

会議名	第三回港区福祉総合窓口設置準備支援業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	令和2年7月27日(月) 会議開催通知及び資料送付
開催場所	港区役所9階 912会議室
委員	委員長 保健福祉支援部長 有賀 謙二 副委員長 赤坂地区総合支所区民委員 大原 裕美子 委員 保健福祉支援部高齢者支援委員 金田 耕治郎 委員 みなと保健所健康推進委員 二宮 博文 委員 子ども家庭支援部子ども家庭支援センター所長 安達 佳子
事務局	保健福祉支援部保健福祉課
会議次第	審議事項 1 本日の進行について 2 事業者プレゼンテーション 3 第二次審査採点及び結果発表 4 第二次審査講評 5 事業者候補者の決定について
送付資料	次第 資料1 第二次審査スケジュール 資料2 応募事業者提案書(写) ※選考委員持参 資料3 第二次審査追加資料(写) ※当日配布 資料4 第二次審査票 資料5 審査結果集計表 ※当日配布 資料6 結果通知文(案) 参考1 第二回選考委員会議事要旨 参考2 第一次審査結果集計表
会議の結果及び主要な意見	
1 本日の進行について	
事務局	事業者は3者でございます。プレゼンテーションが10分、ヒアリングが10分です。順次、審査いただき、3事業者目の終了の後、事務局が採点表を集計します。その際、委員の皆様から講評をお願いします。事務局からの説明は以上です。
2 事業者プレゼンテーション	
A事業者プレゼンテーション	
C委員	既存のものではないのでこれから作り上げるという志をきいて頼もしく思います。これまで取組みのない分野だというのが秘策はありますか。
A事業者	福祉関係の仕事をしていく上で一番ポイントにしているのは、伴走型支援です。現場

	に起きている問題が何なのかということをつぶさに見ていくということを伴走しながら、支援する、或いはそのための研修をするという事業をやっており、今回の事業の中で、一番重視していきたいと考えています。
C委員	共同提案体制のメリットは何ですか。
事業者	コンサルティングとして共同で提案しているのがシステムインテグレータという情報システムを専業とする事業者です。業務の実務的な部分を考えたときに、一番現実的な経験を有しており、現場の知見に基づくことができると考えています。グループ会社に16万人分のシステムを管理するような会社であり、その点の知見を生かしながら、いかに効率化できるか検討します。
B委員	資料1-3で示されているデータの活用について詳細をお聞かせください。
A事業者	問題を抱えたまま社会的に孤立している人を見つけ出すことが福祉総合窓口のポイントになると考えており、住民基本台帳のデータや税関係のデータを使い、対象を探す手法を検討します。
B委員	専門職に向けても業務フローを展開するにあたり工夫する点は考えていますか。
A事業者	相談対応の判断について詳細に書くほど使いやすいですが、フローのハードルを上げすぎてしまうと担当者の負担が重くなるため、担当者の負担なく自分の問題として捉えられるよう柔軟に対応したいと考えています。
E委員	港区の強み、弱みについてどう考えますか。
A事業者	一番の強みとしては、多機関多職種連携を進めやすい環境にあることです。エリアも狭いので、住民に対して親密な関係が築きやすいです。その点を表面上だけでなく機能するものに仕上げるのが重要な課題と考えます。
D委員	ケーススタディの成功事例を教えてください。
A事業者	窓口職員を社会復帰に委託している自治体の例で、政策立案部門の自治体職員とともにケーススタディにあたり、予算化や行政計画へ反映している仕組みがあります。地道な情報共有がうまくいっている要因です。
A委員	共同事業体としての受注ということで、委託事業はタイトなスケジュールですが外注事業者との関係で特に留意すべきと考えている点はありますか。
A事業者	外注事業者とすでに調整済みです。無理のないスケジュールを組むことが特に重要と考えており、ヒアリングについても本来1か月で詰め込めるところを2か月取って余裕を見てます。仕事ぶりについてはこれまでの経験からも心配はありません。
B事業者プレゼンテーション	
C委員	細分化して聞き取るという話ですが、新たな窓口をつくるという部分で総合的な課題解決につなげる取組とはどのような手法ですか。
B事業者	区民が相談に来やすいようハードルを下げることで、これまで分野ごとに対応していた形を改め、ヒアリングシートを見ながらチームで対応することを考えています。
C委員	スケジュールの中で困難性が高いと思われる部分はありますか。
B事業者	業務手順書の作成です。実際に支所の配置イメージ等と合わせて考えていくと、令和3年2月末まで順次更新していく形になるかと思われます。
B委員	ヒアリングシートについて、相談の蓄積に基づき更新していくとありますが、職員がマニュアル化するあまり細かいところまで聞き込みすぎて区民に不快な思いをさせ

