

【会議録】

会議名	第3回受動喫煙防止対策巡回等業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	令和5年3月3日（金）午後19時00分から
開催場所	みなと保健所 2階栄養室
委員	<出席者> 5名 吉見委員長、二宮副委員長、龍岡委員、花島委員、大浦委員 <欠席者> なし
事務局	みなと保健所健康推進課
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 （1）A事業者（30分間） （2）B事業者（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 その他 6 閉会
配付資料	資料1 第二次審査実施概要 資料2-1 第二次審査採点基準表（A事業者） 資料2-2 第二次審査採点基準表（B事業者） 資料3 一次審査・二次審査集計結果 参考資料1 第一次審査集計表

会議の結果及び主要な発言

(発言者)	
委員長	<p>1 開会 (開会の挨拶) (事務局より第一次審査の採点について訂正説明) (事務局より配付資料の確認)</p> <p>2 第二次審査実施概要について (事務局より資料1、資料2について説明)</p> <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 (1) A事業者 (30分間)</p>
事務局	質問をお願いします。
B委員	平成30年から現在の受動喫煙をめぐる状況に対して、変化や同じところをどのように感じますか。
A事業者	平成30年は法律が施行前のため、法律自体の理解を深める業務が大多数でした。次のステップは法律を守るために「どのようにすればいいのか」の流れになり、5月の施行後の半年程度は「まだできていない」「どのように対応すればいいのか」の声が多かったです。半年後から1年、翌年になるにつれて飲食店は大多数が理解をし始めていく中で、次は「このお店はまだ対応できていない」「法律違反」「条例違反」の声が多くなり、対応することがメイン業務の流れの経緯となります。同じところは居住空間の喫煙に関しての問い合わせ、苦情、通報、情報提供は東京都の頃からありましたが、一貫して変わらない様子で件数は上がってきています。
B委員	現在港区は受動喫煙相談窓口等を継続して行っています。年々件数が少しずつ減っているところをどのように取るのかについて、区民若しくは飲食店の理解が浸透してきているのか、他国と比べて受動喫煙の関心が日本人特有の薄れてきつつあるのか、他区等の受託実績を踏まえた感覚で教えてください。
A事業者	当初は「理解が深まった」が多かったと思います。実際巡回業務を行った際は、年を追うごとに研修率が上がっている実績があり理解は深まっていますが、昨年度と今年度は問い合わせ若しくは通報等の件数自体も低くなっている意味で、興味や意識が薄くなっている形では窓口、また巡回業務で実際の飲食店店主との会話から感じています。
B委員	希薄の中でどのように関心を高めるのか、飲食店に対して理解を深めていくのかについて5年10年先を見据えた対策が必要になるとと思いますが、啓発策やアイデアはありますか。
A事業者	各自治体特有の問題があるため具体的には難しいですが、継続した啓発は巡回業務がメインと考えると、例えば東京都から配布されているパンフレットだけではなく、各自治体の各条例に合った1枚のペラ紙を作成して一緒に配布することを継続で啓発することが重要だと思います。
C委員	研修・接遇教育について、法律や条例の後に基づくルールも様々ありますが、ルールに関するスキルアップはどのように取り組まれる予定ですか。

