

会議名	ご遺族支援コーナー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2月16日（月曜日）午前9時から午前11時まで										
開催場所	911会議室										
委員	<table border="0"> <tr> <td>明治学院大学名誉教授</td> <td>岡本多喜子（委員長）</td> </tr> <tr> <td>芝地区総合支所長</td> <td>横尾恵理子（副委員長）</td> </tr> <tr> <td>港区民生委員・児童委員協議会会長</td> <td>田中泉（委員）</td> </tr> <tr> <td>港区社会福祉協議会事務局長</td> <td>長谷川浩義（委員）</td> </tr> <tr> <td>保健福祉支援部長</td> <td>荒川正行（委員）（欠席）</td> </tr> </table>	明治学院大学名誉教授	岡本多喜子（委員長）	芝地区総合支所長	横尾恵理子（副委員長）	港区民生委員・児童委員協議会会長	田中泉（委員）	港区社会福祉協議会事務局長	長谷川浩義（委員）	保健福祉支援部長	荒川正行（委員）（欠席）
明治学院大学名誉教授	岡本多喜子（委員長）										
芝地区総合支所長	横尾恵理子（副委員長）										
港区民生委員・児童委員協議会会長	田中泉（委員）										
港区社会福祉協議会事務局長	長谷川浩義（委員）										
保健福祉支援部長	荒川正行（委員）（欠席）										
事務局	芝地区総合支所区民課										
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 開会</li> <li>2 第二次審査実施概要について</li> <li>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 <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）A事業者（30分間：プレゼンテーション10分・質問5分×4人）</li> <li>（2）B事業者（30分間：プレゼンテーション10分・質問5分×4人）</li> </ul> </li> <li>4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について</li> <li>5 その他</li> <li>6 閉会</li> </ol>										
配付資料	<p>[席上配付]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次第</li> <li>・ 資料1 第二次審査実施概要</li> <li>・ 資料2 第二次審査採点基準表（2事業者分）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 資料4 第2回選考委員会議事録概要</li> <li>・ 参考資料1 第一次審査集計結果</li> <li>・ 参考資料2 事業候補者選考基準</li> <li>・ 参考資料3 仕様書（案）</li> </ul>										

会議の内容	
	<p>【1 開会】 (委員長から開会の発言)</p>
委員長	荒川委員から本日欠席との連絡を受けている。委員が欠けた場合の対応について事務局から説明願う。
事務局	<p>本委員会設置要綱第6条第2項の規定により、本日過半数の委員が出席しているため、本委員会は有効に成立している。</p> <p>また、第一回選考委員会にて二次審査の満点を500点とし、通過目安を満点の6割としていることから、本日出席の委員4名の採点を1.25倍することで、500点満点に調整できればと考えている。</p>
委員長	<p>調整方法について承知した。この点について異議等はあるか。</p> <p>(委員一同異議なし)</p>
委員長	<p>異議なしということで、各委員の二次審査点数を1.25倍して500点満点に調整することとする。</p> <p><u>⇒二次審査の合計点は出席委員4名の採点を1.25倍して調整</u></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	<p>説明について意見、質問はあるか</p> <p>(委員一同発言なし)</p>
委員長	プレゼンテーション実施に当たって、事業候補者から事務局へ何らかの質問はあったか。
事務局	いずれの事業者からも特段の質問はなかった。
委員長	承知した。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。

