

会 議 名	第 1 回安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	令和 7 年 1 0 月 2 4 日（金曜日）午後 4 時から午後 5 時まで
開催場所	港区役所庁議室
委 員	区役所・デジタル改革担当部長 野上 宏（委員長） 総務部人事課長 土井 重典（副委員長） 赤坂地区総合支所区民課長 飯田 咲子（委員） 保健福祉支援部高齢者支援課長 白石 直也（委員） 企画経営部政策広聴担当課長 石川 久美子（委員）
事 務 局	企画経営部区役所改革担当課長、企画課企画担当係長
会議次第	1 開会 2 選考委員会選考スケジュール（案）について 3 事業候補者募集要項（案）について 4 採点基準表（案）について 5 閉会
配付資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ 資料 1 港区安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考委員会設置要綱 ・ 資料 2 安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考委員会委員名簿 ・ 資料 3 選考委員会選考スケジュール（案） ・ 資料 4 安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者募集要項（案） 別紙 1 仕様書（案） 別紙 2 安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考基準（案） 【様式 1】質問書 【様式 2】参加表明書兼参加資格審査申請書 【様式 3】共同事業体構成書 【様式 3－2】共同事業体協定書兼委任状 【様式 3－3】委任状 【様式 4】事業者概要 【様式 5】業務従事予定者の経歴 【様式 6】企画提案書① 【様式 7】企画提案書② 【様式 8】企画提案書③ 【様式 9】プロポーザル参加辞退届 ・ 資料 5 採点基準表（一次審査）（案） ・ 資料 5－2 採点基準表（二次審査）（案）

会議の内容	
委員長	【1 開会】 (委員長より開会の挨拶)
事務局	【2 選考委員会選考スケジュール(案)について】 (事務局より資料3について説明)
A委員	(質疑応答) 第3回選考委員会の日程が12月22日(月)午後となっているが、例年このあたりで常任委員会が開会されている。火曜・木曜、あるいは午前や夜間の開催が無難ではないか。
事務局	調整する。(→※12月22日(月)17時から19時30分までの開催とする。)
B委員	何者程度の申込みがある想定か。採点書類を12月4日に受け取ってから採点表提出期限が12月8日と短い期間なので、確認しておきたい。
事務局	2～3者程度ではないかと想定している。採点項目も多くないため、御理解いただきたい。
事務局	【3 事業候補者募集要項(案)について】 【4 採点基準表(案)について】 (事務局より資料4から資料5-2までについて説明)
C委員	(質疑応答) 総合支所では水曜に窓口時間の夜間延長を実施しているが、そのあたりの対応については何か考えているか。
事務局	水曜のみ開設時間をずらすなど、時間外対応は柔軟にできればと考えている。二次審査で質問することも想定されたい。
C委員	業務内容として、どういう職種の方を想定しているか。 また、カスハラ相談に当たっては法律的な部分の相談を求めたくなる状況もあるが、そのあたりはどのように考えているか。
事務局	窓口と同席し、クールダウンさせることが目的であり、警察官で刑事や暴力

	<p>団対策、生活安全分野の経験がある方を想定しているが、警察官に限るものではない。また、定年後ということではなく、定年前に離職した現役世代の方を想定している。</p> <p>弁護士の常駐も考えたが、現実的に難しい。現行の法律相談も活用しつつ、委託業者では顧問弁護士がいる場合もあり、連携した対応も考えられる。</p>
D委員	多様な人材を活用した相談が可能なのか、提案してもらう形にすべきである。
事務局	様式6で提案してもらうことを想定している。様式6（2）を分かりやすい表現に修正する。
A委員	「マニュアルの見直し」は区が行うものであり、「見直しの支援」とするべきではないか。
事務局	意見を踏まえ修正する。
E委員	最低1ポストは常駐となっているが、研修もやるとなると、実際は何名程度を想定しているのか。
事務局	2名以上必要となる場合も想定され得るが、委託業務であり試行段階でもあるので、まずは最低1ポストとしている。
E委員	見積価額の基準は、どう判断すべきか。安ければいいということになるのか。
事務局	提案で示される仕事量と金額とのバランスで判断していただきたい。
A委員	<p>庁舎管理の警備員との関係は。</p> <p>また、窓口で録画を始めるお客様がいるが、それに対して本業務の委託事業者はどのような対応をしてくれるのか。</p>
事務局	<p>安心対応サポート室で求めるのは交渉スキルであって、暴れている方を引き離すようなことは庁舎の警備が行うことになる。</p> <p>また、対応の体制としてできあがっている仕組みがある場合には、無理に安心対応サポート室を入れる必要はないと考える。</p>
B委員	暴言や暴力ではなく、長時間にわたり拘束するようなカスハラに対してはどう対応することになるのか。また、電話の場合は対応を代わってくれるのか。

事務局	具体的な対応は様式7で提案してもらうことになるが、プレゼンの際に質問いただきたい。
C委員	総合支所で連絡があった場合、どのような手段、体制で、速やかに駆けつけてくれるのか。
事務局	社用車の使用については調整が必要だが、タクシー等の利用も考えられる。委託費用は移動に係る費用も受注者が負担する。
D委員	事務局採点部分の業務従事者の経歴については評価係数が×5となっているが、マニュアルの見直し支援よりも重要視すべき項目である。マニュアル部分の係数を下げて業務従事者の経歴部分をもっと上げるべきである。
事務局	意見を踏まえて修正する。 【5 閉会】 (委員長より閉会の挨拶)