

令和7年度第1回奈良市企業局プロポーザル方式採否審査会会議録について			
開催日時	令和7年6月25日(水)午後2時から2時25分まで		
開催場所	奈良市企業局 4階 大会議室		
出席者	委員	管理者、経営部長、経営部次長、事業部長、事業部次長【計5人出席】	
	事務局	企業総務課長、企業総務課長補佐、入札係長、係員(4人)	
開催形態	公開(傍聴人0人)	担当課	経営部 お客様センター準備課
議題 又は 案件	1 奈良市企業局お客様センター業務委託の受託候補者をプロポーザル方式(公募型)により選定することの適否について		
決定又は 取り纏め 事項	1 奈良市企業局お客様センター業務委託の受託候補者をプロポーザル方式(公募型)により選定することを適当と決定した。		
議事の概要及び議題又は案件に対する主な意見等			
<p>1. 担当課より業務目的及びプロポーザル方式の採用理由を説明</p> <p>2. 委員より質問</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロポーザル方式による公募型の事業者募集について <p>→本業務は、良質で丁寧なサービス提供が不可欠であることから、価格競争のみの評価ではなく、より良い業務提案を評価するためプロポーザル方式により実施する。また、委託発注範囲が全国的に定着しつつあることから、公募型により広く募集・選定を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案内容について <p>→前回の営業業務包括業務委託の提案としては、計量業務の効率化・精度向上に関する提案、収納率向上に関する提案、IT化推進に関する提案があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題点や解決策について。 <p>→課題点として、現委託に関しては、担当ごとの業務知識の偏りや、発注者・受注者間での認識や方向性の共有不足という点があり、直営部分に関しては、組織の縦割り構造や企業視点でのサービスといった点がある。これらの課題に対して、プロポーザル方式により、民間事業者の知見の利活用や新しい視点でのアプローチによる解決策等の提案を求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現委託の評価方法と検証結果について <p>→現委託では適正運営確保を目的に、定期的なモニタリングを実施しており、業務の質の向上等が見られる。次期委託については、更なる業務の質の向上や効率化、責任所在の明確化を目的に委託範囲を拡大する。</p>			

<ul style="list-style-type: none"> ・委託期間を5年とした理由は。 →長期間の委託における市場変化への対応の遅れや競争力の低下、短期間による受託者の投資や効率化促進の妨げ等、長期間及び短期間でのメリット・デメリットを踏まえ、委託業務のサービス向上促進と財政的健全性の確保の観点から適正な期間を設定した。 ・この業務範囲で実施している事業体は →把握している実績としては、全国で73自治体の実施しており、給水人口10万人以上の自治体としては、14自治体が本委託と同範囲で委託を実施。 ・顧客満足度の向上について →「待ち時間の短縮」や「窓口対応」等、現委託の顧客満足度は一定レベル以上の水準を維持しており、本委託の追加範囲においても、手続きの簡便化や待ち時間短縮等の満足度の向上を図る。また、「窓口のワンストップ化」に加えて、申請手続きのDX化等についても、民間企業のノウハウや知見の活用を行う。 ・プロポーザル方式でのサービスレベルの確保について →透明性、公平性、サービス水準の向上を目的に定めた評価基準による評価及び外部の学識経験者や専門分野の有識者と本委託内容に精通した職員による専門的視点からの評価により、価格だけでなく提案内容も含めて総合的に判断する。 	
資 料	【資料1】プロポーザル方式採否審査会調書

令和7年度第1回奈良市企業局プロポーザル方式採否審査会調書

審査番号1

業務名称	奈良市企業局お客様センター業務委託
業務の目的	<p>現在の料金関連等業務委託は、近年の目まぐるしく変化する社会情勢に対応し、新たなニーズへの柔軟な対応や、民間事業者の豊富なノウハウの活用によるお客様に対する定量的かつ質の高いサービス提供を目的として実施している。本委託の実施にあたっては、現委託の評価や検証を行い、その効果や課題点を整理するとともに、効率的な運営、顧客満足度の向上や顧客志向からのイノベーション促進が求められる現代の上下水道事業運営において、より適切な体制づくりとなるように、本委託の範囲や内容について見直しを進めてきた。</p> <p>現委託の評価としては、収納率の向上や苦情件数の減少など、利用者への公平性やサービス品質が確実に改善されていることが確認されており、これらの成果を踏まえ、料金関連等業務に給排水設備関連業務を追加し、「ワンストップサービス」の実現や「顧客管理」の一元化を図ることで、お客様の利便性が高まり、一層質の高いサービス提供が可能となる。さらに、経験豊富な民間事業者を積極的に活用することで、高度な知識・技術による業務効率化と質的向上も期待でき、こうした取り組みによる、顧客満足度のさらなる向上や上下水道事業の信頼性と持続可能性を高めることを目的とするものである。</p>
プロポーザル方式を採用する具体的理由	<p>料金関連等業務及び給排水設備関連業務は、業務内容が市民生活と密接に関わる最も重要な業務である。これらの業務は、単なるコスト削減や価格競争だけではなく、お客様の利便性向上や業務効率化といった本市が掲げる目的を達成するために、専門的な知識や豊富な経験を有する民間事業者のノウハウを積極的に取り入れることが重要であり、民間事業者の多様な提案や創意工夫は、従来の枠組みを超えた新たな手法等の提案に繋がる。このことから、競争入札等による価格競争だけでは評価できない要素を重視し、提案内容そのものの質や創意工夫を総合的に判断し、当該業務の目的に最も適した業務提案者を選定するため、プロポーザル方式を採用するものである。</p>