

会 議 録

会 議 の 名 称	第3回枚方市窓口関連業務等最適化検討支援事業者選定審査会 (WEB会議)
開 催 日 時	令和2年6月16日(火) 午後6時～午後7時4分
開 催 場 所	WEB会議(枚方市役所別館4階 第4委員会室)
出 席 者 (参 加 委 員)	和田聡子会長、安留誠吾副会長、浜口廣久委員、塚谷文武委員、福井智士委員
欠 席 者	—
案 件 名	1. 事業者プレゼンテーションの実施 2. その他
提出された資料等の 名 称	次第 【参考資料】審査スケジュール 【参考資料】採点様式
決 定 事 項	事業者プレゼンテーションを実施した。
会議の公開、非公開の別 及び非公開の理由	公開
会議録の公表、非公表 の別及び非公表の理由	公開 ただし、枚方市情報公開条例第5条第6号及び第7号に規定する非公開情報が含まれる事項のため、事業者の選定後に公開する。
傍 聴 者 の 数	1名
所 管 部 署 (事 務 局)	総合政策部 行革推進課

審 議 内 容

開 会

○会 長：ただいまより第3回枚方市窓口関連業務等最適化検討支援事業者選定審査会を開催させていただきたいと思っております。本日の審査会も前回に引き続きまして、新型コロナウイルス感染拡大の防止の観点から、WEB会議での実施となりました。それでは、事務局から委員の出席状況及び本日の進め方等について、ご説明をお願いします。

○事 務 局：本日の出席委員は5名で、委員全員の出席をいただいております。枚方市附属機関条例に基づき、この審査会が成立していることをご報告申し上げます。

それでは次に、配布しております資料の確認をお願いいたします。まず次第と、参考資料としまして審査スケジュール、採点様式でございます。

なお本日は、前回6月9日の第2回の審査会でご決定いただきましたとおり、応募事業者のプレゼンテーションを実施するものでございます。プレゼンテーションの流れでございますが、事業者による公開プレゼンテーションを15分を実施し、その後、委員の皆様方から事業者にご質問いただくという流れになります。

プレゼンテーションと委員の皆様方の質疑につきましては公開となりますが、質疑が終了した後、事業者については退室をいただき、その後は非公開の場となります。各委員の先生方から事務局に対して質疑等がございましたら、こちらでご確認いただけますようお願いいたします。

前回確認いただいておりますが、委員ごとの持ち点につきましては95点、評価につきましては、審査内容の詳細項目ごとに5～1、3が標準、5が特に優良、1が著しく不良の5段階で行うものでございます。仕様書どおりのもの、特に汲み取るべき工夫や取り組みがない提案は標準の3点となります。評価点は採点様式に入力くださると、これにウェイトを掛け合わせた採点を別シートの集計表でご確認いただけるようにしております。また、審査結果報告書の審査講評に活用させていただきますので、コメントにつきましても合わせて入力をお願いいたします。

なお、プレゼンテーション中にネットワークトラブル等が生じた場合につきましては、いったん審議を中断させていただき、通信状況が回復した後、残りの時間内でプレゼンテーションを行うこととさせていただきたいと思っております。なお、時間管理につきましては事務局の方で行います。通信回線が切断となった場合につきましては、先日メールでお伝えしております連絡先まで、至急ご連絡いただきますよう、よろしくお願いいたします。

また、傍聴につきましては、プレゼンテーションの会場とは別に設置をしておりますモニターで対応するということとしております。今回もWeb会議となりますことから発言に当たってはまず挙手をいただき、ご発言をいただきますようお願いいたします。

それでは、会長よろしくお願いいたします。

案件1:事業者プレゼンテーションの実施について

○会 長：それでは次第に沿ってということで、「1. 事業者プレゼンテーションの実施について」を議題としたいと思います。プレゼンテーションを実施する前に、応募事業者の提案書類の内容や、採点に関しまして委員の間で共有しておくべき事項等について、委員の皆様からご意見をいただきたいと思います。いかがでしょうか。

<意見なし>

○会 長：特にご意見もないようでございますので、準備がよろしければ、プレゼンテーションにうつりたいと思います。事務局で応募事業者の誘導をお願いします。

<応募事業者の入場・準備>

○事務局：それでは、ただいまからプレゼンテーションを行います。プレゼンテーションの時間は15分です。時間管理につきましては事務局で行い、説明時間の終了5分前と終了1分前にベルでお知らせをします。所定の15分になりましたら、説明の途中でであっても終了とさせていただきますのでご了承ください。なお、プレゼンテーションが終了しましたら引き続き、委員の皆様からの質問にお答えをいただきます。

