

北海道市場化テスト実施要項（検討案） （旅券の発給申請受付等業務）

平成20年3月10日 国際課

1 対象業務の内容に関する事項

（1）対象業務の内容

- ・ 旅券の発給（旅券法第3条）、訂正（第10条）、増補（第12条）の各申請の受付
- ・ 旅券の紛失の届出（第17条）の受付及び旅券の交付（第8条）

（※委託から除外するもの）

住基ネット情報照合、緊急発給事案、早期発給事案、13条該当事案、
対立関係地域渡航事案、不正取得嫌疑事案

（2）業務の履行時間帯

（申請の受付）

平日 9:00 ～ 16:30 …… 現行どおり

（旅券の交付）

平日 9:00 ～ 18:00 …… 現行どおり

日曜日 9:00 ～ 17:00 …… 新規サービス

2 落札者の決定に関する事項

- 総合評価競争入札（地方自治法施行令第167条の10の2）の採用

※価格競争のみによらず、サービス品質、履行の確実性等も勘案することが必要。

（本業務の民間開放が目指すもの）

（△）公共サービスをより安く

（◎）公共サービスをより安く、より**高品質**で、より**確実**に、**公正**に

（ 具体的目標 ）

- | | | |
|----------|--------------|--------------------|
| ① より安く | （行政コストの節減） | 価格に関する競争 |
| ② より高品質で | （サービス品質の向上） | 履行を約するサービス水準に関する競争 |
| ③ より確実に | （サービスの安定供給） | ②の達成のための業務管理体制への評価 |
| ④ 公正に | （サービスへの信頼確保） | 企業コンプライアンス方針に対する評価 |

3 対象サービスの質に関する事項

（1）サービスの質の設定

（サービス水準の向上と行政経費の節減の矛盾）

住民が求める品質事項は窓口での待ち時間が短いことであるが、品質向上とコスト（＝配置人員数）は反比例する。

総合評価競争入札を通じた価格とサービス水準の最適化

〔 申請者の最長待ち時間（最長30分以内を最低条件）に関し、事業者が価格と同時に提案する時間内での処理を仕様条件化 〕

(2) 質の確保のために事業者に講じさせる措置

- 全ての職員に対し、十分な研修を提供すること
- 統括者（1名）、副統括者（2名）の計3名を
 - ・ 期間の定めのない雇用契約又は受託期間の全てを含む有期雇用契約の従業員とする
 - 核となる職員の、契約期間中にわたる業務スキルの維持を促進
 - ・ 本業務に常勤で従事する者とする
 - 短時間又は短期間職員の業務処理に対する十分な支援能力の確保

