

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】

1 開催日

令和7年10月6日（月） 13時から15時まで

2 開催場所

吹田市文化会館（メイシアター）3階 第1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15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、1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

(1) 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教室とはこういったものを考えているのか。	学習塾やオンライン教室についてのニーズがあると考えており、優先的に開拓していきたい。 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、特に未申請者からの回収率が低くなる恐れがあるが、どのような対策を検討しているのか。	利用勧奨通知に同封することや、質問を少なくし、簡単に回答できるアンケートにすることで回答率を上げていきたい。また、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施するとあるが、具体的にどのような活動を考えているのか。	主に事業者に向けた広報として、模擬試験会場やスポーツ大会での、ポスター掲示や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るが、過去の事業実績から具体的な改善案を提示してほしい。	言語の壁や制度を理解できていない利用者が一定数いることを把握している。コールセンターでは、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性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は準備しているか。	トラブル発生時のマニュアルは準備している。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いるが、各自治体で発生したインシデント事例を社内で共有する仕組みはあるのか。	月に1回、習い事に関する事業で定例ミーティングを実施しており、事象の共有を実施している。共有した情報をマニュアルへの追記し、同様の事象が発生しない仕組みを構築している。

7	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。	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づくりを進めていきたい。
8	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。	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1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。
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。	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。
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る。

(2) 事業者B

1	目標利用率について60%としているがその根拠や達成の見込みはあるのか。	他市の実績値を参考にしており、実現性が担保されているものとして算定している。利用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、アプリ決済と遠隔決済の2種類が提示されているが、それぞれの違いは何か。	アプリ決済は、教室でQRコードを読み取って決済する方法。遠隔決済は、決済していることを周囲にみられ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広報誌で紹介するとあるが、具体的にどのような媒体を考えているのか。	北摂エリア限定のフリーペーパーや、作成を予定しているウェブコンテンツへの掲載を考えている。

4	コールセンターの開設時間はどのように考えているか。	仕様書のとおり、原則11:00~20:00と考えているが、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に、どのような開拓方法を考えているのか。	対象者から登録リクエストがあるものの未参画の習い事教室が120か所以上あることから、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が見受けられる。こういった誤りは信頼性に影響するため、原因や対策を示してほしい。	二重チェックは実施していたが、人の手のみで行っていたことが原因と考えている。今後は、システムなどの人以外の属性や、別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、業務の引継ぎに対するインシデント対策として、一般的にどのようなものがあるのか教えてほしい。また、どのような対策を行う予定なのか。	引継ぎ業務については、プロジェクト管理という世界基準がある。PMO資格を有する職員を配置し、世界基準に則り吹田市独自の要件も正確に把握し引継ぎ業務を進めていく。
9	現在の利用者に負担感を感じさせずに業務を引き継ぐにあたって、どのような手法を考えているのか。	導入予定のシステムは、吹田市や他自治体でも導入実績があり、利用者や事業者から使い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か。また従事者の月別配置数にコールセンターの人員も含まれているのか。	コールセンターは3回線程度を想定している。月別配置数の人数はコールセンター以外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占めるが、どのような業務が含まれるのか。	主に、コールセンター業務や審査業務となるが、専任で配置される職員や統括責任者の人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い。 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用するとあるが、生成 AI は正しい回答が生成されない場合もある。どのようなチャットボットを導入するのか。	ChatGPT の API を利用するが、回答には FAQ を活用する RAG 型となり、誤った回答が生成されることは想定していない。
13	FAQ を活用しても誤った回答が生成される可能性もあるため、しっかりとテストを行うこと。	テストを実施していく。
14	再委託を予定されていると思われるが、再委託先へのセキュリティ管理はどのように実施するのか。	再委託先についても仕様書に定められているプライバシーマークや ISMS 認証を有する事業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、再委託先のセキュリティ状況も含めてほしい。	併せて報告を行う。
16	BP0 センターにおいてシェアード運用を行うとあるが、職員によってセキュリティ研修の実施状況に差が生じると、全体としてのセキュリティ基準は下がってしまうが、その点どのように管理しているのか。	BP0 センターのセキュリティ基準があり、基準を満たした職員が従事しているが、本事業に従事する職員は、本事業の仕様に基づいたセキュリティ研修を受講した職員のみである。
17	参画事業者の開拓を行う人員が重要だと考えているが、そういった業務に実績のある人員が配置されるのか。	過去に民間企業での営業開拓も請け負っている。そのノウハウを生かした研修を実施した人員を配置する。