

平成26年度 第1回熊本市公共サービス民間提案監理委員会議事録（要旨）

1 日 時

平成26年8月13日（水） 午後2時から

2 場 所

熊本市役所市庁舎6階 会議室

3 出席委員（敬称略、順不同）

澤田道夫（会長）、藤木美才、樋口信夫、前崎弥生、徳富幸平

4 配布資料

資料1 熊本市公共サービス民間提案制度モニタリングに関する基本方針

資料2 平成26年度委託開始事業のモニタリングシート

資料3 平成26年度詳細提案の取扱い（案）について

5 次 第

（1）開会

（2）総務局長あいさつ

（3）会長あいさつ

（4）議事

ア 平成26年度委託開始事業の運用状況について

イ 平成26年度詳細提案の募集について

（5）その他

（6）閉会

6 議事録（要旨）

| | |
|--------|---|
| 澤田会長 | 議題ア「平成 26 年度委託開始事業の運用状況について」説明をお願いします。 |
| 行政経営課長 | 資料 3 を使用し、平成 25 年度の簡易提案及び詳細提案状況の振り返り、平成 26 年度委託開始事業について説明 |
| 副課長 | 資料 1 によりモニタリングに関する基本方針について説明 |
| 澤田会長 | ここまでの説明に対して、何か質問はないか。 (なし) |
| 澤田会長 | それでは、平成 26 年度から委託運用開始となった 2 事業及び詳細提案での官民比較審査により市が引続き事業実施者となった 1 事業についてモニタリング評価の報告をお願いします。 |
| 西区区民課長 | くまもと森都心プラザ市民サービスコーナーについては、4 月 1 日から民間委託とし、運用を開始した。 まず、委託に至るまでの流れについて説明する。 総合評価方式（価格及び技術面の評価）での入札を採用。6 社の応募、うち 1 社は棄権、3 社は途中辞退。最終的に 2 社による総合評価方式による入札となった。 結果、(株) アイヴィジットに決定。 職員の配置は、常駐 2 名、繁忙期（6 月、年度末）には 3 名体制で対応している。 7 月 30 日にモニタリングを実施、聞き取り調査、書類の確認、現地の確認を行った。 各評価項目について、評価基準に基づき評価を行った。今回の評価については、すべての評価項目について「○」以上とした。特に事故発生時の対応マニュアル、緊急連絡体制の整備、情報漏えい対策、セキュリティ対策については「◎」とした。また、地域雇用の取組について、窓口対応の 7 名は全て地元採用であることから「◎」とした。 また、業務マニュアルの作成については、内容・ボリューム的にも充実しており「◎」、業務処理や課題解決の取組についても「◎」とし |

| | |
|--------|---|
| | <p>た。</p> <p>サービス水準の達成状況については、「お客様のニーズを的確に把握し、速やかな処理を行う」はサービス水準を上回っていると評価、「お客様の満足が得られる接遇で対応する」についてはサービス水準を満たしている評価に留めているところ。</p> <p>次に、モニタリング評価のまとめについて、履行状況、安全管理、サービスの質の維持・向上について説明を行う。</p> <p>履行状況については、4月1日からの本格実施に伴い、準備期間（8日間）を含め、3月24日付け契約締結。実際の端末研修は6日間程しかなく期間的に短かったこと等もあり、4月当初の事務に迅速性を欠く場面もあった。具体的には手数料の集計処理に時間を要したことが挙げられる。但し、集計処理を間違えたということではなく、正確性を期すために時間を要したものである。その後は、市と連携し研修等を実施、円滑に業務が引き継がれている。</p> <p>安全管理については、委託業者は、プライバシーマークの取得や、情報セキュリティマネジメントシステムというISO27001を取得しており、安全管理に関するマニュアルや社員教育も徹底されており、評価される。</p> <p>サービスの質の維持・向上については、繁忙期にお客様を待たせない工夫がみられた。また、会社全体で質の高いサービスを提供しようとする姿勢が見られる。</p> <p>また、その他として、業務管理責任者が頻繁に来熊し、現場把握に努め、市への報告も逐一され評価されるところである。</p> |
| 澤田会長 | <p>ここまで、森都心プラザ市民サービスコーナー民間委託に伴うモニタリング評価について報告がされたが、委員の皆さんから質問・意見等はないか。</p> |
| 藤木委員 | <p>基本方針の中で、事業者でアンケート実施の記載があるが、アンケート実施がされているのであればその結果について教えて欲しい。</p> <p>また、業務マニュアル等もしっかり作成されていると報告にあったが、実際に業務に従事している者がシステムに追いついていっているのか、事業者の意見や感想等があれば教えて欲しい。</p> |
| 西区区民課長 | <p>アンケートについては、毎年10月に区民課窓口で行っているアンケート実施にあわせて実施したいと考えている。</p> |

