

出張所における窓口業務市場化テストの質の設定と評価

宮城県丸森町総務課

対象業務の内容等について

1 対象業務

丸森町の出張所における証明書等の交付請求の受付引渡し業務並びにこれに付随する業務

証明書等の種類及び付随する業務の内容は、次のとおりです。

証明書等の交付請求の受付引渡し業務の範囲

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号。以下「法」という。)第34条第1項第1号から第6号に規定する証明書(窓口6業務)

町長が作成する所得証明書

町長が作成する身分証明書

付随する業務

証明書等の交付請求書の受付に伴う当該請求(申請)書(以下「請求書」という。)の記入漏れ等の確認並びに当該証明書等の交付の請求を行う者(以下「請求者」という。)の本人確認に関する業務

証明書等の引渡しに伴う手数料の徴収、保管及び当該手数料の町への送付

証明書等の交付の請求に係る書類等の管理及び報告

証明書専用用紙及び契印その他町から貸与された物品の管理

その他証明書等の交付請求の受付引渡し業務に関連する事務等

2 対象業務を行う場所

丸森町役場の7出張所

3 対象業務を実施する日及び時間

証明書等の交付請求の受付引渡し業務を実施する日及び時間は、次のとおりです。

実施する日は、丸森町の休日定める条例(平成元年丸森町条例第26号)第1条第1項第1号から第3号(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの期間)に規定する町の休日を除く日の毎日とする。

実施する日における業務を行う時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。

対象業務の実施に当たり確保されるべき質について

1 本業務において、確保されるべき質として以下のとおり設定しました。

証明書等の交付請求書の受付の正確性の確保

証明書等の交付請求書を受け付ける際には、請求者が請求資格を有する者であ

ることの確認や記載漏れ、誤記載の有無等を確認のうえ町に送付するものとし、誤記載等により町から戻される交付請求書の数は、受け付けた交付請求書の数の1%以内(年間)とすること。

本人確認の実施及び実施率

証明書等の交付請求の受付引渡しに際しては、請求者の本人確認を実施することとし、実施率は、100%とすること。別紙「業務内容(証明書等の交付請求の受付引渡し)」のとおり。

証明書等の引渡しの正確性の確保

証明書等は、当該証明書等の請求者本人に引き渡すものとし、請求者本人以外の者に引き渡すことがないようにしなければならない。誤交付の発生件数は、受け付けた交付請求書の数の0.1%未満(年間)とすること。

手数料徴収の正確性の確保

証明書等の引渡しに伴い発生する手数料を正確に収受することとし、取扱数全体(年間)に占める誤りの発生割合を0.5%未満とすること。

利用者の満足度の確保

対象業務の実施に当たって受託者は、利用者が不快に感ずることのないように努めなければならないものとし、次の事項に関し利用者からの受託者及び町への苦情等の件数を年間10件以内とすること。

接遇に関すること。

個人情報の保護に関すること。

秘密保持に関すること。

対象業務の処理に関すること。(制度に関するものを除く。)

2 確保されるべき質の設定する際の留意点

確保されるべき質の設定に当たっては、次の点に留意しました。

住民サービスの質の維持、向上が図られるものであること。

関係法令(条例、規則、要項を含む)に定められた手続きを確保できるものであること。

誰が見てもわかり易い内容で、数値化できるものであること。

受託者の自己モニタリングが容易であること。

現在、出張所で行っている業務の流れと委託後の業務の流れの違い(別紙業務処理フロー図参照)

設定項目をなるべく少なくすること。

3 質を設定した理由

証明書等の交付請求書の受付の正確性の確保

法、戸籍法、住民基本台帳法等において、請求者の範囲が定められており、請求書類のうえで形式的に請求資格を有する者であることを確認にすることにより適正な業務が確保できるため。

