

【会議録】

会議名	第3回窓口総合支援システム構築業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	令和2年12月25日（金）午前9時00分から午前11時55分まで
開催場所	港区役所9階 研修室(Web会議)
委員	<出席者> 6名 水野委員長、野澤副委員長、内田委員、岡本委員、川口委員、井上委員
事務局	総務部情報政策課長、情報政策担当
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 （1）事業者番号2 （2）事業者番号4 4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について 5 閉会
配付資料	資料1 第二次審査提案説明（プレゼンテーション及びヒアリング）概要 資料2 採点基準表（二次審査）（事前送付または席上配布） 資料3 第一次審査・第二次審査集計表（※採点終了後、スクリーン投影） 参考資料1 提案説明における注意事項（事業者提示用） 参考資料2 第一次審査集計結果 参考資料3 第2回窓口総合支援システム構築業務委託事業候補者選考委員会議事録
会議の結果及び主要な発言	
（発言者）	
委員長	1 開会 （開会の挨拶）
委員長	2 第二次審査実施概要について （事務局より資料1、資料2及び参考資料1について説明） 質問等ありますか。 （委員一同、質問等なし）
事務局	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 （1）事業者番号2 （事業者番号2によるプレゼンテーション） 事前質問に対する回答をお願いします。

事業者番号 2	<p>質問 1 について、区民用の OS 未搭載タブレット型ディスプレイに、区民に見せる必要がある画面だけを表示するので、区民に職員側システムの情報がすべて見えることはありません。質問 2 について、こちらの対応は追加費用が発生しないパッケージ標準で対応します。質問 3 について、今回は現在開発中の新パッケージでの提案であり、開発段階から効率化を図るため、提示金額で構築可能です。また、カスタマイズは想定せず、パッケージ標準で導入するので、運用保守費用も提示金額で対応できます。さらに、手続き画面の変更等は設定変更の対応ができるのでコストはあまりかかりません。</p>
事業者番号 2	<p>補足します。区民側が使用する手続きナビは各自治体によってナビゲーションの表現が異なりますが、そこはカスタムではなく標準の設定変更で対応します。</p>
事業者番号 2	<p>質問 4 について、パッケージシステムの導入となるため、導入時にナビゲーションの質問内容等設定の確認を職員にしてもらいますが、データ連携等は当社と各ベンダとで行うので、職員の負担にはなりません。3 月末から 4 月の繁忙期には打ち合わせ等を実施しないようにスケジュールを組みます。WEB 会議を利用することで隙間時間等を活用しコミュニケーションを取りながら進めます。また、令和 4 年 1 月以降は余裕をもって受入テストとプレ運用開始期間合わせて約 7 ヶ月間確保しております。職員はこの期間に E ラーニング研修を空いた時間に受講し、そのあと実際に操作してもらうことで本稼働に備えてもらいます。質問 5 について、職員が関わるテストは連携テストと受入テストの 2 つになります。連携テストは貴区環境にて当社と各ベンダとで実施するので、職員には最初のテストに向けた業者間調整をお願いできればと思います。2 日間程度を想定していますが、テスト用データの投入作業がシステムでできない場合は職員にお願いする可能性があります。受入テストは貴区環境にて運用フローに基づく業務ができるかという観点で実施します。作業内容としては、運用フローに基づく総合テスト仕様書を提供するので、それをもとに通常業務の中で正常に稼働するか検証してもらいます。受入テスト期間 3 ヶ月の中で、1 人で実施する場合、1 日 4 時間で見積もると 40 日程度かかる想定です。仮に職員 3 人で行った場合、3 か月のうち 13 日間程度作業していただくことになるかと思えます。質問 6 について、導入するシステムは住民情報の副本を持ちます。データ連携の流れとしては、区民側の QR コードから申請者情報を読み込み、職員側システムで申請者情報と住記情報（副本）を突合して申請情報を補正した後に、その補正された申請者情報が住記システムに連携されます。また、住民側の申請に基づくナビゲーションにプラスして国保や福祉の業務情報を利用して、他にアプローチできるものをナビゲーションする機能があるので、ここで業務データを活用することになります。活用するデータは判定の際に参照するだけで、窓口総合支援システムでデータを保持することはありません。</p> <p style="text-align: center;">（デモンストレーションによる説明）</p>
事務局	<p>事前質問に対する回答以外に質問等ありますか。</p>
委員 A	<p>窓口で職員の専用端末がある想定ですか。</p>
事業者番号 2	<p>現在職員が使用している据え置き端末でもノートパソコンでもどちらでも対応可能です。</p>
委員 A	<p>タブレット端末はその都度つなげて使用しますか。</p>
事業者番号 2	<p>専用の端末を固定しないで使用する場合はそうなります。基本的には窓口で 1 台固定で配備する場合を想定しています。</p>

