

会 議 記 録

会議名称	杉並区軽自動車税等受付及び特別区民税等証明書交付業務等受託者候補者選定委員会（第3回）	
日時	令和6年11月8日（金）午後2時から午後4時10分まで	
場所	杉並区役所西棟6階第7会議室	
出席者	委員名	東京都立大学 准教授：金子 憲 明治大学 准教授：和田 悟 社会保険労務士：阿部 穂高 杉並区区民生活部長：寺井 茂樹 杉並区区民生活部納税課長：佐藤 浩
	事務局職員	課税課長 金澤 潤一 課税課税務管理係長 原山 和弘 課税課税務管理係主査 杉岡 加奈子 課税課区民税係主査 清岡 淳史 課税課区民税第一担当係長 石橋 千尋 課税課区民税第一担当係主査 川口 智恵子 課税課区民税第二担当係主査 小田柿 勲
配布資料	事前	【資料1】第2回選定委員会会議記録 【資料2】事業者に対する質問
	当日	第3回選定委員会次第 【資料3】第二次審査タイムスケジュール 【資料4】第一次審査評価表（各委員毎） 【資料5】第一次審査集計表 【資料6】第二次審査評価表（各委員毎、事業者別） 留意事項（事業者提示用 写し） 共通質問事項（事業者提示用 写し）
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 会議録の確定について 3 第二次審査の進行確認 4 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング・採点） 5 採点集計結果発表、受託者候補者の決定 6 その他 	

- 1 開会
事務局から、配布資料の確認を行った。
 - 2 第2回選定委員会会議録の確定について
第2回選定委員会会議録について確認し、第2回選定委員会会議録を確定した。
 - 3 第二次審査の進行確認
事務局から、第二次審査のタイムスケジュールの確認を行った。
 - 4 第二次審査（プレゼンテーション・ヒアリング・採点）
各事業者のプレゼンテーションに対し、質疑応答、審査を行った。
- 【A社への主な質疑】（「○」は委員の発言、「・」は事務局の発言、「→」は事業者の回答を示す）
- 「本業務を受託した場合に想定される課題や問題点をどう考えているか。」について質問があった。
→「区民対応及び情報の取扱いを、正確適切に行うことを重視している。また、法改正やDX化には柔軟に対応していきたいと考えている。」旨を回答した。
- 「受託実績により蓄積されたノウハウを、本業務にどのように生かすのか。」について質問があった。
→「類似業務で得られた人材育成に関するノウハウを持っていることが強みである。」旨を回答した。
- 「受託実績から、クレームが発生しやすい状況を分析しているか。また、クレームへの対応方法はどのようなものか。」について質問があった。
→「窓口では、待ち時間の発生がクレームにつながりやすいと分析していることから、来庁者アンケートの実施やマニュアルの整備などに取り組む。」旨を回答した。
- 「個人情報の事故や、特別な対応が必要となった事例では、どういった対応を行ったか。」について質問があった。
→「事故が起こった場合は、管理者が区民に対する謝罪を行うほか、本社や区役所への報告を行う。」旨を回答した。
- 「提案書には、現在従事しているスタッフを採用すると記載があるが、採用できなかった場合に準備期間の人員配置に影響があるか。」について質問があった。
→「新しい人材もバランスを見ながら採用していくため影響はない。」旨を回答した。
- 「従事者への教育訓練について、訓練の効果を高めるためにどのような取組を行うのか。」

について質問があった。

→「研修の理解度を確保しながら知識の習得を図る。」旨を回答した。

・「いつどういったプロポーザルに参加するのかという情報を、同一グループの企業内で共有しているか。」について質問があった。

→「重複しないように調整を行っている。」旨を回答した。

【B社への主な質疑】（「○」は委員の発言、「・」は事務局の発言、「→」は事業者の回答を示す）

○「本業務を受託した場合に想定される課題や問題点をどう考えているか。」についての質問があった。

→「待ち時間の増加などが、区民サービスの低下に繋がる問題と考えていることから、事務の正確性を担保するほか、円滑な窓口運営を行う。」旨を回答した。

○「受託実績により蓄積されたノウハウを、本業務にどのように生かすのか。」についての質問があった。

→「業務上のヒヤリハットを再発させないため、ルール化して業務に取り組む考えである。」旨を回答した。

○「受託実績から、クレームが発生しやすい状況を分析しているか。また、クレームへの対応方法はどのようなものか。」について質問があった。

→「クレーム発生の要因を分析し、従事者へのフィードバックなどを行うことで、再発防止に取り組んでいる。」旨を回答した。

○「個人情報の事故や、特別な対応が必要となった事例では、どういった対応を行ったか。」について質問があった。

→「ヒヤリハット事例が発生した際には、事案の発生原因の究明と再発防止策の立案を行い、区職員の確認を経たうえで、従事者への周知を図っていく。」旨を回答した。

○「提案書には、現在従事しているスタッフを採用すると記載があるが、採用できなかった場合に準備期間の人員配置に影響があるか。」について質問があった。

→「準備期間中に段階を追って人員を増やす予定のため、影響はない。」旨を回答した。

○「従事者への教育訓練について、訓練の効果を高めるためにどのような取組を行うのか。」について質問があった。

→「類似業務でのマニュアルを本業務に合わせた内容に改訂し、活用していく。」旨を回答した。

・「いつどういったプロポーザルに参加するのかという情報を、同一グループの企業内で共有

しているか。」について質問があった。

→「特に共有は行っていない。」旨を回答した。

【D社への主な質疑】（「○」は委員の発言、「・」は事務局の発言、「→」は事業者の回答を示す）

○「本業務を受託した場合に想定される課題や問題点をどう考えているか。」についての質問があった。

→「時代の変化に伴う適切なサービス内容を検討している。」旨を回答した。

○「受託実績により蓄積されたノウハウを、本業務にどのように生かすのか。」についての質問があった。

→「他自治体の受託実績により得られたデータを蓄積、分析し、マルチに共有していこうと考えている。」旨を回答した。

○「受託実績から、クレームが発生しやすい状況を分析しているか。また、クレームへの対応方法はどのようなものか。」について質問があった。

→「クレームが発生した際は、現場管理者による状況把握、本社への情報共有、区との協議を経て、迅速に対応できるよう徹底する。」旨を回答した。

○「個人情報の事故や、特別な対応が必要となった事例では、どういった対応を行ったか。」について質問があった。

→「事故が発生した場合には、来庁者への迅速な対応を第一とし、現場と本社での情報共有を行ったうえで再発防止の仕組みづくりを徹底している。」旨を回答した。

○「従事者への教育訓練について、訓練の効果を高めるためにどのような取組を行うのか。」について質問があった。

→「研修をプログラム化し、定期的にテストを行うことで、意識付けする。」旨を回答した。

・「いつどういったプロポーザルに参加するのかという情報を、同一グループの企業内で共有しているか。」について質問があった。

→「特に共有は行っていない。」旨を回答した。

各委員において第二次審査を実施し、事務局において第二次審査の集計を行った。

5 採点集計結果発表、受託者候補者の決定

第二次審査の集計結果を事務局から説明した。

選定委員の合意の上、配点合計に対する評価点の合計が6割以上かつ最上位の事業者を、受託者候補者として選定し、区へ報告した。

※審査結果は、別紙「杉並区軽自動車税等受付及び特別区民税等証明書交付業務等公募型プロポーザル選定結果」のとおり。

6 その他

参加事業者への選定結果通知及び区ホームページへの選定結果掲載など、今後のスケジュールについて事務局より説明した。