

会 議 名	第 1 回港区納税案内センター運營業務委託事業候補者選考委員会
開催日時	令和 7 年 4 月 2 2 日（火曜日）午前 1 0 時から正午まで
開催場所	港区役所 3 階 産業・地域振興支援部会議室
委 員	（出席者）5 名 白井委員長、中山副委員長、小泉委員、大森委員、平野委員 （欠席者）なし
事 務 局	産業・地域振興支援部税務課納税促進係
会議次第	【開会】 【議題】 1 委員長・副委員長の選出について 2 選考委員会選考スケジュール（案）について 3 事業候補者募集要項（案）・仕様書（案）について 4 事業候補者選考基準（案）・採点基準表（案）について 【閉会】
配付資料	[席上配付] ・ 次第 ・ 資料 1 港区納税案内センター運營業務委託事業候補者選考委員会設置要綱 ・ 資料 2 港区納税案内センター運營業務委託事業候補者選考委員会委員名簿 ・ 資料 3 選考委員会選考スケジュール（案） ・ 資料 4 港区納税案内センター運營業務委託事業候補者募集要項（案） ・ 別紙 1 仕様書（案） ・ 別紙 2 港区納税案内センター運營業務委託事業候補者選考基準（案） ・ 【様式 1】 質問書 ・ 【様式 2】 参加表明書兼参加資格審査申請書 ・ 【様式 3】 共同事業体構成書 ・ 【様式 3－2】 共同事業体協定書兼委任状 ・ 【様式 3－3】 委任状 ・ 【様式 4】 事業者概要及び業務実績 ・ 【様式 5】 業務従事予定者の経歴及び専任性 ・ 【様式 6】 業務従事予定者の配置計画及び研修計画 ・ 【様式 7】 企画提案書 1（危機管理体制） ・ 【様式 8】 企画提案書 2（催告業務・事務補助業務） ・ 【様式 9】 企画提案書 3（コールセンター業務・窓口対応業務） ・ 【様式 10】 企画提案書 4（アドバイザー業務） ・ 【様式 11】 プロポーザル参加辞退届 ・ 資料 5 採点基準表（一次審査）（案） ・ 資料 5－2 採点基準表（二次審査）（案）

会議の内容	
	【開会】 事務局 （事務局から開会と進行） ・ 委嘱状は机上配布 ・ 各委員及び事務局紹介 【議題】 1 委員長・副委員長の選出について 事務局 委員長は要綱第5条の規定により、委員長は委員の互選により選出し、副委員長は委員長が指名することとしています。 A委員 委員長には白井委員を推薦します。 （委員一同、異議なし） 事務局 委員長は白井委員にご就任をお願いします。これより先の議事進行は委員長に行っていただきます。 委員長 委員長を務めます白井です。よろしくお願いいたします 副委員長には、中山委員を指名いたします。 （委員一同、異議なし） 【議題】 2 選考委員会選考スケジュール（案）について 事務局 （事務局説明） 委員長 説明について、御意見、御質問はございますか。 （委員一同、異議なし） 委員長 それでは、このスケジュールに基づいて選考を進めることといたします。 【議題】 3 事業候補者募集要項（案）・仕様書（案）について 事務局 （事務局説明）

B 委員	仕様書の「4 目的」に I C T の活用について記載がありますが、機器の持込はなく、基幹システム以外のパソコンは貸与するという理解でよろしいですか。
事務局	機器の持込については、プライバシーの観点とリスク管理の面から禁止としております。
B 委員	スマートフォンのような機器も持込は禁止ですか。
事務局	スマートフォンも基本的には持込は禁止ですが、業務で使用するということであれば、その提案を受けて区が用意することを想定しています。
B 委員	持込について、例えば透明のケースを用いるというようなことは事業者の提案によることで、細かく記載する必要はないという理解でいいでしょうか。
事務局	貴重品等を含む個人的な私物については、今の委託事業者に対しても自席で所持・管理することを認めています。ただし、業務中の使用については、認めておりません。
B 委員	業務の内容から港区役所の庁舎内で業務を行うということだと思いますが、フロアが別あるいは別室で、区職員と執務環境が別の場合は、常駐でない業務管理者が調整役になるということによろしいですか。
事務局	今回の仕様では、業務はすべて、区役所 2 階の税務課執務室内で行うこととしております。全体的な調整は、常駐ではない業務責任者になりますが、現場には業務管理者が常駐するよう定めています。現場で直接指示を受ける部分と、現場で対応が困難な案件が出てきた場合に区と調整する部分で、それぞれの役割を求めています。
B 委員	派遣と違って委託契約なので、ないとは思いますが偽装請負。つまり、区の窓口の人と事業者の窓口の人が専ら調整を行うということはいいいのですが、そうでなかったり指示系統が一本化されてなかったりすると、その心配があったため、名簿を出させて誰がその立場にあるのかを明確にした上で調整を図るという、そういうことでよろしいですね。
事務局	そのとおりです。税務課執務室のうち窓口側の一区画を事業者の使用する場所とし、職員との境目には書庫とパーソナルロッカー等で区切る予定です。

