

会 議 記 録

会議名称		第1回デジタルデバйд常設相談窓口運営業務受託者候補者選定委員会
開催場所		杉並区役所 中棟4階 理事者控室
開催日時		令和7年4月 16 日(水) 9時 00 分から 11 時 00 分まで
出席者	委員名	青山社中株式会社筆頭代表 CEO：朝比奈 一郎 杉並区いきいきクラブ連合会会長：佐山 朝子 杉並区身体障害者協会会長：高橋 博 杉並区区政イノベーション担当部長：藤山 健次郎 杉並区区民生活部地域課長：最上 亮
	事務局職員	政策経営部デジタル戦略担当課長：眞鍋 稔晴 政策経営部情報管理課デジタル戦略担当係長：松ヶ谷 真紘 政策経営部情報管理課デジタル戦略担当：柳原 葵、青木 洋輔
配布資料		資料1 デジタルデバйд対策の取組状況について 資料2 選定委員会委員名簿 資料3-1 公募型プロポーザル実施要領(案) 資料3-2 (別紙1)業務内容説明書(案) 資料3-3 (別紙2)個人情報に係る特記仕様書(案) 資料3-4 (別紙3)提出書類一覧(案) 資料3-5 (別紙4)企画提案書(案) 資料3-6 (様式1)参加申込書(案) 資料3-7 (様式2)事業者概要及び沿革(案) 資料3-8 (様式3)質問書(案) 資料3-9 (様式4)提出書類確認表(参加申込・企画提案用)(案) 資料3-10 (様式5)辞退届(案) 資料3-11 (様式6) ICT 機器の利用に関する相談及び類似業務実績一覧(案) 資料4-1 評価基準(案) 資料4-2 第一次審査評価表(案) 資料4-3 第二次審査評価表(案) 参考資料 杉並区プロポーザル選定委員会条例
会議次第		1 開会 2 委員紹介 3 会長互選、職務代理者の指名 4 区のデジタルデバйд対策の取組状況について 5 議題 (1)プロポーザルの実施概要 (2)評価基準 (3)その他 6 閉会

会議の結果及び主要な発言	会長は朝比奈 一郎氏となった。職務代理者は藤山 健次郎氏となった。 事務局から区のこれまでのデジタルデバйд対策の状況を説明したうえで、プロポーザルの実施概要及び評価基準について議論を行った。 ○主な意見及び質疑応答 ・デジタルに関して幅広い相談をこの窓口で受け止めれることは大変良いと考える。平日 19 時までの相談することが可能なことや土曜日の開設についても評価する。 ・提案の上限額はあるが、事業者によっては2名以上の相談員を配置し、より多くの方に相談対応ができるといった提案が出てくるような記載でも良いのではないかと。 →実施要領へ追記する。 ・本事業をどのように区民にPRするのか。 →提案内容の中に「相談窓口の周知」の事項があり、事業者の提案に基づく周知のほか、広報や区のホームページでの周知、区内の各種団体等への説明などを想定している。 ・事業を委託する上で、特定の通信事業者などへの利益誘導が発生しないよう留意していく必要がある。 →実施要領へ追記する。 ・相談窓口を利用する際、予約がネックになると思う。予約が原則必要となると、利用のハードルが高くなるので工夫が必要。 ・年齢や性別等など、どのような相談員を配置予定か。事業者側で選定するのか。 →審査のポイントとして、第2次審査で事業者へ確認していく。 ・重視した方が良い点は2倍にすべきだと思う。1次審査においては、予約流れや、事業者の創意・工夫、相談員配置・質の確保、費用対効果の配点を2倍にするのが良いのではないかと。また、2次審査においては、事業者の創意・工夫、相談員配置・質の確保の配点を2倍にするのが良いのではないかと。 ・運営部分の配点が分厚いが、社会的責任の評価基準も重視したい。民間事業者が公的事業を行っていくに当たり、社会的責任の配点を2倍にし、事業への姿勢や理解度は評価項目が二項目あるので、こちらは配点を2倍にしなくても良いのではないかと。 →評価基準を修正する。 選定委員会の開催日程について、第2回は6月下旬、第3回は7月上旬で開催する予定で進めていく。 また、各事業者からの提案のあった内容は、6月上旬を目途に、各委員に送付し、事前に採点をお願いする。
---------------------	---