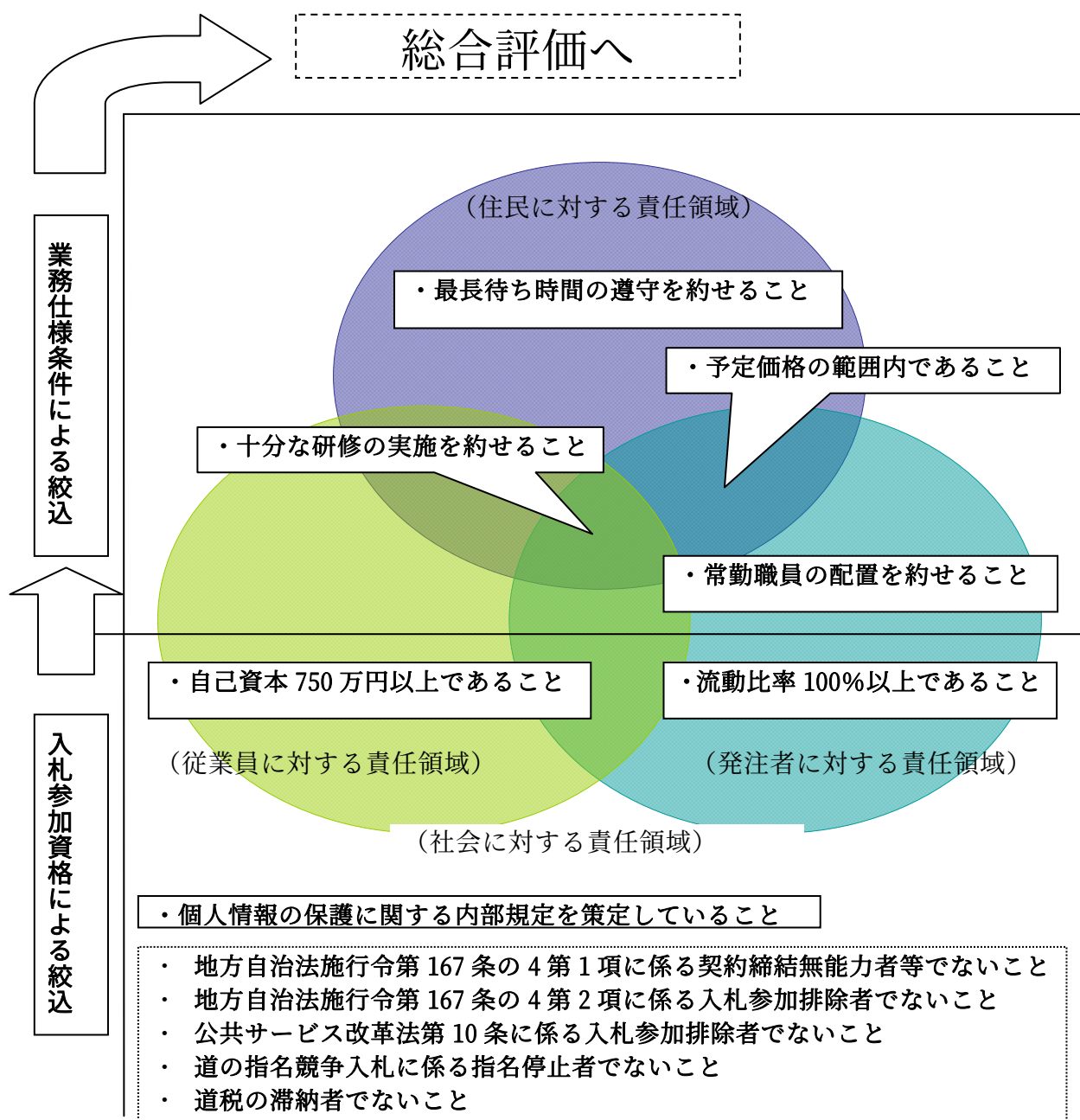
4 業務の実施期間に関する事項

- 平成20年10月1日～平成22年9月30日
（地方自治法施行令第167条の17に基づく長期継続契約）

（理由）

- 長期にわたる円滑な業務処理の確保
- 従事職員への研修等、体制構築の効率化の促進による委託費の節減

5 入札参加資格に関する事項



落札者決定基準
(旅券の発給申請受付等業務)

1 委託先の選定方法

委託先の選定は、入札参加者によるサービス品質等に関する提案内容の競争を導入することで、公共サービスの品質の維持及び業務の安定した履行を図るため、地方自治法施行令第 167 条の 10 の 2 の規定に基づく総合評価一般競争入札の方法により行うこととする。

2 落札者決定基準の位置づけ

この落札者決定基準は、委託先の選定に際し、価格及びその他の履行条件が道にとって最も有利な者を落札者として選定するための評価の基準と方法を定めるものである。

3 総合評価の対象者

入札の執行において、入札価格が予定価格の制限の範囲内である入札をするとともに、提案書において、「履行を約する最長待ち時間」の項目に関して 30 分を超えない提案を行った者を評価の対象とする。

