

会 議 名	第2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12月10日（水曜日）午後1時から午後2時まで
開催場所	港区役所企画経営部会議室
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 第一次選考結果について 3 第二次選考について 4 閉会
配付資料	・ 次第 ・ 資料1 安心対応サポート室運営等業務委託事業候補者選考一次審査集計結果 ・ 資料2 第3回選考委員会進行スケジュール（案） ・ 資料3 安心対応サポート室運営等業務委託プロポーザル第二次審査の実施に関する留意事項（案） ・ 資料4 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会議事録（案） ・ 参考資料1 公募関係資料（募集要項・仕様書・選考基準・質問回答一覧） ・ 参考資料2 第二次審査採点基準表 ・ 参考資料3 事業者提出資料（3事業者分）
会議の内容	
委員長	【1 開会】 安心対応サポート室運営等業務委託第2回事業候補者選考委員会を開会する。一次審査の採点結果を確認し、二次審査に進出する事業者を選考する。
事務局	（事務局から資料確認）
委員長	【2 第一次選考結果について】 3者から応募があったとのことで、本日は、この3者のうち、二次審査に進む事業者を決定する。集計結果など議題に係る資料について、事務局から説明をお願いしたい。
事務局	事務局採点では、業務従事予定者の実績を評価することとし、第1回の選考

	<p>委員会において、責任者又は主たる従事者と、その他の業務従事者の経歴を踏まえ、それぞれポイント化し、点数を決定することとした。</p> <p>ただ、実際に提出された書類だけでは、警察官としての詳細な経歴が確認できなかったため、提出書類とは別に、各事業者の様式5の従事予定者の経歴について、追加の情報提供を求め、それを基に整理した。</p> <p>刑事部門の経歴とあわせて重視するとしていた生活安全部門の経歴については、業務内容が総務などの業務である場合もあり、当初想定した経歴とは言い難いことから、ポイント化に当たっては、生活安全部門に該当する経歴であっても、業務内容を踏まえて判断した。</p> <p>C事業者については、責任者や主たる従事者への配置予定が、警察官経験者でないことから、点数が低くなっている。</p> <p>これらの点を含め、各事業者の従事予定者の経歴に係る評価について、事務局の判断に問題がないか、委員確認の上、決定したい。</p> <p>また、今回、B事業者は、責任者と主たる従事者を別の方としているが、この場合にどちらの評価を採用するかについても明確にはなっていなかった。</p> <p>今回、常勤となる主たる従事者の方の経歴を採用して評価したが、この点についても問題ないか確認したい。</p>
委員長	<p>今回の安心対応サポート室はカスハラ対策を目的としたものであり、単純に警察官であればいいということではないということで、採点の考え方を細かく事務局で整理してもらった。</p> <p>交渉力の期待できる部署の業務従事歴を評価するということと、責任者と主たる業務従事者が別の場合の評価の取扱いについては、今の説明のとおりである。このように事務局採点を行ったことについて、委員の皆さんにも確認の上、決定したいということだが、何か意見はあるか。</p>
全委員	(事務局採点部分について、事務局の採点どおりで異議なし。)
委員長	それでは審査に当たり、評価したポイントなど、各委員から順番に講評をお願いしたい。
A委員	<p>私としては、A事業者とB事業者が拮抗し、C事業者が劣っていると評価した。</p> <p>C事業者については、おそらく業務に対する理解が進んでいないと思われることから総じて点数が低い。指揮所が六本木であったり、カスハラ対応の定義も不明確なのではないかという懸念、また、マニュアルの改訂についても区職員というより同者の独自マニュアルについての言及が多めだと思われることから、評価がなかなか伸びなかった。</p>