A事業者	基本的な受動喫煙の法律は、弊社が5年以上培ったマニュアル（QA）を主に窓口の問い合わせ等をQAに日々落とし込み、QAの改定を行っています。QAをメインに教育しています。また各自治体において各条例が多少異なるため、各自治体に合った形で路上喫煙等の教育を行います。
C委員	本人がQAを読むだけではなく、講師が来てQAを教えますか。
A事業者	私が教育担当のため、私ども、もしくは何人か協力して約3日間かけて基本的な教育を行います。また今回の提案に関しては、2年以上の業務履歴と受動喫煙の業務経験を持つ者のみで現在構成されているため、年度に合った最近のブラッシュアップを常にQAを行い、OJTと教育は常に行う形で提案しています。
C委員	長期になるとどんどんノウハウも蓄積されてきますが、QAに落とし込んで同じように研修講師として教えますか。
A事業者	はい。
C委員	コミュニケーション能力に関する研修は、どのようなことを行っていますか。
A事業者	QAを使用しながらロールプレイングを行います。
C委員	【様式8】区担当者に対する支援として実施するものについて、巡回者がたばこルールに反した店舗に配慮や公共の場にも発揮する際には店舗情報、位置情報で検出とありますが、それ以外に何か伝えられるものはありますか。
A事業者	該当店舗及び啓発行為を行った場合において「あの店舗も皆不正をしている」と声が上げられています。その場合に今の流れでは、該当通報店舗だけのみ私達は偵察できませんが、そのような声を貴重な情報源としてクリアしたく巡回業務を携わる中で気付いたため、協働推進課と強化できないかと思い提案しました。
A委員	【様式6】は事例によって必要があれば専門アドバイザーも随行して資料確認する構造だったと思いますが、恐らく他の自治体での受託事業の中でも同じアドバイザーを使って似たような事例の指導を行っていると思いますが、それによろしいですか。
A事業者	はい。
A委員	恐らく港区でも起こり得そうな専門アドバイザーからの指導に当たるような事例を今まで経験していますか。
A事業者	専門アドバイザーが派遣される事例は法律による技術的基準、主に風速測定で0.2メートルマイクロ以上の風速の基準が満たされているかの計測をして欲しい、あとは新規店舗若しくはリフォームを行う店舗で喫煙室を作りたい場合はどのように作ればいいのか、またどのように作らなければ法律上駄目になるのかを相談したいことに関しては専門アドバイザーを派遣して対応します。
A委員	もう1点は今回港区の提案にも含まれていることについて、今まで巡回を行い【様式9】で継続スキームの中に重点課題店舗があると思いますが、恐らく回る中で難しいようなことが幾つかあると思います。例えば近隣であれば協働推進課と共存してソリューション提案すると思いますが、それ以外の事例を教えてください。
A事業者	重点課題でエリアを啓発する場合に関しては、弊社で想定するのは近隣の飲食店で本来対象ではないところの声が上がった際に確認したり、あとは路上喫煙で実際あった事例では店舗で確認したら店舗内ではなく店舗外の歩道に灰皿を設置して夜間のみ喫煙発生店舗がある声をいただいたことがあります。その際は路上喫煙の対象になるため、協働推進課、路上喫煙担当課とレポート等を作成して密に

