

会議名	第3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22日（月曜日）午後5時から午後7時まで
開催場所	港区役所9階研修室
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 第二次審査実施概要について 3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施 （1）A事業者（約30分間） （2）B事業者（約30分間） 4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について 5 閉会
配付資料	・ 次第 ・ 資料1 第二次審査実施概要 ・ 資料2 第二次審査採点基準表（2事業者分） ・ 資料3 第一次審査・第二次審査集計結果（※採点終了後、机上配布） ・ 資料4 第2回選考委員会議事録概要 ・ 参考資料1 第一次審査集計結果 ・ 参考資料2 事業候補者選考基準 ・ 参考資料3 仕様書（案）
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3回事業候補者選考委員会を開会する。本日は、事業候補者からのプレゼンテーションを受け、第二次審査の評価を行い、最終的な事業候補者を選定する。
事務局	（事務局から資料確認）
事務局	【2 第二次審査実施概要について】 （事務局から資料1に基づき第二次審査の概要を説明）
	【3 事業候補者によるプレゼンテーション及びヒアリングの実施】

	<p>(1) A事業者 (約30分間) (A事業者プレゼンテーション・質疑応答)</p>
A委員	<p>今回の提案における従事予定者の選定方法について、どのような意図、基準で選定したのか教えてほしい。</p>
A事業者	<p>刑事としての経験のある私が総括責任者として、そして、こちらの者も同じように生活安全課でストーカー対策に携わり被害者対策に当たってきた。元自衛官は我慢強いメンバーであり、後の一人も警備の経験もあり、私が指導している者である。他にも元警察官の採用活動中であり、来年には2、3人増員予定である。</p>
A委員	<p>研修について、提案では区役所の各部署を巡回して月1回程度研修を行うとあったが、これを今の4人で全部署を回るというイメージになるのか。</p>
A事業者	<p>私は常にいるが、残りの3人も活用して回る。</p>
A委員	<p>研修と訓練は別々のタイミングでということになるのか。</p>
A事業者	<p>まずはカスタマーハラスメントがどういうものかの研修をしなければならないが、かなりの人数がいるので、それを各部署に研修する必要がある。そ上で、事案を想定した訓練を行っていく。</p>
A委員	<p>1回あたり何人くらいの参加を想定しているか。</p>
A事業者	<p>実施できる場所によるが、多すぎても身にならないので、適宜検討したい。</p>
A委員	<p>さすまた使用訓練などは参加している人と見ている人に分かれるのか、それとも全員が体験できるのか。</p>
A事業者	<p>なるべく全員が体験できるようにしたいので、月1回程度ということではあるが、人数によって何度も回って実施したい。</p>
A事業者	<p>動画も活用して時間がない中でも皆さんが手軽に共有できる機会を設けられればということも考えている。</p>
B委員	<p>一次審査の様式7で提案していただいた内容について聞きたい。区役所外での指導に同行した場合のフォローとして考えられる点、気を付けるべき点について考えがあれば伺いたい。</p>

A事業者	区役所内とは防犯カメラの設備なども違い、相手方の場所だったりする。時には事前に警察と連携体制をとるなどの対応も必要になると考える。
B委員	今後の提案の発展性という主旨で伺いたいが、先ほどのプレゼンの中で、今後2、3人増員する予定との話もあったが、どのようなスケジュール感で増員を予定されているのか。
A事業者	2月から本業務を受託した場合に、内々に2名ほど元警察官を確保している。
C委員	常に一人は配置となるが、仮に数か所で同時に発生した場合には、こういった形の体制を考えているか。
A事業者	同時に起きた場合には、4人の中ですぐに駆け付けるしかない。
C委員	社用車又は他の交通手段を使われるということで、区役所の中であればいいが、区はいくつも施設を持っている。区役所以外の場所に向かう場合に、現場としてはすぐに来てほしいという思いがあるが、大体どの程度の時間で駆けつけることを考えているか。
A事業者	同じ区内なので、それほど時間はかからないと思うが、その時の交通事情を踏まえ、一番早い方法で行きたいと思っている。
C委員	従事者が到着するまでの間も現場の職員は対応しなければならない中で、例えば、従事者と連絡を取り合いながらということについてはどう考えているか。
A事業者	常に連絡を取りながら向かうことになる。タクシーの場合であれば電話をしながら移動ということも考えられる。
C委員	携帯なりで所管から連絡を取ることができる対応を想定されているということではよいか。
A事業者	そのとおり。そういった意味でも、有事の際のそういった訓練もしたいと思っている。
D委員	反社チェックに関する記載もあったが、どのようにするのか。