4 総合評価の方法

評価の対象となる者の入札価格及び提案内容ごとに、以下の採点基準による採点を行い、得られた点数の合計点（最高 250 点）の高低によって評価を行う。

採点基準（案）

評価観点	採点項目	採点方法	配点
①コスト	- 最低入札価格に 100 点（満点）を付与する - 最高入札価格は 0 点とする - その他の入札価格への採点は以下の算式を用いて算出した値による $100 \text{ 点} \times (\text{最高入札価格} - \text{当該入札価格}) / (\text{最高入札価格} - \text{最低入札価格})$		100 点
②品質	履行を約する最長待ち時間 (30 分以内・20 分以内・10 分以内)	30 分以内 0 点 or 20 分以内 25 点 or 10 分以内 50 点	150 点
③安定	最長待ち時間の水準を維持するための勤務シフト編成上の工夫	最長待ち時間の水準を維持するための勤務シフト編成上の具体的な工夫があれば 20 点	
	時間帯ごとの申請者数が事前の想定を超えた場合の混雑への即応策	時間帯ごとの申請件数が事前の想定を超えた場合の混雑への具体的な即応策があれば 20 点	
	業務知識に関する研修計画の具体性	研修計画が具体的であれば 10 点	
	個人情報保護に関する研修計画の具体性	研修計画が具体的であれば 10 点	
	接遇研修の計画の有無	具体的な研修計画があれば 10 点	

④信頼	プライバシーマーク認定の有無	認定を有していれば	5 点
	I S M S 適合性評価認証の有無	認証を有していれば	5 点
	従業員の労働時間の客観的把握の有無	タイムカード等の客観的把握手段を用 いるのであれば	10 点
	法定健診義務のない従業員（1 年以上勤務さ せる 1 週当たり労働時間が 2 0 時間以上 3 0 時間未満の者）に対する健康診断実施の有無	健康診断を実施するのであれば	10 点

5 落札者の決定手順

落札者の決定は、以下の手順により行う。

（１）採点原案の作成

知事政策部に設置する総合評価審査委員会において、３の要件を満たす入札参加者の入札価格及び提案内容に対し、４の基準に基づく採点により採点原案を作成し、各入札参加者からの提案書の写しを添え、北海道市場化テスト監理委員会へ送付の上、その審議に附す。

（２）採点原案に関する有識者による審議

北海道市場化テスト監理委員会は、（１）の採点原案の適正に関する審議を行い、総合評価審査委員会にその意見を提出する。

（３）得点及び最も有利な者の決定

総合評価審査委員会は、（２）の意見を踏まえ、評価の対象者の得点に関する最終決定を行い、最も有利な者を決定する。

（４）落札者の決定

支出負担行為担当者（知事政策部長）は、（３）による総合評価審査委員会の決定をふまえ、本業務の落札者を決定する。

総合評価採点結果（旅券の発給申請受付等業務）

評価項目		評価内容	得点		
			日本コンベンションサービス（株）	（株）HBA	アデコ（株）
入札書	入札価格	・入札価格に応じた得点を与える。 ※得点計算は別添	100.0	51.8	0.0
提案書①	履行を約する最長待ち時間	・3社ともに10分以内（最高水準）での履行を提示しており、各社ともに最高点の50点を与える。	50	50	50
提案書②	最長待ち時間の水準を維持するための勤務シフト編成上の工夫	・（株）HBAの提案「積算した所要人員数にさらに安全マージンとして1名を加えた人員数を配置した計画」を評価し、当該社に20点を与える。 ・アデコ（株）の提案「1件あたりの処理時間数はスタッフの熟練度を勘案の上、4期に分けた段階的な短縮（※10分/1件からスタートし、最終期に7分/1件に至る）を想定し所要人員数を積算した計画」を評価し、当該社に20点を与える。	0	20	20
提案書③	時間帯ごとの申請者数が事前の想定を超えた場合の混雑への即応策	・（株）HBAの提案「本社ビルから業務処理知識を有する社員を応援派遣する」を評価し、当該社に20点を与える。	0	20	0
提案書④	業務知識に関する研修計画の具体性	・3社ともに具体的な計画を有しており、各社ともに10点を与える。	10	10	10
提案書⑤	個人情報の保護に関する研修計画の具体性	・3社ともに具体的な計画を有しており、各社ともに10点を与える。	10	10	10
提案書⑥	接遇研修の計画の有無	・3社ともに具体的な計画を有しており、各社ともに10点を与える。	10	10	10
提案書⑦	プライバシーマーク認定の有無	・3社ともに認定を有しており、各社ともに5点を与える。	5	5	5
提案書⑧	ISMS適合性評価認証の有無	・（株）HBAのみ認証を有しており、当該社に5点を与える。	0	5	0
提案書⑨	従業員の労働時間の客観的把握の有無	・3社ともに、タイムレコーダーを用いた客観的把握手段を用いる予定であり、各社ともに10点を与える。	10	10	10
提案書⑩	法定健診義務のない従業員（1年以上勤務させる1週あたり労働時間が20時間以上30時間未満の者）に対する健康診断の実施の有無	・3社ともに実施する予定であり、各社ともに10点を与える。	10	10	10
合計			205.0	201.8	125.0

