

会議名	第3回港区相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	令和7年3月13日（木曜日）午後2時30分から午後4時00分まで
開催場所	子ども家庭支援センター多目的室
委員	子ども家庭支援部長 中島 博子（委員長） 子ども家庭支援部子ども家庭支援センター所長 石原 輝章（副委員長） みなと保健所健康推進課長 土井 重典（委員） 子ども家庭支援部子ども政策課長 西川 杉菜（委員） 児童相談所児童相談課長 中島 由美子（委員）
事務局	子ども家庭支援センター子ども家庭サービス係
会議次第	1 開会 2 第二次審査実施概要について 3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施 4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について 5 その他 6 閉会
配付資料	資料1 第二次審査実施概要 資料2 第二次審査採点基準表（2事業者分） 資料3 第一次審査・第二次審査集計結果（※採点終了後、机上配布） 資料4 第2回選考委員会議事録概要 参考資料1 第一次審査集計結果 参考資料2 事業候補者選考基準 参考資料3 仕様書（案）
会議の内容	
C委員	【1 開会】 （事務局より配布資料の確認） 【2 第一次選考結果について】 （事務局より資料1について説明） 【3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施】 （A事業者のプレゼンテーション） 従業員人数は62名とあるが、この中で開発に関わる人は何名ぐらいか。
A事業者	弊社の中では50名ほどいる。全国にパートナーにも支援してもらい、120名ほどのエンジニアが稼働している。

C委員	他自治体に同様のシステムを入れており、同じく子どもからの相談が少ないというような話をされていたが、何自治体に同様のシステムを導入されているのか。
A事業者	似たようなシステムは3団体に導入している。
C委員	15年前からシステムを運用していく中で、子どもからの相談を増やそうと工夫や改善してきたような点は何かあるか。
A事業者	今の港区のサイトは、大人向けと子ども向けの相談サイトが分かれており、利用者がサイトを見つけにくい可能性が高い。入口は1つにして、視覚的に子どもも相談していいという表現にするなど、当時導入していた自治体の担当者との協議の中で、そういうやり方であれば少し敷居が低くなるようなイメージをつくれるのではないかとといったところで対応した経緯がある。もう1点は、どちらかというサイトの入口のところで、弊社は子育て支援サイトもやっており、そのトップ画面に子どもSOSなど、子供たちが気づきやすいところに、入口を置くといったところも、協議しながら進めた経緯がある。
C委員	入口を1つにしたことで、利用はどれくらい増えたのか。
A事業者	統計は取っておらず、運用してから2年弱ぐらいなので、まだそこまで大きな効果が表れたという話は聞いていない。
C委員	先ほどのプレゼンの中で、SNS離れした子供世代という言葉があったかと思うが、どういう意味か。
A事業者	どのようなデバイスから子育て支援サイトにアクセスしているか毎月統計を確認している。使用しているのはスマートフォンが多いが、子どもの部分を見ると、LINE、フェイスブック、インスタグラムを使わなくなったりしている。色々なSNSツールが出ては新しいものによって変わってくるという意味である。
C委員	その結果、SMSを利用するのか。
A事業者	当然、メールの通知機能は残す。メールだと見落とすといったところがあるので、メール通知だけでなくSMSを追加することを考えている。

D委員	3自治体に導入しているとあるが、SMSを導入しているところはあるか。
A事業者	導入実績はない。 今回の提案にあたり、今の現場の皆さんの声を聞いた上で、メールだけでは見落としがちなので、SMSなど付加価値をつけて欲しいという要望があった。
D委員	本システムは、もともとあるパッケージを港区仕様にカスタマイズするという認識でよいか。
A事業者	はい。 港区が使っている現行システムの良い部分は踏襲し、仕様書に記載されている機能要件なども踏襲していく。また、導入の打ち合わせの中で、どうしても必要な機能に関してはカスタマイズしていく。
D委員	様式9のサポート体制について、ヘルプデスクや研修など、港区に対してどの程度、人員体制も含めて確保していただけるのか。
A事業者	保守用の専用窓口を設けている。基本的にメールベースで対応するが、最終的には契約書でSLM、簡易的なSLAみたいな形での取り組みをさせていただく。何営業日以内に返答するといったような形の契約を取り交わしていただく。問合せはエンジニアサイドに全部情報が流れていき、エンジニアから回答させていただくというような流れを考えている。 操作の研修や操作に関するサポートの問い合わせに関しては、相談に乗らせていただくとともに、システム導入時は、それぞれの研修の部分に参加させていただき、例えば、人事異動とかで担当者が変わったというタイミングで、簡単なお説明を差し上げることも保守サポートの中で考えている。
D委員	SLAも含めて今後区の担当と相談するということか。
A事業者	はい。他自治体を含め、早急な回答や、障害が起きた場合は早期解決を図るなど、運用に支障がないレベルで対応する。
E委員	様式7について、同様のシステム導入の経験も15年ほどある中で、子どもが見つけやすい、登録して使いやすくするために、特に工夫した点などあれば具体的に教えてほしい。

