

吹田市市民課業務一部委託業務プロポーザル選定委員会 議事要旨

令和7年度 第1回吹田市市民課業務一部委託業務プロポーザル選定委員会									
開催日時	令和7年4月4日（金）午後3時～午後4時30分								
開催場所	メイシアター 3階 第1会議室								
開催方法	対面会議方式								
出席者	[委員] ■：出席、□：欠席 ■ 市民部 部長 (委員長) □ 市民部 総括参事 (副委員長) ■ 市民部 市民課参事 ■ 児童部 子育て給付課課長 □ 福祉部 高齢福祉室主査 ■ 福祉部 障がい福祉室主幹 ■ 健康医療部 国民健康保険課主幹 [事務局] 市民部 市民課								
議題	1. 吹田市市民課業務一部委託業務プロポーザル実施要領について								
議事要旨	議題 吹田市市民課業務一部委託業務プロポーザル実施要領について 事務局から「【資料1】吹田市市民課業務一部委託業務プロポーザル実施要領（案）」等の配布資料の説明を行い、以下の議論の結果、委員からの意見について事務局で反映すること条件とし実施要領等が承認された。また、内容の変更についての確認は、委員長に一任された。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>委員からの意見等</th><th>回答及び決定事項</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>【資料1】実施要領 p. 2 参加資格に共同事業体を含めるかについて、今回の委託事業の規模が大きく、委託事業者がグループ会社内で業務分担する場合などのケースもあり、単独では参加できない事業者が出てくる可能性があるため含めるのがよい。</td><td>共同事業体での参加を認めることとする。</td></tr> <tr> <td>【資料1】実施要領 p. 2 共同事業体は、業務委託の規模の大きさやシステム、人員配置の側面から、参加資格範囲に含めるほうがよい。</td><td>共同事業体での参加を認めることとする。</td></tr> <tr> <td>【資料1】実施要領 p. 2 共同事業体を参加資格者に加えることは</td><td>建設系の事業に係る共同事業体との契約と同じ契約方法になると考える。</td></tr> </tbody> </table>	委員からの意見等	回答及び決定事項	【資料1】実施要領 p. 2 参加資格に共同事業体を含めるかについて、今回の委託事業の規模が大きく、委託事業者がグループ会社内で業務分担する場合などのケースもあり、単独では参加できない事業者が出てくる可能性があるため含めるのがよい。	共同事業体での参加を認めることとする。	【資料1】実施要領 p. 2 共同事業体は、業務委託の規模の大きさやシステム、人員配置の側面から、参加資格範囲に含めるほうがよい。	共同事業体での参加を認めることとする。	【資料1】実施要領 p. 2 共同事業体を参加資格者に加えることは	建設系の事業に係る共同事業体との契約と同じ契約方法になると考える。
委員からの意見等	回答及び決定事項								
【資料1】実施要領 p. 2 参加資格に共同事業体を含めるかについて、今回の委託事業の規模が大きく、委託事業者がグループ会社内で業務分担する場合などのケースもあり、単独では参加できない事業者が出てくる可能性があるため含めるのがよい。	共同事業体での参加を認めることとする。								
【資料1】実施要領 p. 2 共同事業体は、業務委託の規模の大きさやシステム、人員配置の側面から、参加資格範囲に含めるほうがよい。	共同事業体での参加を認めることとする。								
【資料1】実施要領 p. 2 共同事業体を参加資格者に加えることは	建設系の事業に係る共同事業体との契約と同じ契約方法になると考える。								

