

会 議 録

会 議 の 名 称	枚方市委託業務総合評価一般競争入札評価員会議（平成27年度第2回）
開 催 日 時	平成27年11月9日（月） 午後1時30分から午後3時40分まで
開 催 場 所	枚方市役所 本館3階 第4会議室
出 席 者 （評価員・50音順）	枚方市委託業務総合評価一般競争入札評価員 遠藤評価員、三成評価員、森田評価員、吉村評価員 事務局： 総合契約検査室（山口、橋本、木村、浅野） (1) 総務管理課（長村、根本、平間） (2) 行政改革部（岡川、徳田）
案 件 名	(1). 安心と輝きの杜施設総合管理委託について ① 落札者決定基準（案）について ② 落札者の決定に係る意見聴取について等 (2). 枚方市コールセンター運營業務委託について ① 落札者決定基準（案）について ② 落札者の決定に係る意見聴取について等 (3). その他
提 出 資 料 等	案件(1). 安心と輝きの杜施設総合管理委託 委託仕様書（案） 案件(1). 安心と輝きの杜施設総合管理委託総合評価一般競争入札落札者決定基準（案） 案件(2). 枚方市コールセンターについて（概要） 案件(2). 枚方市コールセンター運營業務委託 仕様書（案） 案件(2). 枚方市コールセンター運營業務委託総合評価一般競争入札落札者決定基準（案）
決 定 事 項	案件(1). 落札者決定基準（案）について、意見聴取が行われた。 ．落札候補者決定に関して、意見聴取を行うことを決定した。 案件(2). 落札者決定基準（案）について、意見聴取が行われた。 ．落札候補者決定に関して、意見聴取を行うことを決定した。
会議の公開・非公開 非 公 開 の 理 由	非公開 枚方市情報公開条例第6条第7号に規定する非公開情報が含まれる事項について審議・調査を行うため。
会議録の公表・非公表	公表
所管部署（事務局）	財務部総合契約検査室、総務部総務管理課（案件(1)）、行政改革部（案件(2)）

審 議 内 容

《開会》

事務局から評価員4人の出席を確認し、会議が成立していることの報告を受けた。

●案件(1) 安心と輝きの杜施設総合管理委託について

① 落札者決定基準（案）について

事務局から、本委託にかかる仕様書及び安心と輝きの杜施設総合管理委託総合評価一般競争入札落札者決定基準（案）を基に説明を受け、意見を聴取した。

□業務仕様書及び評価点の算出について

評価員： 結構いろいろ全体をまとめて、委託というようにされている。その中での、ある種専門性のあるものに関しては、再委託ということが発生しているのか。例えば、エレベーターとか、じゅうたんの掃除では随分専門性が違うと思われる。全部直接雇用で、同じ会社でやっているということか。

事務局： 保守点検等は専門業者に再委託という形になっている。よって、下請にやってもらっている業務もある。

評価員： では、それも含めて、今のところ問題なく行われていると考えてよいか。

評価員： そうである。

評価員： 16ページの4-1のモニタリングの項目で、四半期ごとに市が実施するということが(1)に記載されているが、こういったモニタリングに際しての評価項目なり基準というのは市のほうで、あるいは担当課のほうで別途そういうものは作成されているのか。

事務局： 今回の仕様の中にいろいろ雇用の確認であるとか、障害者の方にどれだけ入っていただくとかの内容について、また業務に関して適正に行われているのかというチェック項目について決めており、提出していただく書類も市のほうで決めたものを提出いただいている。

評価員： 今現在受注されている事業者について、このモニタリングで実際やっていると思うが、例えば、利用者アンケートなどで何か次回の発注で考慮すべき意見とかはなかったのか。

事務局： おおむね、その利用としては使いやすいという形でのアンケートはいただいている。なお、設備については、本当に今一部のところでこういうようにしたらいいのではないかという意見があったときは、現在の受注事業者と市とで協議をして、可能であればすぐに対応するという形をとっている。決定的に使いにくいということは今のところはない。今の現状維持という形での内容としている。