	連携して業務の推進に努められたらと思います。
A委員	特定の店舗の特徴より地域性や路上との連携ですね。
B委員	実際の業務について他区の受託例でも結構ですが、総括責任者と複数で対応することもあるとのこと、実際の場面において例えばかなり指導が厳しいやとても応じてもらえるような業者ではない、飲食店ではない場合等の危機管理上はどのような対応を取りますか。
A事業者	基本的に根気よく話すことしかできませんが、万が一の危険があった場合は後日改め、あとは対応で難しい場合は事例についてレポートを作成して港区に提出します。万が一の際は打ち切る可能性もあることも了承いただければと思います。
B委員	実際にそのようなお店に行った場合は完全拒否されるとか、罵詈雑言を浴びさせられるようなことも想定しますが、その場合に中にはスタッフによって例えば辛い思いをしてしまう、その際に対する御社のフォローアップ体制があれば教えてください。
A事業者	基本的に従事者が巡回業務や啓発業務を行います、もし従事者自体が困難で法律的・専門的な話や深い話をしなければいけないことであれば、総括責任者含めて教育担当も「この法律で、このようになります。何卒ご検討ください。」と私どもが出ますので、従事者には通常の現場業務を回っていただき私どもは困難な業務のみをピンポイントで対応します。
E委員	Q&Aの問答集の中で一番有用な質問と答えはどのようなものがありますか。
A事業者	年度によって異なりますが、当初は喫煙室の技術的基準や、法律の施行前は「喫煙室の種類がどのようなものを作れるのか」「作るためにはどうすればいいのか」が多い問答でした。本年度の現時点では、他自治体で一番多いのが通報対応であり「屋外」「屋内」「敷地内」「屋外」の喫煙状況、主に標識の掲示がされていないのに喫煙されているケース等で「法律に違反ではないか」と通報若しくは情報提供で来られるのが大多数です。そちらに対する各々の「対応方法」「法律」「この場合は大丈夫」「この場合はダメかもしれないので確認しなければならない」等を細かに常に更新して対応したいと思います。
E委員	例えば巡回中に「なぜ嗜好品を規制するのか」のクレームがついた場合はどのように対応しますか。
A事業者	その場合は「健康上害のあるもので明らかだ」「このようなエビデンスがあります」等の説明から入り、健康を推進する形で法律条例を施行された経緯を一つ一つ説明して理解を深めてもらい対応します。
E委員	健康増進法が改正された元々の理由はご存知ですか。
A事業者	本来諸外国は屋内完全禁煙で、ランクでは日本は最下位でしたが改正によりランクが2個上がったことが1点と、東京オリンピック開催にあたり「煙のないオリンピック」があったため施行を急いだ理由を伺っています。
	(2) B事業者 (30分間)
事務局	質問をお願いします。
B委員	受動喫煙対策で、健康増進法の改正と東京都の条例等に基づき、改正成立直後の状況と数年を経て現在の状況を他区での業務経験等も踏まえて、変化の有無等について経験則から教えてください。
B事業者	健康増進法改正後は現状巡回業務等をお願いしているところに関しては、既に法

B 委員	<p>律通りに標識掲示を行っている店舗がほとんどです。巡回業務として各区や市がリストとして作成されるものに関しては、何度も訪問して断られる、応じていただけない店舗となります。</p>
B 事業者	<p>電話相談や来所相談をもし業務として行っていれば、その相談内容から質や変更することはありますか。</p>
B 委員	<p>区民から質問と要望等が入りますが、シールを貼る際に禁煙・喫煙にしても貼る場所等が曖昧で定められていない点がとても迷うそうです。法律で定められていれば、ある程度明確に指示をしていただかないと結局シールをいただいてもどのように対応するのか分からないとのこと。あとは国で禁煙を進めていこうとしても実際は守っていない、守られていない店舗も実際に食事に行った際に多々見かけることで徹底されていないことに関してはどのように感じているのかを区民からいただくことも多く、その部分に関しては具体的に答えることが難しいです。</p>
B 事業者	<p>相談する中で区役所若しくは市役所の職員、担当職員との連絡や相談等も発生すると思いますが、受託者・委託者の関係の中でどのような点を御社は気をつけて対応していますか。</p>
C 委員	<p>一番気をつけなければならないのは、区民が実際に保健所等に訪問した際に同等の接遇が受けられるように弊社が案内することです。もう1点は、弊社が主に行うのは飲食店に訪問して標識計画の業務等を行うことです。ただ路上の注意は管轄が異なるため気づいた点に関して報告したとしても、実際にそのような方が居たとしても弊社では指示ができません。改善、勧告はできないため元々与えられている業務以上のことを超えては行えない部分に関しては、先に説明して徹底します。</p>
B 事業者	<p>人材育成について、1年目以上の方が入られる、その間2週間研修を行い、その後の自己完結率は80%で様々な経験を積ませていると思いますが、本人の現場の経験だけではなく、その間のOJTやフォロー体制等はどのようなことをイメージしていますか。</p>
C 委員	<p>弊社はコンタクトセンターを持っているため2週間、3ヶ月、1年と報告をしていましたが応用業務がすべて電話対応ではないため、〇〇区で弊社が培った経験を初めての業務を行う際は、1人の対応をさせないようにすることを徹底します。直接区民と接合する機会が電話や対面の場面では、どうしてもミスが発生する可能性は否めないと考えています。そのためすぐにフォロー若しくは問題が発生する前に、フォローができるように必ず初めての体制、対応する際は1人ではなく複数人で行うことによって実際の現場の経験を基に一人前にしていくことになると考えています。理想は最初の段階でできれば良いですが、現実問題としてそのような報告ができたと思っています。</p>
B 事業者	<p>最後に「分かりやすい改善要望書を作成していく」と簡単な補足がありました。少しイメージできないので可能な範囲でどのようなものか教えてください。実際に〇〇区から委託を受けている業務例になりますが、案内する際に難しい部分として受動喫煙の部分を直接説明案内することは多くないですが、時々質問としていただくことはあります。例えば外に灰皿があるのに建物の中は禁煙で、外でたばこを吸って良いのかと。それはお店の敷地内でも区道や国道ではなくあくまでも店の敷地内でも煙が外に出ていくこととなります。そのような場合の受動</p>

