

会議名	第3回みなとタバコルール指導等業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	平成31年1月30日(水) 午前9時から正午まで
開催場所	区役所8階 環境リサイクル支援部会議室
委員	出席者 5名 明治学院大学社会学部教授 藤川 賢(委員長) 常盤十亀法律事務所弁護士 常盤 政幸(副委員長) 東洋大学社会学部教授 大島 尚(委員) 環境リサイクル支援部長 新井 樹夫(委員) 芝地区総合支所協働推進課長 金田 耕治郎(委員)
事務局	茂木環境課長、環境政策係
傍聴者	なし
会議次第	議題 1 二次審査(プレゼンテーション)の実施及び事業候補者選考について 2 その他
配付資料	資料1 みなとタバコルール指導等業務委託事業候補者選考二次審査実施要領 資料2 二次審査採点基準表(A事業者) 資料2-2 二次審査採点基準表(B事業者) 資料3 共通質問一覧 資料4 一次審査・二次審査集計結果(※採点終了後、机上配付)

会議の結果及び主要な発言

開会

A委員

- 1 二次審査（プレゼンテーション）の実施及び事業候補者選考について
それでは、資料の確認からお願いします。

事務局

（事務局が、資料1から資料3までの説明）

A委員

何か確認はありますか。前回個別質問の話が出ていたと思いますが。

B委員

情報の共有化の工夫としてどんなことを考えていますか。次に、指導員が私語などしているような場合が見受けられるが、それに対する是正の工夫としてどのようなものがあるか。あともう一つは、指導しているということを区民に知らせる、アピールあるいは活動の見える化についてどんな工夫をしているかという、3つあったと思いますが。

A委員

その3つですね。
では、続いて、今日の二次審査の実施の仕方について説明してください。

事務局

（事務局が、二次審査の実施方法について説明）

A委員

では、A事業者からプレゼンをお願いします。

A事業者

【A事業者入室】
【プレゼンテーション】（15分以内）～詳細省略～

事務局

【質疑応答】
まず事前にお知らせした共通質問を順番にお伺いします。
重点指導と巡回指導の統合を受けて、両者の連携強化とその効果をどのようにお考えですか。具体例を挙げてお答えください。

A事業者

重点班と巡回班が同一業務になったということで、まず指導効果の維持がしやすくなるかと考えています。重点指導班は人通りの多い駅半径300m圏内を考えていますが、期間によって各駅に重点指導班がない場所も出てくるかと思いますが、その際に、巡回指導班が入ることによって、指導員はいつでもいるんだなというようなニュアンスを持たせることが可能と考えています。あとは、撤去若しくは移設に同意いただいた事業者の灰皿のあった場所、また、喫煙者が多い場所での喫煙者の方に協力いただいた場所では、やはり指導員の姿が見えなくなってしまうと、再度設置がされたり、喫煙者の方が再度出てきたりということも考えられるので、その際も連携をして、重点指導班がない場合は巡回班がその周りを回るというよう

事務局	<p>な形で、灰皿の撤去や移設、その維持の効果があるのかなと考えます。</p> <p>あとは、区の要請から巡回班が逆に支援をしなければいけないというような場合には、重点指導班が巡回班のサポートに入るということもできると思います。</p> <p>重点指導班と巡回指導班の連携によって、重点指導班でやらなければいけないところ、巡回指導班でやらなければいけないところもサポートしつつ、連携が取れてできると考えています。</p>
A事業者	<p>業務責任者と副責任者の役割分担をどのようにお考えですか。</p>
事務局	<p>責任者は当然ながら区担当者との折衝と運用指示、それから報告書の取りまとめとか情報収集の指示、情報管理も大事だと思います。現場でのトラブルも、現場での責任者としての対応が出てきます。副責任者はよりちょっと現場に近づいて、区の方から2つ同時に指示が出た時の対応とか現場確認とかということがありますが、あと他には休日土日等の、これは許可いただければですが、責任者体制のいざというときの役割があります。</p> <p>警察OB、自治体OB、ボランティア要員、拠点長なども含めて、それぞれ役割を担って、現場集団として維持するという形を考えています。</p>
A事業者	<p>例えば、指導員に対して指導・教育を行った場合に、その後当該指導員の業務遂行が改善したかどうかの確認など、指導員の適切な業務遂行を担保、確認するための方法や体制について、どのような考えお持ちですか、具体的にお答えください。</p>
事務局	<p>当社では非違行為の抑止はもちろんのこと、より効果的な指導を行うために都度教育を実施しています。内容に関しては、基礎的なものから少し高度なものもありますが、その教育の実施は常に事業部、会社に報告をしています。その教育を行った結果、後日の検証をルーティンとして考えています。</p> <p>また、例えば言葉遣いに関して区民の方から苦情があった際には、業務責任者から指導教育を行うことはもちろん、その後指導担当者が確認を行います。確認を行う際も、当然ながら、不意というか、指導員も知らないところでの確認を行うことを考えています。</p> <p>逆に区民の方からお褒めの言葉をいただいた際には、会社の方に上申をして表彰するなどのことも考えています。</p> <p>適正履行の担保については、本質的には責任者とか監察官、本社の人間が絡んで指導員の評価をすることにより、メリハリを持たせることができると考えています。</p>
A事業者	<p>指導の成果をどのようにチェックし、数値化して統計的に示しますか。また、それをどのように今後活用できるとお考えですか、具体的にお答えください。</p>
A事業者	<p>すごく難しい問題で、例えば業務をやっている中で、歩行喫煙とかポイ捨てが減った、弊社の活動で減ったぞというのは、確実な体感としてあるのですが、その多くは感謝の言葉だったり、日々のまちとの接触の中で、声かけいただいたりとかそういういったことが一番やはり本当に感じるところです。それをデータ化するという</p>

