# 第2回吹田市子供の習い事費用助成事業 公募型プロポーザル選定委員会 【議事概要】

## I 開催日

令和7年 | 0月6日(月) | 13時から | 5時まで

### 2 開催場所

吹田市文化会館(メイシアター) 3階 第 | 会議室

#### 3 参加者

委 員 長:児童部子育て政策室長

副委員長:児童部子育て給付課長

委 員:行政経営部デジタル政策室長

委 員:福祉部生活福祉室長代理委員 生活福祉室参事

委 員:学校教育部学校教育室長

事 務 局:児童部子育て政策室

### 4 審議事項

- (1) プレゼンテーション及びヒアリングによる企画提案書等の審査
- (2) 最優秀提案事業者の決定

#### 5 議事要旨

- (1) プレゼンテーション及びヒアリングによる企画提案書等の審査
  - ・事務局から審査の流れ等の説明
  - ・提案事業者によるプレゼンテーション及びヒアリングを実施 (プレゼンテーション | 5分、ヒアリング20分)
- (2) 最優秀提案事業者の決定

全ての提案事業者が最低基準点を上回ったことから、 I 位と順位付けした委員数が最多であった 事業者 A を最優秀提案事業者として選定し、事業者 B を次点者として選定した。

# 6 主な質問と回答

## (I) 事業者A

項番	委員からの質問	提案事業者の回答
1	吹田市独自のニーズや求められる習い事	学習塾やオンライン教室についてのニーズ
	教室とはどういったものを考えているの	があると考えており、優先的に開拓してい
	か。	きたい。
		また、事業者が参画するうえで、精算面に
		課題があると考えているが、今年度から年
		額一括支給の運用が始まっており、この点
		をアピールしていきたい。
2	効果検証アンケートについて、特に未申	利用勧奨通知に同封することや、質問を少
	請者からの回収率が低くなる恐れがある	なくし、簡単に回答できるアンケートにす
	が、どのような対策を検討しているの	ることで回答率を上げていきたい。また、
	か。	コールセンターに問合せいただいた場合
		は、その場で聞取りを行う等、様々なアプ
		ローチを実施していく。一方で、ポイント
		付与等のインセンティブは本事業の趣旨と
		は合致しないと考えており、実施は検討し
		ていない。
3	試験会場やスポーツ大会で広報活動を実	主に事業者に向けた広報として、模擬試験
	施するとあるが、具体的にどういった活	会場やスポーツ大会での、ポスター掲示や
	動を考えているのか。	チラシの配布を考えている。
4	収集したデータから改善提案をするとあ	言語の壁や制度を理解できていない利用者
	るが、過去の事業実績から具体的な改善	が一定数いることを把握している。コール
	案を提示してほしい。	センターでは、幅広い伴走支援をしている
		が、一人ひとりに丁寧にアプローチする必
		要が生じていると考えている。例えば、予
		約制で市役所や御自宅等に出張して説明を
		行っていきたい。
5	個人情報を含む情報漏洩時のマニュアル	トラブル発生時のマニュアルは準備してい
	は準備しているか。	る。また、初動としてはまず市役所へ連絡
		し、密に連絡を取りながら連携して対応す
		る必要があると考えている。
6	別自治体で同種事業の実績を提出されて	月に1回、習い事に関する事業で定例ミー
	いるが、各自治体で発生したインシデン	ティングを実施しており、事象の共有を実
	ト事例を社内で共有する仕組みはあるの	施している。共有した情報をマニュアルへ
	か。	の追記し、同様の事象が発生しない仕組み
		を構築している。