○事業者：まず、提案書の記載に誤りがございましたので、訂正をさせていただきたいと思っております。提案書10ページをご確認ください。「業務手法（民間委託及び直営実施の選別について）」というページ最上段の説明文に、「15ページ」と記載させていただいておりますが、正しくは「16ページ」でございます。訂正してお詫び申し上げます。申し訳ございません。

それでは早速、1ページからご説明させていただきます。他自治体での業務調査、窓口関連業務の受託実績についてです。弊社はどちらの実績も豊富でございます。弊社の強みとしては、調査ノウハウと運用ノウハウを持っているからこそ、職員様の負荷軽減や実際の利便性を見越した、より効果的なご提案ができるということです。

特に、ページ下部に記載させていただいております、調査業務と実際の委託運営を行っている河内長野市様での実績が本業務に類似しておりますので、こちらのノウハウを活用してスムーズな調査を行い、実用的なご提案というものを行ってまいります。

2ページ、こちらは全国での自治体窓口の運用実績の一例でございます。ページ下部に記載しております守口市様では、実際に総合窓口として、住民異動窓口において、国保、介護、児童手当、子ども医療証などの申請受け付けを行っており、市民様からも手続きが1箇所済んでよかったというお喜びの声もいただいております。市民サービス向上の一つとなっておりますので、御市でも導入を検討していきたいと考えております。

3ページからは、業務方針に移ります。弊社はページ下部に記載いたしました「7つの判断軸」に基づき、直営、委託、ICT活用を検討してまいります。限られた財源

の中で最大限の市民サービスを提供するために職員、委託事業者、テクノロジーの力が最も効率的で効果的な組み合わせとなるように、本調査の段階から職員様の負担を最小限に抑えながら実施してまいります。

具体的な手法は次のページからとなります。4ページをごらんください。

こちらにも記載しておりますとおり、具体的な手法といたしましては、①番、事前のインプット、既存資料の読み込みです。2番、ヒアリング、3番、フロー、改善案の作成、4番から6番、こちらが社内検証となります。

7番、職員様からの意見を頂戴しながらの完成を想定しております。

ヒアリング前に御市の既存資料を読み込むことで、ヒアリングの際には弊社からの疑問点や不明点を中心に確認することとなり、職員様の負担を少なくすることができると考えております。弊社内での検証の後、完成前に職員様からのご意見を頂戴し、完成度を高めながら、最終成果品を完成させてまいります。

5ページに移ります。本調査の実施前にポイント①の職員さまへの説明会の実施、こちらをご提案させていただきます。一部の職員様だけが知っているということではなく、部署全体の全職員様が調査に対する認識を持っていただくことで、よりスムーズな調査を行うことができます。事前に目的と進め方、またヒアリングシート の書き方などを把握していただきまして、職員様の知らなかった、よくわからないという状況をなくして、職員様の間での、共有の2度手間や負担を減らすことができます。

6ページ、7ページ、こちらでご説明しておりますのはマニュアル化を想定した業務一覧と、業務フローの作成についてです。実際の運用を行う場合は、業務マニュアルというものが欠かせません。本調査の成果品が委託時の業務マニュアル作成に活用できるよう、運用実績を豊富に持つ弊社が実運用を見越して一覧とフローを作成してまいります。

8ページ、9ページについてはヒアリングシートの見本となっております。職員様には事前にこちらにあるようなヒアリングシートを記載いただきたいと考えております。ヒアリングシートの工程、あと詳細という項目については、可能な限り、弊社にても記載させていただくことで、職員様の記載部分に関しては、頻度や納期、時間等の数値部分ですね、こちらを御市の現状の部分として、必要最低限にしたいと考えております。

そしてヒアリングでは、先ほども申し上げましたが、弊社での運用方法と異なる点について中心に確認することで、場合によっては現地調査も行わせていただきながら、現在の状況を正確に把握し、結果的に職員様の負担を減らしたヒアリングが可能と考えております。

10ページ、民間委託と直営実施の選別につきましては、先述いたしました、弊社が調査、実運用を行う際に用いる7つの判断軸、こちらをベースに選別いたします。こちらは官公庁の業務委託を専門にしております我々が効果的な委託を行うために必要と判断の基となる基準として策定、運用している基準となります。こちらの基準をもとに、①法的な判断によるもの、②効率、③有事の職員体制の維持等を総合的に判断し、御市にとってベストとなる選別に繋げてまいります。