(別添) 入札価格得点

入札者名	入札金額 (円)	得点
日本コンベン ションサービ ス (株)	32,675,201	最低入札価格のため100点 (満点) を与える。
(株) HBA	40,000,000	落札者決定基準の算式に基づき算出した得点 (51. 8点) を与える。 ※ $100\text{点} \times (\text{最高入札価格} - \text{当該入札価格}) / (\text{最高入札価格} - \text{最低入札価格})$ = $100\text{点} \times (47,890,000 - 40,000,000) / (47,890,000 - 32,675,201)$ = 51. 8
アデコ (株)	47,890,000	最高入札価格のため得点なし。

調査結果の概要

旅券の発給申請受付等業務の民間委託に関するアンケート調査

平成20年2月 北海道知事政策部知事室国際課

本業務の受託に関心があるとのことご回答をいただきました16社からの回答をとりまとめました。
なお、ご回答いただいた参考労務価格については、価格誘導を生じさせないよう公表を差し控えさせていただきますのでご了承ください。

1. ご回答いただいた企業様の業種について

業 種	分布数	業 種	分布数
労働者派遣事業 注1	3社	行政書士サービス	1社
ビル等総合管理サービス	3社	旅行販売	1社
情報処理	3社	物品販売	1社
設備工事・修繕	2社	その他	1社
会議運営受託サービス	1社	計	16

注1. 労働者派遣事業が主力サービスと思われる企業のみカウントしております。他業種に分類した企業でも、「一般労働者派遣事業」に関する厚生労働大臣の許可を得ている企業が含まれています。

2. ご回答いただいた企業様の拠点場所について

本社 道内（札幌市内）	11社
本社 道内（札幌市外）	0社
本社 道外 支社等札幌市内	5社

3. 類似した業務の経験について

同じ業務の経験がある	1社
類似した業務の経験がある 注2	4社
経験がない	9社
判別が難しい、その他	2社

注2. 類似業務は以下のような内容です
法定業務の申請受付
完成旅券の照合作業
企業サービス会員の受付
図書館カウンター受付業務

4. 職員の確保に要する期間について

1～10日間	1社
11～20日間	4社
21～30日間	6社
31～40日間	0社
41～50日間	1社
51～60日間	2社
わからない、その他	2社

最多回答
30日間（6社）

平均（有効回答14社）
約30日間

5. 基本研修の実施に要する期間について

1～5日間	2社
6～10日間	2社
11～15日間	0社
16～20日間	4社
21～25日間	0社
26～30日間	4社
わからない、その他	4社

最多回答
20日間（4社）
30日間（4社）

平均（有効回答12社）
約19日間

6. 実地研修に要する期間について

1～5日間	2社
6～10日間	6社
11～15日間	1社
16～20日間	2社
21～25日間	0社
26～30日間	2社
わからない、その他	3社

最多回答
10日間（5社）

平均（有効回答13社）
約14日間

旅券発給申請受付業務に係る総合評価競争入札の実施等に関するスケジュール

時 期	事 務 の 内 容
4月下旬	○ 入札執行決議（知事政策部長決定）
5月上旬～ 6月上旬	○ 入札広告 ○ 業務説明会 ○ 入札参加資格審査
6月中旬	○ 入札 ○ 総合評価審査委員会の審議 ・ 総合評価の実施 ・ 外部有識者（市場化テスト管理委員会）からの意見聴取
6月下旬	○ 契約（知事政策部長決定）
7月～9月	○ 業務処理体制の構築 （受託事業者）→人材調達、業務研修等 （ 道 ）→研修支援等
10月	○ 履行開始