<ul> <li>習い事教室に対する交渉手段として、法人営業部門が持つ既存のネットワークを活用するとあるが、具体的にどのように活用するのか。</li> <li>見積書ではコールセンターに関する費用が多くを占めており、参画事業者の開拓に関する費用は少ないように思えるが、開拓業務を十分に実施できるのか。</li> <li>事業者間の交流が生まれる場とは何か。 模擬試験会場やスポーツ大会の場を考えている。 新規開拓事業についてはしっかりと実施していく。</li> <li>償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。</li> <li>償還払い制度を導入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。</li> <li>習い事事業ではなく企業として繋がりがある事業者もあり、角度を変えてアプローチすることで、まず話を聞いてもらえる環境でよる環境では表する。</li> <li>仕様書に記載されているとおり、コールセンターの受電数は多くない。一方で教室開拓については「件あたりの金額を積算するものではないと考えており、運営経費に含めている。新規開拓事業についてはしっかりと実施していく。</li> <li>償還払い制度については、吹田市と協議をしながら慎重に進める必要があると考えている。そのうえで、償還払い制度した利用できない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうみの参画事業者というものは考えていない。</li> <li>質還払い制度を導入する場合、運営事務局で実施する。吹田市は振込作業のみ実施することを想定している。</li> </ul>			
活用するとあるが、具体的にどのように 活用するのか。    8	7	習い事教室に対する交渉手段として、法	習い事事業ではなく企業として繋がりがあ
活用するのか。		人営業部門が持つ既存のネットワークを	る事業者もあり、角度を変えてアプローチ
<ul> <li>見積書ではコールセンターに関する費用が多くを占めており、参画事業者の開拓に関する費用は少ないように思えるが、開拓業務を十分に実施できるのか。</li> <li>事業者間の交流が生まれる場とは何か。</li> <li>償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。</li> <li>(債還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることを考えているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。</li> <li>(債還払い制度を提案されており、精算ストームが合わない教室も参画できることを考えているが、償還払い制度しか利用できる事業者を参画させることを考えているのか。</li> <li>(債還払い制度を浸入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。</li> <li>(債還払い制度を募入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。</li> </ul>		活用するとあるが、具体的にどのように	することで、まず話を聞いてもらえる環境
が多くを占めており、参画事業者の開拓 に関する費用は少ないように思えるが、開拓業務を十分に実施できるのか。  9 事業者間の交流が生まれる場とは何か。 「個還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。  10 償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。  11 償還払い制度を導入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。  12 「食還払い制度を導入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。  13 「食還払い制度を導入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。  14 「ながら慎重に進める必要があると考えている。そのうえで、償還払い制度しか利用できない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうとも見していまり、食還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。		活用するのか。	づくりを進めていきたい。
に関する費用は少ないように思えるが、開拓業務を十分に実施できるのか。  9 事業者間の交流が生まれる場とは何か。 模擬試験会場やスポーツ大会の場を考えている。  10 償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度しか利用度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 (ではないと考えているのか。 (ではないと考えているのか。 (ではないと考えており、運営経費に含めている。新規開拓事業についてはしっかりと実施している。との場を考えている。とのりまず、人間ではある必要があると考えている。そのうえで、償還払い制度しか利用できない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまう恐れがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。 (では、別用を導入する場合、運営事務局で実施する。吹田市は振込作業のみ実施することを想定している。 (では、別用を導入する場合、運営事務を実施するのか。 ) (では、別用を対して、関環が、関連を関する。 ) (では、別用を対して、関環が、関連を対して、対し、対して、対して、対し、対して、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、対し、	8	見積書ではコールセンターに関する費用	仕様書に記載されているとおり、コールセ
開拓業務を十分に実施できるのか。  ものではないと考えており、運営経費に含めている。新規開拓事業についてはしっかりと実施していく。  「真選払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。  「真ないものない。」 「真ないものない。」 「真ないものない。」 「真ないものない。」 「真ないものない。」 「真ないものない。」 「真ないものない。」 「真ないものではないと考えており、運営経費に含めている。新規開拓事業についてはしっかりと実施している。 「真ないもの場を考えている。」 「真ないものないものは表えているのか。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「真ないものないます。」 「はっているのないます。「ないます。」 「はっているのないます。」 「はっているのないまする。「ないます。」 「はっているのないます。」 「はっているのないます。」 「はっているのは、これにはっている。 「はっているのないます。」 「はっているのではっているのは、これにはっている。 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっているのは、これにはっている。」 「はっているのは、これにはっている。」 「はっているいるはいるのは、これにはっている。」 「はっているいるいるはいるいるはいるいるにはいるいるにはいるいるにはいるいるにはいるいるにはいるいるにはいるいるにはいるいるにはいるいるいるいる		が多くを占めており、参画事業者の開拓	ンターの受電数は多くない。一方で教室開
めている。新規開拓事業についてはしっかりと実施していく。  9 事業者間の交流が生まれる場とは何か。 模擬試験会場やスポーツ大会の場を考えている。  10 償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 にきない教室をアプリに登録してしまうとを考えているのか。 と、利用者がクーポンを使えると誤解してしまう没れがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。  11 償還払い制度を導入する場合、運営事務局に実施する。吹田市は振込作業のみ実施することを想定してい		に関する費用は少ないように思えるが、	拓についてはI件あたりの金額を積算する
