

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 会 議 名 | 第2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6月17日（火曜日）午前10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<br>白井委員長、中山副委員長、小泉委員、大森委員、平野委員<br>（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】<br>【議題】<br>1 第一次審査結果について<br>2 第二次審査について<br>【閉会】                                                                                                                                                                                                                 |
| 配付資料  | [席上配付]<br>・ 次第<br>・ 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一次審査集計結果<br>・ 資料2 第3回選考委員会進行スケジュール（案）<br>・ 資料3 港区納税案内センター運營業務委託プロポーザル第二次審査の実施に関する留意事項（案）<br>・ 資料4 第二次審査採点基準表（案）                                                                                                       |
| 会議の内容 |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 委員長   | 【開会】<br><br>（開会の挨拶）                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 事務局   | （配付資料の説明）<br><br>【議題】 1 第一次審査結果について                                                                                                                                                                                                                                  |
| 事務局   | 資料1「基本事項の評価」について、こちらは事務局採点です。<br><br>（1）から（3）の「事業者の専門技術力（実績）」について、様式4の業務実績の記載方法が事業者ごとに異なっておりました。A事業者は、同じ自治体の実績であっても、業務別に、又、同じ業務であっても、契約期間で数か月から1～2年ごとに項目を分けて記載しています。一方で、B事業者は、同じ自治体の場合は一つの欄に複数の業務を記載し、延べ受注期間を記載しています。記載方法が異なるものを公平・公正に評価するために、同じ基準で評価できるよう、同じ業務内容であれ |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>ば、「契約期間１年ごとに実績１件」と数えました。</p> <p>また、直近５年間（令和２年４月から令和７年３月まで）以外の実績と区市町村以外の実績は評価対象外としました。</p> <p>なお、Ｂ事業者は、令和６年４月に親会社から独立して成設立した会社で、令和６年１１月１日付けで親会社から『地方公共団体向け業務請負事業に関する事業』を承継している旨を、Ｂ事業者の説明資料により確認しています。そのため、親会社名義の実績についてもＢ事業者の実績と認め、採点しております。</p> <p>この結果、Ａ事業者の実績は「（１）催告業務：３９件」、「（２）コールセンター業務：３９．２５件」、「（３）事務補助業務：８．７５件」となり、それぞれ「５点」に「係数２倍」をかけて、各１０点となっています。</p> <p>同様に、Ｂ事業者の実績は「（１）催告業務：２５件」、「（２）コールセンター業務：２５件」、「（３）事務補助業務：２５件」となり、それぞれ「５点」に「係数２倍」をかけて、各１０点となっています。</p> <p>（４）の「業務責任者及び業務管理者が類似業務の実績を有しているか」について、Ａ事業者は業務責任者の実績を「４件」と記載していましたが、期間（令和２年４月から令和７年３月まで）外の実績が含まれていたため、「実績：２件」と評価いたしました。また、業務管理者の実績には港区の業務を２件として記載されていましたが、評価は『自治体の数』であるため、「実績：１件」としています。</p> <p>その結果、Ａ事業者については、業務責任者が２件、業務管理者が１件の実績を有しており、評価は「４点」となり、係数２倍で「８点」となっています。</p> <p>Ｂ事業者について、業務責任者は６件の実績を確認しました。業務管理者は４件の実績が記載されていましたが、その内１件は沖縄県の実績であるため評価対象外とし、「３件」の実績と評価しました。この結果、業務責任者が６件、業務管理者が３件の実績を有しており、評価は「５点」となり、係数２倍で「１０点」としています。</p> |
