

会 議 記 録

会 議 名 称		第1回 杉並区外出支援相談センター運営業務に係る受託者候補者選定委員会
日 時		令和7年10月23日（木）午前 10 時から 11 時まで
場 所		杉並区役所西棟8階 第9会議室A B
出席者	委員名	杉並区ケアマネ協議会会長 : 相田 里香 杉並区社会福祉協議会事務局長 : 疋田 恵子 杉並区身体障害者協会会長 : 高橋 博 保健福祉部長 : 岡本 勝実 都市整備部交通企画担当課長（兼務） : 石森 健
	事務局職員	保健福祉部管理課長 : 土田 昌志 保健福祉部管理課保健福祉支援担当係長 : 吉田 むつき 保健福祉部管理課保健福祉支援担当 : 藤本 彩花 保健福祉部管理課保健福祉支援担当 : 罇 敬子
配布資料	事前	1 杉並区外出支援相談センター運営業務公募型プロポーザル実施要領（案）（資料1） 2 杉並区外出支援相談センター運営業務内容説明書（別紙1） 3 個人情報に係る特記仕様書（別紙1－1） 4 履行評価基準（別紙1－2） 5 質問書（別紙2） 6 企画提案書（別紙3） 7 提出書類一覧（別紙4） 8 事業実施提案書（別紙5）
	当日	1 委嘱状（外部委員のみ） 2 次 第 3 杉並区外出支援相談センター業務委託に係る受託者候補者選定委員会名簿 4 杉並区外出支援相談センター運営業務公募型プロポーザル実施要領（案）（資料1） 5 杉並区外出支援相談センター運営業務内容説明書（別紙1） 6 個人情報に係る特記仕様書（別紙1－1） 7 履行評価基準（別紙1－2） 8 質問書（別紙2） 9 企画提案書（別紙3） 10 提出書類一覧（別紙4） 11 事業実施提案書（別紙5） 12 杉並区外出支援相談センター運営業務に係る受託者候補者選定のための審査基準（資料2） 13 第一次審査基準（資料2－1） 14 第二次審査基準（プレゼン・ヒアリング）（資料2－2） 15 第二次審査のタイムスケジュール（資料2－3） 16 プロポーザルのスケジュール 17 プロポーザル 利害関係確認チェックシート

<p>会議次第</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 保健福祉部長挨拶 2 委員紹介 3 会長選出 4 「公募実施要領」について〔資料１〕 <ol style="list-style-type: none"> (１) プロポーザルへの参加資格 (２) 事業者選定スケジュール（実施手順） (３) 委託業務内容 5 審査基準について〔資料２〕 <ol style="list-style-type: none"> (１) 審査基準について (２) 第二次審査のタイムスケジュール 6 今後のスケジュール 7 その他
<p>会議の結果及び主要な発言</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1～2 略 3 会長は疋田氏となった。 4 事務局から実施要領（プロポーザルへの参加資格、事業者選定スケジュール等）、委託業務内容等について説明を行った。 <p>【質疑応答、意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約期間は１年間であることの再確認。 ・ 契約は４回まで更新可能であるという表現はどこかに入っているか。 →実施要領６ページの「１０ 選定結果に基づく委託可能期間」に記載がある。 ・ 業務内容説明書にある外出情報を提供する冊子について、改定頻度は定められているのか。記載内容に変更があった場合はどのように対応するか。 →軽微な変更である場合には対応しないこともあるが、大幅な変更があった場合には、利用者の利便性を考え、都度事業者に依頼する。用紙の差し込みで対応することもある。 5 事務局から審査基準、第二次審査のタイムスケジュール等について説明を行った。 <p>【質疑応答、意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 審査基準について、例えば、第一次審査基準の１（４）で「外出支援の担い手の育成は計画的、具体的にできているか。」となっているが、これは新規参入の事業者にはほぼ不可能であり、現在の受託事業者に有利な審査項目になっているのではないか。 →「～具体的にできているか。」から「～具体的にできるか。」に修正。他にも同様の表現があったため修正。 ・ 企画提案書概要版はいつ提出するものなのか。プレゼンテーションのときにはそれを見て審査を行うのか。 →企画提案書概要版は企画提案書と併せて提出。あくまでも公表するためのものであり、それを見て審査するわけではない。事業者が別途資料を準備する。 ・ プレゼンテーションの際の資料について、新たに資料を用意すると新たな提案が入ってしまうのではないか。 →二次審査に進む事業者に、新たに資料を用意する場合には一次審査の

