

随意契約理由書

1 案件名称

大阪市西区役所 行政キオスク端末・申請書作成支援システムの案内等業務委託

2 契約の相手方

株式会社パソナ パソナ・大阪

3 随意契約理由

令和7年2月より西区役所の住民情報待合に証明書交付対応の行政キオスク端末を設置し、全国のコンビニエンスストアにおける証明書の発行を市民に体験いただき、理解や利用を広めコンビニエンスストアでの証明書の取得を促進し、証明書発行窓口での市民の待ち時間の短縮や混雑緩和をめざす。また、令和7年3月より申請書作成支援システムを設置し、個人番号カードをもとに必要な情報が予め印刷された申請手続き書類が出力できるようにすることで、申請手続きの簡易化をめざす。今般、上記機器の案内員1名を新たに配置し、市民の利用を補助促進する。

一方、西区役所では、大阪市における「民間にできることは民間に委ねる」という考え方のもと、市民サービスの向上と効率的な業務運営に向けて、証明書発行や届出処理業務を含む、住民情報に関する窓口業務（窓口処理業務・郵送等処理業務）、手数料の徴収・収納業務、フロアマネージャー業務、その他関連業務について「区役所住民情報業務等委託（以下、「本件窓口業務委託」という。）」として、公募型プロポーザル方式により事業者選定のうえ業務委託を行っている。

今回の行政キオスク端末の設置により、証明書発行について、窓口での発行に加え、行政キオスク端末での発行が可能となるが、行政キオスク端末で発行できる証明書の種類が限定される点や各種法令等に基づき無料交付が可能な場合は行政キオスク端末で対応ができない点等の各種条件を踏まえて、市民の方の手続き内容や証明したい内容を確認したうえで、窓口または行政キオスク端末のどちらで取得いただくのが市民にとって最適かについて都度判断する必要がある。行政キオスク端末案内業務は、上記判断を本件窓口業務委託による窓口従事者と本契約による案内員が密接に連携して行い、最適な取得手段へ市民を円滑につなぐためのものである。

また、申請書作成支援システム案内業務については、上記判断において行政キオスク端末ではなく窓口を案内する必要があるとした場合に、市民に同システムによる申請書類の出力を促し、提出先である本件窓口業務委託による窓口従事者へ連携するものである。

行政キオスク端末の金銭管理業務については、地方自治法に定められる収納受託事業者である本件窓口業務委託の受託事業者が既に行っている窓口の収納業務とあわせて、行政キオスク端末の収納業務を行うことで業務運営の効率化につながるものである。

いずれの業務も、本件窓口業務委託の受託事業者が行う業務と一体的に業務を行わなければ、求める目的を達成することができず、分離して実施することが著しく困難（密接不可分）な業務であり、同一業者以外の者に履行させた場合、責任の所在が不明確になるなど、著しい支障を生じる恐れがあり、市民にも混乱や不利益を生じさせる恐れがある。

以上の理由から、地方自治法施行令第167条の2第1項第2号により同社と特名随意契約を締結する。

- 4 根拠法令
地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号
- 5 担当部署
西区役所窓口サービス課（住民情報）（電話番号 06-6532-9963）