A事業者	一番大きいところは、その子どもからどのようにアクセスしてもらうかといったところで、提案書にも画面イメージを載せたが、サイトのデザインも含めてどういう動線を作るかという点である。システムの形としてはあまり変わってないところはあるが、どうやればそこにたどり着けるか、敷居の壁を感じないで登録できるような仕組みが作れるかという部分である。
E委員	その中であえて質問する。子どもが登録しやすい、実際の相談内容を入力するまでいくつか工程がある中で、子どもが分かりやすいという点で、特に工夫しているところはあるか。
A事業者	設問を万人に分かりやすいシンプルな形の文言に調整した。あとは、子どもが分かりように、ボタンを押せば次に進むといった、見せ方を変更した。
E委員	様々な子育て支援業務を経験された中で、業務に繋がるように、子育てしている方から直接の声などを聴く機会がどの程度あったのか。また、そういった声を業務にどのように活かしたかという実績があれば教えてほしい。
A事業者	自治体と一緒にお母さん方の生の声を拾い、それを自治体サイトで反映していくといったところで、ワークショップを実施した。ワークショップの中で、サイトに興味を持ってもらう、認知してもらうといったところで、システムではないが、お母さん方からフェイスブックやインスタグラムなどの情報発信で、子ども達にもここにたどり着けるようにと手がけたことがある。また、子育て支援サイトの中に、行政サイトと市民協働サイトと分かれた中での情報発信、お母さん同士のフェイスブックのやりとりなど、いろんな情報発信をして認知していただいた。
B委員	他自治体の課題でもあるが、子どもからの相談が少ないということは港区でも同様である。子どもは、メールアドレスを登録すること自体が出来ず、利用が進まないという声も聞いたことがある。提案の中で、メール登録なしでも相談することが可能とあるが、それがSMSという認識でよいか。
A事業者	港区が想定しているステップの中で、電話番号かメールアドレスどちらかを登録してもらう。別に登録しなくても進めるような仕組みではあるが、登録するとその情報が残る。例えば、子どもからの相談があれば、港区に通知され、港区が回答すると、相談者に対して、登録された電話番号のSMSかメールアドレスに通知をする。通知サービスはAWSを經由して発信することで、いろんなキャリアでも通知が保障されている。

B 委員	多言語対応のところでは英語対応できるとあるが、これは画面上どのような形になるのか。
A 事業者	今のパッケージにはなく、今回カスタマイズで対応させていただく。
B 委員	英語と日本語の画面の切り換えはどのような形になる想定か。
A 事業者	具体的に決めていないが、メジャーなサイトにあるとおり、右上のあたりに言語を変えるボタンを置くといったイメージを考えている。
B 委員	今日の配布資料で、感情レベルを分かりやすいアイコンで選択ということだが、これはどういう意味か。
A 事業者	現在のシステムでも、うまく表現できない人が感情を表現したいときに 10 種類くらいのアイコンから選択していると伺っているので、新システムでもそこは踏襲したいと考えている。
B 委員	職員の負担軽減も加味するとあるが、具体的に職員の負担軽減に繋がる工夫や仕組みを教えてください。
A 事業者	企画提案書 10 にも記載しており、機能要件にもあるが、例えば過去の事例の参照機能や、新しい相談順に表示して新規相談を見逃さないといった仕組みにしている。相談の登録データ自体を全部 C S V で抜くことができるような仕組みにしており、それを使って、様々な情報に 2 次利用できる。
B 委員	相談内容で特に危険なワードがあった場合、何かアイコンがつくなどといった仕組みはあるか。
A 事業者	パッケージではやってないが、そういう仕組みを付加することもできる。
A 委員	様式 7 のデザインについて、これは他自治体でも活用しているものを載せているのか。
A 事業者	基本パッケージのベースである。
A 委員	子どもたちが使いやすく気軽に相談できるようにということで、視覚的な部分で、もう少しデザイン的に変更できるのか。

