

会議名	窓口事務等における証明発行等業務委託事業候補者選考委員会 第3回事業候補者選考委員会
開催日時	令和8年1月23日（金曜日）午前9時から午前10時まで
開催場所	港区役所9階914、915会議室
委員	弁護士 水町雅子（委員長） 芝地区総合支所長 横尾恵理子（副委員長） 東京都行政書士会港支部支部長 三木隆（委員） 一財）港区国際交流協会事務局長 今井高樹（委員） 麻布地区総合支所長 太田貴二（委員）
事務局	芝地区総合支所区民課
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 A事業者（30分間：プレゼンテーション10分・質問4分×5人） 4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について 5 その他 6 閉会
配付資料	[席上配付] ・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（1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 事業候補者選考方針 ・参考資料3 仕様書（案）

会議の内容	
	<p>【1 開会】 ～詳細省略～</p> <p>【2 第二次審査実施概要について】 (事務局より資料1について説明)</p>
委員長	第二次審査の実施概要についてご意見、ご質問はあるか (委員一同発言なし)
委員長	それでは、第二次選考のプレゼンテーション及びヒアリングを開始する。
	<p>【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】 (A事業者入室 プレゼンテーション実施) (A事業者 質疑応答)</p>
委員A	研修が充実しているが、研修を受ける側が消化不良にならないための工夫はあるか。
A事業者	研修の情報量が多い場合、繰り返しの研修を実施することや集合研修を改めて行う制度を設けている。知識の定着のための確認テストを毎月実施し、間違っているところを復習できる体制を構築している。また、学習アプリも導入し、継続的に学ぶ機会を設ける予定。
委員B	研修について、実施する側の体制、研修講師、専門人材がいるのか、社内人材か外部講師か。 外国人対応について、仕様書内に芝・麻布・芝浦港南支所には英語・中国語のスキルのある人材を配置と記載があるが、提案書には中国語スキルの記載がない。どのように配置予定か。 提案書 37P には、翻訳対応従事者を3支所に配置と記載があるが、赤坂・高輪には配置しないようなスキルの職員を配置するのか。
A事業者	研修について、社内に接遇に特化した社員の講師がいる。毎年1回モニタリングを実施する。 外部講師による研修もあり、接客CS向上研修を実施し専門講師による研修がある。

会議の内容	
A事業者	<p>外国人対応について、芝・麻布・芝浦港南支所について英語、中国語ができる人材を配置するが、需要が多い支所に配置する。</p> <p>また、3名配置するので他支所にも遠隔で対応することも可能。他のスタッフでも中国語可能な人材がいる。翻訳機等の活用も視野にいれて対応予定である。</p> <p>窓口数が多い支所について、案内以外に窓口対応時の通訳が必要な場面もあるため優先的に配置しており、TOEIC730点以上の従事者や、北京語を話せる中国人従事者を配置予定である。配置していない支所は翻訳機活用、その後他支所通訳の電話による対応を予定している。</p>
委員C	<p>経験者中心の配置だが、人柄的に採用方針としてどういった人材を採用、配置しているか。</p> <p>従事者同士のハラスメントが発生した場合、管理者や本部がどのような対応、連携を行うのか。</p> <p>勤務形態について、見積では職種の単価の記載があり単価が様々だが内訳について説明できるか。</p>
A事業者	<p>採用方針については、採用前に現場管理者が面談しポテンシャルを見極める。面談する際に個人情報扱う観点から、慎重に情報を扱える方、相手を思って仕事をできる方を採用している。</p> <p>また、人の目を見て話せるかどうかを重要な判断基準としている。</p> <p>ハラスメントについて、発生した場合は現場管理責任者が当事者との面談を通して対応する。現場管理責任者、統括管理責任者が入ったうえで面談を行い、それでも解決しない場合は運用管理責任者とともに面談を行う。</p> <p>本部には相談室という部門があり、上長に言えないような場面で匿名での相談が可能となっている。</p> <p>従事者の単価について、シフト勤務の従事者であるが本人のライフスタイルに合わせて従事可能であるので、週4回、3回、月10日など多様な単価が設定されておりばらつきがある。</p>
委員C	<p>繁忙期増員分と記載のある部分は、勤務時間が少ないのでこの単価なのか。</p>
A事業者	<p>3月最終週、4月第一週の繁忙期に増員する短期従事者となっている。各月5～6日の勤務となり日数が少ないので単価に差がある。</p>