と、なかなか難しく、例えば指導の件数とか吸い殻の量を測ったり重さを量ったりとか、月間、年間で比較して数値化することをやっておりますが、基準の一つにしていますが、弊社の工夫の一つとして、試験的にですが、科学的な観測を用いています。ある会社の判定プログラムというのが、映像からたばこの数を公正に引っ張り出すというもので、今もうすでに200万ぐらいかけて計測データがあるので、一時的な一部分ですが、例えば3年後とか5年後、それが指導効果としてあったということが、科学データとして出すことができるということがまず一つの強みです。

当然そういった成果があれば、士気高揚にも繋がりますし、業務の意味についても広く知らせることができ、また傾向がもし分析できるということであれば、それに合わせた良い巡回指導を行うということができるといえるので、そういった効果もあると思います。

もう一つ、指導の効果確認として、事業系の私的灰皿の撤去数も効果の数値化ができる一つと考えています。タバコルールには、事業者に対してのルールがありますが、喫煙者の方から、「灰皿があるからここで吸っています」というような言葉がよく返ってきます。灰皿が無くなると、やはり喫煙者の数が減るという効果が見られますので、灰皿を撤去した数＝指導の成果にも繋がっていくのではないかと考えています。

弊社の方で様々なデータを持っていますので、そのデータを、灰皿を撤去された事業者だけでなく、逆に再度設置をされる事業者もあるので、そういったところでの活用も考えています。逆に再度設置された事業者に対してはどのような言葉を使って対応しようかというような考え方、はじめから「タバコルールがありますので」というようなことを言っても、事業者にはそんなことは分かっていますと言われる可能性もあるので、その言葉の言い回しとか対応の仕方といったものもあわせて活用できるのではないかと考えています。

事務局

指導活動とその意味を区民にアピールするための工夫についてどのようなお考えをお持ちですか。具体的にお答えください。

A事業者

当社では、視認性の高い活動と、積極的な広報、区民の皆様には好ましいと思われる声かけですとか、社会貢献、案内チラシ等の作成も考えています。基本的に区民の方にご理解とご協力を得るためには、やはりその姿や活動を見てもらうことが一番大事なかと考えています。啓発とか指導を行う姿や吸い殻を拾う姿を見ていただく基本姿勢はもちろんですが、周囲から見ていただいた際に、この方はたばこの指導員なんだと分かるような服装を用います。

あと対象の喫煙者の方が、勤労者であるか、外国人観光客、一般の観光客であるかどうか等というものを考えて、しっかりと対応の仕方を考え、工夫してアプローチをしていきたいと考えています。

外国の方については、開けた場所などでは、スピーカーを使用して周囲に知らせると、喫煙者でない方がいたとしても、タバコルールをアピールすることができますし、喫煙者にもあわせてアピールすることができます。喫煙者だけタバコルールを知っていればいいのかというと、そういうわけではないのかなとも考えています。皆様が協力して自発的にルールを守っていただく、そして誰もが快適に過ごしていければいいかなと考えています。