	うる懸念もあります。そのあたりのバランスをどのように考えますか。
B事業者	様式をひとつに絞らず、いくつかの場合分けて様式を作ります。初回の最低限の質問を抑えたシート、2, 3回目以降の相談で使うシートとバリエーションを増やして柔軟な対応につなげます。
E委員	福祉総合窓口の設置にあたり、港区の特色と課題をどう考えますか。
B事業者	実際に窓口を訪れてみた際、職員の対応の丁寧さを感じました。他には、職員の方から声掛けしてほしいと感じる部分もありました。
A委員	ヒアリングシートに記入したものをどのように活用しますか。
B事業者	ヒアリングシート自体を専門職チームと共有します。他支所との共有もオンラインで可能であり、ヒアリングシートの項目ごとにデータベースとして蓄積する形も検討できます。解決策に至るまでのモデルフローをつくることも検討します。
C事業者プレゼンテーション	
C委員	実施体制の部分で「実務経験」とは具体的にどのようなものですか。
C事業者	実務経験としては、審査の要介護認定事務をはじめ、自治体での窓口での相談業務、内部事務を数多く受託しています。アドバイザーについては、その分野での経験を持ち合わせたものを選任しており、中でも生活困窮については、弊社のスタッフの中で、社会福祉士の資格を持つ者を選任し、本業務のアドバイザーとして経験を生かす形とします。
C委員	コンプライアンス、ISO 担当とあるが、専門的な資格があるのですか。
C事業者	コンプライアンスに関する資格というものはなく、50を超える自治体業務やIT関連業務、医療機関での業務は全てコンプライアンス担当が手順などを精査して、リスク管理に努めるという形で体制を整えています。複数の自治体の事例を客観的に捉えている部署になっているので、リスク管理や個人情報等に特化して対応します。
C委員	福祉総合窓口の全体として要になる部分はどのように考えますか。
C事業者	受託期間内に現状を把握することを第一に考えています。縦割りで対応してきたものへ分野横断的な対応をすることを目指します。来庁した人を動かすのではなくひとつの窓口で複数分野の相談が受けられるよう想定し、どの職員が対応しても同じ対応ができるような仕組みづくりを検討します。
B委員	各分野にアドバイザーを置いて補い合うと説明頂きましたが、アドバイザーは外注ではなく社員ということですか。
C事業者	社内に配置している社会福祉士等、経験のある職員をアドバイザーとします。
B委員	マニュアル担当の部署があるということですが、マニュアル作成の際留意している点は何ですか。
C事業者	マニュアル作成において、誰が見ても分かりやすく新人でもミスなく対応できるように、また自治体ごとのルールを踏まえ個別具体的に対応できるようなマニュアル作成を心掛けています。一定のマニュアルで対応できないイレギュラーなケースも今後あると思われるので、社内で蓄積した対応も内容へ盛り込んでいきます。
E委員	港区の福祉計画を見た上で港区の課題をどう考えますか、課題への対応策はありますか。
C事業者	港区では人口が増加傾向にあり、来庁者が増えることから事務量の増加が課題となり

