

共通－第5号様式 見積参加者選考調書（特定随意契約用）

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。） ○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日に供用開始を予定。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（上述）が、来庁者への窓口案内や各種手続き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。）を配置する予定である。 ○庁舎3階には来庁者が各種手続きを効率的に進められるよう戸籍住民課や保健福祉課、保険年金課等を集約するが、これに加え高機能発券機による窓口連携機能を新たに導入することで、複数の窓口で手続きを行う必要のある市民が来庁した時点で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し、待ち時間の短縮によりさらなる利便性向上を図る予定である。この窓口連携を有効に機能させるには、来庁者が3階に到着した時点で来庁目的を丁寧にヒアリングしたうえで、来庁者の状況に応じ手続きを要する課等を迅速かつ適切に高機能発券機へ登録し、混乱なく誘導する必要があることから、これ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予定である。 ○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き・業務に十分な理解を有し、市内でも特出して転入者が多い中央区において、供用開始直後に到来する転入転出が多い時期（3－4月）も含め、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。 ○上記の条件①～④を満たし、本市はじめての試みとなる高機能発券機による窓口連携機能の運用にかかる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てきた上記記載の契約の相手方のみである。 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）
	地方自治法施行令第167条の2第1項第1号 札幌市物品・役務契約等事務取扱要領第91条第1項（ ）（ア～オのいずれかを記入）