事務局	<p>以上で共通質問を終了します。これからは各委員から適宜質問をお願いします。</p>
B委員	<p>重点指導、巡回指導の他に機動班というのがあるようですが、機動班というのは重点指導のことを言っているのか、巡回指導のことを言っているのか。それともそれとは違う第三のものなのか。そこはどういうことになりますか。</p>
A事業者	<p>巡回班の中で機動班と呼ばれるものを作成しています。区の方からの要請とか、巡回指導班のみで対応ができない箇所等があれば、機動班がその場に行って一緒に対応するとか、一番連携を行いやすい体制を作っているとお考えいただければ。</p>
B委員	<p>重点指導の部隊と、巡回指導の中に機動班と巡回部隊がいる、組織的に三つのものがあるとすると、そこでの情報共有というのはどのように行う予定ですか。</p>
A事業者	<p>そこでの情報共有については、当業務は一つに統合されているので、業務責任者の方にまず報告が全て上がってくることになります。そして、副責任者と情報を共有します。当社の方で各事務所を設け、所属長を作り、その統制をとりながら、責任者から各重点班、巡回班に連絡をするというように情報共有を考えています。</p> <p>今はテレビ会議があるので、オンラインで、日々報告が上がってくるというイメージでいただけると分かりやすいかと思います。事務所が4つに分かれていますので、日々連絡が必要です。</p>
B委員	<p>あともう一つ、喫煙者が溜まっている近くで、指導員が2名で私語しているというのを目の当たりにすることがあったりします。そういった、要するに業務に適切でないようなことを行っている者がいた場合の是正の工夫というのはどういうことをお考えですか。</p>
A事業者	<p>不良行為であれば、弊社6,000人の警備員がおり、現場がたくさんあるので、程度によると思いますが、指導の改善が見られない場合は現場から外すということになります。私語をしているというのは体感治安とか、ルールに協力いただく地域の方たちの協力性をマイナスにする行為だと思いますし、全く話になりませんので。ただ、それをやるために客観的な検証、聞き取りも必要ですので、そういったご指摘があったときには即応する、例えば副長が飛んで現場を見る、OBが翌日翌週見る、それでも検証して駄目な場合には、残念ですが、現場から外して他の現場に行ってもらおうという形になると思います。</p>
B委員	<p>最後に、タバコルールを実現するんだ、しているんだということを区民に直接アピールするという意味で、先ほどお話のあった服装、それから活動自体、吸い殻拾い、スピーカーの他に何かお考えですか。</p>
A事業者	<p>美化活動に積極的に参加させていただいて、タバコルールの人間であるというようなどころでの区民へのアピールも積極的に行いたいと考えています。</p>

B委員	のぼりとかも考えていないですか。
A事業者	はい。当然新しい服装とか、新手が来たぞというような雰囲気とか、あとは音声で。今はやはり外国語の音声です。中国語の必要性が今非常に増して、ネイティブの方に話していただいた音声は取っています。それを流すと日本人の方であっても、ええっという顔をしますので、新しい活動だというふうに思います。
A委員	4番の共通質問に関連するかと思いますが、データ化を進めているということで、非常に重要だと思うのですが、例えば、その私的灰皿の撤去に関連するデータというのは具体的にどういうふうなものがあるのか、何か説得力のあるものがあるのか、一つ事例教えていただけますか。
A事業者	業務開始時には当社で把握しているだけで 317 店舗に事業系灰皿というのが設置されていましたが、何度も何度も粘り強い指導と協力をお願いすることにより、現在ではその数を大きく減らし、今は 76 店舗ほどが設置している状況となっています。
A委員	減らしたからここの周囲がこういうふうに綺麗になった、あるいはここでもう 1 回増えたらこんなにひどくなったんだ、みたいなデータというのはお持ちですか。
A事業者	体感的なものになってしまいますが、やはり灰皿が設置してあると、その灰皿を設置している店舗の前とか、周辺の路地裏でも路上喫煙が行われているのですが、灰皿を撤去したことによって、店舗前はもちろん、周辺での路地裏での喫煙というも減少はしていると感じています。 たまに現場指揮官の方から特異報告書として、路地裏のボンと置かれた灰皿をきっかけとしたごみ捨ての状況などが上がってきて、ちょっと重点的にとどまりたいというような要請などが来たりもします。そういったことも記録として残っていますので、参考になるかなと思います。
A委員	各地区の説明のところで、基本的には 4 月～9 月と 10 月～3 月という割当てになっていますが、なぜ年間を二つの時期に分けたのか、考えを教えてください。
A事業者	来年度から健康増進法の一部施行ですとか東京都受動喫煙防止条例の一部施行が予定されており、2020 年になれば全面施行もあります。そして最大のイベントのオリンピックも開催されます。東京都受動喫煙防止条例ですとか健康増進法にあっては屋内禁煙となりますので、ここ最近店舗内禁煙をスタンスとした事業者も結構出てきてはいますが、店内で喫煙ができないのであれば、喫煙者の方はお店を離れるか若しくはお店を出た後にたばこ吸うというようなことも出てくるかと思えます。その際に、やはり喫煙者の増加の可能性がありますので、そういったところで増員をする。人を増やして、さらにタバコルールを周知し、区民の皆様にご理解をいただくというところでの人員変更を考えています。
C委員	外国人について、これまでの体験を踏まえて、外国人に対しこういうことを気を