	<p>ます。一定の人員で対処する上では IT 化も考慮しできるだけ効率的に対応する必要があります。区民にウェブ上で書類に記入してもらい窓口では受取のみにする等、接触の軽減で業務の効率化につながることも想定します。</p>
D委員	<p>相談対応において、話をする中で区民から課題を引き出せない場合もありますが、悩みを引き出すための手法はありますか。</p>
C事業者	<p>介護保険制度、後期高齢者医療保険制度、国民健康保険制度、生活福祉の分野や子どもの分野等の制度趣旨、各区の施策に関してわかりやすくマニュアルに取りまとめ、窓口で対応するスタッフ、その責任者クラスまでこういったサービスがあるのかということに精通した上で、区民に対応する体制を整える。相談の中でキーワードとなるものがあればそれを手掛かりにサービスをそれぞれ提示していくことで、区民の理解を深めながら話を広げます。そういった手法で丁寧な対応ができると考えています。</p>
4 第二次審査講評	
委員長	<p>事務局より各委員の採点を集計した結果をお知らせください。</p>
事務局	<p>A事業者の第二次審査の合計点は388点で、総合評価点は1209点となりました。 B事業者の第二次審査の合計点は344点で、総合評価点は1051点となりました。 C事業者の第二次審査の合計点は392点で、総合評価点は1249点となりました。 事務局からの説明は以上です。</p>
委員長	<p>それでは、この点数を受けて、各委員の皆様から講評をお願いし、内容を審議します。なお、事業者候補者の選考理由を明確にするため、評価については、出来るだけ具体的かつ簡潔にお願いします。</p>
B委員	<p>A事業者は考え、仮説を示す点で説得力がありました。業務フローが画一的であり、体制に乏しい点があり、もう少し具体性が欲しかったです。 B事業者は明解な説明で印象がよかったが、福祉総合窓口で実際に想定される場面は複雑であり、対応に疑問が残りました。 C事業者は実績、人的にも豊富。介護保険の関連がメインな点は不安でしたが、サポート体制も充実していることに加え業務マニュアルのイメージも具体的であり高く評価しました。</p>
A委員	<p>A事業者はプレゼンテーションにおいて説明や受け答えが明確で、事業者としての考えは評価できます。外注事業者を活用するという点で、タイトなスケジュールの中では事業者間の連携に不安がありました。 B事業者は提案が分かりやすく、ヒアリングシートも評価できたが、業務体制において担当者に福祉分野の専門性が弱いように見えました。 C事業者はマニュアルの作成支援業務にノウハウがある。福祉総合窓口では画一的な相談対応ではなく複雑化した課題への対応となり、マニュアル作成を売りにする事業者がどこまで対応できるか不安でしたが、全体を通してよく練られた提案でした。</p>
D委員	<p>A事業者はアウトリーチ型支援を提案という点に興味があったが、フロー図に具体性がなく完成に至るか不安があります。 B事業者の説明は明快でしたが、区民課の職員がすでに苦労しながら取り組んでいる現状を考えると、あまり先進的ではないように感じます。 C事業者は、一次審査では事例の甘さを感じたが、区民に対して必要なサービスをす</p>

	<p>べて把握した上で丁寧に対応する福祉総合窓口を目指す点が評価できました。</p>
E委員	<p>A事業者は隠れ対象者の補足、適切な解決策等の意欲が伺えたが支所制度に言及がなく、フロー図はシステム担当者が作成し変更する予定はないという話で、見にくいところもありました。</p> <p>B事業者は支所の平準化の取組み等、現状への理解を評価する。ヒアリングシート、データベースの蓄積の話もあり先行きがみえましたが、単に来庁者に特化した対応と取れて深掘りがないように感じました。</p> <p>C事業者は人口増に対しての効率化というアプローチで、フロー図、手順書も具体的で分かりやすい。アドバイザーも分野ごとにいるということで安心感があります。</p>
C委員	<p>A事業者は福祉総合窓口の取組みに対する熱意が感じられました。プレゼンテーション後のやり取りの中でも対応力を感じ、高く評価しました。</p> <p>B事業者はプレゼンテーションが明確であるが、資料に深みがないように感じました。</p> <p>C事業者は真面目に対応してくれる印象。他課との連携にも言及し、意識が高いと感じます。</p>
5 事業者候補者の決定について	
委員長	<p>審査結果や各委員からの意見を総括し、当委員会としては、C事業者を事業候補者として選定することとしますが、よろしいでしょうか。</p>
	<p>異議なし</p>
委員長	<p>ご異議ございませんので、C事業者を事業候補者として選定いたします。事務局よりC事業者名の発表をお願いします。</p>
事務局	<p>C事業者は、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターです。</p>
委員長	<p>各委員、ご協力ありがとうございました。 第三回港区総合窓口設置準備支援業務委託事業候補者選考委員会を終了します。</p>