事務局	すでに窓口で専用端末が置かれているので、事業者番号2の提案だとその端末にタブレット端末を設置することになります。
委員A 事業者番号2	OS未搭載のタブレット端末にセキュリティリスクはありますか。 セキュリティポリシーをかけていくことになると思います。今回用意するペンタブレット端末はOS未搭載の製品で、ハードウェアを増設することは技術的にできません。単純にタッチパネルのディスプレイになりますので、ウイルスパターンファイルのインストールや外字ファイルの配信等は一切必要ありません。
委員A 事業者番号2	取り込む副本のデータベースにはセンシティブ情報は含まれますか。 プラットフォームで公開されている情報を取り込む想定です。個人メモレベル等の情報は取り込みませんが、4情報や国保の資格情報といった情報は取り込む形になります。
委員B 事業者番号2	パッケージ開発スケジュールを教えてください。 貴区にシステム導入する前には開発が完了するスケジュールです。
委員B 事業者番号2	ファーストユーザーは港区ですか。リスクを憂慮しています。 機能強化版のファーストユーザーは区になりますので、サポート体制を構築した上で対応します。
委員C 事業者番号2	提案資料21ページの運用保守について、提案のシステムがベストではなく、改善の余地があるという認識で良いですか。 はい。
委員C 事業者番号2	今回提案のシステムを見直しする必要がある際、その改修費用はパッケージの費用に含まれていますか。 パッケージの費用内で対応します。現在、内閣官房からぴったりサービスに関するUI改善案が出ており、ぴったりサービスとの連携もパッケージの費用内で対応します。
委員C 事業者番号2	国の動向に依存せず、区から改善要求を出す際も費用内で対応して欲しいと思います。 ユーザーの声は反映して改善していく予定ですのでよろしくお願いします。
委員D 事業者番号2	区民側の入力画面について、例えば大家族が転入して12人といった異常値が出た場合はどうなりますか。 問題ありません。画面設計上、対応上限50人にしていますが、要件整理する中で相談させていただきます。技術的には難しくありません。
委員D 事業者番号2	質問数30問はスマートフォンに慣れていない利用者には多いと思います。途中で回答を中止した場合、振り出しに戻ってしまいますか。 セキュリティの観点から、データは保持しないコンセプトになっているので入力が途中で中止された場合は復元ができません。ただし、入力を適当に行ってもQRコードを生成すれば、窓口にて職員がヒアリングをしながら補正できるので、共通情報だけ入力してもらえれば効率化につながると思います。
委員D 事業者番号2	途中までの入力でもQRコードは発行されますか。 すべて入力する必要はあります。
委員A 事業者番号2	区民が使用するシステムにはデータを全く保持しないということでしょうか。 その通りです。セキュリティ的に保持しない形にしています。
委員A 事業者番号2	区民が問い合わせるヘルプデスクは想定していますか。 入力事項はできるだけ簡素な形に絞っているので、問い合わせは多くないと想定