評価員： 似たようなことだが、結局、利用者、利用されている市民の方が、その都度、気がついたこと、ここをこういうようにしたらどうかと、あるいは対応に対する不満とか、そういう意見などが随時入ってくる、そういったアンケートボックスみたいなものはあるのか。

事務局： 常設というような形では備え付けていない。例えばそこにトイレがこんな状態にあるけども、何か改善しないといけないんじゃないとかいう声などはその都度、本人が記述していただくものではなくて、インフォメーションにいる者に伝えていただいて、そこから市の方に意見が来るという流れになっている。常設の御意見箱みたいな形では、今の現状では設置していない。

評価員： 利用者の声といったような、何かそういうボックスは設けていないということか。

事務局： そうである。アンケートをとる時期だけ、今アンケートを実施していますというような形で、決まった期間だけ置いている。

評価員： それは年1回実施するのか。

事務局： そうである。

□価格評価、落札者の決定方法及び技術的評価の評価項目について

評価員： 25分の4ページで、加点方法で研修回数の表記が①、②ともにあるがこの研修回数、1年ごとに1回は、実施が1点、例えば2回は2点、3回以上の場合5点ということだが、評価内容の上に本業務とあるので、各部門の研修を一括してやる場合と部門を分けて3回に分けてやる場合とでは、得点が変わってくる。加点が変わってくるのだが、そのあたりの考え方はどうなっているのか。

事務局： これまでもこういった形で研修を評価することがあったが、なかなかこれら全部の業務、7業務をまとめて研修するという事例が余りない。やはり今言われたように、清掃であれば清掃、管理であれば管理というような形で個別の研修が多い。よってこの業務、例えば3回という形であれば、それぞれの業務を1回ずつやればもう3回というような加点をしている。注意事項にも述べているが、例えば掃除業務を3回やっても、それは1回としてしか見ませんということで、注意書きに同業務の研修は1回とみなすという内容を書かせてもらっている。

評価員： 25分の6ページの苦情処理体制の件で、加点方法の②のところの苦情処理要領、マニュアル等の内容ということの評価の対象にしている。しかし、これは言わば書面では書いてあるということの意味するだけである。業者を選定するときは、そういうことでもいいが、先ほどのモニタリングとの連動が出てくる。つまり、紙には書いてあるけれども、実態としてはそういうことの苦情の処理なり、収集についてはやってないということがあった場合については、ここの5点の配点があるにもかかわらずということになってしまう。よってモニタリングでは、こういうことを意識してやっていく、やっていく必要があるということ念を押しておきたい。

また、公共サービス基本法（※）という法律があって、公共サービスの質の確保というものに努めることが求められている。それは市が業者を選定する際にそういう業者であるかどうかをちゃんと見るようになっていく。よってその辺りも、機能しているかどうかということも何らかの形で評価の項目なりの基準設定が必要であると考え。さきほどのモニタリングとの兼ね合いと併せて、きっちりチェックいただきたい。

（※ 同法第3条（基本理念）1号：安全かつ良質な公共サービスが、确实、効率的

かつ適正に実施されること。2号：社会経済情勢の変化に伴い多様化する国民の需要に的確に対応するものであること。3号：公共サービスについて国民の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。4号：公共サービスに関する必要な情報及び学習の機会が国民に提供されるとともに、国民の意見が公共サービスの実施等に反映されること。5号：公共サービスの実施により苦情又は紛争が生じた場合には、適切かつ迅速に処理され、又は解決されること。）

評価員： 前回発注からの変更点はないのか。

事務局： 3年前の発注時から技術的評価の部分については、ほぼ変更はない。ただし、先ほどの研修体制等について、以前は、現行の毎年1回以上は研修を実施することや、続けて3年連続の研修を実施することを評価するというような決定基準ではなかったので、前回の方がもう少し緩い点数の加点の仕方であったぐらいで、ほかは変更事項はない。