	各スタッフと区職員との直接的なやり取りは行いませんが、目が届く範囲で業務を行うことで、トラブル回避や効率的な連携を図ります。その際は、それぞれの窓口担当者を決めて、業務の連絡や調整を行う予定です。
B 委員	事業者が港区の基幹システムを使用する、あるいは貸与されたパソコンでネット経由の情報を得るときの手順について、きちんと指示があった方がよいと思います。仕様書には個人情報に対する取組は記載されていますが、港区にも「情報セキュリティ・サイバーセキュリティ対策」があると思いますので、可能であれば資料として添付した方がより良いと思います。
事務局	御指摘のとおり、港区の情報セキュリティでは厳しいルールを定めております。例えば、委託事業者は外部に直接メールを送信することができない仕組みになっています。御指摘を踏まえ、「港区情報セキュリティ指針に則る」ということを仕様書に追記します。
B 委員	仕様書の別表 1 に業務量が記載されていますが、事業者が人を確保することに関する業務の繁閑について、例えば軽自動車税は 5 月ですとか、その繁忙期に合わせてこれぐらいのボリュームがあるということを、明示する必要がありますか。それとも、質問があったら回答するということでしょうか。
事務局	港区の滞納整理について、現時点では明確な年間スケジュールが定まっていないため、質問を受けても、具体的に何月が一斉催告ですということまでは言えません。今回のアドバイザー業務で実効性のある効果的な計画について提案を受け、計画したいと考えており、記載していませんでしたが、ご指摘のとおり、このままでは事業者が見積りにくいと思いますので、検討させていただきます。
B 委員	今は中々人が集まらないため、具体的な計画がなくても、繁忙期とそうでない時の波が示されていると、事業者も人員確保等を含めた提案がしやすいと思いますので。仕様書に反映させなくても、質問が来た場合にある程度答えられるようにした方がいいと思いました。
事務局	承知しました。仕様書に反映する方向で検討いたします。
B 委員	損害賠償等については仕様書に盛り込まれていませんが、信義則というか常識の範囲でやっていくということでもいいですか。
事務局	仕様書の「2 1 その他」における、『本仕様書に記載がない事項又は疑義

	が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。』で対応します。
委員長	頂いたご意見の最終的な反映につきましては、委員長一任ということにさせていただければと思いますが、よろしいでしょうか。 (委員一同、異議なし)
委員長	それでは、そのように決定させていただきます。 【議題】 4 事業候補者選考基準(案)・採点基準表(案)について
事務局	(事務局説明)
C委員	基準額が47,322,000円ということですが、どれぐらいの人数を想定しているのでしょうか。
事務局	業務委託ですので人数の定めはしていませんが、繁忙期を考慮しても最大で10人程度と見込んでおります。
C委員	人件費なのであまり季節労働みたいにはいかないと思いますので、年間で人員の増減を想定しているのか、それとも一定なのでしょうか。
事務局	今回の仕様書では、当初課税のように年間で業務量の繁忙が大きいものは含んでおりませんので、年間を通じて大きな人員変動はないと考えております。ただし、人数を指定するものではありませんので、事業者の工夫により少ない人数で請け負える、又は多くの人数が必要ということであれば、受託者に任せられる部分だと考えております。
B委員	提案書の様式について、文字の他に図や表についてもこの様式に収めるということでしょうか。
事務局	文字は11ポイント以上という規定はありますが、例えばフローチャートのようなものでは多少小さい値が出てくると思いますので、その見易さも技術力の範囲として委員の皆様にご判断いただきたいと思います。
D委員	仕様書の別紙1に予定件数がありますが、その所要時間を事業者はただけで分かるものなのでしょうか。