11ページのICT導入ができるプロセスの検討につきましては、既存資料の読み込みやヒアリングにて把握した業務の中で、まず、他市様でもICTを導入している業務から検討し、次に、ICT化に向く、大量、定型、単純作業、こういったものについて導入を行ってまいります。

また、現在、各地の自治体様の方で導入検討が進んでおりますキャッシュレス決済、こちらにつきましても、今回の調査の中でも検討してまいりたいと考えております。

12ページの課題抽出、改善策の検討につきましては、こちらを読み込み、ヒアリングで得た情報から、社内にて分析を行い、ヒアリング段階では見えなかった課題、こちらを浮き彫りにし、改善策についてご提案をいたします。

また、ヒアリングで判明する課題だけでなく、現状ひそんでいる課題、委託化することで発生する偽装請負への対応についても、ページ下部の対応例などを実例を用いながら、改善、解決策についてご提案してまいります。

13ページ、14ページ、こちらのコスト算出につきましては、委託化におけるコストの中で最も大きな割合を占めるのは業務量などの業務要素です。単純に業務量分の人員を配置する費用を計上するだけでなく、優秀な人材の確保や、継続的な研修、機材等の費用も必要経費として発生してまいります。

弊社ではその費用についても実運用から算出計上することができるため、よりリアルな数値にてご提示することが可能と考えております。また、変動要素として、労働者に関する法改正や、最低賃金への対応、加えて今般の感染症対策などがございます。こちらについても、御市と協議のもとで変動内容に応じた適切な委託料を算出し、ご提案をしていきたいと考えております。

15ページから18ページ、こちらは成果品のイメージとなっております。特に18ページ、こちらのレイアウト図に関しましては、職員様、弊社委託側の動線がスムーズであることはもちろん、市民様にとっても使いやすい、わかりやすいレイアウトとなるようにご提案をしていきたいと考えております。19ページ、20ページ、こちらの業務体制進捗管理につきましては、本調査において自治体での運用経験は大きな要素となると考えております。そのため実際に複数の窓口の方で運用経験のある私が業務責任者として対応させていただきたいと考えております。また私だけでなく、弊社内での調査ノウハウ、運用ノウハウも生かし、御市の状況に応じた体制を整えて万全の運用体制で本事業を履行してまいりたいと考えております。

21ページの機密保持体制についてご説明いたします。弊社はプライバシーマークとISMS認証を取得しております。両認証は全ての従事者が個人情報の適正な取り扱いができることが必須条件となっており、本業務に従事する者も例外ではございません。

情報管理については全従事者が高い意識を持って取り組まさせていただくことをお約束いたします。万が一の情報事故発生時には、ページ下部に記載しておりますように、発生確認から60分以内に専門部署への報告を行うことを義務づけ、早期解決を図ります。

22ページに移ります。弊社はリスク低減策として具体的なルールを記載した4つの

安全管理対策の方針、受託PMSを定め、全従事者がルールに基づいて、個人情報を取り扱う仕組みを整えております。

また、本事業で使用予定のパソコン、PCにつきましても、データ送信時の暗号化やアクセス内容の記録、USBの媒体利用制限など、万全の管理を行い、お借りする帳票類に関しましては管理簿を作成し、所在を明らかにした確実な管理を徹底いたします。当然のことながら、特定個人情報の取り扱いに関しましては、本事業に関わる全てのもが特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインや、マイナンバー法などについて理解、把握をしているものとなりますのでご安心いただければと思います。

続きまして23ページに移ります。こちらに記載しておりますように、弊社ではリスクを大きく5つの分類に定義しており、潜在的リスクを明らかにして管理しております。いつ、どのようなリスクが潜んでいるのかを事前に把握することで、事故の発生防止、抑制を叶えてまいります。

24ページに移ります。定期的な打ち合わせ等の進捗管理につきましては、非常に重要であると考えております。最終納品でイメージの相違があった場合の修正は御市と弊社、双方ともに大きな負荷がかかっております。

また、スケジュールにおきましても、プランどおりにならない場合が考えられますので、速やかにリスケジュールできるように高い頻度での打ち合わせをご提案いたします。

想定しておりますスケジュールは、25ページ、26ページに記載いたしました。当然のことながら御市との調整のうえでのスケジューリングをさせていただきたいと考えておりますが、ご提案といたしましては5ページのポイント②、こちらで記載しておりますように、先行して実施するパイロット課というものを設定いたしまして、成果品のイメージの合意を図ったうえで、他課にも展開してまいりたいと考えております。成果品のイメージ相違が調査業務の課題の一つとなっておりますので、早期に完成イメージを共有することで、全体としての職員様の負荷軽減と効率的な調査を実施することが可能となります。