□社会的価値評価の評価項目について

評価員： 25分の23ページの評価内容のところ、枚方市内居住者の新規雇用予定者数、括弧書きの（現場就業は問わない）という表記があるが、問わないという意味が誤解されないのか。この場合、現場就業は、現場か事務かは問わないという意味なのか、現場の就業は求めていませんよという、それ以外で教えてくださいということなのか、意味としてはどちらになるのか。

事務局： ここの現場就業というのは、本案件の「安心と輝きの杜施設総合管理委託」の業務に携わらなくてもいいという意味である。

評価員： 携わってもいいし、携わらなくてもいいということか。

事務局： そうである。

評価員： 今言われるように、極端に言うと現場就業は除外して考えるという、そういうとり方ができなくもない。

評価員： 今、言われているのは、本案件の「安心と輝きの杜施設総合管理委託」、これ以外の業務であっても評価の対象にしますよという意味か。

事務局： そうである。会社の方で雇用してもいいということである。

評価員： 25分の8ページで、障害者方を引き続き雇用している場合と新規に雇用している場合で、これは新規をとにかく評価するというように考えたらよいのか。

事務局： そうである。ただ、新たな雇用というか、過去1年以内の人は認めませんよというものである。いわゆる3期ずつで更新するパターンがよくある。季節ごと更新するといった場合はだめですよというものである。ただし、本案件の当該施設で雇用されている方はこちらで期間をきちっと把握できているので、そのまま引き続いて雇用されていても新規雇用とみなしましょうというものである。よくある3カ月ぐらいの雇用を繰り返しされるとか、雇用期間が切れるそのたびに新規になってしまうと、実態的にはやはりおかしいだろうということである。

事務局： 25分の9ページの一番最後の備考欄の米印1個目の部分で、「新規雇用予定者とは、告示日以降に雇用する者とする。ただし、関係書類の提出日現在に本業務における

履行場所で就労している障害者を新たに雇用する場合を除き、平成27年4月1日以降に雇用されていた者は、新規雇用予定者とする事ができない。」となっている。これは、今の話であるが、引き続き現場ですべて雇用し続ける場合はOKで、それ以外は新規雇用予定者とはみなしませんよというものである。

評価員： 25分の10ページで、障害者の雇用率、障害者の雇用に限らないが、例えば障害者雇用で言えば、法定雇用率が守れてない、だけど総合的に評価された結果A社に決まったといった場合には、A社に対して、市として障害者雇用率が未達成なので、雇用率を達成するようにしてくださいよという指導なり、注文なり、そういうことはされるのか。

これらは選定のときの評価になるので、それ以後のことについては、ノータッチという考え方かと思うが、そうすると実際は法定義務を果たしてない業者が受託業者としてずっと一定の席を占めることになるので、いかななものかなというところがある。その辺りどう考えているのか。

事務局： 市としてはやはり監督官庁に相談をしに行ってくださいと言うことになる。いわゆる雇用については、例えば監督官庁に相談し、話を聞いてもらっていると、未達成の部分を何か年計画とかで進めることになっているなどの取組み等を全く行っていなければ、当然監督官庁に相談してくださいと言うことになる。基本的には法律を守っていただくのが原則である。契約においてのいわゆる法令遵守は基本であるので、その点は担当課から十分相談しに行ってくださいという要請はするというところでやっている。

評価員： 分かりました。それでなぜそういうように言ったかという、来年度の平成28年の4月以降においては、障害者雇用をしたところの事業者は、実際受け入れているところで合理的な配慮が求められることになっている。そういう義務化づけがされる。ただ、実際職場に障害を持っている方がいたらそういう配慮、絶えず求められるので、それであれば雇用率未達成であっても「障害者雇用納付金」というペナルティだけ払っておけばいいという考え方の事業所も出てこないとも限らない。

そういう義務があるので、選定ではこの事業者を通過させたいけれども、実際、実雇用につなげてほしいという、選定後でも市の姿勢というものは、雇用率を満たしていくところについては、今言われている指導を行ってください。