	よいが、代表企業や構成などの関係の整理が必要である。具体的には、個別の複数事業者と契約するか、代表事業者との契約とするかなどである。	
	【資料Ⅰ】実施要領 p. 2 業務実施場所が中層棟Ⅰ階となっているが、市民課のスペース以外のロビーなども含むという趣旨か。執務場所やスペースをどこまで使用するかは提案に影響するため、詳細に記載したほうがよい。	市民課前ロビーでのフロア案内、らくらく窓口証明書交付サービス及びおくやみコーナーを市民課窓口外に設置する想定である。仕様書記載内容と齟齬が生じないよう表現を整理する。
	【資料Ⅰ】実施要領 p. 3 「同様の業務」と審査評価項目の「同種または類似業務」の言葉の使い分けを確認したい。	明確な使い分けができていなかったため「類似の業務」に統一する。類似業務実績調書に業務名と業務内容の記載欄があり、その記載内容を以って類似の業務か否かの判断をすることになる。
	【資料Ⅰ】実施要領 p. 3 「同種の業務」は具体的にどの程度の類似性を指すのか。市民課窓口業務に限定するのか、例えば介護保険関連業務なども同種と扱うのか。	類似の業務とは、住民異動届の受付・入力業務、郵送請求を含む証明書受付・交付・精算業務、前述した業務の電話受付架電業務等を含む業務を指す。
	【資料Ⅰ】実施要領 p. 3 ⑨「同様の業務の受託実績」は、主となる業務は窓口業務と考えられるが、おくやみコーナーの設置とAIチャットボットの運用等をすべて含めた業務を同様の業務実績と定義すると該当する事業者が少なくなると考える。どこまでの業務範囲を同様の業務と取り扱うかを明確にするのがよい。	類似の業務とは、住民異動届の受付・入力業務、郵送請求を含む証明書受付・交付・精算業務、前述した業務の電話受付架電業務等を含む業務を指すと定義する。
	【資料Ⅰ】実施要領 p. 4 提案スケジュールがタイトであるが変更できないか。	業務開始を12月からと想定しており、昨年実施した情報提供依頼（RFI）ではいずれの事業者も準備期間に6か月程度要すると確認しているため当該スケジュールとしている。
	【資料Ⅰ】実施要領 p. 5 提出書類で「納税義務を有する税金を滞納していない及び社会保険料を滞納していない旨の誓約書」とあるが、参加資格	不要であるため、削除する。

	に滞納がないことが要件になっていないため、提出は不要ではないか。	
	【資料１】実施要領 p. 6 事業者からの質問は、全事業者に回答する想定か。	参加表明書を提出した全提案事業者に電子メールにて質問と回答を共有する想定である。
	【資料１】実施要領 p. 8 現状の審査ルールでは同率１位の提案者がいる場合、点数の合計で判断することとなっているが、点数の合計を見た際に、多くの委員が２位順位としているにも関わらず、点数合計は１位順位の提案者より高くなることもあり、３位以下の事業者が敗者復活にならないようにする必要がある。	「順位付けした委員数で選定できない場合は、各委員が付けた順位を足し合わせた合計が小さい者を上位として選定する。いずれの方法でも選定できない場合は、上位５位までの提案事業者を委員会による合議又は多数決により選定する。」方法とする。
	【資料１】実施要領 p. 9 (ウ) ②は、前段で提案書の内容は原則採用するが、ただし書き部分での意見・提案の文言について、誰がいつの時点で提案を求めているか不明のため、表現を整理するとよい。	ただし書き以下を、「吹田市市民課業務一部委託業務募集要項及び仕様書において意見・提案を求めている部分について業務委託仕様として採用するかどうかは、契約候補事業者決定後、両者協議の上決定する。」と修正する。
	【資料１】実施要領 p. 9 ウ②の記載に関し、提案内容を採用しなかった場合、見積書の金額を減額する想定か確認したい。	随意契約交渉時に、決定することとなる想定である。見積金額に積算されている業務内容を実施しない場合、市としては減額交渉を行う想定である。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 ３番「業務一覧に対する提案」について、今回の業務委託の目的は市民サービス向上であるが、一方で内部の業務改善も求めているため、この項目の配点が低いと業務一覧の業務に対する取組が薄くなり、内部の業務改善につながらないのではないか。	配点は非公開であるため、事業者側は可能なかぎり受託可能とすることを見込み、配点については変更なしとする。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 ７番「効率的な窓口案内の実現について」は、市民課以外の他室課との連携や案内の効率的な方法を提案いただくことを仕様書に盛り込めるとよい。	仕様書を確認の上、検討する。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表	指摘のとおり修正する。