A事業者	<p>付けなくてはならないと学んだことというのがもしあれば、教えてください。</p> <p>外国人の方であっても日本語が通じる方も通じない方もいます。英語でしか対応ができない方に関しては、英語のみの対応となります。実際に会話ができる者の配置を行っていますが、それでも話を聞いてくれない、もしくは若干のニュアンスで言葉の意味が通じないというようなところも実際ありました。そういったところも合わせてしっかりと対応していきたいと考えています。</p> <p>あとこれは少し業務が違いますが、夜間のごみの分別の問題で接した時に、一般的には民泊の方とか臨時ステイに近いような方たちが問題を起こしているのではないかというふうになったのですが、実際に現場に行ってみて、実はルールを守っていただいている方が多くて、一括りに何か何々人がどうだという考え方は全く現場に合っていないと感じたことがあります。むしろ逆にちょっと何か夜にお仕事をされて、帰ったらポンと捨てるというような姿を実際に何十回も見ているので、そうすると、例えば外国人の方に対してそういう断定的な見方を絶対にはいけない。むしろ、何ら変わらない、その尊敬の気持ちを持って対応するというのが、この業務は絶対に必要であると感じました。</p>
D委員	<p>先ほど映像から引っ張り出すとか、200万の計測データがあるとおっしゃっていましたが、具体性がちょっとなかったのが、港区では、どういうデータを集約してどういう分析をしてどうやって報告するか、具体的におっしゃって欲しいのですが。これはちょっとお約束をしていただきたいのですが。</p>
A事業者	<p>外注しているもので、映像をとり、出して、それを分析するというもので、対外費用として3年間で200万払ったということです。ですから、今回の事業において同じ費用をかけて、例えば田町で、具体的に言えば3回ぐらいやっていますので、そういった同等の、同等以上のデータは提出することができます。具体的にごみ、たばこのポイ捨ての個数がいくつで、この1年やってこういう傾向で落ちていましたというような形での報告が出すことができます。</p> <p>取ったデータに関しては、ヒートマップというような形で、捨てられているところが多ければその場所が表示されるようになっています。そして、その表示されている部分を区の皆様にご提案として、こういったところに吸い殻が多い箇所があります、この時間帯、この曜日、というようなところでの提案をさせていただいて、指導業務に生かせるのではないかと考えています。</p> <p>実際に吸い殻が多いところに関しては喫煙者がやはり多く集まってくるという傾向がありますので、重点的に行う場所であれば、ポイントポイントを重点的に見ることができると考えています。例えば指導前・指導後で計ったりとか、夜と朝に計ったりとか、それで数が分かります。</p>
D委員	<p>ではそれはやっていただけるとのことですね。そして区に定期的に報告していただけますか。そうすると時系列でそれが減ったか増えたか分かる、成果がはっきりということですね。その約束をいただければと思います。</p>
A事業者	<p>はい。大丈夫です。</p>

事務局	<p>それでは時間になりました。審査はこれで終了となります。</p> <p>【A事業者退室】</p> <p>(A事業者採点)</p> <p>【B事業者入室】</p> <p>【プレゼンテーション】(15分以内)～詳細省略～</p> <p>【質疑応答】</p>
B事業者	
事務局	<p>まず事前にお知らせした共通質問について順番に伺います。</p> <p>重点指導と巡回指導の統合を受けて、両者の連携強化とその効果をどのようにお考えですか。具体例を挙げてお答えください。</p>
B事業者	<p>当社としては、重点指導員は難題の多い場所における指導・啓発活動を行い、近隣の方々と協力しながら活動を進めてまいります。その結果、巡回指導員による現場状況の把握、分析をすることで、重点指導員との連携を保ち、問題解決に繋がっていくことを考えています。</p>
事務局	<p>業務責任者と副責任者の役割分担をどのようにお考えですか。</p>
B事業者	<p>業務責任者の役割としては、日々全体の隊員の巡回経路の時間帯の把握、町会、商店街、企業、自治会とのパイプ役、あとは、関連業務との連携、情報交換を行います。副責任者の役割としては、やはり一緒に巡回員と回ることもありますので、地域と密着した活動、もちろん担当地区指導員の経路とか時間、問題箇所の状況解決と検討、あと業務責任者の補佐を考えております。</p>
事務局	<p>例えば、指導員に対して指導・教育を行った場合に、その後当該指導員の業務遂行が改善したかどうかの確認など、指導員の適切な業務遂行を担保、確認するための方法や体制についてどのようなお考えお持ちですか。具体的にお答えください。</p>
B事業者	<p>指導員に対する指導においては、指導教育責任者同席の上、業務責任者が集合教育を月に3回行います。日々の指導においては、毎日業務終了後、前日の日報とか、当日の日報の対策を行い、巡回員の意思疎通を図るために、全員に意見を述べさせて、まとめ、それを副責任者が業務責任者に連絡、確認を得て、それをまた次の日の全員ですということ。副責任者が確認した事項は明記して、待機所にありますボードとかに貼って全員に必ず読むようにチェックさせるようにします。</p>
事務局	<p>指導の成果をどのようにチェックし、数値化して統計的に示しますか。また、それをどのように今後活用できるとお考えですか。具体的にお答えください。</p>
B事業者	<p>今どのように統計しているか分かりませんが、例えばA地点において巡回指導、</p>