A事業者	例えば、カラーなど青がいいか緑がいいのか、職員と話した上でデザイン変更をする。
A委員	確かに区の意向もあるが、専門的な皆さんのスキルとして、こういったところは変えていきたいというようなところはあるか。
A事業者	視覚的なところでは、大きいところはそのまま港区のカラーを使う。港区カラーバリアフリーというキーワードもあったので、弊社はWebサイトのデザインを手がけているエンジニアを抱えているおり、その知見を持ってコントラストかとか文字の大きさとか、そういうものも含めてデザインを変更する。
A委員	既存システムの中のアイコンは良しと見ているようだが、他に何か踏襲しながらもやっていきたい部分はあるか。
A事業者	既存システムの細かいところは見きれていないが、打ち合わせの中で柔軟に対応する。
A委員	システム導入後の検証は大事である。どのようなスケジュール感で考えているか。
A事業者	<p>保守作業の一環で定例のミーティングを実施し、統計的にどうなのか、子どもからの相談件数の増減など、改めて協議させてもらう。その上で、こういう改善のアプローチもあるとか提案させていただき、常に改善をし続けるよう対応する。あとは、協議になるが、アナリティクスを入れさせていただき、サイトの滞在時間とか、どこから入ってきたかとか、そういったところも分析できるので、分析した結果をもとに、こうした方がいいのではないかと提案できる。事業者の一方通行じゃなくて、定例会でディスカッションさせていただきたい。</p> <p>(A事業者退出)</p> <p>(A事業者採点)</p> <p>(B事業者のプレゼンテーション)</p>
B委員	78人の社員とあるが、開発に携わる技術者は何名ぐらいか。

B事業者	全体の6割ぐらいは開発部門である。
C委員	様式5の従事予定者について、実務経験6年、6年、4年、3年の4名の実力は申し分ないということか。
B事業者	キントーンの資格を持っており、申し分ない。
C委員	キントーンについて説明してほしい。
B事業者	港区でもキントーンを導入している。キントーンは、エクセルなどの表形式のデータを持ってきて、業者に依頼しなとなかなか直せないところでも、キントーンだと項目の追加が簡単にできる。慣れてくれば誰でも簡単にアプリがつかれる。
C委員	今回お願いする相談ねっとシステムとほぼ同様のシステムは、他自治体に導入しているのか。
B事業者	同様か分からないが、子育て支援の方で、これは一方通行ではあるが、似たようなシステムを導入している。
C委員	子育て支援の似たようなシステムは何自治体ぐらいに導入しているか。
B事業者	2自治体に導入実績がある。 弊社は健康管理システムというものを開発、導入しており、子育てのところでは健康管理システムの部分で対応するというケースが多い。キントーン側で実際に実施するというケースが少なかったため、最終的に2件である。健康カルテからキントーンデータを連携して使っている。
D委員	本日配布のA3資料について、区民の方の導入の部分で、メールアドレスがIDとあるが、今の子ども達はメールアドレスを持っていない場合がある。そういった場合のフォロー、何かアイデアはあるか。
B事業者	配る方法にもよるが、IDを配ってログインしていただく方法もある。メールアドレスが無い場合は、Gメールなどフリーアドレスのメールを紹介する方法もある。
D委員	様式9のサポート体制のところ、対応窓口が2系統あるが、他自治体等で導入されているシステムはこのような対応をとっているのか。

B事業者	平日9時から17時までは電話で相談していただき、あとはメールでいただく形にしているが、他自治体でも対応できている。
D委員	区として何かあったときに連絡する先が、御社になるのかサイボウズになるのかといったところで、特にトラブルは発生しないか。
B事業者	このシステムに関しては弊社に問い合わせいただく。弊社に問い合わせるよりはサイボウズに聞いていただいた方がいい場合もあるが、ほぼ弊社で回答できる。
D委員	例えば区民の方の窓口みたいのも御社でよいか。
B事業者	区民の方の窓口はないので、一度、区で受けつけていただき、弊社に問い合わせさせていただきたい。
E委員	様式7について、子どもが相談するところで、子どもが分かりやすいようにというところで、具体的にイメージがあれば教えてほしい。
B事業者	現状の相談ねっとシステムを見ると、かわいいサイトになっている。100%対応するのは難しいが、サイトに画像を置けなくはない。見やすいフォントにするだとか、字を見やすく、やさしい感じにすると、子ども達にも使いやすくなるのではないかと思う。
E委員	色を変えて欲しいとか、細かくこの辺にイラスト欲しいとか、アイコンや画稿を入れてほしいなど要望に対し、基本的にはベースがあってそれを何とか工夫するというイメージか。
B事業者	そうである。
E委員	現状のシステムは、保護者の方の子育てについて悩みをする場として利用されている。御社は子育て支援のシステムを導入しているが、これまでの経験を踏まえ、使いやすくするためにはこんな工夫ができるのではないか、考えがあれば教えてほしい。
B事業者	私どもがあまり長けてないので、区の職員と一緒に作っていただければと思う。