弊社は御市が掲げる選ばれるまち、挑戦する自治体の一端が担えるよう、本事業を通じてより高い市民サービスの提供ができる窓口についてご提案をしたいと考えています。ぜひご選定いただけるようお願いいたします。本日はお時間をいただき誠にありがとうございました。

- 事務局：プレゼンテーションについては一旦これで終了し、このあと、委員からの質問にお答えいただきます。
- 会長：そうしましたら私ども本日5名の委員から、ただいまのプレゼンの内容および提案内容について質問をさせていただきますのでよろしく願いいたします。先生方、質問がある場合は挙手をお願いします。
- 委員：今、説明いただいた内容の中で最終ページの経費内訳書の説明が特になかったのですが、具体的に、人件費は何人で、トータル何時間見込んでおられますか。また、備品、消耗品については、持ち込み備品、消耗品なのか、新たに購入されるのか。添いの場合、最終的に市に帰属するのかどうか。あと最後に、管理費というところ

がいまいち内容がわからないので、ご説明いただけますでしょうか。

○事業者：まず人件費になりますが、責任者の下に1名、常駐というわけではないんですけども、ヒアリングさせていただく際や、各種データを作成させていただく際に、専属に近い形になるかと思うんですけども、そういった者を1名配置させていただきます。ヒアリングさせていただく際に、業務の内容がわかっている者を連れてきたうえでお話をさせていただければと考えておりますので、現状いろいろなプロジェクトでお仕事をさせていただいている責任者クラスと一緒に連れてきてまして、こちらの方でヒアリング等をさせていただくという形になります。人件費につきましてもその辺のところが大きなものになってきておりますので、人数、その時々によって変わってきますが、平均するとだいたい月にすると3名から4名ぐらいの人間と、ヒアリングをさせていただいた内容を私どもの事務所の方でも分析などをさせていただく、人件費もこの中に含まれているという形になります。備品、消耗品に関しましては、これは私どもで使わせていただく例えばファイルであるとか、文具であるとか、そういったところがメインになってきている形になります。どちらかというと、備品というよりも消耗品に近い形になります。ノートであるとか筆記具になってきますので、市に帰属するというよりも、使い切ってしまうと言ったら変な言い方になってしまうんですけども、そういったものになってきます。管理費に関しましては、体制表を付けさせていただいているのですが、20ページになります。この実施事務局に関わる人間の人数とか、スタッフの募集採用などもこちらの中には含まれている形の内訳になってございます。

○委員：人件費については、具体的な工数は明示できないと。

○事業者：1日にどれぐらいの人数をヒアリングさせていただくかであるとか、この辺は市と協議したうえでとなるので。

○委員：消耗品等ということで、PCと明確に書いていただいていたけど、PCを購入する予定はないと。

○事業者：購入というかレンタルみたいな形になるんですけども。こちらの方でヒアリングした内容を入力させていただいたりということで、PCの持ち込みさせていただく費用です。

○委員：この業務専用で契約されるということですか。

○事業者：そうです。

○委員：わかりました。募集広告に係る費用ということで御社の中の人間だけでなく、さらにこの業務のために新たに採用されるということですか。

○事業者：そうです。

○委員：わかりました。

○委員：今の点についてももう少しちょっと確認をしたいんですが、枚方市に提出する書類として、経費の内訳書としては特に様式はないということで、御社の方からという形で出されているという理解でよろしいですか。

○事業者：この経費の内訳書のフォーマットということでしょうか。

○委員：そうです。

○事業者：これは私どもの様式で出させていただいているものになります。

○委員：つまり、実績のある他市の自治体でもこういう形の内訳書しか示せないという理解でよろしいですか。

○事業者：基本的にこういう形で内訳書は作成をさせていただいております。

○委員：わかりました。先ほど他の委員からご指摘があったように、もう少し何か人件費等の想定されているものを示していただけると、こちらとしては助かるなという印象でした。

私の質問は2点ほどありまして、まず1点目は、業務実績の1ページ目のところなんです。他の自治体でも実績があると書いていただいたんですが、それぞれの自治体が置かれている状況が違いますが、各市の特性とか課題をどのようにとらえようとしているのか。つまり、この類似業務ですと河内長野市と摂津市で同じような業務をされていると思うんですけども、例えばこの両市の間で、その特性とか課題をどのように理解したのかということを少しお伺いしたいんですが。