会議の内容	
	<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	本業務を受託する上での強みはなにか。
A 事業者	<p>他団体での類似業務の受託実績による人員教育と人員抛出である。  来訪者への共感、傾聴を重視したホスピタリティを最重視している。  実績に基づく人員の配置の工夫や、業務フローの確立により安定的な提案が可能である。  加えて、従事者は自治体業務に従事経験のある者を配置予定である。</p>
委員 A	提案書上、業務従事者が 2 名であり、類似業務への従事経験が合計 3 年となっている。あまり長くない印象だが、業務遂行上問題はないか。
A 事業者	ご遺族支援業務への従事歴はないが、市民課業務の管理者として長年の経験があるため問題ないと考えている。
委員 A	提案書上、業務責任者が他業務 19 件兼任となっている。専任性という点で疑問があるがいかがか。また、現場に来る頻度はどの程度か。
A 事業者	提案書内に業務責任者と記載のある従事者は、業務受託後には港区専任かつ常駐となる。
委員 A	構築する業務用の F A Q については 4 月 1 日の業務開始時点から利用開始できるのか。
A 事業者	そのとおりである。
委員 B	従事者に対して月 1 回の面談を実施とあるが、人のケアという点で頻度は十分と考えるか。
A 事業者	月 1 回の面談は、第三者的な観点で本部が実施する。常駐の管理者面談は週一回実施予定である。

会議の内容	
委員B	従事者は心理的なケアの専門職ではないが、来訪者に対し次につながる支援は行えるのか。
A事業者	他自治体では事務的な手続だけでなく、各種相談窓口への案内等も行っており、港区でも同様の取組を行う予定である。
委員C	相談者へのフォローに関連し、業務遂行上港区の職員とのかかわりはどの程度となる想定か。
A事業者	みなとコールについては、利用を前提とした提案なので関連が生じると考える。その他の業務については、なるべく港区職員へのエスカレーションを減らす想定である。
委員C	従事者予定者は何名か。
A事業者	従事者2名、管理者1名だが、繁忙期には従事者3名も検討している。
委員C	港区の住民が従事者となる見込みはあるか。
A事業者	あまりない。
委員C	他自治体での実績において一番多いクレームはなにか。
A事業者	どこまでをクレームとするかによるが、正しく情報が伝わっていなかったケースが多い。「何を持ってくるべきか」や「手続が完了した」といった情報が相手に伝わらなかったケースがある。
委員D	今までのクレームで一番厳しかった内容は何か。また、どのように対応したか具体的な対応事例、反省点を教えてほしい。
A事業者	意図的ではないが、笑顔を見せたときにクレームとなった事例がある。傾聴と共感のバランスが重要と感じている。接遇が通常の業務と異なるため、従事者教育で特に重視しているポイントである。

会議の内容	
委員D	現場管理責任者に聞く。本事業は事前予約が基本だが、高齢者はスマホ等で予約ができない可能性がある。その場合どのように対応する想定か。
A事業者	高齢者対応として、話すスピード、声のトーンに注意しており、伝わりやすい話し方を心掛けている。
委員D	話し方以外ではどうか。
A事業者	わかりやすさを重視している。
委員D	区の社会福祉協議会ではエンディングプラン、エンディングノートなど、事前準備の取組を行っている。本事業とは直接結びつかないが、区の事業と関連付けてサービスを認知させ利用率を上げる工夫はあるか。
A事業者	過去に港区のいきいきプラザでデジタルデバイド対策を実施した経験がある。その際にはいきいきプラザとの事前協議、段取りを実施した。社会福祉協議会とも同様に協議し、本事業に何を期待するかを聞き取ることが重要と考えている。
委員C	みなとコールでの予約が基本だが、突然飛び込みで予約が来た場合どのように対応するのか。
A事業者	従事者を複数配置しているので、場所があれば複数人で対応する。
委員C	取組の周知策として「のぼりを立てる」という提案があるが、他自治体でも行っているのか。
A事業者	いくつかの自治体で行っている。
委員C	クレーム等はないか。
A事業者	特段のクレームはない。

会議の内容	
委員A	現場をうまく回す上で、責任者としてマネジメント面での留意点はあるか。
A事業者	スタッフのケアを重視している。精神的負担を軽減し離職を防ぐよう留意している。
委員A	具体的な施策はなにか。
A事業者	人の死とどのように向き合っていくかを従事者間で考え、ストレスをどう緩和できるか、重たい話を職場で完結させるかを重視している。 シビアな事業であることから、そのやりがいを感じなければ継続的な雇用につながらないと感じている。
委員C	他自治体で従事者が離職する理由は把握しているか。
A事業者	対応の難しさから行き詰まる従事者もいる。最初の1か月程度から業務に慣れるまでの期間のケアが重要と感じている。
委員C	カスタマーハラスメント的なやり取りにより退職してしまうのか。
A事業者	そのとおり。従事者へのケアとしては、従事者本人へのフォローに加え、ケーススタディとして従事者間で共有している。
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)