A事業者	暴力団追放センターという団体があり、そこと連携して確認することになる。同センターは要件を満たさないと受理してくれないが、受理する側にいた経験もあるので、どのようにすれば受理されるのかも心得ている。
D委員	提案書様式の中で、提携弁護士と連携して対処するという記載もあったが、一般的に顧問弁護士は御社内の従事者間のトラブルや、区と御社の間でのトラブルなどが起きた場合に対応してくれると思うので、いわゆる区の困りごとに対して法的アドバイスをしてくれるということはありませんかと思うが、どのような意図で記載されたものなのか。
A事業者	顧問弁護士ではなく、連携している弁護士が2名いる。こちらが相談を受けたときに、これは非弁行為になってしまうなどという場合には弁護士に直接つなぐことがあり、そういった弁護士が2名ほどいる。
D委員	区とつなぐということか。顧問弁護士とは違う立場の弁護士ということか。
A事業者	紹介もできるが、我々が連携して一緒に対応することになると思う。業務提携である。
E委員	今回の業務は、職員に成り代わってというか、職員をしっかり守っていただくというのが大目的である。職員が強いクレームを受けると恐怖感を覚えたり、長時間拘束されるとメンタル不調に陥ったりする、あるいは業務の効率が下がってしまうが、刑事の方、刑事経験のある方は何が我々と違うのか、どのように状況を収めていく能力があると考えているか、教えてほしい。
A事業者	長年の経験により、ちゃんと回路として理解して、感情的に受けない。感情に入れてしまうと悩んでしまうことになる。これが長年の経験により鍛えられていくのだと思う。
E委員	4人の従事予定者のうち2人は刑事経験のない方だが、能力的にどうなのか。
A事業者	私も日頃見ているが、そこは問題ない。元自衛官の者と、警察活動に興味がありやりたいと志願した者で、私が指導しながらやっていきたい。
E委員	女性の視点に立ったとか、外国人の多様な背景といったものにも興味がある。女性の視点として、こんなことがありそうだなといった、事例の予測な

	<p>どはあるか。</p>
A事業者	<p>結婚等の手続で窓口に来られる方もいると思うが、私も経験があるが、結婚や離婚のときなど、意外とお互いが全然違う思いでいて、区役所だったり同じ場所で鉢合わせて争いごとが起きたりだとか、そういう現場を経験したこともあったが、そういったときにやはり女性の気持ちを落ち着かせて、寄り添えるのは女性の職員だと思う。</p> <p>私はそういう現場もいろいろ経験しているが、そういった経験値というのは、他の警備会社の方などはまた違った視点で見られるのかなと思っていますので、そういったところを頼りにしていただければと思う。</p>
E委員	<p>最後に外国人対応について、英語を話せるスタッフがいるのか。</p>
A事業者	<p>正直私はスタンダードな程度である。</p> <p>日常会話程度なら話せる。</p>
E委員	<p>もし仮に外国人の方からクレームを言われた場合も一定程度は抑えることはできるということか。</p>
A事業者	<p>4番目の警備員の若い者は英語を話すことができる。</p> <p>(A事業者退出)</p> <p>(2) B事業者 (約30分間)</p> <p>(B事業者プレゼンテーション・質疑応答)</p>
A委員	<p>今回様式5で提案いただいた従事予定者の選定方法について、改めてどのような基準で選定されたのか教えてほしい。</p>
B事業者	<p>経験と実績が必要な業務で、それがないと非常に厳しいととらえているので、いわゆるそういう経験のある警察OBを中心に、現在我々がやっている業務の中でトラブル対応等をしている者から選定をしている。</p>
A委員	<p>従事者の平均の年代としては、どれくらいになるのか。</p>
B事業者	<p>平均としては結構高くて、65歳を過ぎている。</p>
A委員	<p>時間外対応も想定されるが、時間外対応に当たってはどれくらい柔軟に対応</p>

	できそうか。
B事業者	区の方と相談させてもらうことにはなるが、ある程度柔軟に対応できる。
B委員	常駐要員、つまり区の職員の一番近くで対応いただける方は、様式5の中の誰に当たるのか。
B事業者	様式5で言うと、総括責任者の下の主たる業務担当者に当たる。
B委員	様式5の2ページ目の方はいわゆるバックアップ要員という理解でよいか、
B事業者	3層で臨むが、3層のうちのいわゆるバックアップ要員に当たる。
B委員	様式5の下段について、実務経験が1年未満ということであるが、1年未満であってもこういう点で安心してください、ということがあれば説明いただきたい。
B事業者	弊社での期間が1年未満ということで記載しているが、いわゆるハラスメント関係のトラブルなど、全体としていうと警察での経験がある。
B委員	御社に入社されて間もないからということか。
B事業者	弊社に入社してからの期間として記載している。
C委員	通常は一人の配置という理解でよいか。
B事業者	はい。
C委員	複数箇所から要請があった場合には、こういった形でバックアップ要員と連携して対応していくのか。
B事業者	同時に要請が来た場合に両方に行けるかという無理だが、事前に分かっていたら対応できる。その辺りはもしこの業務を受託できたら、予備として常駐させるのかなど、区と相談して詰めていきたい。
C委員	普段常駐しているのは区役所になるが、区内にはいろいろな施設があり、例えば、区役所から赤坂や青山などに行かなければならない場合に、こういった形で移動され、どの程度で現地に行くことを想定しているか。