B 委員	<p>A事業者は内容が少し薄いように感じる場所もあったが、こちらが意図する公募要項に沿った提案がされていた。特に女性の警察官経験者を配置する点など、現場ならではの視点も入っており、十分に公募要項等を確認されたことによるのかと思う。一方で、より詳細な見積書の内訳があった方が良かったかなとは思ったところである。</p> <p>B事業者については、書類の出来栄が良く、警視庁刑事部門経験者や警備員指導教育責任者等の記載があり、経験者層は厚いと思った。刑事部門、生活安全部門の従事年数についても、先ほどの説明で理解した。</p> <p>私はどちらかというとB事業者を一番高く評価し、A事業者が2番目、C事業者が3番目という採点になった。</p> <p>まず、C事業者について、特に研修の部分は勘違いをしていると思う。最初何を言っているか全く分からないなという印象があった。</p> <p>区の業務を受託しているところとの連携という部分を考えているようで、もしそういったノウハウが蓄積されているのであれば、そこは期待できるかと思った。カメラを装着するというのも、実際に窓口で対峙したときには抑止力になるのではないかということはある。</p> <p>A事業者については、全体として提案の記載内容が薄かったということはあるが、理解度や意欲面などももう少し確認してみたいと思う。また、他の事業者に比べて比較的若い方を業務担当者として据えており、どういった考えによる配置なのかを聞いてみたい。女性の配置を提案してくれているが、窓口にはやはり本当に様々な方がいらっしゃる中で、どうしてもセンシティブ情報を扱わざるを得ない場面、女性でないという部分もあるかと思うので、そういったところは評価している。</p> <p>事案が発生した後の連絡体制等についての記載がなかったので、その辺を少し聞いてみたいと思う。</p> <p>マニュアルの工夫については即応性のあるものを作っていきたいという提案があり、また、事後検証型の研修やロールプレイング研修などの提案もあった。それはB事業者も一緒ではあったが、ロールプレイング研修をやってくれるというところは評価している。</p> <p>あとは、A事業者はどうしても事業所規模が小さい事業所と見受けられるので、区との調整や現場対応、研修の実施体制等において、例えば従業員が皆体調不良になってしまった場合など、事業者の中で何か危機があったときにどのように対応できるのか、確認してみたい。</p> <p>B事業者については、人員体制が総括と責任者と従業員のような形で3層で整理されていたところは、評価させてもらった。</p> <p>窓口対応や区役所外の対応についても、職員への事後のフィードバックや、対応経過を記録して再発防止の助言をしてくれるといったところは良いと</p>
------	---

	<p>感じた。</p> <p>A事業者と同様、マニュアルについては即応性のあるものという形で検討しており、また、研修についても同様の形で提案してくれているところは評価している。</p> <p>全体として他に比べて記載に具体性があり、高評価になったが、プレゼンで実際の業務の理解度や実現性について確認した方がいいのかなと思った。</p>
C 委員	<p>私も他の委員と大体同じで、C事業者が少し低めの評価となっている。C事業者は、実施体制などの中に、区内のボランティア実績があるといった記載があるので、地域の住民のことなどをよく知っているのかなと思ったが、窓口における職員支援については、他の委員も言っているとおり、今回の業務を正しく理解しているのか疑問である。</p> <p>メンタルケアも行うとか、対応した職員を褒めるといった記載もあったが、どういうことなのかよく分からなかった。マニュアルの見直し支援、研修についても、やはり業務理解について不安がある。完全オリジナルでマニュアルを作成するということになる、法令やカスハラ条例などとの乖離も懸念される。</p> <p>A事業者については、実施体制の中に警察出身者や女性を配しており、非常にバランスが取れているということで評価を高くしている。マニュアルについては、実践的な内容ではあるが、二次審査で詳細を聞きたい。研修の実施計画に関しても、各部署で月1回程度巡回するといった記載があるが、支所を含めると結構な数になると思うので、この体制で実施できるのか、二次審査で詳細を聞きたい。</p> <p>B事業者については、窓口等における職員支援の部分で、庁内外の対応の Protokol や同行支援、リスクマネジメントの体制が非常に分かりやすくまとめられており、評価した。マニュアルについても、都の条例などを踏まえた上での改訂ということであるが、カスハラと言うと、お客様である区民の方からすると自分たちを排除するかのように思われるところもあり、そういった面で共感のようなところも大事になる。実現可能性や区民からの納得感など、バランスのとれた提案と思った。また、研修についても、ロールプレイや、管理職向けといった職層に応じた内容を段階的に学べるというような手法の具体性の部分を少し高めに評価した。</p>
D 委員	<p>私は、点数的にはA B Cの順で高く評価した。</p> <p>C事業者については、主たる業務従事者が、長年飛行機に乗っていた人で、雇用して日も浅く、そのような方が出て来られて役に立つのだろうか思ったのが正直なところである。</p> <p>B事業者は、おそらく警備事業者としてはいいのかなと思うが、荒ぶってる</p>