事務局： 分かりました。それは以前からも、それぞれ把握している部署の方とも、そういう満たせないところが出た場合は、その事業者に対し、雇用率を満たすよう必ず監督官庁に相談し、協議をするように言っている。

② 落札者の決定に係る意見聴取について

地方自治法施行令に基づき、落札者を決定しようとするときに改めて意見を聴く必要があるかどうかについて意見を聴くものとし、改めて意見を聴く必要があると述べられた場合は、落札者を決定するときに、あらかじめ、学識経験者の意見を聴かなければならないとされている。よって、落札者の決定に関して、評価員の意見聴取をする必要があるかどうかについて、審議された結果、評価員会議は、「落札者の決定に関して意見を述べる」と決定した。

●案件(2) 枚方市コールセンター運營業務委託について

① 落札者決定基準（案）について

事務局から、本委託にかかる仕様書等及び枚方市コールセンター運營業務委託総合評価一般競争入札落札者決定基準（案）を基に説明を受け、意見を聴取した。

□業務仕様書及び評価点の算出について

評価員： 結局、コールセンターを別途に置くことによって、職員が一々直接の電話で手をとられないようにということだろうと思うが、大阪府内の市でこういう業務を発注するのは、初めてになるのか。

事務局： 府内では、高槻市、豊中市が既に導入している。

評価員： 数多くそういう事例があるのか。

事務局： 大阪市も同じように導入し、大阪府もコールセンターを導入している。近隣他府県では、津市が去年の7月から、尼崎市はかなり前から導入している。

評価員： 市民の方からよくある問い合わせを、受注業者の方たちが直接答えるのか。

事務局： そうである。

評価員： こういうことは、やはりこの市における取扱いを熟知して、例えば住民票の転出とか、そういうのはどうしたらいいのかとか、よくあるお問い合わせに対しては直接回答していくということか。

事務局： そうである。

評価員： よく困るのは、あっちこっち電話を回して結局わからないというのが一番困る。これはもう専門に答える人を6人つけるということなのか。それとも、6席と書いてあるだけなのか。

事務局： 最大6席なので、問い合わせの少ない時間帯は3人で対応したりという形を考えている。月曜の朝とかは、非常に電話の数も増えるのでそういったときには最大6席を活用しながらの運用をして、できるだけ市民の皆様を待たせないような形で対処したいと考えている。

評価員： 日々の問い合わせは、かなり多いのか。

事務局： 今、現在で一日3,000件程度の入電が市役所に入っているところである。平成26年度からいわゆる直通電話・各課に直通で市民の方がかけていただけるダイヤルインを導入している。導入当初は大体普及率が20%程度であったのが、直近でいうと40%程度まで伸びてきているので、代表交換には1,800件程度、ダイヤルインでは1,200件程度というウエイトに今変わってきている状況である。

評価員： 今後、全てを直通電話・ダイヤルインに変えたとしても、このコールセンターというものは残す予定なのか。

事務局： そうである。市の代表の電話というのは必ず必要になる部分と考えている。それを電

話交換だけで、仮に直営でやっていくのかという選択肢と、あとはそういうFAQ等をオペレーターに持っていただいて、簡単な回答はそこでしてもらうことによってワンストップサービスの実現という形につなげていくかという選択肢の中で、今回はコールセンターという手法を本市としては選択したというところである。

評価員： そうすると、例えばダイヤルインの電話番号が分からずに、とりあえず代表にかけて、「固定資産税課お願いします」と言ったらどうなるのか。

事務局： もちろんその電話も交換業務として、本案件の業務に当たるので、今後もコールセンターにかかっても「固定資産税課お願いします」と言われたらそのまま内線でつなぐということになる。

評価員： 市に直接電話がつながれるわけか。

事務局： そうである。それは他の先進市で導入されている自治体でのコールセンターにおいてもそういう交換業務というウエイトは一定かなりあるということであり、本市の場合は現在使っている代表電話番号を変えずにコールセンターとして用いるので、「どこどこにつないでください」という電話でかけてこられる方も、クッションとしては、まずここに電話が入るという形になる。