B 委員	今回の提案の前提になるが、現状の相談ねっとシステムにおける課題をどのようにとらえているか。
B 事業者	子どもだけでなく大人も、困りごとをなかなか周りに相談できないと思うので、相談しやすいWebシステムが使えるのではと思う。 子どもはなかなか相談出来るのか悩ましいが、その親や支援する先生とか、そういうところに働きかけていければと考えている。
B 委員	区の課題として相談ねっとシステムの利用が進まない、利用促進していかないというところがあるが、そういったところに、どのように寄与していく提案になるのか。
B 事業者	システムをリニューアルしましたと、ホームページで紹介いただくもそうだが、こういった施設にチラシを置いていくと、認知が広まっていくのではないかと思う。例えば、広告チラシなどを出すなど。港区のメーリングリストとかあればそういうところに流していただくとか。紹介冊子があればQRコードか何かを載せて案内を出すとか工夫していければなどと思う。別途ご相談しながら進めたい。
B 委員	様式7について、区民の皆様が迷わず相談しやすい設計ということで、大人と子どもが相談をする対象になるが、その画面の入口はどういう仕様になるのか。
B 事業者	入口は弊社のホームページではなく、区のホームページから入ってくると利用者は安心すると思う。
B 委員	港区は外国人の方も多いので、外国語の対応は仕様上出来るのか教えてほしい。
B 事業者	ブラウザの設定、例えばご自身の持つスマートフォンが、例えば英語であれば英語のブラウザになっていると思う。ただし、職員が回答したときに日本語で書かれたものが英語に変わるかどうか、少し悩ましいところではある。例えば、英語圏の方であれば、相談は英語でされるので、翻訳しながら英語で返信すると思うので、実際のところが英語で書いたものが回答される。
A 委員	なぜキントーンを使うのか。これは会社としての方針か。
B 事業者	キントーンは最初から出来たシステムになっており、それを活用して、うま

	くやっていけないか、職員にも使いやすいものにする、というところでの提案である。会社の方針ではない。
A委員	キントーンを使わなかった場合、設計費用はかなり違ってくるのか。
B事業者	キントーンを使わないと費用は2倍以上にはなると思う。キントーンを使った方が今後の拡張性とかも踏まえた上で良い。私どもがシステムを作り込むと、拡張する場合でも私どもが直すになってしまうので、すぐには対応できないところがデメリットである。職員が修正できることを優先してキントーンを選んでいる。
A委員	キントーンを導入した後、保守的な部分やその運用の部分は独自で区が行うというスタンスか。
B事業者	そこは違う。例えば1項目だけ追加したいという場合、キントーンだと簡単に追加できる。一般的なWebアプリケーションだと、1つの項目を追加する際、どうしてもSEが作業するため、費用が発生し、対応にも時間を要してしまう。キントーンであれば、職員の方でもある程度簡単な操作で追加の設定が出来る。もちろん、最初の方は弊社の方のSEに聞きながら一緒に対応する。補足だが、区側で修正した際には、弊社にも変更箇所を教えてほしい。
A委員	御社の他のシステム会社より長けているという点は何か。
B事業者	キントーンのパートナー企業になっており、サイボウズ社とつながっているので、細やかなサービスができると思う。 (B事業者退出) (B事業者採点)
	【4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について】 (事務局より資料3について説明)
委員長	審査に当たり、評価したポイントなど、各委員から順番に講評をお願いします。
C委員	A事業者を高めに評価した。A事業者は、15年間の同様事業の取り組みの中で、一定程度の知見を積み上げ、システムの改善を図ってきているところ