	<p>時間についてはランダムですが、2週間ぐらいの路上喫煙者、吸い殻及びエリア外の人数の統計を考えています。天候等によりますが、その時間帯が分かり次第その時間帯を強化していく。ただ、たばこを吸う人が、そこに指導員が立っているとなくなることがあります。でもたばこを吸う人はどこかで吸っているはずなので、吸っている人たちがいるところを見つけるような形で巡回も行っていき、それを統計にして表していきたいと思います。喫煙所も比較的空いている時間帯もありますとかという案内もしたいし、喫煙所に港区には喫煙所がここにあるということを、たばこを吸っている人に教えてあげたいと考えていますので、いろいろ統計を取りながらやっていきたいと思っています。</p>
事務局	<p>指導活動とその意味を区民にアピールするための取組についてどのような考えをお持ちですか。具体的にお答えください。</p>
B事業者	<p>港区のタバコルールの指導は、喫煙者に対して、決まった場所なら吸って大丈夫ですよと覚えてもらう、思いやり活動を考えています。町会、企業と連携を図り、月に1、2回街頭にて啓発活動を行い、巡回指導を行って、喫煙は指定の場所でお願いますという声かけを行っていきます。路面シールは効果があると聞いているので、路面シールを今の「路上喫煙禁止」ではなくて、例えば「喫煙は決められた場所で」との言葉の変更や、指導員のユニフォームの背中部分に「決められた場所で」という言葉を入れたり。また、中には、指導員を吸い殻だけ拾っている人と勘違いされる方もいるので、そういうことのないように、こちらはあくまでも指導している人間だということを巡回しながらアピールしていきたいと考えています。</p>
事務局	<p>共通質問は以上です。引き続き各委員から適宜質問をお願いします。</p>
B委員	<p>まず、重点指導と巡回指導について、資料にあったように、連携して、情報共有ということですが、具体的にどのような形で情報共有をお考えですか。</p>
B事業者	<p>巡回指導員は吸い殻の多いところを探せるはずですが、喫煙者のいる場所も分かっていると思います。でも、指導員がいると、たばこを吸う人はいなくなります。どこかに、でも隠れているんです。そういうところを巡回指導員と回りながら重点指導に連絡をして、重点指導員にそこに行ってもらい、巡回指導はまた違うところを回る。その連携を保っていく。あくまでも連絡は、現場にてということです。</p>
B委員	<p>巡回指導員と重点指導員は連絡を取っている。そこには副責任者は特に絡むわけではないということですか。</p>
B事業者	<p>最初は絡まないと思いますが、次の日やはりこういう現状を見に行かなければいけない場合は副責任者、多くなったら業務責任者まで呼んで確認を取らせて、方法を考えたいと思っています。</p>
B委員	<p>タバコルールの指導員の中に私語などをして業務をしていないケースも散見されますが、そういうことに対する対策としてどのような工夫を考えていますか。</p>