○事業者：まず、河内長野市さんに関しましては、これはどこの自治体さんもそうなんですけども、少子高齢化というところで、行政コストの部分が今後、非常に厳しくなってくるということで、職員さんのいわゆるコア業務に対する考え方が非常に重要になってきているという認識のもと、委託に出せる業務、いわゆる汎用性のある業務に関しましては積極的に出していこうという河内長野市さんの基本的なお考えがございましたので、それをベースにして言うとおかしな言い方になるんですけども、河内長野市さんでは窓口を大きく2つに分けさせていただいた提案をさせていただいたんですが、これは市役所さんの建物の構造とかによっても変わってくるので一概には言えないんですけども、河内長野市さんは窓口を1ヶ所に集めることができる建物の形でございましたので、ここにも書かせていただいたように市民総合窓口、福祉総合窓口という形で大きく2つに分けさせていただく。これによって、我々の委託でもよくあるんですけども、市民さんの待ち時間であるとか、そういったものも削減できるというのと、人を有機的に動かすことができるので、職員さんの人数であるとか生産性であるとか、そういったところにも貢献ができるということで、こういう形の提案をさせていただいているという形になります。

摂津市様は、給与計算がメインになってくる形になるんですが、こちらも河内長野市さんと同じような考えを持たれておりまして、職員さんはよりコアな業務をしていくと。給与計算、定型的な業務については集約化をしていきたいと。その考えのもと調査委託をさせていただいて、給与計算もやはり委託に馴染む業務、馴染まない業務というのがありますので、出せる業務に関しては委託で、私どもの方で巻き取らせていただくと。職員さんに関してはよりコアな業務に専念していただくという考えで支援をさせていただいたという形になっております。

○委員：つまりヒアリングを通じて、各市の特性とかそういうものを理解しながら提案をするということよろしいですか。

○事業者：そうですね。

○委員：2点目なんですけれども、いわゆる委託か直営かということ判断する際の基準、判断軸ですかね。書いていることはわかるんですけども、実際、例えば国保とか、業務の窓口について、この判断軸でとなった場合にどういう形で、委託、直営、ICT

化となるのか、もう少し説明をしていただくことは可能ですか。

○事業者：例えば国保の窓口ですと、単純にできる部分もありますし、できない部分もある。特に給付関係で申し上げますと、決まりきった書式をご提出いただく、決まりきった本人確認書類をルールどおり出していただくというものでございましたら、窓口業務であったとしても、ある種、定型的な業務としてお受けすることが可能と考えております。

また、事務関係に関しましてはやはり同じように同一の書式が本当に、何千何万と届くこともございますので、そういったものに関しては定型的、ICT化という形で、大量のものに関しては機械で処理できないかという判断をもって今回は設計をしていきたいと思っております。もちろん法的な制約の有無がございますので、そういったものに関しましては、いくら定型的で大量であったとしても、そこは職員様の方で実施していただかなければいけないという判断をもって、そういった区分けを行いながら、職員様、委託業者、ICTというところで、業務を分けていきたいと考えております。

○委員：つまりこの7つの軸それぞれについて各業務に法的制約のあるなしとか、そういうことを全部把握しながら、最終的に実効的な判断を下すということですね。

○事業者：はい。

○委員：はい。わかりました。私からは以上です。

○委員：私は2つほど教えていただければと思うんですけれども、先ほど他の委員のご質問に対して新しく人員を採用するというようなお答えがありました。今回の業務を考えると、この業務だけで考えれば比較的短期の採用だということではないかと思うんですが、その人との関係で、21ページ以降でも機密保持の体制と書いていただいていますけれども、新しく採用される方、この業務に対する機密保持、個人情報保護との関係について具体的にどのように対応を考えておられるのかをまず教えていただけますか。

○事業者：まず新規の採用の際にも、弊社の基準といたしまして、まず個人情報保護、情報保護の研修を一定行わせていただくというものがございます。また、さらに市役所様での業務になりますので、特別の官公庁に向けた弊社の中での研修が組まれていますので、そちらの方を行わせていただくことに加えて、提案させていただいたとおり、マイナンバー関係、特定個人情報、今回、関知するところもございますので、そちらに関しましても、しっかりと研修を行わせていただくということがございます。また、私も官公庁様の業務を多くさせていただいておりますので、実際に気をつけなければいけない部分だったりだとかを実例を用いながら、協議をさせていただき、そういった守るべきところは守りながら、実際の作業を行っていきいたいと考えております。