事業者の皆様からの質問及び意見への回答 旅券の発給申請受付等業務の民間委託に関するアンケート調査

平成20年2月 北海道知事政策部知事室国際課

回答企業様から寄せられた 質問・ご意見	回 答
ご質問1 ○窓口はいくつあるの？ 1社から	北海道パスポートセンター内には、申請受付8窓口、旅券交付3窓口の業務カウンターを設置しています。 各カウンターの内、いくつを開くかは、その時々混雑状況に応じ、またお約束いただくサービス水準（＝申請者の待ち時間）も勘案いただき、事業者様にご判断いただく予定です。
ご質問2 ○現在の処理人員体制と要している人件費を知りたい。 3社から	現在、1週あたり30時間勤務の職員11人によるシフト編成にて対応していますが、これらの職員は旅券窓口業務のほか、今回の委託業務の対象外である電話応対や全道で受け付けられたあとにパスポートセンターへ集中送付される申請書の2次審査や完成旅券の検査業務なども担当しております。 したがって、単純にこの体制人員数をもとにした所要経費の積算を行うと、求められる業務量との間で乖離が生じますので、ご注意ください。 ご参考までに、1年間に想定する申請件数を64,835件（H17～19年度の3カ年平均値から推計）とすると ・申請受付に要する業務処理時間数は $64,835 \text{ 件} \times 7 \text{ 分} / 1 \text{ 件} \div 60 \text{ 分} / 1 \text{ 時間} = 7,564 \text{ 時間}$ ・旅券交付に要する業務処理時間数は $64,835 \text{ 件} \times 4 \text{ 分} / 1 \text{ 件} \div 60 \text{ 分} / 1 \text{ 時間} = 4,322 \text{ 時間}$ となります。ただし、この時間数は、業務経験を有する現在の職員が対応する場合の業務1件当たりの平均処理時間数をもとに算出しておりますので、ご注意ください。
ご質問3 ○業務の詳細と日々の業務の流れは？ 2社から	窓口担当者の業務の流れにつきましては、アンケート実施時に公開した資料「委託業務の内容」をご確認下さい。 基本的に、業務の開始は、窓口開始時刻には申請を受け付けられるよう準備（筆記具等の準備、交付端末の立ち上げ等）いただき、窓口終了時刻までにフロア内に入室した申請者への対応を完了して業務を終了いただきます。 統括者（不在の場合は副統括者の方に代理いただきます）の方には、原則1時間毎に、各窓口担当者が受け付けた申請書を集計の上、道に引き継いでいただくほか、申請者からの苦情対応、道との各種引継ぎ業務にあたっております。 業務内容のさらなる詳細については、入札公告後に業務説明会を開催し、ご質問にお答えすることを検討しております。