E 委員	<p>人、カスハラへの対応に当たり、即時性というか即効性みたいのはやや疑問がある。整理介入、穏やかに声をかけるなど、優しいような表記に終始しており、現場としてはもう少しがっつと抑えることをやって欲しいと思う。</p> <p>それに対して、A事業者は私人逮捕ということにも言及している。本当に庁舎内で私人逮捕をやっていいのかというのは甚だ疑問に思う部分はあるが、その是非はともかくとして、ただやはり港区の持っている現状のカスハラに対する危機意識、危機感をちゃんと汲み取って資料に表現してくれたという点では、やはりA事業者が一番評価できると思った。私が現場を任せるのであればA事業者に来てほしいと思い、評価した。</p> <p>私も、A B Cの順番で評価した。</p> <p>A事業者については、元警察官の方の年齢が50代と読みとれるが、定年退職したOBではなく、まだ現役世代の退役警官である。女性を配置するという視点、また、おそらく屈強の人ということで元自衛官もあり、体制としては我々の意図を汲んでくれている事業所であると思った。</p> <p>また、見方にもよるが、警察幹部との人脈があり、私人逮捕に踏み切るというのも、おそらく現場における実践を踏まえているというだけでなく、愛宕警察署など区内警察署との連携というところも合わせて考えているのかなと思う。</p> <p>窓口における職員支援では、警察OBの渉外受託者である旨を告げて、区職員に同席、帯同するとしている。一方で、B事業者は、後ろまたは斜め後方で見ていますという姿勢である。ここがA事業者とB事業者の違いであると思っており、本当に職員に覆いかぶさってでも守ってくれる、A事業者にはそういう姿勢があると感じる。</p> <p>また、例えば、属性が不明な対象者が来た場合などに、反社チェックをするというのは、信用調査なども請け負う事業者としての強みもあるのかなと思うし、提携弁護士との連携の部分などにも魅力を感じた。</p> <p>マニュアルと研修については、皆さんと同じような評価である。</p> <p>B事業者の方も、提案書の書きぶりは良いと思う。ただ、従事される方の経歴を見ると、どなたもおそらく定年退職したOBの方ではないかと思う。また、責任者は別の場所にいるということだが、今回の、庁内に現場を置いて早急に対応するという仕組みを理解されているのかという点は少し疑問である。</p> <p>応援体制については、代替要員、バックアップが登録制といった記載もあったが、どのような人が来るのかなというところがある。規模の大きなところなので、そういった登録をした人が来るということだと思うが、こちらとしてはやはり、どこの課にどういう弱みがあり、どのように危機を感じているかというのを分かっている人に代替してもらいたい。何人もいる登録者の中</p>
------	---

	<p>から突然来て、人がいればいいという問題ではないので、その辺りはやはり大手の警備会社ならではの違いなのかと思う。職員が大変な思いをしているから区としてこの業務委託をしたいということへの理解について、A事業者よりも少し薄いのかなと思う。</p> <p>ただ、やはりさすが大手で、事前準備、対応中、事後、そしてそれを分析してまた改善のサイクルに回すといった大手ならではの仕組みというのは魅力であると思う。</p> <p>最後に、支援手順のところに、同席観察して、介入段階で感情的反応が続く場合は上席引き継ぎを提案するとある。結局、危ないと思ったら、課長に引き継がれるということである。それは我々の意図するところではない。結局のところ、穏やかに、すいません、上司が出た方がいいのではないのでしょうか、ということでは、身を挺して職員を守るという今回の安心対応サポート室についての理解力は、B事業者には感じられなかった。</p> <p>C事業者については、他の委員のとおりである。</p>
委員長	<p>今各委員からお話いただいたが、委員の中で点数が離れているところが1か所あるので、確認をしたい。C事業者の研修の部分について、E委員が6点に対し、D委員が24点である。</p>
E委員	<p>私になぜ6点にしたかという、ここは区職員に対する研修を求めているはずであるのに、C事業者の社員研修の話になってしまっていたからである。正直点数をつけるのもどうかと思うくらい見当違いをされていると思ったので、6点という評価をした。</p>
D委員	<p>弁護士が研修の講師やるとか、客引き関係法令の解説をやるとか、これは職員向けではないのか。</p>
A委員	<p>区職員向けではなく、自社向けであると思う。</p>
E委員	<p>最初に提案書を読んだとき、誰に対しての研修なのか分からなかった。従事予定の前に、ということが記載されているので、従事者に対してやるものと理解した。こちらが提案を求めたのは区職員への研修であるため、対象が違う。</p>
D委員	<p>誤解をしていたので、評価を変更したい。24点から12点に変更する。</p>
委員長	<p>それでは今の修正をもって、一次評価を決定させていただきたい。事務局から修正後の結果の報告をお願いしたい。</p>