会 議 記 録

会議名称		第2回デジタルデバйд常設相談窓口運營業務受託者候補者選定委員会
開催場所		杉並区役所 東棟4階 庁議室
開催日時		令和7年6月 20 日(金) 14 時 00 分から 16 時 00 分まで
出席者	委員名	青山社中株式会社筆頭代表 CEO：朝比奈 一郎 杉並区いきいきクラブ連合会会長：佐山 朝子 杉並区身体障害者協会会長：高橋 博 杉並区区政イノベーション担当部長：藤山 健次郎 杉並区区民生活部地域課長：最上 亮
	事務局職員	政策経営部デジタル戦略担当課長：眞鍋 稔晴 政策経営部情報管理課デジタル戦略担当係長：松ヶ谷 真紘 政策経営部情報管理課デジタル戦略担当：柳原 葵
配布資料		資料1 経営状況分析報告書(当日配付) 資料2 第一次審査仮採点結果表、各委員評価表(当日配付) 資料3 第二次審査実施概要 資料4 第3回選定委員会(第二次審査)スケジュール(案)
会議次第		1 開会 2 議題 (1)第一次審査結果について (2)第二次審査について (3)その他 3 閉会
会議の結果及び主要な発言		各委員から事前に提出のあった第一次審査評価表及び公認会計士による各事業者の経営状況の分析結果について共有を行った。その結果、書類審査配点合計の6割以上を取得した上位3事業者を第一次審査通過事業者として決定した。 また、事務局から第二次審査実施概要について説明を行い、スケジュール等第二次審査の内容について決定した。 ○主な意見及び質疑応答 ・いずれの参加事業者についても、類似業務の実績がある点は評価できた。独自提案が多い事業者については、第二次審査において、その詳細や実現性等について確認したい。 ・評価点が高い事業者はそれだけ提案内容も充実したものであった。ただ、区として望ましい提案内容か、要望に応えられる事業者かどうかは書面だけでは判断が難しいところがあった。 ・提案の中で、杉並区の地域性を考えられているかについて特に意識して採点を行った。 ・参加事業者間の差をつけるために、区のデジタルデバйд対策への理解や独自性を軸として採点を行った。 ・評価にあたり実施場所4か所に対しての人員配置等の運営体制、企画提案書記載内容の実現性、見積り金額の妥当性の3点を意識した。

会議の結果及び主要な発言	・第二次審査のプレゼンテーション時間が限られているため、区として重点的に説明してほしい箇所を事業者へ提示した方がよいのではないか。 ・特に気になるのは実施場所4か所の運営体制や予約の受付時間帯や実施の総日数であり、企画提案書に追加の情報として知りたい。 ・事業者が見積書の内訳で一式と記載している箇所があり、これの詳細な内訳について確認したい。 →企画提案書に沿った説明に併せて、特に重点的に説明してほしい項目について、第一次審査通過事業者へあらかじめ伝える。個別の事業者に該当する質問内容については、第二次審査時のヒアリングにおいて、各委員から確認していただく。 ・区として当該窓口に来た相談者へ、必ず伝えるデジタルに関わる提案や課題は想定しているか。 →相談者からの相談内容への対応を主とするが、これだけでなく行政のデジタルサービスの利用案内は行うことを考えている。 ・当該窓口を広報等で周知する際には、デジタルデバイスを必ず使わなければいけないと訴えるのではなく、区民一人一人が自分自身のために身に付けておいた方が良いということを伝えられることが望ましい。 次回、第3回選定委員会の開催日程は令和7年7月3日(木)午後2時～午後5時に杉並区役所本庁舎内の会議室で開催する。 また、第一次審査の結果については、本委員会終了後、速やかに、全参加事業者へ通知する。
---------------------	--

会 議 記 録

会議名称		第3回デジタルデバйд常設相談窓口運営業務受託者候補者選定委員会
開催場所		杉並区役所 中棟4階 第2委員会室
開催日時		令和7年7月3日(木) 14時00分から17時00分まで
出席者	委員名	青山社中株式会社筆頭代表 CEO：朝比奈 一郎 杉並区いきいきクラブ連合会会長：佐山 朝子 杉並区身体障害者協会会長：高橋 博 杉並区区政イノベーション担当部長：藤山 健次郎 杉並区区民生活部地域課長：最上 亮
	事務局職員	政策経営部デジタル戦略担当課長：眞鍋 稔晴 政策経営部情報管理課デジタル戦略担当係長：松ヶ谷 真紘 政策経営部情報管理課デジタル戦略担当：柳原 葵
配布資料		資料1 第二次審査実施概要 資料2 第3回選定委員会(第二次審査)スケジュール 資料3 第二次審査(プレゼンテーション・ヒアリング)評価表 資料4 第二次審査採点結果表(当日配付) 資料5 第一次・第二次審査採点結果集計表(当日配付)
会議次第		1 開会 2 議題 (1)第一次審査結果について (2)第二次審査について (3)その他 3 閉会
		事務局から、第二次審査の進め方等について説明を行い、プレゼンテーション・ヒアリング審査を実施した。その結果、第一次審査及び第二次審査の各委員の採点結果をもとに、受託者候補者を選定した。 ○事業者への主な質疑と回答(「・」は委員の発言、「→」は事業者の回答) (事業者①) ・類似業務の実績があるが、どのような相談者や質問が多いか。また、どのように工夫して対応しているか。 →相談者のレベルは様々であるが、主にスマートフォンを全く使ったことがない、または持っているが使い方がわからない人が多い。相談員はどのような質問が多いか傾向を理解し、講習を受けている。 ・高齢者は1回や2回聞いただけでは理解できない。その教え方はどのようにしているか。また、相談のたびに相談員が変わるか。 →理解度は人により異なるため、個々に併せた教え方を行う。実際のスマートフォンの操作を見れば相談者の理解度がある程度わかる。また、何回でも相談に来ていただけるようにすることで利

