

## 会 議 録

会議の名称	委託業務総合評価一般競争入札評価員会議（平成30年度第2回）
開催日時	平成30年10月19日（金） 14時00分～16時20分
開催場所	枚方市役所 本館5階 塔屋会議室
出席者	浜口評価員、森田評価員、吉村評価員
欠席者	三成評価員
案 件 名	<p>案件1. 枚方市総合コールセンター運營業務委託について</p> <p>（1） 落札者決定基準（案）について</p> <p>（2） 落札者の決定に係る意見聴取について等</p> <p>案件2. 安心と輝きの杜施設総合管理委託について</p> <p>（1） 落札者決定基準（案）について</p> <p>（2） 落札者の決定に係る意見聴取について等</p> <p>案件3. その他</p>
提出された資料等の名称	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 評価員会議の次第書</li> <li>・ 委託業務総合評価一般競争入札評価基準ガイドライン</li> <li>・ 案件1に係る仕様書及び落札者決定基準（案）</li> <li>・ 案件2に係る仕様書及び落札者決定基準（案）</li> </ul>
決 定 事 項	落札者決定基準に関して、意見聴取が行われた。
会議の公開、非公開の別及び非公開の理由	<p>非公開</p> <p>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。</p>
会議録の公表、非公表の別及び非公表の理由	公表
所管部署（事務局）	財務部契約課
審 議 内 容	
<p>●案件1. 枚方市総合コールセンター運營業務委託について</p> <p><b>【業務内容について】</b></p> <p>評価員：基本的には個人情報扱わないという前提でよろしいか。</p> <p>事務局：そのとおり。ただし、折り返しの電話が必要な場合、電話番号・氏名を確認することはある。</p> <p>評価員：本業務は初めての発注か。2回目以上であれば、前回の業務期間も5年間であったか。</p> <p>事務局：現行も行っている業務で、今回の発注が2回目となる。また、現行は3年間の業務である。</p> <p>評価員：設置場所は日本国内としているが、沖縄でもよいのか。</p>	

事務局： そのとおり。今回の発注は「総合」コールセンターであり、現行の業務内容より、機能面及びコスト面も拡充されたこともあり、「日本国内」と要件を緩和した。

評価員： では、特に枚方市民の雇用に資するという訳ではないという認識でよろしいか。

事務局： 後ほど評価基準のところを出てくるが、枚方市民を雇用すると加点する項目はある。

評価員： では、電話対応される方は、枚方の地理がほとんどわからない等、市民の問い合わせに対して具体的なイメージができない等不都合な点がないか。コスト面を考えるとやむなしと考えるか。

事務局： 受注者には、研修期間内でしっかりと準備いただくことを想定している。

評価員： 運営時間は、現行業務から変更はないか。また、平日は午前8時～午後7時、土日祝は午前8時～午後5時までの運営時間となっているが、市役所のコールセンターの運営時間としては一般的なのか。枚方市独自の市民サービスなのか。

事務局： 現行から変更なし。

また、現行のコールセンター業務を外部委託する以前は、職員である電話交換手に対応していたため、平日の17時半までの運営時間であったが、コールセンター導入後に19時までとなった。また、現在は、17時半以降の問い合わせについて、コールセンターで回答できるものはその場で回答しているが、回答できないものは翌日に回答という形で対応している。

また、枚方市は、他市と比較しても、外線着信数が格段に多く、つまり電話が繋がりにくいという状況が課題であることから、現行はオペレーター席は6席までが最大だが、今回の発注では10席に人員面を拡充し、また、よくある質問に答えられるように専用のFAQシステムを導入し、研修期間内で、オペレーターの方に問い合わせに対応いただけるような取り組みを進めている。

評価員： コールセンターを経由する場合と、ダイヤルインで直接着信する場合の割合はどれぐらいか。

事務局： 平成29年度実績では、4割弱がコールセンターを経由もしくはコールセンター内で対応している。

評価員： 電話をかけてこられる方の年齢層が徐々に高くなっている等の傾向はあるか。

事務局： 問い合わせされる方の年齢を聞くことはできないが、高齢の方からの問い合わせは非常に多い。

評価員： 外線着信数が他市に比べ非常に多い理由は。

事務局： 近隣他市では、ホームページ上で、コールセンター事業者が運営する「よくある質問」についてまとめたページを市民自身が確認できる環境が整っているため、市民の方が、コールセンターへ問い合わせる前にホームページを確認することにより、問い合わせの数が減っていることがひとつの理由であると推測している。

### 【落札者決定基準全体について】

評価員：今回の会議で意見を述べる点は何なのかを教えてください。

事務局：前は、ガイドラインの決定についてご意見をいただいたが、今回は、個別の各案件について、ガイドラインに沿った落札者決定基準となっているか、また、個別点の配分が適切か等について各案件の落札者決定基準の「評価内容」以下についてご意見をいただきたい。

評価員：落札者決定基準の表紙の部分の表記を、「分類」「細分類」としている部分を二段書きにして、「評価項目」という括りにし、「評価項目」と表記しているのをガイドラインに合わせて「評価内容」に修正すべき。