○委員：新しく採用される方に対して特別な対応をされるのか、あるいは新しく採用される方も含めて、この業務に対し、この業務の関係で全体的な研修等をされるのかということを教えていただきたいのと、御社がここで書いていたプライバシーマークとか認証とかということもありますけれども、それに対する対応であるとか、あるいは個人情報、特定個人情報の保護ということになると、それなりに多数の項目に

ついて深い理解なども必要と思いますが、通り一遍の研修ではなくて、何らかの具体的な中身のある研修を新しく採用される方にさせていただけるという理解でいいのでしょうか。

○事業者：はい。左様でございます。

○委員：具体的にはどんな研修をされるのでしょうか。先ほど抽象的に教えていただきましたけれども。

○事業者：会社の一般的な研修とは別に、弊社の専門の部署を記載させていただいたページがあるのですが、体制図を確認いただければと思います。20ページで、右上の実施事務局というところがございます。こちらが弊社の官公庁専門の部隊となっております。会社の方のパーソルテンプスタッフでの研修に含めてこちらで行う、先ほどおっしゃっていただきました特定個人情報に対する研修、一般の個人情報とは異なるところがございますのでそちらに対しての研修を実施させていただきまして、本業務のほうに従事するという形を取らせていただきたいと思います。

○委員：余り細かくお伺いしても何ですので、もう一点ですけれども、これはむしろ教えていただきたいところなんです、8ページから9ページに業務内容、ヒアリングシートの一つの見本を入れていただいているんですが、その中でいくつか業務があって、それに対して特定の職員の方が細かく言う一回当たりの作業時間であるとかを書いていかれるということが前提だと思うんですけども、どういう業務にどれぐらいの時間を要している、それを合理的にどういうふうに割り振るかということでは基本的な情報だと思いますが、ただこういうあたりについて、書いていただく方の正確性とか、もっと言うと人によってかかる時間も違うということもあつたりすると思います。ただ、一方で御社はいろんな委託をされていて、こういう項目についてある程度、おかしな言い方かもしれませんが、あるべき時間というか、通常考えられる時間とかというのを把握されておられるのではないかという気もしますが、実際に職員の方に書いていただくここでの時間をどのように考えられるのか。どんな算定をして、最終的なアウトプットのところに生かすためにどのような利用をされるのか、教えていただけますか。

○事業者：こちらに関しまして、記載いただいたものを、先ほどおっしゃっていただいたように弊社の運用実績から算出しております数値と見比べまして、明らかにちょっと差異があるものに関しましてはヒアリングというところでお伺いをさせていただくと。そういったことも含めて、ヒアリングとあとは現地の方でも、例えば実際の実測というところになるんですが、させていただくというところで、実際のこちらの枚方市様で行っている業務あるいは他市様と同じとはいえ、工程が違ったりすると、場所が違ったりすると、かかる時間も変わってくるかと存じますので、そちらの方を実際に測ったうえでご提案に生かしていきたいと考えております。ですので、職員様からいただくもの全てが正しいという、言葉は悪いですが、そういうわけではないかと思うので、実際我々の方でもある程度のところでは把握して想定したうえで、整合性を合わせていくといえますか、裏をとっていくというところもさせていただきたいと考えます。

あとは、職員様の基準も極力合わせるために、事前の説明会で職員様の目線合わ

せみたいなことも含めたうえで説明できればと思っております。

- 委員：資料の11ページに、ICTを導入する際にということていろいろな導入実績が書いてあるんですけども、この中で、クラウド型のものはありますでしょうか。
- 事業者：この中でいきますと、「ICT導入実績(抜粋)」の中にある「kintone」、こちらがクラウドを使ったサービスを活用したものと思います。
- 委員：クラウドを使う際に、サーバー側のセキュリティのレベルは、どのレベルのものを活用するようにしているのでしょうか。
- 事業者：基本的にこの「kintone」というものに関しては、自治体様などでも導入実績があるものという形になっておりますので、我々が個別でこれに対して何かセキュリティをかけるということでは考えてはいないんです。あくまでこの「kintone」というシステムの中でセキュリティというものは、もちろん我々も通信回線に関しましてはいろいろウイルスであるとかそういったもののセキュリティは当然かけるんですけども、「kintone」という仕組み自体に何かこちらの方でセキュリティをかけるということは考えてはいないです。
- 委員：それぞれの自治体でクラウドサービスを使う際に、サービスのレベルというのか、セキュリティのレベルを確認するかなと思いますが。それは実際に提案するときには要相談という形になるんですか。
- 事業者：枚方市のセキュリティ規定があるかと思っておりますので、基本それにのっとった形で運用を考えております。なので、ここに挙げさせていただいたものでいわゆるセキュリティ規定から外れるようなものというのはないかなと想定はしてはいるんですが、それはもちろん枚方市様個別で中身を確認させていただきながらという形になります。
- 委員：もう一つ、20ページ、業務体制のところ、右下に東日本の「RPA推進室」というのがあるんですけども、今回のご提案の西日本には「RPA推進室」に相当する部署はあるのでしょうか。
- 事業者：実施事務局の中に「プロジェクトマネジメント課」というところがあるんですけども、こちらが関西の方で、いわゆるこういったRPAであるとか、業務分析などを担っている部署になっておりまして、名前はちょっと違うんですけども、ほぼ同等と言ったら変な言い方になるんですけど、組織という形になっております。
- 委員：そういう組織があるということですね。わかりました。
- 委員：2つほど質問をさせていただきます。他の委員とかなり重複するのですが、さらに踏み込んだといえますか、それと関連するというところで大きく2点です。

