

◆第103号議案 業務委託契約締結の件（箕面船場阪大前地区内における証明書の交付請求の受付・引渡し業務等に関する業務）

市民派クラブの中西智子です。

第103号議案 業務委託契約締結の件（箕面船場阪大前地区内における証明書の交付請求の受付・引渡し業務等に関する業務）について、簡潔に質問いたします。

1点目に、この市場化テストを導入しなければならなかった理由等について質問いたします。

船場エリアでは、これまで萱野南図書館で証明書の発行を担ってきました。これまで、市は発行業務が新設の図書館で行えるよう、大阪大学と協議をしてきたと思いますが、箕面市立船場図書館内においてこの証明書発行を行わず、駐車場及び駐輪場施設内で発行業務を行わなければならない理由について説明を求めます。また市民にはどのように説明されるのでしょうか。

なお、契約金額における人権費単価について、同じく市場化テストにて証明書発行業務を担っている法人である市民活動センター、らいとぴあ21、多文化交流センター、東生涯学習センターにも同額を支払っているのでしょうか。

現在の萱野南図書館における発行業務は、2021年の2月中旬頃までの予定となっておりますが、図書館移転後の業務が、4月からではなく5月3日からとなっておりますが、市は何故4月からの業務開始で公募されなかったのでしょうか。

以上、ご答弁をお願いします。

<答 弁>

答 弁 者 市民部長

ただいまの中西議員さんのご質疑に対しまして、ご答弁いたします。

まず、1点目の「市場化テストを導入しなければならなかった理由」についてで

すが、市内拠点における証明発行業務の市場化テストは、市職員が常駐しない執務場所において市の業務を民間業者に委託実施させる場合には、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づき、公共サービスの提供主体を官民競争入札等で選定することが必要であるとの国の見解に基づき実施しているもので、公の施設において指定管理者が当該業務を行う場合でも、そこに市職員が常駐しない限り同様の手続きが必要です。

今回の市場化テストは、総合評価落札方式による一般競争入札で実施しましたので、ここに応募するかどうかは、あくまで応募する側の判断であり、船場図書館の指定管理者である大阪大学からの応募はなく、応募されてきた東京ビジネスサービス株式会社と市との官民競争となりました。発行場所を鉄道開業までは箕面船場駐車場内防災センター、鉄道開業後は箕面船場第一駐輪場事務所とすることについては、東京ビジネスサービス株式会社からの提案によるもので、鉄道開業までの暫定期間はともかく、開業後の駐輪場事務所は、駅エントランスからの動線が良く、市民の皆さまに便利にご利用いただけるものと考えます。

また、市としては、船場図書館も発行拠点の候補の一つとして考え、指定管理者となる大阪大学と市場化テストへの参加について協議を行っていましたが、国立大学法人法との兼ね合いもあったようで、結果として応募されなかったものと認識しています。

次に、契約金額における人件費単価についてですが、本案件と同様に市場化テストを経て令和2年4月から証明発行業務を委託しているみのお市民活動センター、らいとびあ21、東生涯学習センターはいずれも51.7円で、本案件の52.8円との違いは、公募時点の大阪府最低賃金の差によるものです。また、多文化交流センターとは委託期間5年間の総額49,950円で契約していますが、次期委託においては人件費単価方式への見直しを予定しています。

次に、業務開始の日についてですが、委託期間については、市が「萱野南図書館における証明書交付サービスの終了予定の令和3年2月中旬以降の可能な限り早い日とし、入札参加者の提案による」との条件で公募し、東京ビジネスサービス株式会社から「5月3日開始」との提案があったものです。市としては、当該公募には、複合公共施設群の指定管理者のいずれか、あるいは該当施設内でテナント入居などを予定している事業者が応募してくることを想定しており、証明発行業務経験

がない事業者が施設や店舗開業と同時に証明発行業務を開始することが困難な場合もあると考えたこと、また、業務開始日の条件の厳しさを以て応募を断念されることのないよう、柔軟な条件設定をしたものです。

2点目に、業務の体制について質問いたします。

このたび証明書発行業務を委託する法人は、入札評価をみると、証明書発行業務や類似業務の実績がなく、配置予定従事者の業務実績等もまったく無いようです。

証明書発行業務は、市民の個人情報扱うものなので、個人情報保護がしっかり守られるのか、が重要な課題となります。具体的な研修等を含めて、どのような体制を考えておられるのでしょうか。

<答 弁>

次に、2点目の「業務体制」についてですが、先ほどもご答弁いたしましたように、当該公募には、証明発行業務経験がない事業者が応募してくることを初めから想定しており、その前提で、実施体制、研修計画等を審査しておりますし、もちろん市としても、業務内容や個人情報保護に関する研修を実施し、証明発行業務が円滑に進むよう準備をしていきます。

なお、市場化テストに基づく証明発行業務の従事者には、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の規定により、公務員と同様、秘密保持義務が課されます。

3点目に、選定の理由についてお聞きします。

市の選定理由には、「提案内容が市が当該業務を行う場合に比べ優れており、かつ、実施体制等において当該業務の実施者として問題ないと判断された」とあります。この件についての具体的な説明を求めます。

<答 弁>

次に、3点目の「選定の理由」のうち、まず、提案内容が市が当該業務を行う場合に比べ優れている点は、費用面においてです。

当該業務の実施場所は、市民の利便性を考慮して箕面船場阪大前駅前地区内を指定していますが、当該地区内に市の直営施設がなく、市直営の事務スペース及び市職員の常駐はありませんので、市が当該地区内で 証明発行業務を実施するには、場所の確保と人員配置が必要となります。この事務スペースを市が確保するには、現在の地価で試算して5年間で約460万円が必要であるところ、当該応募者は、地下駐車場及びデッキ下駐輪場の管理室を使用することでその経費が不要です。また、人件費については、市が単独で証明発行サービスを実施する場合は、5年間で120万円程度を要するところ、当該応募者は、地下駐車場及びデッキ下駐輪場の常駐スタッフが当該業務を行うため、市が提示した金額で実施が可能との前提で応募されており、仮に萱野南図書館の2倍の証明発行件数があつたとしても、5年間で639,936円となります。備品等の物件費は市直営の場合と同等の提案であつたため、これらを総合して、費用面において市直営よりも提案内容のほうが優れていると判断しました。

なお、行政サービス面では、市と同様となるよう入札の公募条件で業務内容を詳細に規定していることから、市直営の場合との比較対象とはしていません。

実施体制等については、提案書において、交付請求の受付、引渡しの正確性を確保するための方策、本人確認の遵守方法、接遇・クレーム処理の研修等について、具体的手法が記載されています。また、個人情報保護に関して、応募者はプライバシーマークを取得しており、個人情報保護に関する研修の実施や今回の業務における個人情報の管理について具体的に記載されています。これらから、応募者による委託業務の遂行に問題は認められないと判断しました。また、接遇、所要時間、個人情報の取扱いに関して、利用者に対する満足度調査を実施し、今後の業務改善につなげることを提案されており、利用者へのサービス向上に寄与することが期待されます。以上、ご答弁いたします。

【再質問】

ご答弁ありがとうございます。

市民の個人情報保護に関して「公務員と同様、秘密保持義務が課される」とのご答弁でしたが、公務員と同様に罰則があるのでしょうか。また、その場合罰則は具体的にどのようなもののでしょうか。証明書発行業務は、市民の個人情報に関

わる業務であるため、確認させていただきます。

以上