事務局	今回は参加資格に業務実績を有することを条件としていますので、所要時間は想像できると思います。バーコード付きの納付書発行については、自治体の基幹システムによって扱いが異なるため、質問があればそこで回答したいと考えております。
B 委員	催告業務はC P H (限られた時間にどれだけ処理できるか)がありますよね。1 時間に何本電話をかけられるのか、その実績がある事業者は提案の中で何人だという記載すればいい、ということでしょうか。
事務局	提案書の様式ではそこまでの記載を求めてはいませんが、自らをP Rするために、実績として事業者が記載・アピールする可能性はあると思います。
B 委員	企画提案の評価の内、実施体制の『期間内に必要な業務遂行が十分に見込める人員体制になっているか』という評価基準について、D 委員の御指摘で気になったのですが。繁忙期がどれくらいあるのか、電話催告は何日で何本ぐらいかける必要があるのか、あるいはその事務処理がどれくらいなのか、それは、仕様書に反映するという回答でしたが、さらに質問があれば、回答するというのでいいですね。人を確保するのは最近大変なので、人を増やしたくても多分2 か月先でないと集まりにくいということがあると思います。そのため、業務をきちんと遂行していくには、ある程度年間の事務量が決まっていないと、事業者として提案をしにくいのではないかと心配があったものですから。経験のある事業者だから、大体このタイミングでこの処理効率でという提案をする、それはそれでいいとは思いますが、質問があったときにある程度答えられるようにした方がいいという、提案です。
事務局	仕様書の別表1 に記載する業務の詳細について、催告業務の項目には夜間の電話催告を履行期間内に5 回程度という記載はありますが、電話催告における日常的でない、繁忙期の業務があるかないかは少し具体的に記載することで、各事業者の提案がある程度そろった条件下での提案になるように工夫いたします。
E 委員	各委員の皆さんがお話しされていたように、様式6 で「業務従事予定者の採用計画、人員配置計画、研修計画」をさらっと記載してきたところで、今後は我々が「期間内に必要な業務遂行が見込める人員体制になっているか」という視点で評価をしていくので。評価ができる目安のようなものを用意する必要があると、皆さんの質疑を聞いて思いました。
事務局	日常的な部分と繁忙期がわかるような形に仕様書を含め修正します。

C委員	専門性の担保をどのように考えているか教えてください。募集要項の1ページにはコールセンター業務、納税勧奨、事務補助、アドバイザー業務というように包括的な記載がされていますが、どういう部分について専門性があるとするのでしょうか。納税案内センターということで、そこまで深い専門性というのが想定しにくかったので、基本的事項の評価で、事業者の専門技術力というのは、何をもって専門性を評価するのか気になりました。
事務局	事業者の専門技術力については、事務局採点ですので、様式4及び様式5に記載された内容以上のことを採点するものではありません。類似の業務実績を有している、その数の部分で採点していきたいと考えております。徴税吏員が行うべき部分は職員が行う必要がありますが、事業者が行える部分としての電話対応などでも不慣れだと対応できませんので、課税から滞納整理まで一般的な税対応ができる実績があるというところを、客観的な専門性として見たいと考えております。
B委員	募集要項に「税に関する高度な専門知識」と記載があり、恐らくC委員はここが引っかかったのだと思います。
事務局	税務関連業務の事務的な補助を中心とした業務では、そこまで知識がなくても対応できると思いますが、英語通訳や窓口業務、アドバイザー業務をやる上ではある程度の知識が必要だと考えております。募集要項の「高度な専門知識」という記載は言い過ぎかもしれませんが、業務内容には、アドバイザー業務もありますので、ある程度の専門知識を有してほしいというのが事務局の意図するところです。
C委員	アドバイザー業務というのは、職員に対するアドバイスということになるのでしょうか。
事務局	業務改善や業務の効率化という視点でのアドバイスです。全ての従事者に求めるものではなく、専門的な実績や知識を持った人が、他の自治体での業務実績を踏まえながら、この方が効率的でないかとか、このようなDX化を進めると効率性が上がりますというような提案を行う、というのがアドバイザー業務です。滞納処分をどうするかという部分は、区が決定する部分ですので、アドバイザー業務としては、滞納者データ等からこういう分析ができる、ということを求めたいと考えております。
B委員	BPOなので、徴税吏員の権限以前の部分で企画提案を受けるのはいいと思