会議の内容	
	(B事業者入室 プレゼンテーション実施) (B事業者 質疑応答)
委員A	サービス向上の取組として、ネット予約の導入による予約期限の短縮とあるが、なぜ短縮できるのか。 また、予約枠の延長もサービスの向上となると思うが、それにより予約枠が減少してサービスが利用しづらくなる恐れはないか。
B事業者	電話予約の場合、事前準備に時間を要するため5日前までに区切る必要があるが、オンライン予約とすると準備期間が短縮でき3日前までずらせる。 予約枠の延長も、予約枠の間の猶予時間を活用する予定であり、全体の予約枠は減らない。飛び込み予約が来た場合も最短で対応可能となる。
委員A	予約枠が減らないとなると、対応人員の増加が考えられるがいかがか。
B事業者	芝支所は常時2、3名で対応し、それ以外の支所では2名体制とする。 予約枠は1時間半～2時間枠だが、突発予約が入った場合はもう一人の従事者で対応可能と考える。
委員A	動画での広報について、他自治体での実績はあるか。ある場合利用者側の評価はいかがか。
B事業者	今回が初めての試みである。ご遺族支援の内容を考えると大々的には広報できないため、動画作成時には内容に配慮し制作する想定である。
委員B	デジタルサイネージについて、広報動画をショートドラマ形式とした理由はなにか。
B事業者	ご遺族支援コーナーの特性上、手続が必要になった時にしか取組内容を調べないのではないかと考え、動画で見ってもらうことでわかりやすい内容としたかった。 コーナー自体の認知度が低いので、実際に使う場面を強調し、内容をイメージしやすいコンテンツでサービスを紹介したい思惑がある。

会議の内容	
委員 B	受付担当者のこころのケアについてどの程度行う想定か。
B 事業者	会社として更新面談の際にヒアリングを行うが、現場管理責任者が随時面談を行う。
委員 B	従事者は制服着用か。また、来訪者への寄り添いについて大切にしていることはなにか。
B 事業者	制服ではないが、明るめの色を避けるなどの配慮を行う。 来訪者へのそのほかの配慮については、よく話を聞くことに尽きる。いろいろな背景、考え方をもっているお客さまの立場に立って話を聞く姿勢を重視している。 セレモニー業界で行われている接客研修を導入し、所作・ふるまいを学ぶとともに、不適切な対応が生じない体制を作る。
委員 C	体制について、現場管理責任者は兼務か。
B 事業者	兼務している。ただし、ご遺族対応中は支所ごとに責任者及び対応者を決めている。
委員 C	従事者の採用はどのように行う予定か。
B 事業者	区民課・市民課での窓口対応経験がある従事者を配置予定である。
委員 C	港区での従事実績があるか。
B 事業者	港区での従事経験がない場合もある。
委員 C	港区の住民を採用する可能性もあるか。
B 事業者	可能性はあるが、業務の性質上区内居住者が採用となった場合は配置換えするなどの配慮を行う。

