

会 議 記 録

会議名称		杉並区粗大ごみ受付サービス業務受託者候補者選定委員会(第1回)
日 時		令和8年5月7日(木)午後1時～3時
会 場		杉並清掃事務所高円寺車庫会議室
出席者	委員名	東京都立大学都市環境学部都市基盤環境学科准教授 :新谷 哲也 中央大学研究開発機構客員教授 :片石 温美 すぎなみ環境ネットワーク :浅岡 八枝子 環境部長 :森 令子 区民生活部地域課長 :最上 亮
	事務局	環境部杉並清掃事務所長 :河合 義人 環境部杉並清掃事務所管理係長 :瀧ヶ崎 美穂 環境部杉並清掃事務所管理係 :廣中 文子
配布資料	当日	・第1回選定委員会次第 ・資料1 選定委員会委員名簿 ・資料2 杉並区プロポーザル選定委員会条例 ・資料3 選定委員会スケジュール(案) ・資料4 プロポーザル実施要領(案) ・資料5 評価基準・配点表(案) ・資料6 第一次・第二次審査表(案)
会議次第		1 開会 2 選定委員の委嘱及び紹介 3 会長の選出及び会長職務代理の指名 4 議事 (1)スケジュールについて (2)実施要領について (3)評価基準及び審査表について (4)その他 5 閉会
会議の要旨		1 開会 ・事務局より、配布資料の確認を行った。 2 選定委員の委嘱及び紹介 ・委嘱状の配布を行った。 ・諮問書の内容確認を行った。 ・〈資料1〉の名簿順に、委員の自己紹介を行った。 3 会長の選出及び会長職務代理の指名〈資料2〉 ・会長は互選により、新谷委員となった。 ・会長より就任の挨拶があった。

- ・職務代理は片石委員となった。

4 議事

(1) スケジュールについて

- ・事務局より、〈資料3〉に基づき説明を行った。

(2) 実施要領について

- ・事務局より、〈資料4〉に沿って説明を行った。

【主な意見】

◇参加資格で業務実績を求めている以上、評価基準では業務実績の有無ではなく、内容や質を評価する方がよいのではないかと意見があった。

◇操作性の評価にあたっては、二次審査においてデモ画面を提示する方法も考えられる。あわせて、利用者目線としてスマートフォン画面を提示することも有効ではないかと意見があった。

【主な質疑】

(「◇」は委員の発言、「⇒」は事務局の回答を示す)

◇今回の業務は、現在運営している粗大ごみ受付センター及びシステムを更新するものであり、基本的には現行業務を引き継ぐものと理解してよい。

⇒概ねその認識で問題ない。現在運営している事業者の契約期間満了に伴い、新たなシステム構築とセンター運営を行う事業者を募集するものである。

◇前回のプロポーザルと比較し、業務内容として大きな変更はないのか。

⇒基本的に大きな変更点はないが、システム機能面において、キャッシュレス決済やチャットボット受付機能など、DX 推進の観点から追加している。

(3) 評価基準及び審査表について

- ・事務局より、〈資料5〉、〈資料6〉に沿って説明を行った。

【主な意見】

◇粗大ごみ受付システムの導入「区の示した機能要件を満たしていること」という項目は、要件を満たしていることは前提になるため、表現を変えた方がよいのではないかと意見があった。

◇システムの操作性や受付センターの運営など、事業者間で差が出やすい項目については、評価係数を高く設定してもよいのではないかと意見があった。

【主な質疑】

(「◇」は委員の発言、「⇒」は事務局の回答を示す)

◇配点や係数について、意図を教えてください。

	⇒一次審査と二次審査はいずれも重要であり、書類審査とプレゼンテーション・ヒアリングの双方を総合的に評価する観点から、同程度の比重(1対1)としている。 ◇評価点が0点の項目がある場合は、選定対象外になるのか。 ⇒選定対象外となるわけではない。他の評価項目を含めた総合評価で判断する。 (4)その他 ・第二回選定委員会、第三回選定委員会の開催日程を決定した。 第二回:令和8年6月26日(金) 午前10時から (オンライン開催) 第三回:令和8年7月13日(月) 午後1時15分から (杉並区役所 第二委員会室) 5 閉会 ・会長より閉会の挨拶を行った。
会議の結果	・各委員からの意見及び質疑を踏まえ、資料を一部修正することとした。 ・公表までの期間が短いことから、内容の調整・確認は会長に一任することとし、修正した内容は、後日メールにて委員へ送付し確認してもらうことで、委員全員の同意を得た。 【主な修正点】 ■〈資料4〉プロポーザル実施要領(案) 「7 受託者候補者の選定手順」 (1)評価基準①経営状況等に対する評価基準における業務実績の評価内容について、「業務実績はあるか」を「業務実績は十分か」に修正した。 (2)審査方法②第二次審査(プレゼンテーション・ヒアリング審査)について、粗大ごみ申込者及び収集事業者向けのシステム操作を含むデモンストレーションを実施するよう記載した。 ■〈資料5〉評価基準・配点表(案)及び〈資料6〉第一次・第二次審査表(案) ・③粗大ごみ受付システムの導入に係る評価項目を「区が示した機能要件を満たしているか」から「区が示した機能要件を満たし、提案内容は優れているか」に修正した。 ・第二次審査における「システムの操作性」及び「受付センターの運営」に関する評価内容の一部について、係数を高くするなどの修正を行った。