請求書類の記載漏れなどの有無を確認することにより、本庁や請求者とのやり取りを少なくでき、サービスの向上が図られるため。

業務に従事する者が戸籍法、住民基本台帳法等の関係法令に対する理解度を深めることができ、サービスの向上につながるため。また、不要なトラブルの発生を回避できるため。

本人確認の実施及び実施率

戸籍法、住民基本台帳法において、請求者の本人確認を行うこととされており、本人確認を確実にすることにより、なりすましによる不正請求や個人情報の漏えいを防止できるため。なお、戸籍法、住民基本台帳法に基づかない証明書についても、これに準じた取扱いとしています。

証明書等の引渡しの正確性の確保

証明書等を請求者本人に確実に引き渡すことにより、個人情報の漏えいやトラブルを防止できるため。

手数料徴収の正確性の確保

手数料を正確かつ確実に収受することにより、不要なトラブルの発生防止につながり、サービスの質の維持、向上が図られるため。

利用者の満足度の確保

窓口における利用者からの苦情は、職員の接客態度、説明不足等に対するものが大半であることから、業務に従事する者の質を高めることで、サービスの質の維持、向上を図ることができるため。

4 質を設定する際に除外した質

今回、設定した確保されるべき質のほかに、次の2点についても検討しましたが、最終的には除外しました。

対象業務の終了時間

証明書等の交付の請求の受付は、午後5時15分までとし、当該請求書を午後5時20分までに町民税務課住民班へ送信すること。

当該請求に係る証明書等の引渡しを午後5時30分までに終了すること。

当該日に受け付けた証明書等の交付の請求に係る証明書等は、当該日に当該請求者本人に引き渡すこと。

除外した理由

実施時間を午後5時15分までとしているのにもかかわらず、質の設定で午後5時30分とすると整合が取れなくなるため。

処理時間

証明書等の交付の請求1件当たりの処理時間（証明書等の請求書の受付から引渡しまでに要する時間の平均）は、約10分とすること。

除外した理由

処理時間については、出張所側より本庁の窓口の混み具合により大きく左右されることから、確保される質として適当でないため。

なお、現在の処理時間を計測したところ、最短で1分程度、最長で10分程度となっています。

5 質の設定に際し参考とした事例

質の設定に当たっては、愛知県旅券申請窓口業務実施要項、長野県南牧村野辺山出張所業務に係る実施要項を参考にさせていただきました。

6 質の設定で難しかった点

現在のサービス水準を確保するためには、どのような質で、どのような設定であれば、受託者も質を確保できるのかという点と、率の設定で少し悩みました。

丸森町市場化テストモデル事業落札者決定基準（案）

1. 審査

(1) 基礎審査

提案内容が、下記 から のいずれの基礎審査項目も充足していると確認された入札参加者は総合評価の対象とする。

なお、以下の事項のうち、一つでもその要件に適合しない場合は、失格とする。

入札価格の確認

入札書に記載された金額が予定価格の範囲内であること。

提出書類の確認

提出を求めている書類が全て揃っていること。

指定した様式に必要な事項（基礎点に係る評価項目）が記載されていること。

(2) 評価の方法

評価は、丸森町市場化テストモデル事業落札決定基準表に基づき、「価格」と「技術」を評点によって総合評価する。

評価は、（仮称）丸森町市場化テスト評価委員会（以下「評価委員会」という。）において行う。

価格点及び技術点はいずれも小数点第1位までの数値とし、小数点第2位を四捨五入する。

i 価格点に対する評点

価格点は、入札価格に対して、次の方法により点数化した数値を評点とする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \times 1.05 / \text{予定価格}) \times 55$$