B事業者	<p>今の巡回の方を見ていると、大体並行して歩いていますが、当社では必ず5mぐらい前後に離れて巡回させます。そうすることでしゃべらないことを徹底させたいと思います。指導するときはどうしてもそばに行って何かあると危ないので後ろに立ちますが、あとは必ず離れて巡回するよにということを考えています。</p>
B委員	<p>港区のタバコルールを普及させるということで、広く広報という言葉が先ほどありましたが、広く広報というのはどういうことをお考えですか。</p>
B事業者	<p>今指定喫煙場所を含め80か所ぐらいあるということですが、港区の指定喫煙場所に港区の喫煙場所のマップを貼りたいです。今はそれが貼っていない。港区に来た人が港区ではたばこはどこで吸えるのかということは最初に思うと思います。それを作って貼って、港区にはこれだけ、路上で吸わなくてもちゃんと指定の喫煙場所があるということ覚えてもらうことを一番今考えています。それがPRです。</p>
B委員	<p>もう一点、違反者への指導ということで、路上喫煙の多い場所の把握と、路上喫煙が多い時間の把握と、検証というのがある、多い場合については、指導法の再考ということですが、多い場所、多い時間の「多い」というのは数値化するとどのようにお考えですか。</p>
B事業者	<p>一番多いのは吸い殻だと思います。吸い殻が多い時間帯。その時間帯を把握するのもそうですし、多い場所というのは、やはり吸い殻の数しかないのかなと思います。歩行喫煙は本当に少ない、特に指導員を見たら絶対に少ないと思いますので。でも吸い殻があるということは、いつか吸っているわけなので、夜なら夜に時間変更するとか、関連の業者ともっと連携を持って、ちょっと教えてもらうとか。</p>
B委員	<p>多いとか少ないということの現状把握、現状保存の方法をどのように数値化するのか。それを先ほど統計的にいろいろやってというふうにおっしゃっていた、そのいろいろというのはどういうことをお考えですか。</p>
B事業者	<p>見れるところと見れないところがあると思いますが、その辺に関してはやはり、決まっている人数で巡回しているわけですから、そのところの多い少ないのあれば、やっていかないとちょっと分からないです。</p>
A委員	<p>まず、最初にいただいた提案書に機動班というものが入っていましたが、この機動班と重点班の差というか、そのあたりの役割分担を教えてください。</p>
B事業者	<p>機動班というのはあくまでも巡回が行って、突発的なところでもすぐに行けるような形で、常に固定した巡回位置ではなくて、先ほどの吸い殻の多かった場所とかそういうところに常に動けるような形をとりまして、重点班というのは、当社ちょっと経験がないのですが、やはり吸い殻が多い場所に向かう、そこで指導を行う。今の状態はちょっと分かりませんが、重点班をそこに行かせ、そこにずっと張り付かせるというのが重点指導員と考えています。機動班が動いて重点班はそのまま行</p>

	<p>く。その場で1日でも半日でも、様子を見るという形。</p>
A委員	<p>例えば、事業者への啓発というのは、どちらの方の役割ですか。</p>
B事業者	<p>一応考えているのは重点班です。あと業務責任者が行くと考えています。</p>
A委員	<p>現時点で大分減ってきている私的な灰皿の中でまだ残っているところというのは、ある意味手強い相手なのではないかなと予想されるわけですが、それについての何か具体的な提案などはお持ちですか。</p>
B事業者	<p>この3年間大分減ってきたと思いますが、まだ何か所か残っているのを見かけます。それに対しては、もう本当に地道にただひたすらお願いという形で頼むしかないと考えています。</p>
A委員	<p>もう1点、特に2020年、急激に変化が起きる19年から20年にかけて、何か巡回班を増やすとか、それ以外の対応をお考えかどうか教えていただけますか。</p>
B事業者	<p>今年の9月からラグビーワールドカップも始まり、そうすると、駅の周辺がすごいことになると思いますが、実際はその周辺に、港区の指定の喫煙所は無い。そうしたらその人たちはどこで吸うのか。外国人がいっぱい来て、どのように対応するのかということも考えられると思います。まず外国人に対しては、翻訳機みたいなものを使ってやりたいと思っています。それでも習慣が違うので、なかなか理解できないのかなと思っていますが、そこを今度、外国人の指導員を雇って外国人対応として増やすとか考えていますし、民間の指定場所を増やしていくように努力していくしかないかと考えています。</p>
C委員	<p>先ほどの重点と巡回の情報交換というのは、移動したらば移動したのを追っかけというのは分かりましたが、そういうことを、全体を把握するというか統括というか、そして次に生かす、例えばその日にこういうことがあったというのを何らかの形で、記録なりしてそれを次に生かしていくというか、そして、さらにそれをできれば何らかの形で数値化しながら改善点を見つけていくとか、そういうある程度期間の中で、随時時間とともにずっとそういう知恵が蓄積していくシステムが必要ではないかと思うのですが、その辺がちょっと先ほどの説明から把握できなかったのですが。</p>
B事業者	<p>例えば一つの地点で問題が起きたら、機動班であったり巡回班が行きます。そしてその連絡を各地区にいる副責任者にして、その方が巡回員が、責任者に連絡して、副責任者というのはあくまでも常にどこでも動ける形をとっているのです、その現場に行けるなら何分以内に行けるということを連絡して、重要な問題の時は必ず各協働推進課の方に電話しますが、このケースの場合ですと、副責任者か業務責任者が来て、そのような連絡体制をとりながら、できればクレームとかあった場合にはその日で何とか解決するような体制を整えていきたいと考えています。</p>