りと実施していく。  9 事業者間の交流が生まれる場とは何か。 模擬試験会場やスポーツ大会の場を考えている。  10 償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 にを考えているのか。 にできない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうとがら、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。  11 償還払い制度を導入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。 にて書類審査等を実施するのか。 に振込作業のみ実施することを想定してい		開拓業務を十分に実施できるのか。	ものではないと考えており、運営経費に含
<ul> <li>事業者間の交流が生まれる場とは何か。 模擬試験会場やスポーツ大会の場を考えている。</li> <li>10 償還払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度しながら慎重に進める必要があると考えているのみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 とを考えているのか。 とを考えているのか。 とを考えているのか。 と、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうみれがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。</li> <li>11 償還払い制度を導入する場合、運営事務局にて書類審査等を実施するのか。 審査業務は運営事務局で実施する。吹田市は振込作業のみ実施することを想定してい</li> </ul>			めている。新規開拓事業についてはしっか
10   償還払い制度を提案されており、精算ス   償還払い制度については、吹田市と協議を			りと実施していく。
「個選払い制度を提案されており、精算スキームが合わない教室も参画できることをメリットと挙げているが、償還払い制度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。	9	事業者間の交流が生まれる場とは何か。	模擬試験会場やスポーツ大会の場を考えて
キームが合わない教室も参画できること をメリットと挙げているが、償還払い制 度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 にまう恐れがあることから、償還払い制度 のみの参画事業者というものは考えていない。 には 償還払い制度を導入する場合、運営事務 局にて書類審査等を実施するのか。 にながら慎重に進める必要があると考えている。そのうえで、償還払い制度しか利用できない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまう恐れがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。 お査業務は運営事務局で実施する。吹田市は振込作業のみ実施することを想定してい			いる。
をメリットと挙げているが、償還払い制度しか利用度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 にを考えているのか。 になったのか。 になったのがの参画事業者というものは考えていない。 には、 できない教室をアプリに登録してしまうと、 利用者がクーポンを使えると誤解してしまう恐れがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。 審査業務は運営事務局で実施する。吹田市局にて書類審査等を実施するのか。 は振込作業のみ実施することを想定してい	10	償還払い制度を提案されており、精算ス	償還払い制度については、吹田市と協議を
度のみ利用できる事業者を参画させることを考えているのか。 できない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまう恐れがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。    「償還払い制度を導入する場合、運営事務局で実施する。吹田市局にて書類審査等を実施するのか。    「きない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうと、利用者がクーポンを使えるという。    「きない教室をアプリに登録してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうという。    「意味を表現る」と、利用者がクーポンを使えると誤解しています。    「意味を表現る」と、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうと、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうという。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないもの。」と、利用者がクーポンを使えるという。    「意味を表現る」と、利用者がクーポンを使えると誤解してしまうという。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、利用者がクーポンを使えるとにはないます。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、利用者がクーポンを使えるとにはないます。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、利用者がクーポンを使えるとにはないます。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、利用者がクーポンを使えるとにはないます。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、利用者がクーポンを使えるとにはないます。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、利用者がクーポンを使えるとにはないます。    「はまり、利用者がクーポンを使えるとにはないます。」と、1     「はまり、1		キームが合わない教室も参画できること	しながら慎重に進める必要があると考えて
とを考えているのか。 と、利用者がクーポンを使えると誤解してしまう恐れがあることから、償還払い制度のみの参画事業者というものは考えていない。    II 償還払い制度を導入する場合、運営事務		をメリットと挙げているが、償還払い制	いる。そのうえで、償還払い制度しか利用
しまう恐れがあることから、償還払い制度 のみの参画事業者というものは考えていな い。		度のみ利用できる事業者を参画させるこ	できない教室をアプリに登録してしまう
のみの参画事業者というものは考えていない。    1   償還払い制度を導入する場合、運営事務   審査業務は運営事務局で実施する。吹田市   は振込作業のみ実施することを想定してい		とを考えているのか。	と、利用者がクーポンを使えると誤解して
い。    11   償還払い制度を導入する場合、運営事務   審査業務は運営事務局で実施する。吹田市			しまう恐れがあることから、償還払い制度
11   償還払い制度を導入する場合、運営事務   審査業務は運営事務局で実施する。吹田市   局にて書類審査等を実施するのか。   は振込作業のみ実施することを想定してい			のみの参画事業者というものは考えていな
局にて書類審査等を実施するのか。 は振込作業のみ実施することを想定してい			l'°
	- 11	償還払い制度を導入する場合、運営事務	審査業務は運営事務局で実施する。吹田市
る。		局にて書類審査等を実施するのか。	は振込作業のみ実施することを想定してい
			る。