ご質問 4 ○業務に使用する書式は？ 1 社から	2 月 1 日時点の基本的な各書式を添付します。当書式は、法令の改正等により、変更する場合があります。 統括者から道への報告のために用いる各様式は、現在検討中です。
ご質問 5 ○使用する備品はどんなもの？ その費用負担は？ ○被服費の費用負担は？ 2 社から	申請受付業務の担当の方が使用する事務用椅子、コピー機、シュレッダー等の備品、筆記具及び用紙等の消耗品は道が用意します。旅券交付業務で使用する備品にはこれに加え、ＩＣ旅券交付窓口端末がありますが、こちらも道が用意します。 また、受託事業者専用の控室及び統括者事務室を造作し、統括者事務机及び椅子、書庫等のほか、従業員用ロッカーを道が用意する予定です。 統括者が各種報告書等の作成に用いるパソコンも道が用意しますが、情報セキュリティの確保の観点からインターネット環境への接続は行いません。また、これ以外のパソコン、電子記録媒体等の持ち込みも制限させていただく予定です。申請者をはじめとする外部との連絡には、道が用意する通話回線をご利用いただきます。 従業員の方の被服に関しては、特段のユニフォーム指定は行いませんので、道は被服費を負担しません。ただし、受託事業者様の負担において、顔写真入りのネームプレートを作成の上、全ての従事職員への着用をお願いしたいと考えております。
ご質問 6 ○業務研修に期待する内容は？ 1 社から	受託した事業者様には、業務に必要な関係法令集を業務処理マニュアルとともに貸与しますので、予め従事職員に対する所要知識の習得を終えていただくようお願いします。 なお、業務処理マニュアルは、旅券の不正取得（刑事犯罪に該当します）を防止するため、公開しておりません。貸与の際には、複製を禁止させていただくなど、取り扱いには厳正を期していただきます。 また、個人情報保護に関する教育も必須とさせていただく予定です。 実地研修は、これら基本的な知識の習得を十分に終えた方へ、体験訓練を提供する場になります。
ご質問 7 ○人員シフトのイメージは？ 1 社から	本業務は請負ですので、配置人員のシフトは、受託事業者様の裁量において、業務処理件数の動向を勘案しながら決定いただきます。 シフトの編成を決める重要な要素として、申請者の最大許容待ち時間をいくらに設定するかがありますが、このサービス水準については、受託事業者を選定する要素の一つとして、入札の際に、事業者様からご提案いただくことを検討中です。 当然ながら、ご提案いただいたサービス水準を達成できない場合で、原因が配置職員数の不足等のシフト編成にあることが明白な場合には、発注者として改善を要求させていただきます。

ご質問 8 ○リスク分担の考え方は？ 1 社から	本業務は請負ですので、参入の検討にあたっては、民法 7 16 条に基づき、注文者である道に過失が認められる場合を除き、損害賠償リスクは、受託事業者様が負うことが基本となることに今一度ご留意ください。 (第 3 者加害へのリスク) 受託事業者様又はその職員が、業務の遂行にあたり、故意又は過失により、申請者をはじめとする第三者へ損害を与えた場合、民事上の損害賠償責任は、受託事業者様が負うこととさせていただきます。 ただし、道が行う旅券業務は、国の 1 号法定受託事務であるため、国家賠償法に基づき、道が賠償責任を負う場合がありますが、道が賠償金を支出することになった場合においても、第三者損害の原因が受託事業者様又はその職員の故意又は過失にある場合には、道に受託事業者への求償権がある旨、契約書に明示させていただきます。 (業務不履行へのリスク) 道に帰責事由がある場合を除き、受託事業者様が業務の履行を行わない場合には、道が損害賠償請求権等を行使する場合があります。 また、入札公告の際に公表する金額及び納付方法に基づく所定の契約保証金を履行の担保として前納いただく予定です。
ご質問 9 ○紛失届受理の業務量は？ 1 社から	年間で 6 0 0 件程度の紛失届を受理していますが、申請の受付と同時にされるケースが大部分であり、申請の受付 1 件当たりの所要時間 7 分は、これを含んだ時間数です。
ご質問 1 0 ○業務処理上のトラブルにはどんなものが最も多いか？ 1 社から	受理要件を満たさない申請（申請書の記載内容又は添付書類が法定要件を満たしていない場合や不鮮明な写真の差し替え願等）を巡り、申請者のご理解を得るために時間を要するケースが最も多くを占めます。 また、旅券の交付においては、申請者が、本人確認のために自身の住所へ送付された葉書の持参を忘れる等、旅券の交付が完了できないケースが見受けられます。
ご質問 1 1 ○関係法令の改正があった際、窓口対応への反映はどのように行うの？ 1 社から	予め道から統括者を通じ、改正内容をご連絡いたします。 なお、改正により、業務量に明らかな変動を生じる場合には、請負金額の変更について協議させていただきます。 申請者への改正内容の発表は、道がそのホームページ等の公表媒体を用いて行います。
ご質問 1 2 ○入札参加資格の要否は？ 1 社から	入札の参加にあたっては、従業員の方への給与支払い能力や業務の安定した実施能力を確保させていただき目的で、本業務独自の入札参加資格を設けさせていただきことを検討しております。 資格内容及びその審査の申請方法は、入札公告の際に公表いたしますのでしばしお待ち下さい。

