事例No.	985
公表年度	H30
団体の属性	指定都市
団体名	大阪府大阪市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革

事例種類	受託者確保に向けた工夫

事例内容・タイトル

窓口業務委託の事業者公募時における現場見学会の開催

出典

地方公共団体における行政改革の取組（平成31年3月29日公表）

★受託者確保に向けた工夫（窓口業務の民間委託）

○　民間事業者の公募時に、業務手順書・業務フロー等の書面では十分に伝わらない「執務スペースにおける従事スタッフの動線」といった、窓口運営上の知見にかかる定性的な情報をできる限り可視化・公表するため、窓口現場の見学会を開催。
⇒　公募における新規事業者の参入及び競争を活性化。

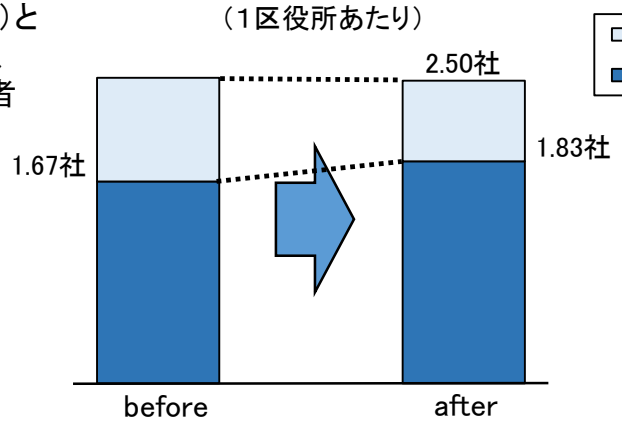
＜窓口業務委託の事業者公募時における現場見学会の開催　：　大阪市（人口　約270万人）＞

【課題】
・各区役所における戸籍・住民登録窓口業務の民間委託が2期目・3期目と積み重なるなかで、事業者公募において、「現行の契約事業者」優位の傾向が見られるようになった。（大阪市では、各区役所の予算により区役所ごとに、事業者公募（プロポーザル方式）を実施。）
・これまで以上に優れた企画提案を民間事業者から引き出すべく、**民間事業者間の競争を促進するためには、現行の契約事業者と新たに公募への参加を検討する事業者が同じスタートラインに立てるように「競争のスタートラインを揃える」ことが重要**である。

【取組】
・平成30年度の事業者公募（6区役所）より、公募への参加を検討する民間事業者が当該区役所の窓口現場の内部を見学できる機会を設けた。
（※）各区役所とも、1事業者あたり最大2．5時間の見学時間を確保し、職員の立会いのもとで実施。

【効果】
・取組み前（平成27・28・29年度の平均）と取組み後（平成30年度）を比較すると、1区役所あたりの公募参加申出事業者数に大きな変化はないものの、**最終的な選定事業者に占める新規事業者の割合は、「33.3%」から「50%」へと、1．5倍に増加**。
・当初のねらいどおり**「公募における民間事業者間の競争の活性化」を実現**。

【公募参加申出事業者数】
（1区役所あたり）



【最終的な選定事業者に占める新規事業者の割合】
（同一年度の公募実施区役所数を分母として）