	喫煙についてどうすればいいのかの質問をいただいたことが何度かあります。実際に健康増進法の中では「十分配慮する」と書かれていることを認識しています。その部分で説明する際に弊社としても十分な配慮はどこまでが十分な配慮なのかを〇〇区に相談したことがあります。それ以上の答えが見つからない部分がありますので、そのような部分を区と認識合わせを行った上で案内ができたかと考えているため、具体的な部分としてその部分を先に思いつきます。曖昧にならないように認識を固めた上で質問いただく際には、どうすればいいのかを答えていきたいと思っています。
D委員	担当される方の研修について、例えばそもそもどうしてこの事業がここまで進んできたのか或いはそれに対する専門的なこと等に対する研修が必要だと思えますが、どのようなものに準拠されているのか教えてください。
B事業者	まず方針として認識するものは、〇〇区から委託を受託している業務がベースとなります。その上で今回こちらの業務を行うことになった際は改めて法律と健康増進法、都で行われている受動喫煙防止対策の部分を弊社ではそれぞれ国が上げているもの再度覚えます。
D委員	本事業は長期に渡りますが、啓発指導のみならず、問題が浮き上がると思えます。それぞれの持つ相談者また巡回している店舗の方で。このことに対して何かこれまでの経験で問題解決ができたか教えてください。
B事業者	業務を行う中で大問題は発生していません。1点申し上げると、標識確認を行う業務で〇〇の建物内に訪問した際に、〇〇より入館拒否を受けたことがありました。不測の事態が発生した場合は元々今回〇〇区とエスカレーションを行い、実際起きたことのハウ・レン・ソウを解決することが一番の近道だと考えています。想定しない業務が発生した際は逐一の相談が重要だと考えます。
A委員	今回提案の配置4名の表示確認の巡回について、これは基本〇〇区で行っている体制と同じ規模感ですか。港区は増減ありますか。
B事業者	港区の方が大きいです。
A委員	4名は、当日従事する人数だと思えますが、その後ろのプール感はどれ位を想定しますか。
B事業者	業務のプール感とは。
A委員	配置人員の4名は、今日巡回に出ている人が4名の意味ですか。
B事業者	巡回業務は2人1組を主として、2組若しくは3組で週2から4で回っています。日によって異なりますが、主に平日です。
A委員	毎日ではなく一時に4人になる様子ですか。2組の4人がずっと続けるのか、20人位で順繰りするのか。
B事業者	担当は7、8名程度で行っておりますが、20名はおりません。
A委員	7、8名で相談窓口を行う日もあれば巡回の日もある様子ですか。
B事業者	その通りです。
E委員	【様式6】の専門アドバイザー測定業務に当たる方は、何か労働衛生コンサルタント等の資格保持者ですか。
B事業者	現状は持っていません。今後、社の者が受験することは想定しています。もしくはこれから別途で派遣の人間等をこの業務で雇う可能性はあります。
E委員	電話対応の全般的な教育体制は良く分かりますが、受動喫煙に関してたばこの専門的な知識がとても大事だと思えますが、どのような形で教育をしていますか。