会議の内容	
委員D	現場責任者の方に伺うが、過去の経験から最も大変だった事例があれば挙げていただき、どのように対応したのか、その反省点・改善点を教えてほしい。
A事業者	お客様からの電話を勘違いし、誤って伝えてしまいお客様を怒らせたことがあった。まずはお客様に謝罪しご納得いただけない場合は代替案を提示、それでも難しい場合は区職員、上長と協議し解決することになる。 改善案としては、個人だけで対策するのではなく、問題があった際には全支所に情報を共有する体制を組むことが重要と考える。
委員E	クレーム、インシデント発生時にどのタイミングで区に報告するか。 また、提案書 60P に「A I で最適な情報探索が可能」とあるが、これは市販のアプリか。学習データは区役所の公式 HP などか、それともインターネットの情報か。
A事業者	報告タイミングについては、現場でどのようなクレームが起きているのかを把握し、発生時に即座に区に報告する。 「A I」については民間事業者のアプリを利用する。情報源は区の情報というよりも区のホームページの情報や、社内で作成したマニュアル、作成資料を基に回答を生成する。「A I」の中に資料を格納するイメージである。
事務局	ほかに質問のある委員はいるか。 (委員一同発言なし)
事務局	以上でA事業者のプレゼンテーション及び質疑応答を終了する。 (A事業者 退出)
事務局	これから各委員から提示された採点表を集計するため、集計作業終了まで休憩とする。 (一時休憩)

会議の内容	
	【4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について】
事務局	集計が終了したため結果表を配付する。 (資料3 第一次審査・第二次審査集計結果に基づき説明)  A事業者の合計点は375点となっている。
委員長	各委員から評価のポイントや意見を説明願う。
委員D	提案の内容については一定のレベルに達している。 ただし、プレゼンの質疑の応答内容については本部・バックアップの部分でうまく連携が取れているか不安な印象である。 補足をぼろぼろとしていたり、説明が簡潔ではなかった印象である。
委員A	プレゼンテーション発表者は発表が苦手だった印象だが、バックヤードがしっかりとフォローしていたのかなと感じた。
委員B	研修について体制がとれており、外国人対応についても理解ができている。 業務提供水準については問題ない印象である。 ただし、個人情報保護については特筆すべき点がなく3点、質疑応答の的確さは簡潔さがなくアピール力が低いように思えたため3点とした。
委員C	採用について方針をきっちり持っている、港区の顔であると意識してといった明確な方針があるのは好印象であった。 プレゼンはそこまでうまくはないが、それぞれの不足点をうまく補完できるチームなのではないかと思いその期待感も込めて少し高めに採点した。
委員E	概ね他の委員と同じ印象である。提案書上は良い記載と感じたが、プレゼン・質疑がアピール力に欠けるかなという印象があり、簡潔ではない応答があったことから少し低くした。 ただ、評価項目(3)については、プレゼンでの質疑応答の印象につられて低く評価してしまったところがある。この事業者の専門性・経験については十分評価できるので、3点から4点に変更したい。

会議の内容	
委員長	これまでの点を踏まえ意見交換を行う。特に委員間の評価において2段階以上の差がある項目を中心に議論したい。
委員長	評価項目(4)について、委員D、委員Eが3点であるのに対し、委員Cが5点を付けているが、この評価のポイントを確認したい。
委員E	私自身は、プレゼン、質疑の内容から積極性が平均レベルにしか感じられなかった。姿勢という意味では平均程度と考えたため3点の評価となった。
委員D	提案書はレベルが高いがプレゼンでは積極性・アピールが響いてこなかったため平均点の3点評価とした。
委員C	業務遂行に当たって、現場任せにしないという評価項目はクリアしている。各々の不足点が補えるチームであると思いき期待を込めて5点としたが、他の委員を踏まえ点数を変更したい。ただし、チーム全体としては安心して業務を任せられると思うので4点としたい。
委員長	委員ごとの評価観点の違いによる差であるという点で承知した。 ほかに採点内容について意見交換したい部分はあるか。 (委員一同発言なし)
委員長	それでは、これまでに修正した採点表で確定とする。 ⇒ <u>第二次審査の委員採点結果が確定</u>
委員長	修正後の総合得点について事務局から説明願う。
事務局	第二次審査の修正後の結果について、委員Ⅰ：70点、委員Ⅱ：78点、委員Ⅲ：74点、委員Ⅳ：74点、委員Ⅴ：80点となっており、A事業者の合計点は376点となっている。 第二次審査の通過ラインは500点満点中の6割としているが、A事業者の得点は通過ラインを超えた得点となっている。 第一次審査の得点を合計すると、A事業者の総得点は1189点となった。

会議の内容	
委員長	各委員からご意見、ご質問はあるか。 (委員一同発言なし)
委員長	それでは、これまでの審査内容を踏まえ、当委員会としてA事業者を事業候補者として選定することとしたいが、異議等はあるか。 (委員一同異議なし)
委員長	異議なしということで、A事業者を事業候補者とする。 ⇒ <u>事業候補者はA事業者に決定</u>
委員長	事務局は各事業者の事業者名を開示願う。
事務局	A事業者は「パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社」である。 なお、4月1日以降に選定された事業者を公開し、採点表や議事録と併せて公表する。
委員長	【5 その他】 事務局から連絡事項について説明願う。 (事務局より説明)
委員長	その他ご意見、ご質問はあるか。 (委員一同発言なし)
委員長	それでは、これで第3回事業候補者選考委員会を閉会する。 (閉会)