	いますが、ストレートに「税に関する高度な専門知識」となると誤解を生むというか、滞納処分や調査をどうやるのかそういうノウハウが、税の管轄が相談して無知識になってしまうのだとすると、あくまでもそれを補助するというのがこの委託の内容だと思うので、誤解を招かないかという心配があります。
事務局	御指摘を踏まえ、募集要項の「税に関する高度な専門知識」に関する記載を修正します。
D委員	採点基準表の（３）催告業務と事務補助業務について、独自の工夫やノウハウが具体的に提案されているかということなのですが、例えばどういうことを想定しているのでしょうか。
事務局	例えば、電話催告業務でも、架電対象が個人なのか企業なのか、相手に応じたやり方や、時間帯による工夫などが出てくると考えておりますし、SNSによる催告の仕組みやプログラムを持っている事業者の場合は、そういった提案が出てくると思います。また、事務補助業務では、RPAなどのデジタル技術を工夫すると効率化や省力化が図れるというような、ノウハウを提案する事業者もいると考えております。
B委員	採点基準表の（５）業務改善と自治体システム標準化について、金をかけずにやるのか、金にかかるけど改善するのか、どちらを高く評価すればよいのでしょうか。
事務局	ある程度のお金がかかっても、良い提案内容であれば評価していただきたいと思います。歳入の根幹をなす特別区民性ですので、かけたお金がそれ以上に返るとか、納期内納税者との公平性を確保できる仕組みや、職員の労力を補う省力化の仕組みであれば、それにお金をかけるのは大きな効果だと考えております。
B委員	自治体システム標準化とは、各自治体に余計な開発費をかけないように作っているということ。それに合わせるためにお金がかかるというのは、規模によりますがどうなのかと、私も判断に迷いますが。
事務局	直接の部分は国から標準仕様書が示されているので、それ以上の開発はできませんが、標準化対応後のデータを活用することで、統計情報を確認しやすくなるとか、今後の歳入見込みが立てやすくなるとか、滞納処分や執行停止に向けての分析で活用しやすいとか、新しい催告業務が作れるようになると

	か、そのような提案であれば、評価の対象になると考えております。実現するためには予算の担保が必要ですが、具体的な提案でそれは省力化に貢献するとか、財源確保に貢献するということであれば、将来性という部分で評価していただきたいと考えております。B委員の御指摘のとおり、裁量が大き過ぎて採点が波打つかと思いますので、点数を持ち寄った際に協議いただき、評価していただきたいと思います。
E委員	組織の省力化ということは非常に大事で、自治体だけでは解決できない問題を、事業の提案を受ける中で解決する、その可能性を残したいので事務局の説明のとおり評価をしていきたいです。
事務局	例えばこれまでは、アウトソーシングが難しいと言われてきた当初課税の補助業務についても、将来的に対応できるということであれば、区にとって非常に大きなことですので、そのような提案も期待しております。
委員長	規格提案書の業務改善と自治体システム標準化について、今までの議論のような形で進めさせていただいてよろしいでしょうか。 (委員一同、異議なし)
委員長	では、他の部分について確認をお願いします。一次審査の通過者は3者ということによろしいでしょうか。 (委員一同、異議なし)
委員長	また、二次審査の時間の配分についてですが、プレゼンテーションの時間を15分、質疑応答の時間を15分ということによろしいでしょうか。ご意見があればお願いします。
B委員	確認ですが、これは時間になったらベルか何かを鳴らすのですか。
事務局	はい。
B委員	質疑応答も15分で必ず切るとのことですか。
委員長	公平な競争という意味での、時間厳守になります。
委員長	事業者の提案については、提案書をすでに読み込んでいるということもある

	ので、プレゼンテーションの時間は１０分とし、委員からの質疑応答を２０分にするということで、どうでしょうか。 （委員一同、異議なし）
事務局	万が一、二次審査へ進む事業者が３者ではなく２者であった場合に、時間を延長することは、平等に行えばよいと思われますので、またその際に補足していただければと思います。
委員長	３０分の中で、状況を見て判断するということにしたいと思います。 （委員一同、異議なし）
委員長	プレゼンテーションのために要約の資料を準備させるという事務局の提案についてはどうでしょうか。また、モニターを使用するか、紙で説明を行うかについてはどうでしょうか。
D委員	これは何のための要約でしょうか。
事務局	プレゼンテーションの際に、説明する内容について記載の箇所が紙面を往復するようであれば、あらかじめ１～２枚に要約に纏めてもらい、詳細は提案書を確認してもらい、ということイメージしております。
D委員	何をポイントとして言うかを書いておく、目次のようなものでしょうか。
事務局	目次のようなものがあつたが方が、委員と事業者のお互いにとって聞き取りやすいのではないかという意味合いです。
B委員	内容を１枚にまとめることも事業者の一つの能力だと思いますので、要約して１０分でプレゼンテーションを行ってもらうことが、ポイントがどこであるかを示す意味でも、委員にとって理解しやすいのではないかと思います。
事務局	A３の１枚程度でよろしいですか。
B委員	１枚で、オールインワンで全て説明しきれるというものです。
委員長	事業者の提案の特徴的な部分をまとめ、１枚にしたものを提出してもらうことに決定します。次に、モニターでプレゼンしてもらうか、紙にするか。あ