	<p>資料の抜粋にするようにし、新たな提案は入れないように案内する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 第二次審査の審査項目が細かく、事業者の発表のみで審査できるか不安。 →委員の質問により補う。 ・ 審査項目について、ICTの活用等について追加していただきたい。 →細かく記載するのではなく、二次審査の際に質問することとした。 <p>6～7 略</p> <p>次回の開催日程（予定）</p> <p>第2回選定会議：書面開催の旨、了承を得た。</p> <p>第3回選定会議：令和8年1月19日（月）午前 10 時から 杉並区役所西棟8階第9会議室A B</p>
--	--

会 議 記 録

会 議 名 称		第2回 杉並区外出支援相談センター運営業務に係る受託者候補者選定委員会
日 時		令和7年11月21日（金）～令和7年12月8日（月） 第一次審査（書類審査） 令和7年12月12日（金）～令和7年12月18日（火） メール会議
場 所		書面開催
出席者	委 員 名	杉並区ケアマネ協議会会長 : 相田 里香 杉並区社会福祉協議会事務局長 : 疋田 恵子 杉並区身体障害者協会会長 : 高橋 博 保健福祉部長 : 岡本 勝実 保健福祉部高齢者施策課長 : 海津 康德 都市整備部交通企画担当課長（兼務） : 石森 健
	事務局職員	保健福祉部管理課長 : 土田 昌志 保健福祉部管理課保健福祉支援担当係長 : 吉田 むつき 保健福祉部管理課保健福祉支援担当 : 藤本 彩花 保健福祉部管理課保健福祉支援担当 : 罇 敬子
配 布 資 料		<p>第一次審査（書類審査）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 杉並区外出支援相談センター運営業務に係るプロポーザルの第一次審査について 2 応募事業者の提案書類（副本）一式 3 第一次審査表（委員入力用） 4 杉並区外出支援相談センター運営業務公募型プロポーザル実施要領 5 利害関係確認チェックシート <p>メール会議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 杉並区外出支援相談センター業務受託者候補者選定における第一次審査の集計結果について（通知） 2 第一次審査表（集計結果） 3 第一次審査表（修正用） 4 杉並区外出支援相談センター業務受託者候補者選定における第一次審査結果並びに第二次審査について（通知） 5 ヒアリングにおける質問例
内 容		<p>事務局より、資料一式を各委員宛てに送付した。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 第一次審査 12月8日（月）を期限とし、各委員が第一次審査を実施し、審査表を事務局宛てに提出した。 2 メール会議 <ol style="list-style-type: none"> （1）資料の差替え 事業者より資料の差替えの依頼があり、12月5日（金）に各委員にメールで送付した。 （2）第一次審査集計結果について 事務局で第一次審査の集計を行ったのち、12月12日（金）に第一次審査集計結果、財務状況診断結果を送付した。12月16日（火）を期限とし、評価の修正や結果に対しての意見を求めた。

	<p>→修正が1件あり、修正を行った。その他特段の意見もなく、審査合計点数の6割以上を獲得した1事業者を第一次審査通過事業者とすることとした。</p> <p>(3) プロポーザル第一次審査結果並びに第二次審査について 12月18日(木)に第一次審査結果とヒアリングにおける質問例を送付した。特段の意見もなく、選定委員全員の了承を得た。</p> <p>次回の開催日程(予定) 第3回選定会議：令和8年1月19日(月)午前10時から 杉並区役所西棟8階第9会議室AB</p>
--	---

会 議 記 録

会 議 名 称		第3回 杉並区外出支援相談センター運営業務に係る受託者候補者選定委員会
日 時		令和8年1月19日（月）午前 10 時から 11 時30分まで
場 所		ウェルファーム杉並3階 第1・第2教室
出席者	委員名	杉並区ケアマネ協議会会長