C委員	責任者がそういうことを全部記録するということになりますか。
B事業者	はい。巡回指導員の日報とは別に、こういう例えばクレームだとか事故とかあった場合、報告書を別に作って、次の日でも当日でも協働推進課の担当の方に連絡をしたいと考えています。
C委員	外国人の雇用もできればという話でしたが、女性についてはどうですか。
B事業者	昼間だけの時間帯でしたら女性もいいのかと思います。仕事柄、17時以降の時間帯というのは、繁華街とかなかなか難しいのかなと考えています。あと住宅街とか学校の通学帯とかあの辺は女性もいいのかというのは考えています。
E委員	外国人の対応ですが、お話の中では外国語を話せる指導員を採用するということがありました。全ての巡回指導員において、外国語を話せる指導員を配置するのは難しいかと思うのですが、そうは言っても、いつどこで外国人の方に周知啓発をしなければいけない場面に遭遇するか分かりません。そういった際にどのように周知啓発を行っていきますか。
B事業者	港区の場合は、いろんなところで外国人の観光客とか多いと思いますが、その中でも六本木などは外国のお客様が非常に多いと思います。私ども他の業務でも外国人を採用して実際にやっていますが、やはり対応の仕方というのが、外国の方に対して外国語での接し方というのは、日本人が接するのと違うんですね。そういった面でストレートにソフトにすっと入っていけるところは、やはり外国の隊員というのは非常にメリットあるかなと考えていますし、そういう場所でないとしても、翻訳機とかで対応できれば、今は特にそういうものが発達してきているので、そういうものも取り入れながらやっていけたらと考えています。
A委員	もし何もなければ結構ですが、最後のパワーポイントのページが、今後、想定される課題等で終わっていたので、ここについて何かお話になりたいことなどあれば教えてください。
B事業者	やはり今年のワールドカップ、来年のオリンピックに向けて、人の流れとか全て変わってきますし、配置に関しても相談しながら、例えば芝支所で今やっている班数を、オリンピックの時は会場になるところに少しずつ増やしていく、そういう対応もさせてもらえればと思っています。すごい人が来ると想像がつかないですが、どのようになるか早めに判断して、状況に応じてやっていきたいと思っています。
C委員	そういう外からの方が増えたということで、そこにそもそも住んでいる区民の方からしたときの不安とか、それから場合によってはこういうことの成果を知りたいとか、そういうことが出てくるとは思うのですが、区民との繋がりとか、そういうところは何かお考えですか。
B事業者	例えば、ある商店街に外国人がいっぱい来てしまい、たばこを吸ったりして困っ

事務局	<p>ているという時は、そこに張り付かして、説明しながらやっていくしかないと思いますが、私たちだけではさすがにできないと思うので、商店街の方たちなどと連携して、様子を見ながら対応していきたいと考えています。</p> <p>私どもは、町会の方とかとパトロールなどもやらせていただいていますので、そういった機会も使って、いろんな協力を促しながら、私どもも今こういう形でやっていますとアピールしながら、協力体制をとっていきたいと考えています。</p> <p>時間になりましたので、審査はこれで終了です。</p> <p>【B事業者退室】</p> <p>(B事業者採点)</p> <p>(集計 (各委員は休憩))</p>
A委員	<p>では、資料4の集計結果について少し説明してください。</p>
事務局	<p>(事務局が、資料4の説明)</p>
A委員	<p>結果はあまり齟齬がないという感じですが、まず簡単にそれぞれ講評を伺いたいと思います。</p> <p>では私から、まず、A事業者に関しては、業務の理解度、提案の実現性は安定していると思いました。ただ、新しいことがあるかいうと今までどおりかなというところが若干あって、データ分析と人員配置についてかなり細かい構想はあるのですが、法制度、それからオリンピックパラリンピックなどこれからのことをどのように具体化するかは、明確ではなかったなと感じました。比較的安定しているというような評価をしています。</p> <p>B事業者については、正直私自身の印象としては、一次審査で見たときに比べると理解等については明確で、一応完結かつ穏当な対応がされていると感じました。しかし、提案に関して新しいものがほとんどなく、質疑応答に関しても、あまり望んでいた答えが得られなかった。唯一印象的だったのが外国の指導員の方を雇用することによって、ただ語学というだけではなく、それぞれの文化に即した対応ができるということは、確かに今後のあり方としても具体的でいいかなというところで、ここだけで評価したというような印象です。</p>
B委員	<p>私はどこを見たかという、やはりこれだけの事業をやるので、数値化に関してどれくらい積極的な対応ができるかということで、先ほど、委員からの質問で、データを数値化するという約束をしてくれた部分を特にA事業者では評価しました。</p> <p>B事業者は、数値化とか統計の意味がそもそも分かっていない節があり、その点が引いたところです。また、外国人について、一部最初の方は外注的なことも言っていました。もし外注するのだとすると、ノウハウの蓄積はちょっと難しいかなというのと、外国人にどう対応するかということについての指針があまりなく、それに比べA事業者の方は、外国人だから、言語が違うからという理由で差別化する</p>