会 議 記 録

会議名称		杉並区粗大ごみ受付サービス業務受託者候補者選定委員会(第2回)
日 時		令和8年6月26日(金)午前10時～11時15分
会 場		オンライン開催
出席者	委員名	東京都立大学都市環境学部都市基盤環境学科准教授 :新谷 哲也 中央大学研究開発機構客員教授 :片石 温美 すぎなみ環境ネットワーク :浅岡 八枝子 環境部長 :森 令子 区民生活部地域課長 :最上 亮
	事務局	環境部杉並清掃事務所長 :河合 義人 環境部杉並清掃事務所管理係長 :瀧ヶ崎 美穂 環境部杉並清掃事務所管理係 :廣中 文子
配布資料	事前	・財務分析報告書 ・利害関係確認チェックシート ・応募事業者の企画提案資料
	当日	・第2回選定委員会次第 ・資料1 第一次審査結果表(案) ・資料2 第二次審査の流れについて(案) ・資料3 第二次審査における共通質問(案)
会議次第		1 開会 2 本日の委員会の進行について 3 議事 (1)第一次審査通過事業者の選定について (2)第二次審査の流れについて (3)第二次審査における共通質問について (4)その他 4 閉会
会議の要旨		1 開会 ・事務局より、配布資料の確認を行った。 2 本日の委員会の進行について ・事務局より、本日の会議の進行について説明を行った。 3 議事 (1)第一次審査通過事業者の選定について ・すべての委員が応募事業者と利害関係がないことを確認した。 ・事務局より、〈資料1〉に沿って説明を行い、了承を得た。 ・第一次審査通過事業者は、実施要領において「第一次審査配点合計の6割以上を取得した事業者のうち、上位2～3事業者程度を選定する」としている。応募のあった2事業者はいずれも6割以上を取得したことから、栄和清運

	(株)及び(株)NTT ネクシアを第一次審査通過者とし、第二次審査はこの2事業者に対して行うこととなった。 (2)第二次審査の流れについて ・事務局より、〈資料2〉に沿って説明を行った。 (3)第二次審査における共通質問について ・事務局より、〈資料3〉に沿って説明を行った。 【主な意見】 ◇デモンストレーションについては、パソコン画面だけでなくスマートフォン画面でも実施する旨を記載した方がよいのではないかとの意見があった。 ◇応募した理由等の基本的な事項については、共通質問で確認するのではなく、プレゼンテーションに必ず含める項目とした方がよいのではないかとの意見があった。 【主な質疑】 (「◇」は委員の発言、「⇒」は事務局の回答を示す) ◇共通質問についてはいつ事業者へ周知するのか。 ⇒事前には周知せず、当日提示する予定である。 (4)その他 ・事務局より、第3回選定委員会の開催日程を確認した。 ・令和8年7月13日(月)午後1時から(杉並区役所 第二委員会室) 4 閉会 ・会長より閉会の挨拶を行った。
会議の結果	・各委員からの意見及び質疑を踏まえ、共通質問(案)を修正することとした。 ・次回の選定委員会までに間に合うよう、内容の調整・確認は会長に一任することとし、修正した内容は、後日メールにて委員へ送付し確認してもらうことで、委員全員の同意を得た。 【主な修正点】 ■〈資料3〉第二次審査における共通質問(案) ・本選定委員会終了後に各事業者へ送付する第一次審査結果通知書の「第二次審査(プレゼンテーション・ヒアリング)にあたっての注意事項」に、「PC 及びスマートフォン画面に関するデモンストレーションを行うこと」及び「本プロポーザルへの応募理由及び本業務を行う上で重視する事項を説明すること」を記載した。 ・これにより、共通質問(案)から、「本プロポーザルへの応募理由及び本業務を行う上で重視する事項を説明すること」を削除することとした。