【質疑応答、意見等】

- ・ 杉並区で行っている区営乗合タクシー（AIオンデマンド交通）の実証運行について
 - 利用されているかたも増えている。新しいものに対する気持ちのハードルを下げるような外出企画を行った。今後もその地域で外出企画を行うときには続けていきたい。
- ・ 包括支援センター、ケアマネージャーそれぞれとの連携の工夫について。
 - 相談のほとんどが電話。電話での聞き取りはなかなか難しいが、裏にある悩みを汲み取るようにし、ケア24やすまいるなどに繋げる。また、ただ繋げるだけではなく（もび～るとしても）どのようなことを一緒にやっていけるかを考えていく。ケアマネージャーについては、不足している情報を調べていただくなど、安全な運行になるように整えている。また、新しく変わった方にもび～るについて引き続き周知を徹底していきたい。
- ・ 在宅チームの一員になる際の、実施結果の報告について現状と課題
 - 在宅チームの報告という形で最後までやり取りすることは多くないが、今後そういう場面を作っていきたい。
- ・ ホームページの問い合わせフォームでは24時間相談が受けられるとなっているが、閉所している土日に問い合わせがあると返信は月曜日になる。課題は感じているか。
 - ホームページの問い合わせフォームには、頻繁に問い合わせは入らない。事務所の空いた時間での返信で現状満足いただいている。HPのアクセスが伸びており、就業前、昼休み、夜間に閲覧されている方が多い。時代に合った新しい相談方法も含めてこれから考えていかなければならない。変化していく課題に対応していくつもりでいる。
- ・ 外出企画について（内容、回数等）。
 - 外出企画はその地域の課題を聞き、一緒に企画を立てていく。回数は企画ごとにタイミングを見計らって行っているので回数は決めていない。
- ・ 事業者連絡会での意見、要望について。
 - 事業報告と、利用後のアンケートの結果を共有している。（アンケートに書かれる）苦情は直接事業者には伝わりにくく、新しい事業者も気を付けるべきところがある（ため有意義）。また勉強会も行っている。
- ・ 外部講師による研修について。
 - 接遇や苦情対応などの相談スキルに加え、現在は新しい提案を行うために具体的な情報について（新しい配車アプリについて等）の研修が増えた。
- ・ 研修は必須か。欠席の職員に対しての対応はどのように行うか。
 - 基本的に職員全員で聞けるよう調整している。万が一体調不良等で参加できない場合にはレクチャーする時間を設ける。
- ・ 必修の研修には例えばどんなものがあるのか。
 - 委託事業として個人情報の研修は必修。また、接遇研修も必修。カスタマーハラスメントについて等新しいことも押さえながら進めている。
- ・ 利用者からの苦情について、具体例とその対応について。
 - 相談センターに対する苦情というものはここ数年ないが、協力事業者の運行についての苦情、要望はある。例えば荒い運転であった、準備が不十分であった、時間に間に合わなかった、感じが悪かった

	<p>等。まずは相談者に、事業者へ直接伝えるか、事業者連絡会で個人情報情報を薄めて伝えるかを確認し、その形で協力事業者へ伝える。また、相談者に求められれば結果の報告も行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントについて職員研修を行っているということだったが、実際にカスタマーハラスメントにあたるような対応はこれまでであったか。 →説明が複雑なので、話している間に「わからない」という気持ちを表現される方、電話が切れてしまう方はいるが、長々と苦情を訴えられる方はあまりいない。 ・トラブルが起きた時の対応の過程では、区との連絡調整はどのようにしているか。 →大きなトラブルが起きた際にはまず一報入れ、その後（対応過程を）報告していく。どこまでを区に報告するかはこれから整理していくべきだと思う。対応が苦しくなるようなときには、対応の仕方等相談しながら対応していければと思う。 <p>6 事務局で各委員の審査表の集計後、結果について委員へ説明した。各委員からの意見を踏まえて、配点合計に対する評価点の合計が6割を超えたので、受託者候補者として選定することを委員全員から了承を得た。</p> <p>※審査結果は別紙のとおり。</p>
--	--