| | |
|--------|--|
| | <p>また、システムについては、再任用職員が3名ローテーションで常駐しており、証明書等が間違いなく発行されているかの確認を行っているところ。また、システム操作についても当初は戸惑いもあったと思うが、職員がカバーし、現在では業務に支障はあっていない。</p> |
| 樋口委員 | <p>モニタリング実施の時期について、モニタリングシートに記載のあるとおり、7月23日に民間事業者による業務従事者へのモニタリングを実施、その結果を受け、7月30日に市が事業者に対しモニタリングを実施したということではないか。</p> |
| 西区区民課長 | <p>そのとおり。</p> |
| 樋口委員 | <p>市が実施したモニタリング結果より、事業者が実施した自己評価の方が厳しかったということか。</p> |
| 西区区民課長 | <p>そのとおり。民間委託により迅速かつ正確なサービスの向上が図れていると評価している。</p> |
| 樋口委員 | <p>市の評価というのは、日頃から担当者等が現場に行ってそれも含めての評価ということではないのか。</p> |
| 西区区民課長 | <p>そのとおり。常駐する再任用職員や区民課からの応援職員等への聞き取りも行い評価したところ。</p> |
| 徳富委員 | <p>あえて問題とするところがあれば聞かせて欲しい。</p> |
| 西区区民課長 | <p>危惧しているのは情報漏えい。Cネット端末が1台設置されており、事業者が操作できる環境にはないが、今後も引続き職員と事業者との住み分けができるのかが危惧される。現在は、きちんとした管理、住み分けができており、問題はない。</p> |
| 前崎委員 | <p>受付窓口は制服の貸与はないのか。</p> |
| 西区区民課長 | <p>委託する際に制服については議論したが、民間委託をする目的の一つに経費削減があることから、適正な服装での対応とした。ただし、森都心プラザについては制服ありのため、今後の検討事項と</p> |

| | |
|--------|---|
| | したい。 |
| 澤田会長 | 森都心プラザの指定管理事業者との関係は良好か。 |
| 西区区民課長 | 特に問題は生じていない。 |
| 澤田会長 | 総合評価方式による入札で、アイヴィジットに決定した決め手となったものは何か。 |
| 西区区民課長 | 価格。価格と技術点は 1 : 1。技術面でも個人情報保護の面では点数が高く、価格面、技術面ともに上回ったという状況であった。 |
| 澤田会長 | 現在、問題なく運用されているが、一区役所の窓口を委託するとなると可能と考えるか。 |
| 西区区民課長 | 森都心プラザの市民サービスコーナーは限られた証明書発行のみ。それに限れば可能性はあると考える。 |
| 澤田会長 | 森都心プラザ市民サービスコーナーについての報告は以上とする。 |
| 澤田会長 | それでは、浄書管理業務についての報告をお願いします。 |
| 総務厚生課長 | <p>評価結果については、概ね「○（仕様書通り）」と評価した。一部「△」と評価した項目について説明する。</p> <p>評価項目 A の（4）人材育成の項目を「△」としている。個人情報研修や機器操作研修については仕様書通り実施されていたが、情報セキュリティ研修については仕様書で年 2 回以上の研修を実施することとされており、現時点では 1 回しか実施されておらず、「△」としたところ。ただし、事業所では今後研修を実施する予定としている。</p> <p>また、評価項目 B の（1）業務上の注意事項の項目を「△」としているが、これは、業務マニュアル等の作成については、仕様書で委託開始後 6 ヶ月以内に作成するというようにしており、現時点では作成されておらず「△」としたところ。ただし、仕様書に定められた期間内では作成される予定である。</p> <p>また、C のサービス水準の達成状況について、一つはアンケート調査に基づくもの、もう一つは時間外勤務時間数からみた効率的な運営状</p> |