	<p>しています。先行している自治体での実績としては、現在のところ住民からの問い合わせは発生していません。</p> <p>(2) 事業者番号4 (事業者番号4によるプレゼンテーションおよびデモンストレーションによる説明)</p>
<p>事務局 事業者番号4</p>	<p>事前質問に対する回答をお願いします。</p> <p>質問1について、令和3、4年の3月、4月の業務繁忙期が終わった後に要件定義、仕様調整を行う予定です。また、令和3年3月、4月の繁忙期前にユーザー検証を行い、5月以降に操作研修と運用テストを行うようにします。仕様検討については先行する他区のヒアリングシート等から効率的に要件を抽出して工夫するようにします。質問2について、ユーザー検証は1.5ヶ月程で1人～3人の担当者と細かいやり取りをする想定です。運用テストは調整の部分をご協力いただければと考えています。総合テスト、連携テストは併せて1ヶ月程、それ以前のテストも約1ヶ月弱を想定していますが、当者で一通りのテストを行い、必要に応じて基盤事業者との調整を貴区に協力してもらいたいと思います。特に、住民記録システムとの連携テストは負担がないようにしたいと思います。質問3について、住民記録システムの処理負荷の軽減具合を実例でお見せします。</p> <p>(デモ機にて説明)</p> <p>まずメニューから「転入」を押下します。「届出情報を取り込みますか」という画面に対して「はい」を押下します。すると、住所コード等すでに入力済データがそのまま表示され、修正も可能です。すでに確認済の問題ない内容はそのまま取込むことができるので、処理の負荷軽減につながります。外国人も同様の方法で取り込むことができます。</p>
<p>委員A 事業者番号4</p>	<p>タブレット端末は画面を拡張しているだけですか。</p> <p>職員が使用している端末にペンタブレット端末が有線接続されています。ペンタブレット端末に職員の端末画面と同じものがリアルタイムで表示されます。ただし、区民の情報を検索するような際や区民が見る必要のない情報は自動的にペンタブレット端末がオフになります。質問の回答、電話番号の入力、署名はペンタブレット端末を用いて区民に入力いただきます。</p>
<p>委員A 事業者番号4</p>	<p>ペンタブレット端末にはOSは搭載されていますか。</p> <p>OSは搭載されていないただのディスプレイとなります。</p>
<p>委員A 事業者番号4</p>	<p>ディスプレイは有線接続ですか。</p> <p>ペンタブレット端末、二次元コードリーダーともに有線接続となります。</p>
<p>委員A 事業者番号4</p>	<p>区民が利用するインターネットの事前申請システムにデータは保持しますか。</p> <p>保持しません。回答内容がQRコードになり、発行されるとデータは消失します。</p>
<p>委員A 事業者番号4</p>	<p>インターネットの事前申請システムの保守費用はサービス利用料に含まれていますか。</p> <p>システム利用料の中に使用料と保守費用が含まれています。</p>
<p>委員A 事業者番号4</p>	<p>区民が問い合わせるヘルプデスクの費用は含まれていますか。</p> <p>ヘルプデスクの費用は含まれていませんが、単純な表記にしていたり、質問数を絞るなど区民側の入力の負担を極力なくすようにしているため、実績では問い合わせはない状況です。</p>

委員A	ノンカスタマイズで導入できるにもかかわらず、初期導入の設計構築検証期間が2年程度で工数が600人日以上ありますが、具体的にどんな作業があるのでしょうか。
事業者番号4	窓口での運用が自治体によって異なるので、導入するシステムを貴区の仕様に適用させるために注力します。
委員A	インターネット側の事前申請システムは追加費用で港区の仕様にアレンジする必要がありますか。
事業者番号4	最初に窓口受付で出力する質問案内書の仕様を固めた後、手続き案内にも反映させるようにします。
委員A	見積書からノートパソコンの部分をなくしたとしても機能としては同じですよね。
事業者番号4	はい。
委員B	窓口支援システム独自で保持するデータはありますか。
事業者番号4	受付に関するコンタクト情報、申請書のPDFデータは窓口総合支援システムだけに保持します。
委員E	OCR識字率99%と記載がありますが、識字できない1%はどういったものか教えてください。
事業者番号4	日本語OCRは技術的にまだ難しい部分があり、JIS範囲外の外字や旧字は読み込みができません。また、透かし入りの改ざん防止用紙では誤認識が発生する場合があります。対策としてエラーがあってもマスタと突き合わせて補正する工夫をして実用化に取り組んでいます。
委員E	現在導入に向けて開発中の他自治体でのプロジェクト進捗状況はどうですか。
事業者番号4	区とスケジュールは重複していないので問題ありません。現在導入に向けて開発中の他自治体ではOCR等新しい取り組みもあり、課題がある中で試行錯誤しています。
委員E	既に本稼働済の他自治体とはバージョンが違うものを導入したのですか。
事業者番号4	既に本稼働済の他自治体もスマート窓口パッケージの中でもセルフ窓口を導入しています。セルフ窓口は住民向けであり運用の形態が異なります。
委員C	申請者はすべての情報を入力しないと手続きが進まない仕組みですか。
事業者番号4	必須項目以外は「わからない」や「該当しない」を選んで入力を進めるようにしています。また、質問項目は最小限に絞ることで、申請者が途中でやめずに最後まで入力できるように工夫しています。
委員C	利用者視点の知見や気づきはありますか。
事業者番号4	インターネット事前申請した人を優先的に取り扱うことで窓口での時間短縮の効果を実感してもらって、より多く利用してもらえるような運用を進めています。
委員C	プロジェクトマネージャに質問します。プロジェクトマネジメントの観点からクオリティ、コスト、デリバリーのどれか1つを犠牲にするとしたらどれを選びますか。
事業者番号4	品質と納期は守らないといけないので、最終的にはバランスをとっていくことが大事だと考えています。
委員D	区民が入力していくにあたって質問が多いと予想されます。途中で中止した場合、もう一度入力し直す必要がありますか。
事業者番号4	基本的には最後まで入力できる仕様を目指していますが、一時保存して繰り返し