	用へのハードルを下げるのが大事だと考えている。相談員は変わる可能性があり、過去に相談した内容を再度話す必要は出てくる。 ・窓口対応の2人の業務、また管理責任者の役割を教えてほしい。 →現場にいる2人のうち1人は相談専門の相談員、もう1人が現場責任者と相談員を兼任し、管理責任者は事務局におり現場責任者と連絡を取り合う体制を想定している。 ・相談記録を作成し、相談員間で共有する予定はあるか。 →現時点では想定していない。個人情報の扱いをどのように担保するかは、別途区と協議する考えである。 ・インターネットでの受付を実施すれば、窓口開設時間外でも予約が可能になると思うが、想定していない理由はあるか。相談者の代わりに家族が利用することも想定できるのではないか。 →今までの実績ではネットからの申込はほぼ利用がなかった。ただし、必要であれば見積り内でフォームを用意することも可能なため、対応したい。 (事業者②) ・独自提案がかなり多い。仕様に対して独自提案をここまでした意図は何か。 →様々な自治体で実績があるが、相談のみでは実用的な成果に繋がらないという課題があった。その解決策として、生活導線上での窓口開設やセミナー等の独自提案を行った。地域で自走できる人が増えることが理想だと考えている。 ・セミナープログラムも細かく組まれているが、主にスマートフォンとパソコンについてか。 →高齢者だけでなく、地域の方々のニーズを踏まえながら、年々プログラムを変えていきたい。 ・相談者が来た時に最も注意することは何だと考えるか。 →一方的な説明にならないように、しっかりと理解をしていただくことが最重要と考えている。専門的な用語は使わず、ゆっくり伝えていく。 ・デジタルサポーターの育成について、今年度は事業期間が半年しかない、難しいところもあるのではないか。今後、有償で活躍できる場合は、貴社で対応するのか。 →次年度以降も受託できるようであれば、今期育成した人材を雇用し、実際の相談窓口でサポート側に回ることを想定している。 ・相談窓口とセミナーの相乗効果は具体的にどのように考えているか。 →相談はその場ではわかるが、家に帰るとできないことが多い。セミナーで学び、わからなかったことを相談窓口で聞いていただく流れをつくりたい。相談窓口を利用される方にセミナーを案内し知識の幅を広げるなどの相乗効果を狙っている。 (事業者③) ・相談員配置提案について再委託を行う認識であっているか。区の再委託の規定として、全業務や主要業務の再委託は難しい。このあたりの役割分担はどうか。 →役割分担について、再委託先は携帯ショップでの従事経験がある相談員が在籍していることを理由としている。自社も現場に伺い、関与するほか、業務の全体管理や契約等を行う。 ・「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」と言うのはどういうことか。 →来ていただく方には様々な背景がある。その背景を理解したうえで、個々の状況に合わせた対
--	--

	応を行うということ。 ・行政のオンライン手続の支援について、簡易テキストの配布とあるが、具体的にはどのようなことか。 →利用の多い申請や、使われていないけれども使ってほしい申請等を紹介していくイメージである。 ・再委託について、他自治体での受託についても基本的に同様に行っているのか。 →他の自治体でも同様の形式で事業を行っている。 上記の質疑等を踏まえ、配点合計に対する評価点合計が6割以上で、第一次審査及び第二次審査の総合計が最上位の事業者を受託者候補者として選定した。 ※審査結果の詳細は、別紙「杉並区デジタルデバイド常設相談窓口運営業務公募型プロポーザル選定結果」のとおり。 なお、委員からは提案内容が非常に細かく熱意も感じたが、本当に実現できるのかは検討していく必要があり、独自性を妨げない程度に提案内容の整理を行うべきとの意見があった。
--	---