評価員： 本件業務に携わる方たちは守秘義務とかいうのは当然、課せられるのか。

事務局： そうである。

評価員： たまたま声を聞いたら、知っている誰それさんだったとかいうので、文句ばかり言ってきたりとか、特筆すべき事項に当たるようなこと言っておられても、それを聞いているのは当然、職員ではない。しかし、守秘義務を課された契約の中で業務をされるということか。

事務局： そうである。個人情報の保護に関する覚書も受注者と交わすこととなる。

評価員： 今は、各市ともホームページとかが充実している。この間も他の市へ電話をしたらホームページから異動届の用紙が印刷できるので、それに記入・添付等をして送ってくださいと言われた。なるほどなるほどと思った。

最近はその意味でホームページが充実していて、そういう市の情報とかの発信は、非常によくできていると思うが、ただやはりネットにアクセスできない人たちもいる。よって、やはり問い合わせたりするのは電話だと思う。だから、電話業務というのは大事な業務だし、直接の市の窓口である。そこの対応というのは非常に重要になってくるし、電話する人も市役所に電話しているという意識で電話されると思うので、この業務に関しては市役所の窓口であるといった面があり、その点がかなり大事であるという気がする。

事務局： 今言われた件については、我々もすごく重要であると考えている。いわゆるITを使って情報を得られる市民の方にとってはホームページを見ていただければというところはありますが、なかなかそういうのが不得手な高齢者の方であるとか、そういった方々はやはり電話での問い合わせが中心になってくる。実際、市役所の業務に対する問い合わせは、高齢者の方からのものも多く、その手段もやはり電話問い合わせというものが多し。また、コールセンター導入後は、本当に窓口、第一義的な窓口なのがこのコールセ

ンターという位置づけになってくると考えている。

ただ、本市では総合的なコールセンターについては今回新規という形になるが、粗大ごみの予約のコールセンター、それから定額給付金におけるコールセンターというものは既に運用もやっているところなので、今言われた点については、従来どおり十分認識して運用していきたいと考えている。

評価員： 別途にそういう専門のコールセンターがあるということか。

事務局： そうである。専門的なコールセンターとして本市でもう既に導入事例があり、そのノウハウも見ながら、オペレーターについては市の職員ではなくなるが、枚方市の第一義的な窓口であるということをも十分認識を持って業務に当たっていただくよう運用していく。

評価員： 今、話の出た特定のルーチン業務や、例えばマイナンバーについてのコールセンターなどを立ち上げて一定期間やるということについては、対応するオペレーターの方もそういう専門の事項に特化された・修練された対応ができると思うが、年中、市民サービス、全業務をカバーするという点については、FAQの限られたよくある質問に限定して行うということになるのか。

事務局： そうである。

評価員： では、それ以外は直接のダイヤルインの電話を案内されるわけか。あるいはそっちへ振るわけか。

事務局： そうである。問い合わせがあっても、FAQで対応できない・オペレーターが対応できない内容については、専門の所管課におつなぎしますということで転送するという形の対応になる。よって、まずは本当に多い、単純だけれども数が多い質問についてはもうワンストップでお答えしていきたいと考えている。ただ、専門的な部分とか、FAQで準備できてない部分については、担当課に電話を取り次いで、そこで職員が対応させていただくという形をとっていくものである。

評価員： それは今までの交換業務ではやっていなかった新しい業務ということになるのか。つまりワンストップでそこで答えてしまうというのは、市役所の中で振り分けられていたときはやっていなかったことなのか。

事務局： 今までは、正職員で交換業務を行っている部分であったので、ある程度、電話の内容や話の流れのノウハウを有していたことから、その段階で分る範疇は職員個人の判断でお答えできるという部分はあった。しかし、どうしてもいろんな部署にまたがった問合せや、また法律等も変わり、自分の知っていることでお伝えして責任がとれないという部分も出てくるので、そこはきちんと担当課に振るといって、基本的には代表交換、電話交換という業務になってくる。ただ、本件業務を外部委託することにより、今後はFAQをしっかりと整備した上で、FAQで対応できる部分は責任をもってオペレーターが答えることによって、市民の方にも短い時間での対応で、正しい情報を提供できる形につながっていくと考える。