事務局	るいは両方ということもできますが。 モニターを御用意したうえで、委員の皆様が気づいたことを書き込めるように、紙も御用意します。万が一、モニターが作動しなかった場合は、モニターは使用せず、紙のみを使用いたします。 (委員一同、異議なし)
委員長	プレゼンテーションの参加者についてですが、担当者、業務責任者の参加を必須とする最大3名でよろしいでしょうか。 (委員一同、異議なし)
C委員	何者の参加を想定されていますか。過去の経験でも、プロポーザルに1者しか参加しない例もありました。最低点の議論もあるので、事務局の方で、何者の参加を想定しているのか、また、1者だった場合どうするのか、考えを教えてください。
事務局	先ほど募集要項(案)の説明の際に、応募者が1者であっても審査を行うと説明しております。他自治体の例を見ましても複数社が応募しておりますし、他自治体での受注実績があるところなどは参加すると考えております。参加する事業者の数が少ない場合でも、評価の低い事業者を二次審査に進めたり、選考する必要はないと考えておりますので、この後、委員長からも説明があると思いますが、事務局としては合格ラインも定めていただきたいと考えております。
委員長	プレゼンテーションの参加者が3名までという点と、1位の事業者が辞退した場合や参加資格要件を欠くような場合は次点の事業者を事業候補者として推薦してよいかということと、一次審査及び二次審査の合格ラインは満点の60%でよいかということについて、ご意見があれば、お願いします。 先ほど、C委員からお話しがあったお話についても、満点の60%が合格点でよいのかということになると思いますが、どうでしょうか。 (委員一同、異議なし)
委員長	では、事務局案のとおり進めさせていただきたいと思います。 その他、全体として何かあれば、お願いします。

B 委員	事業者の選定以降の話ですが、履行状況が評価されれば5年間は継続して契約業者として推薦するというお話でした。これは港区の中で評価するというのでしょうか。どのような場で、どのような基準で評価するのか、募集要項に記載する必要はありませんが、事業者から質問があった際に答えられるようにした方がよいと思います。
事務局	港区として、具体的にどの程度業務を履行できていればよいという基準は定めておりませんが、仕様書に記載されている業務を確実に履行していることが最低条件となります。その上で、業者選定委員会で審議をすることになります。
B 委員	業者選定委員会は常設ですか。その会議体で評価するということですか。
事務局	常設です。各月に1～2回開催しています。各所管課が評価した事業者について、継続して契約してよいか審議します。審議した結果、契約されないこともあります。ただし、通常、そのような事業者を各所管課が業者選定委員会に推薦することはありません。
委員長	基本的に、所管課で事業者を細かく見ます。履行状況に問題がありそれを改善できない場合は、所管課が業者選定委員会に挙げることはありません。
事務局	本来、随意契約は契約の原則ではありませんので、その部分を審議するという意味では、業者選定委員会は重要な会議体となっています。
B 委員	財務当局からの事業評価的な要素もありますか。
事務局	財務当局がその場にいるわけではありませんが、別の形で関与します。財務と言っても会社の経営状況ではなく、継続する契約の内容と金額が妥当であるかについて、厳しく確認をすることになります。
B 委員	事業の費用対効果を評価することはあるのでしょうか。
事務局	事務事業評価という別の評価制度がありまして、費用対効果の部分で評価を受けます。
委員長	本日のご意見について、資料への最終的な反映につきましては、事務局で調整の上、委員長一任とさせていただきます。

委員長	(委員一同、異議なし) それでは、事務局は4月30日の公募開始に向けて、作業を進めていただきたいと思います。 【閉会】
-----	--