ご質問 1 3 ○契約書の案を入手したい？ 1 社から	仕様書とともに、入札公告の際に公開いたしますのでしばしお待ち下さい。
ご質問 1 4 ○業務実施場所は？（各区ごとに分散するのか） 1 社から	予定する業務実施箇所は、北海道パスポートセンター 1 箇所のみです（札幌市内各区ごとでの業務は行っておりません。また道内各支庁における旅券業務も本委託対象には含んでおりません）。
ご質問 1 5 ○業務実施場所のレイアウト図が欲しい。 1 社から	委託化に伴い作業ラインに変更を加え、また受託事業者の専用事務室を造作することから現行の場所内で若干の模様替えを検討しています。 レイアウトの最終案（ただし、保安上の理由から委託業務実施部分に限る）は、入札公告後に公開しますのでお待ち下さい。
ご質問 1 6 ○契約を予定する事業者数は？ 1 社から	同一業務場所内で受託事業者が混在し、業務の指揮命令権が曖昧にならないよう 1 社様のみへの委託といたします。
ご意見 1 ○事業者選定に公正を期すべき 1 社から	公平及び公正を期するため、競争入札による受託者の決定を予定しております。
ご意見 2 ○事業者の選定は、価格競争のみならず、サービス水準の低下を防ぐ観点から、入札者の提案を選考要素とするプロポーザル方式や総合評価方式を用い、受託事業者の実行能力を十分に吟味すべき。 3 社から	入札方式には、価格面の競争と事業者様の提案によるサービス品質等の両面を合理的に評価して事業者を選定する総合評価方式の採用を検討しております。 この方式の採用を決定した場合の事業者様に求める提案事項及び評価基準については、入札公告の際に公表いたしますので、しばしお待ち下さい。
ご意見 3 ○「安かろう悪かろう」に甘んじず、従事者の報酬に十分に配慮することにより、高スキルの人材の定着を図るべき。 ○配置人員の流動化を防ぐため、最低入札価格を設定すべき。 2 社から	従事職員への報酬は、労働法令に反しない範囲での事業主と従業員の方の雇用契約の中で決定されるものであり、発注者が妥当な労務価格を予め指定することは困難です。 しかしながら、ご指摘のとおり、特に統括者及び副統括者における高スキルの人材の定着は、本業務の円滑な運営に不可欠な要素であることから、事業者様が人材の定着を図るために講ずる具体策等についても総合評価の基準として採用することを検討してまいります。