| | |
|--------|--|
| | <p>況とした。今回は、平成 25 年度 4 月～6 月までの時間外勤務時間数と比較し、73.2%の削減となっているためサービス水準を大きく上回っていると評価した。なお、時間外勤務時間数を基準としたのは、効率性を判断するものとして、時間外が減れば、時間内においても効率的な業務運営がなされていると判断できると考え、この項目としたもの。</p> <p>次にモニタリング評価のまとめについて、履行状況、安全管理、サービスの質の維持・向上について説明を行う。</p> <p>履行状況について、仕様書及び技術提案書に基づき概ね適切に実施されている。</p> <p>安全管理について、仕様書及び技術提案書に基づき適切に実施されている。なお、事故発生時の対応マニュアルについては、不審者・不審物対応、地震対応、緊急患者対応等個別のマニュアルが作成されており、仕様書等を超える対応がなされていると判断した。</p> <p>サービスの質の維持・向上について、アンケート実施による評価は時期的にまだであるが、仕様書及び技術提案書に基づき適切に実施されている。受託者と委託者とで月に一度定例会を開催しており、課題解決、サービス向上策について取り組んでいる。</p> <p>全体的に見れば、実施時期の関係で評価が「△」としているものがあるものの、予想以上にサービスの維持・向上につながっているのではないかと考えている。</p> |
| 澤田会長 | 民間委託した際の入札状況及び人員配置について教えてください。 |
| 総務厚生課長 | 入札は 2 社。また、通常配置されている人員数は、平成 25 年度は職員 1 名、再任用 1 名、嘱託 3 名の計 5 名。現在は、通常 4 名（繁忙期は 5 名）体制。 |
| 澤田会長 | それでは、委員の皆さんから質問・意見等はないか。 |
| 徳富委員 | 時間外勤務が 82 時間から 22 時間へ削減されているが、これは全体の時間数か。 |
| 総務厚生課長 | そのとおり。4 月から 6 月までの 3 ヶ月の総時間数である。 |
| 徳富委員 | 昨年の監理委員会の中で、休日出勤等も多く、大変な業務と聞いてい |

| | |
|----------|---|
| | たような記憶があるかどうか。 |
| 総務厚生課長 | 昨年から 5,000 枚以上の浄書依頼については、計画書に記載するように各課に指導をしており、それにより業務の計画が立てやすくなったことも時間外縮減の要因にあるのではないかと考えている。 |
| 徳富委員 | 委託の方法として、時間外勤務が増えた場合は、追加で委託料を支払うこととなるのか。 |
| 総務厚生課長 | いいえ。追加支払いは発生しない。 |
| 前崎委員 | モニタリングの時期として、アンケート実施後が望ましいのではないか。 |
| 行政経営課副課長 | モニタリングの時期としては、基本方針の中で半年に 1 度としているところであるが、今回は、民間提案制度による委託開始の初年度ということもあり、サービスの質の維持・向上等がきちんとなされているかを確認することを目的に、第 1 四半期に実施をさせてもらったところである。このため、アンケート実施に関する項目等、一部評価できないものが生じている次第である。 |
| 樋口委員 | 評価項目 B の (3) 身だしなみについては、現時点でも評価できるように思うがどうか。 |
| 総務厚生課長 | 身だしなみについては、実際に浄書室を利用する者が好感を持てるかどうか、アンケートにより判断することとしている。 |
| 澤田会長 | 事業者による自己評価と市による自己評価が異なる項目が結構見られる。特に、業者が「◎」で市が「△」と評価しているものについて、理由は何か。 |
| 総務厚生課長 | 市の評価は、あくまで仕様書通りとすれば「○」としているが、仕様書の実施時期から現時点では実施時期に至っておらず、当然として未実施のものについては「△」と判断したものである。 |
| 澤田会長 | 印刷量の変化がわかるデータはあるか。印刷量が激減しているのでは |

| | |
|--------|--|
| | れば時間外勤務時間数も減ると思うので。 |
| 総務厚生課長 | 実績としては、まとめている。依頼件数としては前年度の 92%でありあまり変化はない。 |
| 澤田会長 | 時間外勤務について、委託料として追加費用が生じないということは、既存の委託料の中でみるということか。 |
| 総務厚生課長 | そのとおり。 |
| 澤田会長 | 市が直営の場合は、時間外勤務の把握ができるが、現在はどうか。 |
| 総務厚生課長 | タイムカードがあるので、それで確認するようにしている。また、執務室の関係上、時間外勤務を行う場合は、事前に総務厚生課へ報告するようにしているため、把握が可能となっている。 |
| 澤田会長 | 時間外のモニタリングの指標だが、今年は昨年度に比べ減少したと言えるが、毎年減少していくものではない。例えば、前年度と変わらない場合も評価が低くなることもあるがどうか。 |
| 総務厚生課長 | 基本的には、委託前（直営時・平成 25 年度）と比較して判断するものと考えている。 |
| 澤田会長 | 浄書管理についての報告は以上とする。 それでは、文書集配業務についての報告をお願いします。 |
| 総務厚生課長 | 文書集配業務については、市直営であり、仕様書はない。基本的には、現場確認、聞き取り、書類確認により評価を行った。 評価結果については、概ね「○」とした。一部、評価項目 A の (5) 安全管理体制の中で、事故発生時の対応マニュアルや緊急体制の整備を行っているところではあるが、一部、郵便物の不審物対応マニュアルの周知が徹底されていなかったということで「△」とした。マニュアルの周知徹底については、迅速に研修を行ったところである。 サービス水準の達成状況については、一つはアンケート調査に基づくもの、もう一つは時間外勤務時間数からみた効率的な運営状況とし |