御社は、2ページにはじまりまして、調査それから運用どちらも、実績もかなりの自治体にかかわっておられて、言ってみればこなれた、資料からも今日のプレゼンからお見受けしますが、その辺の実績、ノウハウ、今までの課題があつてそれを受けて解決というの、先ほどの質問のお答えから分かりましたが、逆に言ってみれば、これだけの自治体にかかわっていらして、ある程度自治体の規模の大小とかもご経験され、ある種、少し金太郎あめじゃないですけども、やはりこの業務というもので慣れておられるからこそそのリスクと言いますか、逆に緊張感を持っていただきたいという部分で、手作り感と言いますか、効率性ということとはさっきから

おっしゃっていて、今回のこのプレゼンももちろん効率性も求められる部分なんです、逆にそれぞれの自治体のオリジナリティというものを御社が汲み取っていかれる必要があるかと思えます。その辺の手作り感、きめ細やかさ、ニーズというものを、枚方市さんと、もし御社が選ばれたときにそのあたりを一番の課題として、慣れていらっしゃるからこそ落とし穴的なところ、そういうことを考えたときに枚方市さんの、仮にということと言いますと事前の職員への研修ということで、次に3ページから4ページにかけて職員の方にご負担をかけないための事前の説明会があるということだったんですね。この辺り、事前に枚方市さんからのいろんな資料をもとに作成されているのですが、先ほどから言ってますように、自治体のオリジナリティを踏まえての職員の方々の希望とか、今回、コロナの問題もあり、どのような説明会を自治体の職員の方の方向けになさるのか、そのあたりについてどのように考えていらっしゃるかが1点。

続けて2点目も申します。次は20ページ、業務の関係なんですけれども、実施事務局と業務運営拠点、これも連携をうまくとれるチャートになっているんですが、今回のコロナの問題で、20ページから、25、26ページの御社が綿密に立てられている業務のスケジュール、このあたりが御社の業務の関係で、うまくいくのかどうか。御社の中での業務体制の影響、スケジュール感というか、その辺は無理なく、25、26ページの来年1月までにとというのは、余裕を持ってお作りなのか。

○事業者：1点目と2点目の答えが重複してしまうところもあるかもしれませんが、まず冒頭申し上げたように、我々業務調査の実績、窓口の受託実績は豊富でございます。ただ、こういった調査業務で私どもが何を注意しているかということ、我々の考えを一方的に押し付けるであるとか、お伺いした内容、ヒアリングした内容を、そうじゃないですよねというような形で否定したりとかということは一切考えてはいないです。当然枚方市様には枚方市様のやり方でもって今までやってこられている、蓄積があったうえで今の業務フローであったり、いろいろな書類であったりという形になっているかと思えますので、まずは私どもは、なぜ今その業務をそのような形でやっているのかであるとか、なぜそういったフローでやっているのかであるとか、そういったところを含めて、まず枚方市様はこうやっているんだという中身を理解したうえで、他市の事例であるとか、我々のノウハウをミックスさせていただいて、より枚方市様に生産性が高いであるとか、市民サービスが向上できるというようなやり方をご提案できればと考えているというところがまず一点でございます。

職員様の説明会のところになりますけれども、当然1ヶ所に集まっていたらやると、3密という形になってしまうかと思えますので、これは状況に応じてになるかと思うんですけれども、少人数にくらせていただいて説明会を実施したりであるとか、あとは我々もこういった形でWebEXを使って会議であるとかそういったものを、日常茶飯事と言ったら変な言い方になるんですけど、させていただいておりますので、こういったITツールを使いながら、コロナの対策等をしっかりとしたうえで、市と協議をさせていただいたうえで説明会をさせていただければと思っております。説明会の内容は今申し上げましたように、決してこちらのやり方を押しつけ