会議の内容	
委員C	他自治体でのクレーム実績はあるか。
B事業者	役所でできる手続以外の相続なども手続してほしいというクレームがあった。役所でできることを説明し、相談できる場所などを案内する。
委員D	社会福祉協議会事業との連携について、具体的にどのように連携していく想定か。
B事業者	エンディングノート資料を案内文に封入することや、広報を行う際に制度の紹介を行う想定である。
委員C	事業の広報のデジタルサイネージにエンディングノートの内容も組み込む想定はあるか。
B事業者	現時点では内容を組み込んでいいのか判断ができないため、組み込む想定はない。受託可能となった場合には動画内容を区や社会福祉協議会と協議の上決定したい。
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B事業者のプレゼンテーション及び質疑応答を終了する。 (B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)
事務局	第二次審査の結果について、A事業者が288点、B事業者が296点となっている。ここに荒川委員の欠席に伴い合計点を1.25倍すると、A事業者が360点、B事業者が370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	両事業者ともプレゼンの内容は及第点と感じた。ただ、より港区のことを知り、現場に即した内容だったのはB事業者である。 A事業者は人材派遣業者だったので人員配置に工夫を感じた。一方、現場責任者ではなく営業担当者が回答する場面が多かった印象である。 比較すると、B事業者の方がより具体的な提案がなされた印象である。
委員A	A事業者はプレゼンが上手く、受け答えも的確だった。相対的に評価が高いと感じた。また、責任者も専任で常駐ということで安心した。 B事業者は提案にあった広報動画の他団体実績がないということで、この事業の広報意欲は感じられたが、内容と目的が一致していない印象である。 動画の公開方法はデジタルサイネージにとらわれず、区の媒体を活用し必要な人に適切に届けられる方法を選定すべきと思った。また、予約の期限、相談枠の質問について回答が不十分に感じた。
委員B	委員Aと同感で、どちらもやるべきことは十分にできる事業者であると感じたが、比較するとA事業者の責任者の受け答えに関する適切さが好印象であった。 ただ、業務遂行能力自体は両事業者同等であると感じ、同点数と評価した。

会議の内容	
委員C	<p>A事業者はしっかり提案できているが、ほとんど後席の営業担当者が回答していた印象であり、管理者が回答していなかった。またプレゼンテーション者がずっと資料を読んでいて心配になった。</p> <p>プレゼンテーションの内容は両事業者ともによかった。その中で、B事業者は新しいことを開拓したいというやる気を感じたため評価を高くした。</p>
委員A	<p>B事業者の現場研修1か月というのは、どこでやるのかという疑問があった。提案内容は前向きだが区との協議が必要な個所があると感じた。B事業者になった場合は協議をきっちりやる必要があると感じた。</p>
委員B	<p>B事業者のデジタルサイネージを用いた広報の提案について、不幸があった人に対する業務であるという前提に立ち、対象や場所について考慮すべきと感じた。</p>
委員D	<p>B事業者になった場合でも認識や前提条件は区側からしっかり伝える必要があると感じた。</p>
委員長	<p>二次審査の評価点について委員間で2点以上の点差はない。 各委員の評価点の変更はないか。 (委員一同発言なし)</p>
委員長	<p>それでは、これまでにこの採点で確定とする。 ⇒<u>第二次審査の委員採点結果が確定</u></p>
委員長	<p>事務局から採点内容について説明願う。</p>
事務局	<p>二次審査の通過ラインは500点満点の6割である300点としている。A事業者が360点、B事業者が370点となっており、いずれも通過ラインを超えた得点となっている。</p> <p>一次審査を含めた総合点数については、事務局採点及び加点項目を合わせてA事業者が983点、B事業者が1139点となっている。</p>

会議の内容	
委員長	採点結果について意見等はあるか。 (委員一同発言なし)
委員長	得点上はB事業者が優位となっているが、二次審査において各委員からB事業者に対する懸念事項も示されている。事業実施にあたっては区と十分に協議し懸念点を解消することという意見を付して、当委員会としてB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、B事業者を事業候補者とする。 <u>⇒事業候補者はB事業者に決定(付帯意見：事業実施にあたっては、区と十分に協議し懸念点を解消すること)</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	B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名のみ公開とし、採点表や議事録と合わせて公表する。
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B	実際の窓口ではどのような形態で受け付けるのか。
事務局	支所のレイアウトによって異なる。芝では個別カウンターを設置し、目隠しとなるパーテーションの中で受け付ける。支所によっては個室にて受け付ける場合もある。いずれの支所もオープンスペースでは受け付けない。
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)