	8 番「サービスレベルについて」の配点が 80 点であるが、サービスレベルは基本的に設定されるものであるため、配点は 50 点程度でよいのではないか。	
	【資料 2】審査評価項目・配点基準表 12 番「偽装請負対策について」は、偽装請負は違法行為であり、偽装請負対策は当然実施されるべきものであるため、配点を高くする必要はない。それより、提案内容を評価すべきであり、必須事項である偽装請負対策の配点が高いのは違和感がある。	指摘のとおり、80 点と修正する。
	【資料 2】審査評価項目・配点基準表 13 番「個人情報保護」について、これまでの情報漏洩事例は故意や過失など人為的なミスが多いため、委託事業者の社内システムや教育研修などの実施事項を記載いただくのがよい。	意見を踏まえ、評価ポイントとして研修・教育の実施事項、個人情報漏洩対策が適切であるかなどを具体的に示しているかを加える。
	【資料 2】審査評価項目・配点基準表 13 番「個人情報保護」について、運用時の具体的な対応策（例：スマートフォンを持ち込ませない、USB 接続の機器は使用させないなど）を具体的に示させるのがよい。また、各事業者で個人情報の紛失対策は実施しているため、個人情報保護の項目の中で評価することも一案である。	意見として承った。
	【資料 2】審査評価項目・配点基準表 14 番「追加提案」について評価ポイントに「追加提案があるか」と記載されているが、追加提案がないことは想定しているか。	追加提案がないことは想定していないため、評価ポイントの「追加提案があるか」は削除する。
	【資料 2】審査評価項目・配点基準表 15 番「プレゼンテーション」の配点は、学識経験者の意見を踏まえ 50 点に引き下げているが、プレゼンテーションは実際に現場で業務に従事する担当が来る場である。提案書の内容だけでなく実	プレゼンテーションの項目について、指摘のとおり修正する。

	際に人を見る要素もあるため８０点程度がよい。	
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 １８番「見積金額」は、現在の見積金額の配点は１８０点であり全体の１５．２％であるが、今回の業務委託にあっては価格の優先順位は高くないため、見積金額の配点は１５％以下でもよい。	指摘のとおり修正し、１３％とする。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 ＡＩチャットボットとおくやみコーナーの配点比率が低めであり、あまり重要視されていないような印象を受けるが、ＡＩチャットボットは業務として非常に労力がかかるため、しっかりと提案内容を見て職員の負担も踏まえて選定したほうがよい。	配点を５０点に修正する。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 本選定では、事業者の失格項目はあるか。例えば、ＡＩチャットボットの業務を全く実施しない場合は失格となるか。あるいはそれに代わる提案がある場合、失格とはならないのか。	０点をつけた委員が過半数を超えた評価項目が一つ以上ある場合は、選外とする。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 ＡＩチャットボットをはじめ、業務委託は調達後の導入がよいが、運用の負担が大きい場合、運用上で職員の負担軽減につながるか提案かを確認できるとよい。市民サービスか職員の負担軽減のいずれに重きを置くか評価の視点があるとよい。	意見として承った。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 評価者がどのような視点で評価に差をつけるべきかが明確になるとよい。	意見として承った。
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 一定の事務局の判断基準を明確にし、委員が同じ目線で採点できるようにしてほしい。例えば、業務実績を見る際の判断基準（数や業務規模）などを提示してほ	意見として承った。

	しい。	
	【資料２】審査評価項目・配点基準表 業務マニュアルの整備について評価する 項目があったほうが良い。	評価ポイントとして追加する。

以 上