委員D 事業者番号4	何回も入力する方法はカスタマイズで対応しています。 利用者が今まで回答した内容を閲覧できると思います。 窓口受付のシステムでは質問、回答の一覧が出力されて途中で修正することもできます。そのあと手続き案内書、申請書とセットで質問回答一覧を出力することもできます。
委員F 事業者番号4	導入までに、条件変更等で改修の必要が発生した場合、見積金額内でどこまで対応できますか。 運用支援や対象手続き申請書追加については対応できます。国のデジタル化の動きにあわせたパッケージのアップグレードも費用に含んでいます。ただし、制度改正や補助金が出るものに関しては相談する可能性があります。
委員B 事業者番号4	ケースバイケースということですね。 できるかぎり見積金額内で対応できるよう尽力します。
委員長	4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について (事務局から採点結果の発表) 委員Eは委員会への出席が遅れたことにより、事業者のプレゼンテーションの一部を確認することができませんでしたので、採点の公平性から、二次審査の採点から除くこととしたいと思いますが、いかがでしょうか。 (委員一同、異議なし)
委員長 委員E	各委員から講評をお願いします。 事業者番号4はオーソドックスかつ標準的なシステムにしようとしている姿勢がうかがえて良いと思いますが、拡張性を考慮すると連携を強調した提案ではないほうが良かったかなと思います。2者を比較して、価格差が大きかったことが結果に影響したかなと感じます。
委員A	事業者番号4はヒアリングでの歯切れの悪さが気になりました。事業者番号2がデジタル化に向けて既存のOCR等が使用できなくなることを想定してその点を提案に入れていないことをプラスに評価しました。
委員C	価格差は大きかったですが、それ以外でも事業者番号4のプロジェクトマネージャがヒアリングであまり発言していないことが気になりました。今後の変動に対して契約内の費用で収められるか否かは評価するにあたって大きな点で、事業者番号2のパッケージの費用内で収めるとしたことが、港区と一緒にやっていく事業者として良いと判断しました。
委員D	事業者番号2のほうがファーストユーザーとして港区と一緒にやっていく柔軟さを感じました。
委員F	ファーストユーザーかどうかで若干点差が出ました。私の場合はセカンドユーザーのほうが導入するのが容易かなと感じたが、甲乙つけがたい印象でした。
委員B	事業者番号4のほうが連携がスムーズな感じを受けました。デモンストレーションも事業者番号4のほうが良いと感じましたが、甲乙つけがたい印象でした。
委員長	採点の修正等はありませんか。 (委員一同、修正等なし)
委員長	事業者番号2を委託事業候補者として決定してよろしいですか。 (委員一同、異議なし) (事務局より事業者名の公表)

委員長	(事務局より事務連絡) 5 閉会 (閉会の挨拶)
-----	--------------------------------