るということではないというところもしっかりご説明させていただいたうえで、双方で協力関係を築きながらよりよいものを作っていくところがございます。

2つ目のスケジュールのところになるんですけども、赤でつけさせていただいている矢印があるんですが、基本的にここが私どもで考えている予備のスケジュールと言ったら変な言い方になるんですけども、もし何かトラブルがあった際に、いわゆるバッファを積んだうえでのスケジュールを組ませていただいております。もちろんバッファも有限ですので、いろいろやり方はあるかと思うんですけども、期間的な余裕を見つつ、ただそれに甘えることなく、しっかりと生産性を高めたいというところで、スケジュール感、これは我々の中だけで握るものではないかと思っておりますので、市と協議をしながら、万が一遅れている部分があればそこは改善しながら、双方で考えながらやっていければと考えております。

○委員：よくわかりました。

○会長：一応、5名の委員の質問が一巡したんですけども、先生方、何か聞きのがしている点、5名全員の質問が出そろいまして、もう1回確認しておきたい点とかございましたら、挙手をお願いいたします。

<意見なし>

○会長：それでは質問は出尽くしたようでございますので、これをもちまして、事業者様のプレゼンを終わらせていただきます。

<応募事業者退室>

○会長：以上で、事業者の公開プレゼンテーションが終了いたしました。事業者及び傍聴者も退室され、ここから非公開で進行いたします。今回の提案を受けて審査を行うこととなりますが、委員の皆様、事務局に対して、何かご質問、確認事項等がございますでしょうか。

○委員：先ほど質問したことと関係するんですけども、経費の内訳についてですが、特定の形式が指定されているわけではないのでこういう形になったとは思いますが、少し内訳が大雑把過ぎるような印象を持ちます。かなり実績を持たれており、その実績から、ある程度自治体の人口規模とか、あとは職員数とかに応じてヒアリングをどれだけすればいいとか、ある程度の根拠として職員の配置など示せなくもないのかなと思ったんですけども。

○事務局：募集要項で、参加表明書や資格の確認書などについては様式として設定し、経費の内訳書については様式自由として当初から設定しておりました。ご指摘の点につきまして、もしこの事業者が選定されるということになった場合については、より詳細な内訳について、確認してまいりたいと考えております。

○委員：住民、市民の視点から見たときに内訳を見せられて、かかる金額はわかるのですが、詳細なところまでとは言いませんけれども、ある程度の内訳については、説明

する必要はあると思います。変な見方をすれば、ある程度あちらの好きなようにと言いましょうか、そういう見方もされてしまいますので、少しその点は説明が要るのかなと感じました。

○会 長：貴重なご意見ありがとうございます。市民の方にも説明責任もありますので、事務局もご検討ください。委員のみなさま、いかがでしょうか。

<意見なし>

○会 長：そうしましたら以上をもちまして、本日の審査会の審議日程はすべて終了いたしました。それでは、議事進行を事務局にお返ししますので、次回へ向けた事務連絡等について説明をお願いします。

閉 会

○事 務 局：会長はじめ、委員の皆様方、熱心に質問等をいただきましてありがとうございます。次回の第4回の審査会につきましては、審査結果報告書をご確認いただき、最優秀提案者の選定について審議を行い、答申をいただく予定としております。委員の皆様におかれましては、今回の提案に対しまして、事前にお送りしております「採点様式」、先ほどご説明をいたしました、5段階で評価点を、また、合わせまして提案内容の良かった点やさらに期待する点などについて、コメントを記載いただきますようお願いいたします。

こちらについては、期間が短く大変恐縮でございますが、6月18日木曜日までにメールにて事務局へ送付いただきますようお願いいたします。いただきました採点表につきましては、事務局で集計作業を行いますとともに、頂戴しましたコメントを元に審査結果報告書の審査講評を取りまとめさせていただきたいと思っております。その内容については次回の審査会でご確認いただく予定としておりますので、よろしくようお願いいたします。

また、本日の会議録につきましても、事務局で案を作成し、各委員にご確認いただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。次回の第4回審査会についてでございますが、6月25日木曜日の午後6時から開催いたします。次回につきましてもWEBでの開催ということで、30分前に案内メールを送信いたしますので、WEB上の会議室にご参加いただきますようお願いいたします。それでは、第3回審査会を終了したいと思っております。本日はありがとうございました。