B 事業者	移動手段、交通に係る費用は弊社で実費で持つ形になるが、公共交通機関を使うのかはその時の状況にもよる。
C 委員	現場の職員からすればやはり今すぐにでも来てほしいという要望がある。出先に向かって到着するまでの間も対応は継続するわけで、その間にどう対応したらいいのか、御社のスタッフと現場の職員とやりとりはできるのか。移動しながら現場の職員にアドバイスをしてくれるとか、そのあたりはどう考えているか。
B 事業者	電話対応という形になると思うが、時間に余裕がある場合であれば、許されるならリモート接続で間接的に同席といったことも想定したい。
C 委員	クレームとカスハラの違いは難しいと思うが、基準みたいなものはお持ちか。
B 事業者	内容だけでなく、言動の態様、継続性や業務への影響も含めて総合的に判断したい。マニュアルにおいても、要求の正当性があっても、暴言であったり威圧的なことであったり、長時間拘束が伴う場合は、組織的対応で切り替えさせていきたいと思う。本業務では、その判断を職員一人に委ねず、同席や助言を通じて整理したい。
D 委員	現場に常駐していただける主たる業務従事者の方の経歴の中に、警視庁でハラメント対策にも携わるということが記載されているが、どのような業務に携わったのか。
B 事業者	私が経験したのは主に総務部門で、今はカスハラということが叫ばれているが、当時はパワハラとセクハラが主流で、中間管理職のような立場で上司に事実関係を報告し、組織で対応するといった、パワハラ、カスハラに対する実務的な対応を長くやってきた。 カスハラについては初めての対応になるが、今までの経験、警察官の経験を生かし、皆さんと一緒に寄り添っていけたらと思う。
B 事業者	総務がハラメントの窓口になり、話をよく聞いて、最終的に事件性があると判断されたものについては、生活安全なり刑事課なり所管の部署に投げて、一緒に対応して解決するというのが通常の流れになる。
D 委員	御社のメインの業務は、施設警備や雑踏警備、交通誘導など、いわゆる警備

	<p>業務だと思うが、本業務は常駐して職員に寄り添うもので、職員と対象者の従前からの関係性があるケースもあり、施設警備や雑踏警備などとは異なると思う。今回と同種の業務、近い業務の経験はあるのか。</p>
B事業者	<p>我々が現在やっている自治体の啓発業務においては、苦情や無理な要望に対する対応もあり、それを組織として隊員を守る中では同じような形になる。よく話を聞いてそれが苦情なのか正当な要望なのか判断するもので、カスハラ対策にも通じるものであり、実績があるものと考えている。</p>
E委員	<p>3層の体制で、代替要員のバックアップ体制は登録制とあるが、何人くらいを想定しているのか。</p>
B事業者	<p>警察OBや自衛官経験者もいるが、警察OBでいうと23名所属している。それぞれ現在は違う業務に従事しているが、その中から、提案書類記載の従事者の他に3名ほど名前を挙げようと思っている。</p>
E委員	<p>常駐者を中心にチームで対応いただけるかと思うが、バックアップ要員の方にも業務の情報が常に共有されるのか。23人ということだが、人数としてはバックアップできても、初見の方が来るということもあるのか。</p>
B事業者	<p>追加の3名については常時情報共有し、同じレベルで入れる者として考えている。日々やっている情報を共有しながらいつでも対応できるようにしたいと思う。</p>
E委員	<p>カスハラを受けている職員がいて、長時間にわたって大声をあげているところに要請があった時に、具体的にはどのように職員を守るのか、現場での対応のイメージを教えてほしい。</p>
B事業者	<p>話をよく聞いて、論点を把握し、だめなことはだめ、できることはできるということを説明した上で、それでもなお状況が続く場合は、冷静になるように収めていく。</p> <p>(B事業者退出)</p>
委員長	<p>【4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について】 これより、議題4「第二次審査結果及び事業候補者の選定について」審議を行う。まず事務局から、集計結果について説明をお願いします。</p>