事務局：修正する。

### 【価格評価について】

意見なし。

### 【技術的評価について】

評価員：技術的評価の細分類（1）技術提案の「加点方法」の項目②について、満点が3点で内容によっては2点以下もありうるという理解でよろしいか。

事務局：そのとおり。

評価員：（2）研修体制の「注意事項」の項目で、研修はするが、研修を受けた方が本業務に従事するかどうかは問わないという認識でよいか。

事務局：そのとおり。

評価員：研修を受講した方が本業務に携わることを要件とした方が良いのでは。

事務局：一度持ち帰り検討する。

評価員：（1）技術提案のところに戻るが、最近は災害が続いているが、BCPの項目が2点となっているのは、17点中の2点と考えると妥当な配点であると考えてか。

事務局：当初は本項目自体15点かつBCPの内容についても履行計画に含むものとしていたが、災害が続いたこともあり、BCPについて別立てで項目を設け2点とし、17点とした経過がある。

評価員：災害が実際に起きた際は、本総合コールセンターとは別で災害対応専門の窓口や電話番号が市民に公表され、そちらに第一に問い合わせることになるのか。もしくは、本総合コールセンターで第一に対応することとなるのか。

事務局：災害の被害の程度によるが、基本的に代表電話が繋がる状況であれば、代表電話からコールセンターへ転送され、コールセンターで対応することとなる。しかし、コールセンターが枚方市にある場合、市庁舎もコールセンターも被害が酷く、共倒れのような状況になることも考えられる。従って、災害の状況ごとに、例えば転送先のコールセンターの事務所が使える状況なのか、オペレーターが出勤できない状況なのであれば、別

センター等で一時的に対応することが可能であるのか等、具体的な災害時の対応を提案頂くこととなる。

#### 【社会的価値評価について】

評価員：細分類「（４）男女共同参画への取組み」の評価項目「①育児・介護制度への取組み」の「加点方法」の項目で、各項目ごとに1点加点としているが、各項目内で、1つでも漏れていれば評価しない（0点）という考えでよろしいか。

事務局：よろしい。

評価員：同じように、「（４）男女共同参画への取組み」の評価項目「③セクシュアル・ハラスメント防止対策」の「加点方法」の項目についても同じ考え方でよいか。

事務局：よろしい。

#### 【その他】

評価員：今回の議題である落札者決定基準そのものとは直接関係の無い話になるが、電話対応は、コミュニケーションスキルを培うための重要な人材育成の一環と考える。今回の案件の総合コールセンター業務も、行政改革関係の部署として推進されるということだが、職員の人材育成の改革という人事担当のセクションを含めておかなければ、人材育成の妨げになるのではと危惧する。

また、最近はや所の中でも、委託や派遣先の人材が増えてきていると思うが、市役所は、住民の人権や個人情報を扱う重要な場所であり、窓口で苦情を言われる等辛い状況もあるかと思うが、そういった経験も含めて人材育成の一つと考えるため、単に目先のコストのみにとらわれるのではなく、人材育成という視点も今後検討していく時期に来ているのではと考える。

### ●案件2. 安心と輝きの杜施設総合管理委託について

#### 【業務内容について】

評価員：業務内容が非常に多岐にわたるが、受注者が再委託無しで全ての業務を行っているのか。

事務局：そのとおり。

評価員：輝きプラザきららには、部屋の貸し出し等を行う業務があると思うが、それは教育委員会の職員が従事しているのか。

事務局：仕様書の3ページにあるとおり、例えば、5～7階には起業支援スペース等があるが、運営所管部署は産業文化部の商工振興課が運営している。各所管部署にて運営を委託しているため、委託業者が実際には従事している。

#### 【落札者決定基準全体について】

意見なし。

### 【価格評価について】

意見なし。

### 【技術的評価について】

評価員：個別点の割振りは前回発注時から変更点は特にないか。

事務局：細分類「（１）技術提案」の評価項目「①技術提案書（履行計画書、履行体制図及びBCP（業務継続計画）等）等の作成」の個別点を、以前は10点としていたが、今回から、BCPの項目を新たに追加し、12点とし、細分類「（３）品質保証への取組み」の「①品質向上への取組み体制」を10点から8点とした。

評価員：個別点の配分はどのように決定しているのか。

事務局：担当課で決定している。

評価員：研修体制の個別点の配分が、コールセンター業務と同じであるが、コールセンター業務と比較しても、担当課としては研修が重要な項目であると考えているか。

事務局：総合受付業務も委託の業務内容に含まれているため、研修は重要であると考えている。

評価員：例えば清掃従事者の対応能力の低下等による市民クレーム等はないか。

事務局：何かあれば、事務局へ連絡が来るようになっているが、今のところそういったことも無いので、うまく業務が回っていると認識している。また、仕様書の15ページに定めているとおり、3か月に1度「モニタリング」と称する業務報告の場も設けている。

評価員：モニタリングの内容等については情報を公開しているのか。

事務局：していない。

評価員：枚方市の共通事項として、モニタリング等の内容は公表していないのか。

事務局：そのとおり。

### 【社会的価値評価について】

意見なし。

#### ●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。

以上