B 事業者	<p>テキスト等がありますか。</p> <p>本業務を行う電話受付のコールセンター部門と訪問型の巡回部門の2つに分かれています。それぞれのマニュアル作成を行いました。マニュアルは今回〇〇区からですが、主に〇〇区の保健所、〇〇区で行っている受動喫煙防止条例の部分から引用し勉強しています。</p>
B 委員	<p>従業員はCOPCの取得者が複数名居るとのことですが、取得するメリットはありますか。</p>
B 事業者	<p>メリットは業務の効率化です。現在行っている業務の効率を最大限できるのか、コスト削減ができるか、必要でない人数はいないのかの様な部分を研修で行い、効率の良く低コストで費用対効果最大になるような研修となります。</p>
B 委員	<p>業務従事予定者の内容を見ると、どの方もそれ以外の業務を行う予定とあります。例えば専従で港区のこの事業に就く方は居らず、他の業務を並行して推進リーダーの資格を持つことが効率的な運営ができると思いますが、そのようなオペレーションの理解でよろしいですか。</p>
B 事業者	<p>経歴はあくまでも現状行っている報告であり、今後従事する者が業務を兼任することはありません。</p>
B 委員	<p>基本総括責任者の方、若しくは専従の理解でよろしいですか。</p>
B 事業者	<p>その予定です。</p>
	<p>4 第二次審査結果及び事業候補者の選定について (事務局より資料3の説明) (事務局による集計結果の発表)</p>
委員長	<p>講評をお願いします。</p>
B 委員	<p>A事業者はしっかりノウハウをスタッフに伝える体制が取れている安心感と、次回に向けてのフォロー体制も担保されていて複数の対応ができるどころ、また総括責任者の役割も明確な点を高評価としました。B事業者は元気が良かったですが中身がありませんでした。受託件数を重ねれば今後伸びる可能性はあると思いましたが、現時点ではA業者が優れた配点となりました。</p>
C 委員	<p>書類審査はA事業者よりもB事業者の方が高かったですが、それぞれ作成した書類の不明点を今回面接で質問しました。結果としてA事業者は具体的なことをしっかり回答し、不明点も理解でき、取組みについても明確に伝わりました。一方B事業者は回答も抽象的で、何を具体的に取るのか理解できなかったです。業務責任者に関しては、A事業者は知識を持っている印象を受けました。トータルでA事業者が上回りました。</p>
E 委員	<p>経験値が全く異なると感じました。B事業者は〇〇区の実験のみで喫煙対策を最初から行っているため激戦区の〇〇区、港区はかなり厳しいと感じました。</p>
D 委員	<p>B事業者は書類の熱意が結構感じられる部分がありましたが、面接すると書類と同じように言葉数が多く内容も若干すれ違いがありました。また質問に対する回答の意図が若干理解していないと感じました。経験値からA事業者の結果は妥当だと思いました。</p>
A 委員	<p>A事業者の教育担当者は全体の深部まで経験値を持つため、担当するスタッフにも伝わり、エスカレートして自身が区を代行する点も会話から感じ取りました。B事業者は巡回の頻度が正直見えませんでした。お話しに出ていない巡回も想定さ</p>

委員長	<p>れるところ、人数的と分業も結構大変な点が若干気になりました。講評を踏まえ、質問意見等点数の変更はありますか。</p> <p>(委員一同、異議なし)</p>
委員長	<p>A事業者を事業候補者として選定することとしますが、よろしいですか。</p> <p>(委員一同、異議なし)</p> <p>A事業者を事業候補者として選定します。事務局から事業者名の発表をお願いします。</p> <p>(事務局から事業者名の発表)</p>
委員長	<p>5 その他 (事務局より事務連絡)</p> <p>6 閉会 (閉会の挨拶)</p>