会 議 記 録

会議名称		杉並区粗大ごみ受付サービス業務受託者候補者選定委員会(第3回)
日 時		令和8年7月 13 日(月)午後1時～5時
会 場		杉並区役所 第2委員会室
出席者	委員名	東京都立大学都市環境学部都市基盤環境学科准教授 :新谷 哲也 中央大学研究開発機構客員教授 :片石 温美 すぎなみ環境ネットワーク :浅岡 八枝子 環境部長 :森 令子 区民生活部地域課長 :最上 亮
	事務局	環境部杉並清掃事務所長 :河合 義人 環境部杉並清掃事務所管理係長 :瀧ヶ崎 美穂 環境部杉並清掃事務所管理係 :佐々木 宗子 環境部杉並清掃事務所管理係 :廣中 文子
配布資料	事前	・財務分析報告書 ・応募事業者の企画提案資料
	当日	・第一次・第二次審査表(2事業者分) ・第二次審査の流れ ・第二次審査における共通質問
会議次第		1 開会 2 本日の委員会の進行について 3 議事 (1)第二次審査(プレゼンテーション及びヒアリング) (2)第二次審査結果報告及び受託者候補者の選定 4 閉会
会議の結果及び主要な発言		1 開会 ・事務局より、配布資料の確認を行った。 2 本日の委員会の進行について ・事務局より、本日の会議の進行について説明を行った。 3 議事 (1)第二次審査(プレゼンテーション及びヒアリング) ①A社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、「⇒」は事業者の回答を示す) ○≪ 共通質問1 ≫ 提案されたシステムについて、システムの機能や、利用者・職員による操作性等の中で、優れた点や御社にとっての強みがあれば説明し

てください。

⇒収集業務を行っている強みを生かし、現場作業員や区民からの要望・意見を直接把握できる。また、清掃事務所との連携により要望等を迅速にシステムへ反映できる。さらに、他区での収集運搬業務の経験や知見を杉並区の実情に応じて活用することが可能である。

○《共通質問2》システム障害や停電などが生じた際のシステム復旧、及び受付センターの対応について説明してください。

⇒コンタクトセンターを複数拠点設置しており、障害発生時は全体障害か拠点ごとの障害かを切り分ける。個別拠点の障害であれば他拠点で対応し、全体障害や回線障害の場合はオフライン受付に切り替え、復旧後にシステムへ反映する。

○《共通質問3》御社の粗大ごみ受付センターの職員の確保策について説明してください。

⇒23 区内での業務経験を生かし、地域事情に精通した人材の確保を重視している。また、収集運搬作業員の採用・配置で培ったノウハウがあり、これまで欠員を生じさせることなく業務を実施してきた実績があることから、そのノウハウを受付センターの人材確保にも活用する。

○《共通質問4》業務マニュアル整備にあたっての基本的な考え方、及び業務に関する苦情があった場合の対応方法、再発を防ぐための取組方法等について説明してください。

⇒区民から寄せられる意見や苦情を真摯に受け止め、発生原因を分析した上で現場担当者と共有する。また、オペレーターやSVへフィードバックを行い、再発防止につなげる。

○《共通質問5》御社の情報セキュリティ、及び個人情報に関する考え方について説明してください。

⇒プライバシーマークなどを取得しており、それらの基準に準拠して情報セキュリティ及び個人情報保護に取り組んでいる。また、粗大ごみの収集業務において個人情報を取り扱っているが、これまで情報漏えいや紛失事故は発生しておらず、その実績を生かして対応する。

○離職率が2%と非常に低い、その要因は何か。

⇒SVや責任者が日頃からオペレーターと密にコミュニケーションを取っている。また、受付業務を件数や処理時間に追われるコールセンター業務ではなく、「区民サービス」と位置付けて運営しているため、オペレーターに過度な負担をかけないようにしている。さらに、応答率などの目標達成時にはオペレーターやSVを表彰する取組みも行っている。

○主拠点とサブ拠点が近接しているが、災害時でも業務継続は可能なのか。
⇒クラウド PBX を利用しており、さらに新たな拠点も設ける予定である。クラウド環境のため、パソコンと通信回線があれば場所を問わず業務対応が可能であり、柔軟な事業継続体制を確保している。