評価員： もう市がこういうコールセンターを立ち上げるということ決定されてることだから、

とやかく言うことではないが、ただ、危惧するのは、例えば初歩的な受け答えではなく、何というか、お年寄りが向こうから電話をかけてこられたことについて、市の職員がわかりやすく丁寧に答えるスキルを身につけるとか、あるいは苦情まがい、非常に向こうが、市民の方が高圧的に言われて来られるけども、気持ちを静めていただきつつ市の内容を理解してもらうような電話の窓口での対応研修、スキルアップの貴重な機会が無くなってしまふことである。

職員、特に正規職員の人材育成というのを長期にわたってできるように、今言ったようなスキルを身につけることができるように研修の機会を確立し、それを実践するという事も合わせてやらないと、正直、危険な面が出てくるのではないかなというところが危惧される。

つまり、本来、市が責任を持ってやらなければいけないものを委託された方に振ることによって、今言った辺りのこと、本当は初期動作できちんと対応する職員が育成されないといけないのにとという面が心配である。

今では窓口においても、非正規の方、人材派遣とか、非正規の臨時、任期付きの非常勤職員の方とか、そういう非常に雇用形態がバラエティーに富んできている。そうすると、長期にわたって正規の職員として、市を担っていく、いわば幹部の候補生がそういういろんな窓口等での修羅場に我が身を置かなくなってしまう。そのステージがどんどん後退してきている。だから、主任とか、リーダーとか、係長とか、そういう立場になったときに非常に荷が重くなっている。そういう人材育成というか、マンパワーの育成も、コールセンターを導入するといった戦略的なそういう観点を持つことと合わせてやらないと、非常に怖いという懸念がある。そこを何とかクリアしてもらいたい。

事務局： 指摘いただいたとおり、市民対応、特にクレーム対応であるとか、基本的にこのコールセンターではクレーム対応というのはもう行わないように、クレームがあったらもう所管課に振るといような対応でいきたいと考えている。何でもかんでもコールセンター任せだから職員が何も対応しないよという形ではなくて、基本的には職員が対応するもので、ただ、スムーズに行える部分はワンストップですぐに用を済ませられるという目的のもとでコールセンターを置いていきたいと考えている。

□価格評価、落札者の決定方法、技術的評価及び社会的価値評価の評価項目について

評価員： 仕様書を見て、最低何人置いたらいいのかというのがよくわからない。業務責任者は1名、スーパーバイザーは2名以上で、常時配置1名、オペレーターが常時配置1名、それから少なくとも2人は必ずいないといけない。それと、プラス業務責任者もいないといけないのだろうけど、恐らくスーパーバイザーと兼ねることになるのか。

事務局： それは兼務可能としている。よって別々に置いても、同じスーパーバイザーもしながら業務責任者をやるというのでもかまわない。

評価員： 最低、月曜日から金曜までどの時間も2名は絶対に必要ということか。

事務局： そうである。最低2名は配置することになる。

評価員： あとはその業務の繁忙のぐあいに合わせて配置するよということか、その中でスーパーバイザーというか、経験3年以上が2名いるということなのか。

事務局： 2名いた場合は加点要件になるということなので、1名は必ず置いてくださいということである。最大人数については、業者の裁量ということになってくる部分があるが、仕様書の5ページの部分の(1)のイのオペレーターの部分でオペレーターの説明の4行目に中継器6台に対応できるように体制を整えることということを表記している。よって、最低でも6台、繁忙期には6台に対応する人員配置をして行ってくださいという仕様内容になっている。そうすると6台に対応しようとする、6人だけ置いたらいいわけではなくて、それを常時行えるように、倍ぐらいの人数が、枚方市のコールセンター業務ができるような研修も受けて、内容も理解した者として必要になるということ想定している。