事務局	(事務局から二次審査の集計結果を報告)
委員長	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>A事業者については、現場対応に対し、経験豊富な職歴があることが提案書類にもあったが、説明でも非常に丁寧に教えてもらったので、安心して任せられると感じた。実施体制の中で、警察官出身者や女性の配置など、B事業者と比べてバランスが取れている。研修の実施などについては、契約後の調整が必要になると思う。業務理解や取組意欲は高く評価した。</p> <p>B事業者については、従事者の年代が高めである点に少し不安を感じた。常駐職員等の他、バックアップ要員を3人つける予定であるということは安心できた。いくつかの質問に対し、発注者と調整して決めますという回答が多かったことから、業務趣旨の理解や提案の発展性、取組意欲の評価はあまり上がらなかった。</p>
B委員	<p>A事業者をB事業者より高く評価した。</p> <p>A事業者については、業務趣旨の理解が高いことを確認できた。人数は少ないが、専門技術力は満たしていると思えた。今後の従事予定者の追加に向け内々定を得ていることも確認できた。理解・回答力や取組意欲は極めて高く評価した。</p> <p>B事業者については、常駐する主たる従事者の経験が十分とは言い切れなかった。提案の発展性や理解・回答力の面は可もなく不可もなくという判断だが、積極的な取組意欲や柔軟性はあまり感じられなかったこともあり、A事業者と評価が分かれてしまった。</p>
C委員	<p>A事業者の女性の配置について、女性の気持ちに寄り添うのは女性という話もあったが、職員も女性に相談したいという場合もあると思うし、場面によって相手方も女性が対応できるのであれば安心できると思う。人柄や雰囲気を含め、期待が持てると感じた。マニュアルについても、現場で使えるマニュアルが必要なので、提案には期待が持てる。</p> <p>窓口には精神疾患を抱える方など配慮が必要な方も多く来られるので、そのあたりについての説明も良かった。</p> <p>B事業者については、回答がやや機械的だったかと思う。また、複数箇所できき事案が発生した場合については、あまり想定していなかったのか、確かに金額規模からするとそうなるのかもしれないが、どうなのかなと思った。考え方の面で、研修、支援、記録の循環により組織として統一的対応ができるようにしたいという、理論としては構築されていて、きちんとそこは外れない</p>

	<p>ようにやっていってもらえるのかなと思った。</p>
D委員	<p>私もA事業者の方を高く評価した。</p> <p>質疑を聞いていても、A事業者の方が業務内容をよく理解していると感じたし、意気込みも伝わってきた。現状4人体制という不安もある半面、その4人の全精力を本事業にかける想い、みなぎるやる気に好感が持てた。</p> <p>B事業者は、雑踏警備や施設警備などならいいが、本業務においてはどうか。主たる従事者のハラスメント対応経験についても十分に理解できるものではなかった。</p> <p>常駐する予定の職員を比べても、A事業者の方が期待を持てると感じた。</p>
E委員	<p>私も皆さんと同じくA事業者の方を高く評価した。</p> <p>B事業者は業務従事予定者に関する書類も持っていなかったのか、意欲の面で不安を感じた。65歳以上の人を配置予定とのことだが、若い職員も多い中、期待する方向性と異なると思う。ヒアリングで具体的な話を聞いたかったが、それがなかった。回答を聞いていると、契約後に制約が増えそうな印象を受けた。</p> <p>A事業者については、刑事経験をもっと聞きたいと思えるような意欲を感じた。臨場がない時に巡回して訓練していくというのも良いと思う。職場からの要請は同時多発的に発生するよりは、出勤しないときも多いと思うので、それにもマッチしていると思う。A事業者の期待度は高い。</p>
委員長	<p>B事業者の提案の発展性の部分で、E委員とD委員とで少し評価が分かれている。</p>
E委員	<p>私は、B事業者の従事予定者が65歳以上であることや、回答などからも具体性が感じられなかったことから、発展性を感じられなかった。</p>
D委員	<p>私としては、職員体制も豊富であることを踏まえて評価したが、65歳以上の方が今後長く配置されるとは限らないことを考えると不安がある。評価を修正したい。</p>
委員長	<p>他に、意見交換を踏まえて、採点に修正の意向はあるか。</p>
各委員	<p>(修正の意向なし)</p>
委員長	<p>改めて事務局から審査結果の報告をお願いしたい。</p>

事務局	<p>二次審査については、625点満点中、A事業者が528点、B事業者が388点となった。</p> <p>一次審査結果は、A事業者が974点、B事業者が959点であったので、本日の二次審査の点数を加算すると、1,915点満点中、A事業者が1,502点、B事業者が1,347点となった。</p>
委員長	<p>審査結果や各委員からの意見を総括し、当委員会としては、A事業者を事業候補者として選定することとするが、よろしいか。</p>
各委員	<p>(異議なし)</p>
委員長	<p>異議なしのため、A事業者を事業候補者として選定する。</p>
事務局	<p>(選定事業者を公表)</p>
事務局	<p>【5 その他】 (事務局から連絡事項を説明)</p> <p>【6 閉会】</p>