○現場から改善要望があった場合、システム改修はどの程度の期間で対応するのか。

⇒軽微な改修であれば速やかに対応したいと考えており、長期間待たせることは想定していない。一方で、大規模な改修については設計や検証が必要となるため、数か月程度要する場合がある。

○杉並区業務を受託した場合、新たにオペレーターを確保できるのか。

⇒今年 4 月に第二拠点を開設した際にも約 20 名を新規採用した実績がある。その経験から、杉並区業務に必要な人員についても十分採用・確保できると考えている。

○受付業務と収集業務の両方を担うことで、将来的にどのような効果が期待できるのか。

⇒タブレットを活用して収集ルートや回収実績をデータとして蓄積することができる。将来的には AI を活用し、効率的な収集ルートの分析や最適化を進めることで、収集効率の向上や区民の待機期間短縮につなげていきたいと考えている。

②B 社のプレゼンテーションに対し、質疑応答・審査を行った。

【B 社への主な質疑】

(「○」は委員の発言、「⇒」は事業者の回答を示す)

○《共通質問1》提案されたシステムについて、システムの機能や、利用者・職員による操作性等の中で、優れた点や御社にとっての強みがあれば説明してください。

⇒利用者にとって最も重要なのは、分かりやすく短時間で申込みができることだと考えている。同システムは画面遷移が少なく、他社システムと比べても申込みに要する時間が短い。さらに、自治体ごとの運用やルールに合わせて柔軟に対応でき、収集現場のタブレット機能も含めて、利用者・運用者双方にとって使いやすいシステムとなっている。

○《共通質問2》システム障害や停電などが生じた際のシステム復旧、及び受付センターの対応について説明してください。

⇒データセンターは業界基準の最高水準となる Tier4 レベルの施設を利用して

おり、高い耐障害性を確保している。また、サーバーも冗長化構成としているため、有事の際も継続運用や早期復旧が可能な体制となっている。

○《共通質問3》御社の粗大ごみ受付センターの職員の確保策について説明してください。

⇒現受託事業者であるため、経験のある職員を確保できていることが前提となる。また定着率も高く、退職者は少ない。仮に欠員が発生した場合でも、三拠点体制を活用して他拠点でカバーしながら育成を行うことができるため、サービスレベルを維持しながら対応可能である。

○《共通質問4》業務マニュアル整備にあたっての基本的な考え方、及び業務に関する苦情があった場合の対応方法、再発を防ぐための取組方法等について説明してください。

⇒受付センターでの一次完結を原則とし、対応事例や問い合わせ内容をナレッジポータルへ蓄積してセンター全体で共有している。PDCA サイクルを回しながらナレッジを更新し、応対品質の向上や新人教育にも活用している。

○《共通質問5》御社の情報セキュリティ、及び個人情報に関する考え方について説明してください。

⇒システムは ISMAP 登録クラウドサービスを利用しており、センターではプライバシーマークや ISMS 認証を取得している。また、私物持込み制限などの物理的対策に加え、サーバーやネットワーク面での技術的対策も実施し、個人情報保護を徹底している。

○現行の契約金額と今回の提案における見積金額の違いは何か。

⇒大きな違いは「有人チャット」と「メール対応」である。これらは現行契約には含まれていない業務であり、その運用費用が主な差額となっている。

○有人チャットの活用イメージを教えてください。

⇒電話が苦手な方や外国人利用者などが文章で相談できる手段として想定している。チャットボットだけでは不安な場合に、そのままオペレーターへ引き継ぐことで申込み途中の離脱や再度の電話問い合わせを防ぐことを目的としている。

○繁忙期の増員対応はどのように行うのか。

⇒まず三拠点体制による人員融通を活用する。また、一時的にリーダーや SV が受電対応を行うことも可能である。その間に新規職員の教育を進め、短期間で体制を整えることを想定している。

○ナレッジポータルには杉並区の情報だけを蓄積するのか。

⇒基本的には杉並区に関する情報を蓄積するが、他自治体で発生したヒヤリハット事例など有益な情報については横展開し、全体で共有する運用としている。

○今後さらに期待できるシステム機能の拡充はあるのか。

⇒来年度以降、大規模な機能改修を予定しており、利用者や自治体からの要望も反映するなど、機能拡充を継続的に進めていきたいと考えている。

(2) 第二次審査結果報告及び選定事業者候補者の決定

上記のプレゼンテーション及び質疑の内容を踏まえ、各委員が第二次審査を行った。集計の結果、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 A 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「杉並区清掃事業運営支援業務公募型プロポーザル選定結果」のとおり。

4 閉会

・会長より閉会の挨拶を行った。