事務局	修正後の一次審査合計点は、A事業者が974点、B事業者が959点、C事業者が650点となる。
委員長	今回応募は3者で、公募要項の選考基準では一次審査通過者を3者程度としていたが、この点数の結果を踏まえ、A事業者とB事業者を一次選考通過とし、C事業者については及第点に達しなかったということで、この時点で不通過とする整理でよろしいか。
A委員	そのような取扱いが望ましいと思う。
全委員	(異議なし。)
委員長 事務局	それでは二次選考に進むのはA事業者とB事業者の2者と決定する。 続いて、二次選考について、事務局から説明をお願いしたい。
事務局	<p>【3 第2次選考について】</p> <p>(事務局より資料2及び資料3について説明)</p> <p>二次審査の実施時間は、1事業者当たり、プレゼンテーション10分、ヒアリング20分の、30分を想定している。</p> <p>基本的にはこのプレゼンテーションは一次選考の補足説明ということになるため、プレゼンテーションの際に追加の資料配布は認めないが、申請時に提出した補足資料の映写を可能とすることにしたい。</p> <p>これらについて確認いただき、意見等いただきたい。</p>
E委員	留意事項の実施時間に関して、30分のうち、プレゼンテーションは10分以内、ヒアリングは20分程度で、全体で30分程度という表記にしておいてもらいたい。長くても10分で切る、延長は認めない。ヒアリングは我々の問題なので、20分程度にして、仮にだが、最後の質問がまとまらなければ、21分、22分に突入することもあり得るので、そういう表現にしておいてもらいたい。
委員長	他にいかがか。
A委員	当日、事業者はどこに受付に来るのか。4階に来るのか。
事務局	4階に来ていただいて、9階に御案内する。

A委員	承知した。
事務局	もし、ヒアリングの際に各事業者に共通して聞くべき質問があれば、今決めていただきたい。
委員長	<p>先ほど様々なコメントがあったが、B事業者は大手で俯瞰した感じであり、A事業者は大手とは言えず規模が小さいという上での不安点があった。</p> <p>A事業者については、人員体制について不明な点を聞いてもらうのと、いいなと思ったところを補強の意味で確認していただく。B事業者については、定年退職OB等であったとしても、そこはちゃんと趣旨にかなっているのかどうかを確認していただく。A事業者とB事業者の見方は、先ほどの議論で委員の中で大体共有できたかと思うので、そこを踏まえて質問するというものにするか、それともやはり雛形があった方がいいということであれば事務局に用意してもらうが、いかがか。</p>
C委員	なくてもいいのかなと思う。
D委員	その場でよいと思う。
委員長	<p>現場でカスハラを目の当たりにされている委員においては、しっかり支えてくれるに足る事業者なのかどうか確認してほしい。</p> <p>職員を守るという視点で、現場性のある委員には本当に守ってもらえるのかどうか確認いただく、一方で制度的、組織的な辺りを他の委員が聞いていきたいと思っている。</p> <p>何はともあれ、1日も早く実効性のあるカスハラ対策を実現していきたいと思うので、よろしくお願いいたします。</p>
事務局	<p>それでは次回、12月22日17時から第3回選考委員会を開催し、二次評価のヒアリングの上、事業候補者を決定したいと思うので、よろしくお願いいたします。</p> <p>【5 閉会】 (委員長より閉会の挨拶)</p>
委員長	