評価員： 仕様を読めば専門の方は大体どのぐらい、いつも来ていなければならぬかは、分かるということでしょうか。

事務局： そうである。

評価員： 最初に説明いただいたように、ほかの市というか、先行例があるということで、今回の総合評価で基準を決めるときに、ここの基準は満たしてほしいというまず仕様の最低ラインは何かあったのか。また、ここに評価を加えたい・加点したいというように思われるその背景というか、ここはどうも気をつけたほうがよさそうだということは、例えばどんなことがあるのか。

事務局： それはある。ただ、他市のことなのでどこというのはなかなか言いにくい。今回、気になっているのは、いわゆる研修体制である。事前準備の研修体制というのが十分に行っておかないと、なかなか4月から円滑に切りかえてやっていくのが導入当初は非常に難しいところであると考えている。そこをしっかりと準備研修を行っておかないとオペレーターがよく分からない状況で、資料等もどこやどこやということで、なかなかスムーズな取り次ぎもできなくて困っているという事例は聞いたことがある。その辺の研修体制を十分に行っておくことは必要であり、それについては通常どおり、個別点としては10点の評価基準としている。ただ、その研修も大事だが、やっぱり経験の方でそういう自治体でのコールセンター業務を実績として持っている経験者を配置していくことの方がより円滑に本件業務を導入できると考えている。

もちろん本市独自のサービスもあるけれども、行政事務というところとある程度8割方共通的な部分を伝えていくものである。また、どうしても民間企業と違い、組織的にも初めて見た人は行政組織というのなかなか理解が難しい部分もあり、そういう自治体業務の経験というのを優遇して今回は先ほど審議していただいた案件1と比べて、例えば26分の3ページ目の技術提案の部分に①として、地方公共団体業務への理解度というものここを追加して、5点をそこにつけているという部分を工夫している。

それから、計画立案力というのが通常5点であるが、そこを3点に落として履行体制、③の履行体制のところ2点を回して、人員を配置できればさらに評価させてもらうというような形に今回は、考えている。

評価員： 先ほどの人数配置について、最大が6名ですと、だから閑繁というか、それは会社が判断をして配置するということになるわけか。

事務局： そうである。

評価員： 例えば、Aコールセンターにおいて、2市分のコールセンター機能を持たせていた場合、枚方市が設定するコールセンターと他市が設定するコールセンターを併任する場合であってもいいのか。勤務シフトによってはそういうことも想定されるのか。

事務局： それは想定される形態だが、実際にはAコールセンターの枚方市設定分のスペースで枚方市の電話をとって、兼務というか他市の分の電話もとるということは認めていない。よって、枚方市の業務に専念するときは枚方市の専用スペースに入って、そこで枚方市における業務を行う。例えばそれが朝8時から入った者がお昼12時で仕事を上がったとしたら、午後から同じ施設内の他市のコールセンターの設定スペースへ行って他市のコールセンター業務に回るということはある。

評価員： 先ほどのコールセンターについての概要で京阪枚方市駅からコールセンターの設置場所までは、60分以内に到着できることとあるが、この60分以内に到着できるということを求める具体的な理由は何かあるのか。

事務局： この部分については、他市事例も参考に見ている。何か危機事象が起きたときの緊急連絡等も考えているのだが、余り遠方になると非常にそういう連絡性、機動力がなくなるなど、連絡もとれないというようなこともありうる。例えば、本業務は、沖縄とかににおいてもできることはできる。極端な話を言うと、物件費とか、人件費とかという部分でも地方と本市近隣で程度差があるというところの議論があった。しかし、本市で初めて総合コールセンターを導入するというので、今回、検証的な部分も多い。今後FAQの数を増やしていくとか、もっとどんどん充実させて、言えば費用をかけてでももっとサービスを充実するべきなのかなどの検証を行うことが必要となってくる。