C委員	<p>のは好ましくないという一応方針は出していたので、その点を評価しました。</p> <p>A事業者に関しては、新しいイメージを出したいという話は期待しましたが、それ以外はちょっと創造性というのはあまり感じませんでした。組織的な体制はよくできているということです。データ化はもう少し細かい分析もあるのではないかと思います。例えば区民の声であってもそれをデータ化すればいいので。何かもう少しいろいろできるのではないか。ただ映像データの活用を約束するというのは、どのようなことになるか興味深い。それから外国人対応は、ちょっとまだ満足のいく回答ではありませんでした。</p> <p>B事業者は組織的体制、科学的視点に立った分析などの姿勢がちょっと弱い。ただ、現場に視点が行き過ぎているが、そういう意味で現場におけるきめ細かい対応を志向しているという点では評価できる。それから、区民というものがどうしても指導の対象の印象を受けて、連携というのがいまいち具体的になかったのは残念でした。そして、外国人対応は、外国人に任せますではなくて、もう少し具体的な、知識を共有するようなもの、そういうことを示して欲しかったなと思いました。</p>
D委員	<p>A社ですが、まずデータ化のことが一番重要なことなので聞きました。</p> <p>その中で港区全域について、ポイ捨ての数等を、データ化して分析した上で定期的に区に報告するというのを約束してくれたので、ぜひ議事録に明確に残して、今後ことあるごとに言って行って、いいものを出して行ってもらえればいいかなと思いました。</p> <p>それからB社ですが、やはり取組意欲があまり感じられなかった。聞かれたことに答えていない、何を言っているか分からない場面がありました。ただ、B社の回答は具体性が結構あるので、現場をよく知っている、普段から考えているんだということだけはよく分かり、それは一定の評価ができますが、ただやはり大きなビジョンとか熱意とか意欲がどうしても感じられないので、それでちょっと点数が低くなったかと思います。</p>
E委員	<p>私も、全体としてA社は、質疑全体を通して、現場の状況あるいは課題を比較的よく把握されているなど感じました。また、質問に対する回答を聞いていても、業務に対する意欲や、会社としての業務をする上での安定感というところは感じる事ができました。</p> <p>一方B社については、回答が曖昧な部分、特に「やってみなければわかりませんが」というような話もあって、業務に対する理解度、質問に対する理解度が不十分だったかなと感じます。そういうところからも業務に対する意欲というのがA社に比べると十分には感じる事ができませんでした。</p>
A委員	<p>各委員の項目別の採点結果を確認したところ、全ての項目についてA>B、もしくはA=Bという感じになっているので、今更何かを変えるとか議論をするというような余地が正直見当たらないですが、今の時点で何か修正をしてということがあれば。</p>
C委員	<p>私はプレゼンそのものの評価というのも含めて、なかなか5点が付けられなかつ</p>

A委員	<p>たので、他の委員より少し辛めの点数になっています。</p> <p>AもBも両方それほど高くつけていない、そんなに大きな差があるわけではないので、これはどこを基準にするかだけのことだと思うので、これは大差ないということでしょうかと思います。</p> <p>では、集計の結果、A事業者が1位、そしてA事業者を事業候補者に決定するというものでいかがでしょうか。</p>
各委員	(異議なし)
A委員	<p>では、A事業者に決定いたしました。</p> <p>その他に何か議題とか連絡事項はありますか。</p>
B委員	<p>事務局に対してですが、A事業者になったので、先ほどD委員が議事録にということでしたが、議事録だけでなく、契約書の別紙か何かは、数値化自体の項目を埋めて出してくるように、日報に出してくるようにといった形で約束させておいた方がよいかと思います。放っておくと、最初はやるけれどだんだんやらなくなって、日報を見ると一生懸命やった、褒められましたみたいなことしか書いてないということになると、成果があったのかなかったのかよく分からないことになるので。</p>
C委員	<p>ある程度試行錯誤というか、その都度関わって、より良いものというふうに求めながら、出てくるといいと思います。もちろん最初にある程度枠は決めたとしても、そこからまだいろんなやりとりができるような。ですから、データを示せというのは契約でいいのですが、それから不十分の部分についてまた区の方からも意見をもらって改善をするようにということだと思います。</p>
事務局	是非その方向でさせていただきます。
事務局	<p>3 その他 (事務局が、今後のスケジュール等について説明)</p>
A委員	<p>以上で第3回のみなとタバコルール指導等業務委託事業候補者選考委員会を閉会させていただきます。どうもありがとうございました。</p>