

見積参加者選考調書（特定随意契約用）

調達件名	中央区複合庁舎における高機能発券機を活用した窓口連携業務
発注課	市民文化局地域振興部区政課
選定事業者	日本管財株式会社 北海道支店
随意契約の理由（相手方を特定した理由を含む。） 【現状】 ○中央区複合庁舎は、PFI手法により整備を行い、令和7年2月25日に供用開始した。供用開始後は、このPFI事業下で維持管理業務を担う日本管財株式会社北海道支店が、来庁者への窓口案内や各種手続に係る申請書等記載の支援を行うためのフロアマネージャー（以下「案内記入補助用フロアマネージャー」という。）を配置している。 ○庁舎3階では、来庁者が各種手続を効率的に進められるよう戸籍住民課や保健福祉課、保険年金課などを集約していることに加え、高機能発券機による窓口連携機能を導入し、複数の窓口で手続を行う市民が最初に取得した番号順で様々な課を効率的に回れるようにすることで、待ち時間の短縮を行っている。この窓口連携を有効に機能させるためには、庁舎3階に到着した来庁者に来庁目的を丁寧にヒアリングした上で、迅速かつ適切に必要な手続を判断し、高機能発券機への登録や速やかな誘導を行う必要があることから、これらの業務に特化した窓口連携用のフロアマネージャーを、案内記入補助用フロアマネージャーとは別に配置する必要がある。 【窓口連携業務を実施する企業の必要条件】 ○当該窓口連携業務実施に際しては、以下の条件を満たす企業であることが不可欠である。 ①区役所で行われる各種手続・業務を十分に理解し、市内でも特出して転入者が多い中央区において、高機能発券機による窓口連携機能を活用し、混乱なく来庁者を案内できる能力をもった人材の配置が可能であること。 ②高機能発券機の窓口連携機能に精通し、適切にシステム操作を行うことができる人材の配置が可能であること。 ③別に配置する案内記載補助用フロアマネージャーとの密な連携により、混雑状況や来庁者の傾向に応じ、3階フロアの窓口業務が停滞しないよう、状況に応じ運用プロセスを調整できること。 ④③の業務を通じて得たノウハウを総合的に蓄積し、業務繁閑に柔軟に対応した人材配置やマニュアルの作成（改定）を実施できること。 【特定者を相手方とする随意契約とする理由】 ○上記の条件①～④を満たし、当該業務を円滑かつ安定的に遂行できるのは、中央区複合庁舎の整備段階から庁舎内の総合案内、電話対応、窓口案内業務に係る運用方法を中央区職員との綿密な情報交換のもと検討を重ね、供用開始後も適切な運用を試行錯誤してきた日本管財株式会社北海道支店のみである。 ○また、高機能発券機による窓口連携機能の運用は本市初めての試みであり、現契約における配置人数や運用フローについては、開設前に中央区との協議により定めたものであるため、現在、実際の運用状況（処理件数、処理時間、窓口連携数、各課の繁忙時期に応じた対応等）や現契約期間における経験、ノウハウに基づき、運用の見直しや配置人数の精査、マニュアル整備を進めているところである。これに加え、区役所業務は基本的に1年間サイクルとなっているため、次契約期間と合わせて1年間の経験とノウハウを積み重ねること、今後により実態に即した適切な運用の見直しや配置人数の精査、マニュアル整備を行うことができると考えられることから、引き続き、日本管財株式会社北海道支店と契約する必要がある。 ○よって、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号により、特定者を相手方とする随意契約といたしたい。	
根拠法令	地方自治法施行令第167条の2第1項第2号（予定価格100万円超の場合に記入）