ii 技術点と配点

技術点は、入札参加者から提出された提案書に基づき、評価項目ごとの点数の合計値をもって評価点とする。

基礎点（必須）については、評価基準を満たしている場合に配点を与えるも

のとし、一つでも欠ける場合は失格とする。また、加点については、評価項目ごとについて、基準に基づき採点する。

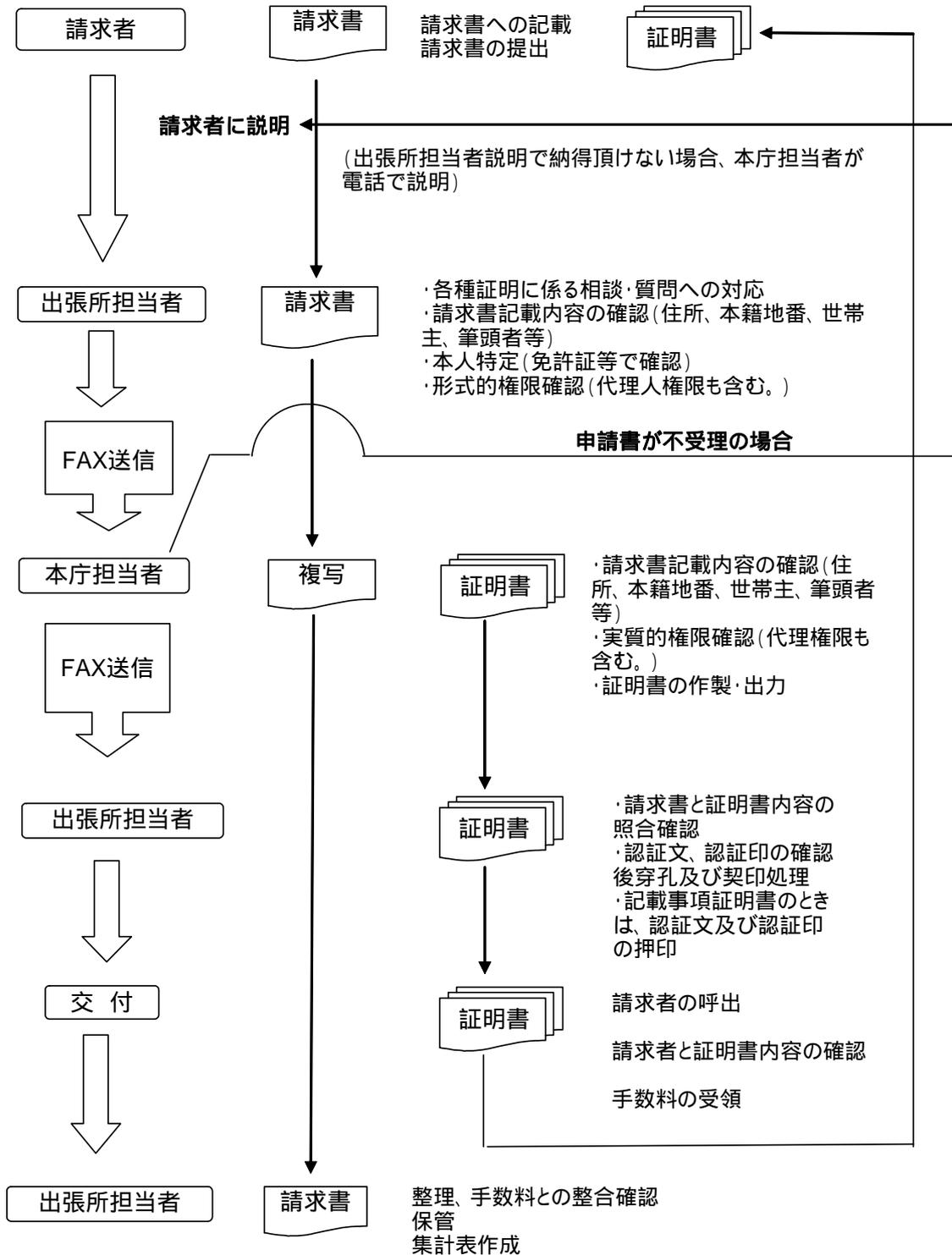
iii 総合評価点

総合評価の算出方法は、次のとおりとし、各委員の採点を合計したものが当該事業者の総合評価点とする。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点} + \text{技術評価点（加算方式）}$$

なお、価格点と技術点の割合は、1：2に設定しています。

「証明書等の交付請求の受付引渡し業務の処理フロー図」
 (従来の実施状況)



(業務委託後の実施方法)