| | |
|--------|--|
| | <p>た。今回は、平成 25 年度 4 月～6 月までの時間外勤務時間数と比較し、58%程度の削減となっているためサービス水準を大きく上回っていると評価した。</p> <p>次にモニタリング評価のまとめについて、履行状況、安全管理、サービスの質の維持・向上について説明を行う。</p> <p>履行状況について、適切に実施されている。なお、詳細提案時の障がい者の雇用拡充については、雇用を確保している。</p> <p>安全管理について、概ね適切に実施されている。</p> <p>サービスの質の維持・向上について、適切に実施されている。なお、郵便割引制度の活用により郵便料の削減にも取り組んでいる。</p> <p>その他として、使送便（庁内、区役所間）についても障がい者（手をつなぐ育成会と委託）雇用を行っており、健常者と障がい者が協働するモデル的な職場となっている。</p> |
| 澤田会長 | <p>それでは、委員の皆さんから質問・意見等はないか。</p> |
| 藤木委員 | <p>郵便割引制度利用時に作成する差出票は、郵便物を出す課が作成するのか。</p> |
| 総務厚生課長 | <p>各課で作成している。</p> |
| 藤木委員 | <p>サービス水準の達成状況で、時間外勤務時間が減っているということであるが、各課の担当者の時間外勤務時間に影響があっているということはないか。</p> |
| 総務厚生課長 | <p>各課の時間外勤務は把握していないが、慣れれば時間はとらない作業である。また、職員への郵便料の削減の意識付けは大事であると考えている。</p> |
| 前崎委員 | <p>障がい者との協働について、具体的に聞かせて欲しい。</p> |
| 総務厚生課長 | <p>本庁舎内での郵便物の仕分け、集配を健常者と一緒に行っている。</p> |
| 徳富委員 | <p>58%の時間外の縮減について、同じ市が実施する中で、どのような工夫があったのか。</p> |

| | |
|---------------|--|
| <p>総務厚生課長</p> | <p>執務室が6階から地下に移動し、郵便局と同フロアとなったことで、やりとりがスムーズになったことと、受取箱の配置変更により集配文書が入れやすくなったことで、業務効率化に繋がったのではないかと考える。</p> <p>また、民間提案制度により業務を見直す中で職員の意識向上にも繋がったことも要因に挙げられるのではないかと考える。</p> |
| <p>徳富委員</p> | <p>差出票の作成を各課で作成してもらおうということで、やはり時間もかかっているのではないかと。そこをどう評価するかは難しいと思う。郵便料金の削減のみをもって評価するのはどうかと思う。</p> <p>1円でも料金が安いというのがいいというわけでもないと思う。</p> |
| <p>澤田会長</p> | <p>職員の機運が高まり、結果残業時間の縮減にも繋がっているのであれば、民間提案制度導入の意義もあったかといえるのではないかと。今後は、どのような工夫をされているのか等の検証も行い、業務に取り組んで欲しい。</p> <p>それでは、文書集配業務についての報告は以上とする。</p> <p>では、次に議題イ「平成26年度詳細提案の募集について」事務局説明をお願いします。</p> |
| <p>行政経営課長</p> | <p>資料3を使用し、平成26年度の詳細提案の募集について説明する。</p> |
| <p>澤田会長</p> | <p>この件について、何か質問はないか。</p> <p>平成27年度以降に見送るとあるが、いつまで見送るのか。</p> |
| <p>行政経営課長</p> | <p>窓口業務については、区役所のありかた検討会の中で新体制への移行が平成28年度以降と聞いている。マイナンバー制度の動きによっては変更となるかもしれないが、新体制への移行の時期が目安となると考えている。</p> <p>東部環境工場についても全体的な人事配置の考え方を整理する中で、適切な時期を見計らい、民間委託へと移行していきたいと考えている。</p> |

| | |
|------|---|
| 澤田会長 | 窓口業務については、新体制になるときに一緒に民間委託もとなれば、来年度ばたばたしなければならないし、マイナンバー制度の様子をもう少しみようとなれば先になるかもしれない。そこをどう考えるか。 |
| 総務局長 | 正直、マイナンバー制度の導入についてはまだイメージできていない。また、どこまでカードに情報を載せるかについても決まっていない状態。証明書のコンビニ交付も含め、今後の全体的な方向性が決まらない中、民間委託をするしないの判断は難しい。 |
| 澤田会長 | それでは、市からの説明があったとおり、平成 26 年度の詳細提案については見送るとすることでいいか。 |
| 委員全員 | (異議なし) |
| 澤田会長 | <p>それでは、平成 26 年度詳細提案については見送ることとする。なお、提案のあった事業者には、説明を行うようお願いする。</p> <p>これをもって第 1 回民間提案監理委員会を終了する。</p> |