今回のこの体制は、この枚方市のコールセンターというのが他市と比べると比較的ボリュームを抑えた形で設計を考えているので、どっちかいうと電話交換も大分こなしながらFAQを厳選して対応していくという形をとっている。今後、より充実させていくのか等、その辺りを十分検証する意味でも、毎月ごとの定例の事業者とのやりとりとかの部分も、検証する中で非常に重要となることから、余り遠い位置では、現地調査に行くのも難しくなるといった面から60分以内の設定とした。ただ、60分がいいのかどうか。これが90分を超えたらダメなのかどうかという議論はあったが、一定本市としては、本市役所の最寄駅から60分以内に到着できるような場所に設置していただくということであれば、緊急時・通常時を含め、連絡等の行き来や機動力を補えるのではないかとということで設定したものである。

評価員： 枚方市に市民の方から電話をかけて対応したら、コールセンターの職員が例えば枚方市の史跡「百済寺跡」はどこにあるのかなど、相当離れたところのコールセンターであれば単に受けていけばいいが、実際、業務はかなり地域のローカルないろんな会話が出てくるだろう。

事務局： 今指摘いただいたとおり、本来であれば枚方市内において枚方市民の方がオペレーターをしていただくと一番円滑に行くとは思われる。しかし、総合コールセンターでそ

これまで市内に限定した形でやっている先進事例というのがなかったので、こういう距離設定とした。

評価員： 26分の3ページの「市の公共団体業務への理解度等を評価する」の「地方公共団体業務への理解度」の場合に、当然枚方市のいろんな事業というものを一定示して理解してもらおうということがあると思うが、地方自治制度とか、地方公務員制度とか、そういった直接電話の受け答えには必要ないことであっても十分理解してもらっておかれるのがいいのではないかと思う節がある。

市の職員の場合は、法律とか条例に基づいて動く。特に公務員の場合は、どうしてもっと融通きかせて働かないんだと言われる。裁量の範囲のことになるが、民間の場合はお客と消費者との関係において、売れるのであればどのようなようにも変化して対応する。そういったある種の融通をきかせるというのは市の職員ができない背景というものについても、ちょっと知っておいて欲しいと思う。

例えばお役所仕事で、どうも杓子定規的なことしか言えないで、オペレーターが相手からどうのこうのと言われても、答えるときに非常に柔軟に、民間での対応をしまったりすると、とんでもないことが起こったりするので、その辺りを充分理解しておいてもらいたい。

事務局： その辺りは、研修などでも十分、公務員ならではの業務上の枠組み等をしっかり理解していただく。

② 落札者の決定に係る意見聴取について

※ 審議した結果、評価員会議は、「落札者の決定に関して意見を述べる」と決定した。

●案件(3) その他

今後のスケジュールについて、事務局から説明を受けた。

《閉会》

※ 本評価員会議後の11/18に開催された第2回委託業務総合評価審査委員会の審議後、枚方市コールセンター運営業務委託に係る委託業務総合評価一般競争入札の落札者決定基準（案）」の一部修正を行った。修正内容等については、次のとおり。

◆修正1

技術的評価の項中(3)品質保証への取組み<①苦情処理体制>の評価内容に、「品質マネジメントシステム（以下「IS09001」とする）認証の取得状況を評価する。」を追記。

◆修正2

社会的価値評価の項、(1)多様な雇用及び雇用環境に関する取組み<①障害者の新規雇用>の評価内容の項中、障害者の新規雇用予定者数の評価については、「身体障害者」に限定していたが、発注担当部署から「業務に従事できる・できないの判断は、障害の種別で一律に判断するものではないため、特定の障害に限定しない」旨の申出があり、次のとおり、障害者の表

記部分に追記。

3. 社会的価値評価

- (1) 多様な雇用及び雇用環境に関する取組み <①障害者の新規雇用>
評価内容の項中

「障害者（身体）の新規雇用予定者数を評価する。」 → 「障害者（身体・知的・精神）の新規雇用予定者数を評価する。」

以 上