	<p>を評価した。画面の見やすさの改善やメールアドレスを使用しなくても登録できる場所などが評価できる。</p> <p>B事業者は、規模は大きい業者であり、港区で健康管理システムなどを導入した実績があるものの、今回のシステムについてはまだまだこれから作り上げるという状況だと感じた。職員が容易にカスタマイズできるようキントーンを使うという説明だったが、使いやすいシステムを港区の職員に作ってもらおうという意図を感じたところが評価できない。</p>
E委員	<p>A事業者を高く評価した。ポイントは、子ども子育て支援に関わるこのサービスの中身をよく理解しており、解決に向けてどのようなことができるかという視点で企画しており、プレゼンテーションでも十分伝わってきた点である。もう1つは、区民や子ども達の見方で、ニーズがあればそこに合わせて、いろいろとカスタマイズを行い、柔軟に対応していこうという姿勢がある点である。</p>
	<p>B事業者は、キントーンを活用して、安定的、効率的に職員がやりやすいように、既存のシステムを使いながら業務ができる点は安定感があるかなと思ったが、事業自体をきちんと理解しているのかという点が掴みにくかった。また、子どもが利用するものなので、キントーンの画面があまり工夫できないとなると、使い勝手がそもそも悪いかなど、実現性も低いのかなと思った。</p>
D委員	<p>A事業者は現状の相談ねっとシステムの課題をよくとらえており、それに対する対応が出来ていた。初めての試みだがSMSを使うといった提案も、採用するか別にして、斬新だと感じたため、高く評価した。</p> <p>B事業者は、キントーンを使いノーコード、ローコードでやること自体、つまり、簡単に作成出来、開発コストを下げるという点は評価できるが、最終的に我々職員で追加作成、管理するというのは、区が求めている提案内容としてはどうなのかと感じた。そういう意味でA事業者を評価した。</p>
B委員	<p>A事業者を高く評価した。事業における課題を理解した上での提案になっていた。現状の相談ねっとシステムは、メールアドレス登録に紐づいて実施していたので、子どもの利用が伸びなかったという課題があり、そこについても、対策が提案されている。また、他自治体での導入事例もあり、今後の安定した運用が期待できるというところ、更に進化させていきたいという意気込みも評価した。</p>
	<p>B事業者は、事業の課題を把握していない提案となっており、書類審査でも感じたとおり、区民の利便性というよりも業務の効率化に主眼が置いた提案であった。区が求めている子どもの相談といったところにつなげていくという趣旨からすると、区が求める内容とは違うのかなと思い、評価を下げた。</p>

A委員	<p>A事業者は、説明が饒舌であり分かりづらい点があったが、使いやすさを向上させ、既存システムの良いところを踏襲して、それをカスタマイズして柔軟性をもって改善していくという気概があったので、発展性があると評価した。システムが出来上がった後も、引き続き検証も視野に入れてきちんと対応するという点も、業務の趣旨の理解、これからの発展性のところ評価した。B事業者は、システムの操作とかに特化しており、業務全体を理解しきれていないかなと思った。課題の把握も不十分であり、これから開発していくところも焦点が合っておらず、発展性は低く評価した。</p>
委員長	<p>各委員の意見を総括する。</p> <p>A事業者は、現状の相談ねっとシステムの課題をよく理解しており、改善に向けた提案がなされている。システム導入後も、検証を重ね、より良いシステムに変えていこうとする発展性も期待できる。</p> <p>B事業者は、職員の利便性や業務の効率化に主眼を置いているものの、全体的に事業の課題を把握出来ておらず、区民の利用を促進するためにどのような対策を講じるかと点においては、低い評価となった。</p>
委員長	<p>各委員から講評を踏まえ、審査にあたっての意見交換ということだが、皆さんのそれぞれの意見を聞いて何かあるか。</p> <p>(意見なし)</p>
委員長	<p>意見交換を踏まえ、自身の採点について振りかえる時間を設ける。採点を変更する委員はいるか。</p> <p>(変更なし)</p>
委員長	<p>それでは、2次審査の結果は、A事業者が384点、B事業者が296点で確定する。改めて、一次審査・二次審査合計点数及び順位は、1位A事業者合計点数1,074点、2位B事業者合計点数1,001点となるため、A事業者を事業候補者として選定する。</p> <p>【4 その他】 (事務局から今後の流れを説明)</p> <p>【5 閉会】 (委員長より閉会の挨拶)</p>