

【概要】

窓口支援システムの導入に関する審査会が開催され、提案書の評価やシステム導入後の職員の負担、市民の利便性向上についての意見が交わされた。

特に、システムの自動化やマイナンバーカードの取り扱いに関する懸念が指摘され、職員の不安や改善要望が強調された。

最終的に、株式会社北見コンピューター・ビジネスを優先交渉権者とする事が決定された。

【審査会の詳細】

審査員 A

- ・市役所の申請プロセスをスムーズにするためには、聞き取ることが重要であると強調した。また、提案資料が詳細であったため、評価は高くなっている。

審査員 B

- ・導入にあたり、マイナンバーカードによる本人情報の取り込みが必須であるにも関わらず、実際にはそれができていない点を指摘
- ・また、RPA が停止する理由が不明であることや、ログがたまることによる遅延についても不安がある
- ・システム自体は市民にとって良いものであると評価しつつ、改善点があれば対応してほしいとの意見を述べた。
- ・全体として、導入には賛成の意向を示した

審査員 C

- ・評価点について、仕様書に基づきほぼ 100 点とし、一部記載がない部分については評価を調整したと述べた。
- ・提案事項の評価については提案の有無に基づき評価を行い、標準的な提案があったため 3 の評価を付けた。

審査員 D

- ・全体的に必須要件の点数が低い理由として、他市にも提出していると思われる汎用的な提案書であったことを指摘した。
- ・システムの自動化に関しては、RPA のエラー率が懸念され、正確性が重要であると述べた。
- ・また、導入後の実際の運用に不安を感じており、特に職員の習熟度に差が出る可能性を挙

げた。

- ・市民からはシステム導入による負担軽減が評価されているが、職員の負担も増加する可能性がある」と指摘した。

- ・令和 8 年 3 月の導入予定に対し、標準化システムとの両立が課題であると述べた。

審査員 E

- ・必須要件について、証明発行機能の導入が完了しているため要件は満たしていると考え基本的に 3 点を付けていると述べた。

- ・プロジェクト体制や内容提示が安心できる点については 5 点を付けた。

- ・提案として、他市町での運用実績を述べているが、湖西市の提案に対する回答が不足していると指摘した。

- ・全体的に、運用に関してはあまりうまくいかないのではないかという懸念も示した。

審査員 B

- ・導入にあたり、マイナンバーカードによる本人情報の取り込みが必須であるにも関わらず、実際にはそれができていない点を指摘した

- ・また、RPA が停止する理由が不明であることや、ログがたまることによる遅延についても不安を指摘

- ・システム自体は市民にとって良いものであると評価しつつ、改善点があれば対応してほしいとの意見を述べた

- ・全体として、導入には賛成の意向を示した。

審査員 F

- ・湖西の状況について提案書と評価基準を基に評価を行ったが、システムの適合性については今後の意見交換が必要と感じている。

- ・プレゼンテーションは人物評価が主な目的であり、提案内容の二重評価は避けるべきとの考えを示した。

- ・また、契約後の関係性や事業者との付き合い方についても慎重に考える必要があると述べた。

- ・越谷市の事例を引き合いに出し、契約形態の選定には注意が必要だと強調した。

- ・最後に、理想のシステムを追求するためには時間が必要であり、そのシステムは極論オーダーメイドまたは内製をする必要があると結論付けた。

【決定事項】

1. 株式会社北見コンピューター・ビジネスを優先交渉権者とすることが決定された。
2. 次回のプレゼンテーションは実施しない方向で進めることが合意された。
3. システム導入に際して、職員の不安や市民の利便性向上に向けた改善要望を契約交渉の中で伝えることが確認された。