## (2) 事業者B

1	目標利用率について 60%としている	他市の実績値を参考にしており、実現性が担
	がその根拠や達成の見込みはあるの	保されているものとして算定している。利用
	か。	先や習い事をしていない対象者に対してアプ
		ローチしていくことで、参画事業者 600 か所
		や利用率 60%も達成できると考えている。
2	決済方法について、アプリ決済と遠隔	アプリ決済は、教室で QR コードを読み取って
	決済の2種類が提示されているが、そ	決済する方法。遠隔決済は、決済しているこ
	れぞれの違いは何か。	とを周囲にみられることがないようインター
		ネットを介して非対面で決済する方法。
3	参画事業者へのインセンティブとして	北摂エリア限定のフリーペーパーや、作成を
	広報誌で紹介するとあるが、具体的に	予定しているウェブコンテンツへの掲載を考
	どのような媒体を考えているのか。	えている。

4	コールセンターの開設時間はどのよう	仕様書のとおり、原則 11:00~20:00 と考え
	に考えているか。	ているが、状況に応じて柔軟に対応できる準
		備を進めていく。
5	参画事業者数 600 か所を達成するため	対象者から登録リクエストがあるものの未参
	に、どのような開拓方法を考えている	画の習い事教室が 120 か所以上あることか
	のか。	ら、各事業者に一斉に開拓を行っていく予定
		である。また、4月までの準備期間にエリア
		やカテゴリを分析し、4月以降は商工会議所
		へのアプローチや外郭団体等と連携しながら
		開拓を進めていく。
6	今回の提案書の目次部分の記載に誤り	二重チェックは実施していたが、人の手のみ
	が見受けられる。こういった誤りは信	で行っていたことが原因と考えている。
	頼性に影響するため、原因や対策を示	今後は、システムなどの人以外の属性や、別
	してほしい。	の尺度から二重チェックを行う運用を構築し
		ていく。
8	豊富な経験を有すると思われるが、業	引継ぎ業務については、プロジェクト管理と
	務の引継ぎに対するインシデント対策	いう世界基準がある。PMO 資格を有する職員を
	として、一般的にどのようなものがあ	配置し、世界基準に則り吹田市独自の要件も
	るのか教えてほしい。また、どういっ	正確に把握し引継ぎ業務を進めていく。
	た対策を行う予定なのか。	
9	現在の利用者に負担感を感じさせずに	導入予定のシステムは、吹田市や他自治体で
	業務を引き継ぐにあたって、どのよう	も導入実績があり、利用者や事業者から使い
	な手法を考えているのか。	やすいとの反響のあるシステムとなってい
		る。システム切替えにあたっては、アナログ
		面では冊子での説明や、デジタルの面では公
		開FAQサイトを随時作成しているので、利
		用者や吹田市から生じた要望を随時反映させ
		ることで、利用者が自身で解決できる環境を
		構築していく。
10	コールセンターは何回線設置する予定	コールセンターは3回線程度を想定してい
	か。また従事者の月別配置数にコール	る。月別配置数の人数はコールセンター以外
	センターの人員も含まれているのか。	のシステム対応を行う人員も含めている。本
		事業はシェアード運用を予定しており、コー
		ルセンターが繁忙になれば、他の事業の人員
		がサポートに回る体制を予定している。

11	見積書では、事務局関連費が大部分を	主に、コールセンター業務や審査業務となる
''		
	占めるが、どのような業務が含まれる	が、専任で配置される職員や統括責任者の人
	のか。	件費を積算している。シェアード運用につい
		ては、業務量が読めないため積算はしていな
		۱۱° 。
		基本的に選任の人員で対応可能と考えている
		が、突発的な事態には、業務に遅延がないよ
		う吸収できる体制を考えており、仕様書に基
		づいた業務は問題なく実施していく。
12	生成 AI を用いたチャットボットを活	ChatGPTの API を利用するが、回答には FAQ を
	用するとあるが、生成 AI は正しい回	活用するRAG型となり、誤った回答が生成さ
	答が生成されない場合もある。どのよ	れることは想定していない。
	うなチャットボットを導入するのか。	
13	FAQ を活用しても誤った回答が生成さ	テストを実施していく。
	れる可能性もあるため、しっかりとテ	
	ストを行うこと。	
14	再委託を予定されていると思われる	再委託先についても仕様書に定められている
	が、再委託先へのセキュリティ管理は	プライバシーマークや ISMS 認証を有する事業
	どのように実施するのか。	者を選定する予定である。また、月次のセキ
		ュリティ管理の情報等も求めていく。
15	月次報告を行う際に、再委託先のセキ	併せて報告を行う。
	ュリティ状況も含めてほしい。	
16	BPO センターにおいてシェアード運用	BPO センターのセキュリティ基準があり、基準
	を行うとあるが、職員によってセキュ	を満たした職員が従事しているが、本事業に
	リティ研修の実施状況に差が生じる	従事する職員は、本事業の仕様に基づいたセ
	と、全体としてのセキュリティ基準は	キュリティ研修を受講した職員のみである。
	下がってしまうが、その点どのように	
	管理しているのか。	
17	参画事業者の開拓を行う人員が重要だ	過去に民間企業での営業開拓も請け負ってい
	と考えているが、そういった業務に実	る。そのノウハウを生かした研修を実施した
	績のある人員が配置されるのか。	人員を配置する。
	「根のののでは、	八只亡品色/60