ご意見 4 ○予め予定価格を公表すべき。 1 社から	現在のところ、道における予定価格の事前公表は、工事及び設計、測量等の公共土木事業の一部に限定して実施しているところですが、本業務の入札におきましては、事前公表を行う予定はありません。
ご意見 5 ○個人情報の漏洩防止に徹底を図るべき。 1 社から	まず、発注者として、漏洩の物理的な因子を可能な限り排除すべく、受託事業者様に業務場所内でご使用いただくパソコンは、オンライン環境から遮断し、業務場所内外への書類及び電子記録媒体の移動も固く禁じさせていただきます。 また、個人情報の保護には、従事職員の皆様の高い意識と実行能力が必要不可欠であることから、受託事業者様には、職員の方への徹底した教育をお願いするとともに、随時、発注者による業務場所及び業務処理方法のチェックを行わせていただきます。 なお、住基ネットの取扱業務については、引き続き道が直営で実施してまいります。
ご意見 6 ○事業者を早期に決定の上、業務処理マニュアルの貸与を早めに行うべき。 1 社から	今回のアンケートの回答によると、事業者様が従業員の確保から研修の完了までに必要と考えている期間は、平均して 6 3 日間（期間に関するご回答をいただいた 1 2 社の平均値・最短 2 4 日間～最長 1 0 4 日間）であり、業務処理体制の構築のために相当の期間が必要とされていることが判明しました。 事業者様に十分な研修を行っていただけるよう、入札から業務開始までの期間を十分に確保できる入札スケジュールを検討していくとともに、マニュアルの早期貸与に留意したいと考えております。
ご意見 7 ○委託後の増員及び交代に際しての教育を事業者のみで行うことは可能であるが、民間委託の導入時のみ、従事者の研修に道の協力を求めたい。 1 社から	道が作成した業務研修用の映像資料の貸与のほか、業務経験者の講師としての派遣を検討していきます。
ご意見 8 ○旅券の不正取得対策として本人確認の徹底を図ること。 1 社から	現在実施している本人確認手法は、委託後においても徹底を図っていただき、併せて随時、発注者による業務処理方法のチェックも行わせていただきます。 また、不正取得が疑わしい申請案件（全国的な経験に基づく事例集を業務処理マニュアルに盛り込みます）については、受託事業者から道に引き継ぎの上、道において対応します。

ご意見 9 ○実地研修の設定は、事業者に過度の負担を課さない内容で設定すべき。 1社から	実地研修の実施は、受託事業者様に強制するものではなく、事業者から要望のあった場合に、道がその実施に協力するとの位置づけで検討しており、事業者様の責任において、従事させる職員のスキル水準を勘案し、その必要性を判断いただきます。 ただし、未習熟な職員の配置に起因する窓口の混乱に対しては、発注者として改善を要求させていただきます。
ご意見 10 ○業務従事経験者の斡旋を求む。 2社から	雇用契約は、使用者と被用者間の合意に基づいて結ばれるものですので、斡旋はお約束できませんのでご了承下さい。
ご意見 11 ○委託後も発注者による品質チェックとして顧客満足度調査を実施し、サービス水準の監視を行うべき。 1社から	委託後のモニタリング手法を検討してまいります。
ご意見 12 ○偽装請負とならないよう、人材派遣の活用を検討してはどうか。 ○受託事業者が人員配置に注力できる条件設定を求めたい。 2社から	本業務は、将来にわたり継続して道が事務の任にあたっていくことが予測されますが、当業務の内容は「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律施行令第4条」に列挙されるいわゆる「政令26業務」に該当しません。したがって、派遣労働者の受入で本業務を行う手法では、受入期間の制限を受け、将来に亘る業務運営が困難になります。 民間セクターに責任ある業務実施体制を構築いただくことが、将来にわたる安定的な官民の役割分担に資することからも、名実共に「請負」を本件アウトソーシングの基本とさせていただきますので、ご了承下さい。 また、道は、事業主様が従業員の皆様に対して負う安全衛生配慮義務をはじめとする使用者責任が曖昧にならぬよう、受託事業者様の個々の職員への業務指示は当然のことながら、民間委託の本格稼働後は、業務の履行状況のチェックと受託事業者への改善要求を除き、窓口職員への業務指導も行いません。 本業務の委託にあたり、事業者様に統括者1名及び副統括者2名の配置をお願いするのは、道との連絡体制の一本化とそれ以外の窓口職員への指導及び教育責任の明確化を図る点をも目的としております。 必然的には、統括者及び副統括者の方には、高い調整能力が求められるものと予想されますので、職員の配置体制の検討においては、その処遇も含めて熟慮をお願いいたします。
ご意見 13 ○旅券作成業務との同時発注により、統括職員を兼務させ効率化を図るべきである。 1社から	旅券作成業務と窓口業務では、それぞれの業務内容はもちろん、従業員に求められる処理能力も大きく異なるため、一括発注は予定しておりません。 また、窓口業務の安定処理の確保のため、旅券窓口業務の統括者は、当該業務に常勤で勤務する方とさせていただきます。

アンケートに際して頂戴したご質問・ご意見は以上です。ご協力ありがとうございました。