| 委員長 | <p>ここまでの評価方法・採点結果について、御意見等がありますでしょうか。</p> <p>（委員一同、異議なし）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 委員長 | <p>それでは、引き続き採点結果について事務局から説明をお願いします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 事務局 | <p>以降の採点結果について、まずＡ事業者を説明します。</p> <p>項番２「企画提案の評価」は全て委員採点です。</p> <p>（１）「業務実施体制について」、「ア」の「業務従事予定者の採用計画、人員配置計画及び研修計画」は合計で８０点。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>(2) 危機管理体制について「ア」の「危機管理体制」は合計で72点。</p> <p>(3) 企画提案書「催告業務・事務補助業務」のうち、「ア」の「催告業務」は合計で80点、「イ」の「事務補助業務」は合計で80点。</p> <p>(4) 企画提案書「コールセンター業務・窓口対応業務」のうち、「ア」の「接遇・マナー」は合計で90点、「イ」の「意見・クレーム対応」は合計で72点。</p> <p>(5) 企画提案書「アドバイザー業務」のうち、「ア」の「業務改善」は合計で85点、「イ」の「自治体システムの標準化」は合計で56点でした。</p> <p>項番3「見積額の評価」は事務局採点です。</p> <p>A事業者の見積金額は、「44,638,000円」のため、「3点」となり、評価係数4倍で、「12点」となります。これが5人分で「60点」となります。</p> <p>加点項目は、「ワークライフバランスの評価」と「障害者雇用の評価」に該当し、各15点、合計30点となります。</p> <p>A事業者の一次審査の合計点は、895点となりました。</p>                                                                                                                                |
| 委員長 | A事業者について、審査に当たり評価したポイントなど、各委員から順番に講評をお願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| A委員 | <p>港区の業務を現在請け負っている業者ということなので、それをどこまで評価に反映すべきか悩みました。業務や色々な勝手が分かるというのは大きなアドバンテージだと感じました。</p> <p>人員の配置は単純計算で12人ぐらいと理解し、比較的安定して回せると思いましたが、採用に関しては7月から募集を開始して10人採用するということなので、10月からの開始に人員の確保が間に合うのか。経験者がいるということですが、新規採用の10人をどのように回していくのかがはっきりしない、という印象を受けました。</p> <p>ただし、実際に港区の現場で一通り研修をした後にOJTを行うことができる、そのアドバンテージは大きいと感じました。</p> <p>人の確保と習熟育成、催告に当たっての創意工夫、この辺が重要と考えて全体的に評価させていただきました。</p> <p>システム標準化についてネガティブな内容があり、それに対する危惧がすごく想定されるなという印象が、Bとの大きな違いでした。標準化の対応は、既にスタートしているいくつかの自治体から、テストしたらすぐに動かないとか、危惧する声が結構上がっています。A事業者は、標準化の段階で現状をしっかり認識していて、それに対して何かフローが変わることに関しての見直しや改善、ITスキルが提供できる、他の自治体から情報が得られる、ということはアドバンテージが大きいと</p> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B 委員 | <p>思いました。</p> <p>比較すると 2 者はすごく違うため、採点も気を付けてしました。</p> <p>A 事業と B 事業者の提案内容を見比べながら採点していたため、大きく異なる点が多々ありましたので、比較した上での配点としました。</p> <p>例えば、A 事業者は、港区での実績も記載されていたので、全体的に経験と実績を有していることがうかがえますので、着実な業務遂行が可能と見ました。</p> <p>一方で、B 事業者と比較すると、新しい積極的な取組についての言及が少ないとか、そして仕方がないことかもしれませんがシステム標準化対応については未知の分野なのかなと見えました。</p> <p>区が期待するようなアドバイザーとしてのスキルというのは現在未知数なのかと、B 事業者との比較でそのように考えました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C 委員 | <p>私も、2 者ということで比較という形で採点しました。</p> <p>A 事業者は、全体を通して、実績や信頼度は高く、安定性があると感じています。シートの書き方も分かりやすいですが、提案する側がいつも使用するフローを使用しており、見慣れた提案の仕方だと思いました。</p> <p>様式はしっかりと書き込んでいますが、その具体的な内容について、特に気になった点が補助業務のところ。採点が 2 者でははっきり分かれたのは催告業務と事務補助業務、ここで大きな差をつけました。というのは、A 事業者は、様式 4 で事務補助業務に 2 か所しか丸が付いてませんでした。これを踏まえ企画提案書を見てみると、催告業務や事務補助ではなくコールセンター業務に力を入れている企業と見受けました。</p> <p>B 事業者と比べて、A 事業者は、採用時の人物像や判断基準が記載されていませんでした。ここは確認する必要があると思います。</p> <p>税に対する専門性及び教育についてもやや記載が少なかったように見え、業務遂行の品質の担保ができるのだろうかと思いました。</p> <p>教育の部分についてはクレーム対応、スクリプトの作成、外部評価の研修を受けたことがあるのか、記載がなかったのでその辺りの本当の品質も気になりました。</p> <p>B 事業者に比べて、A 事業者は、行政とのクレームの類似対応のノウハウといったものが記載されていないため、そのあたりも確認したいと思いました。</p> |
| D 委員 | <p>2 者の間には、この業務に対する理解度に違いがあるような印象を受けました。</p> <p>ポイントとしては収納率を上げるということがあると思いますが、そのために必要なのは催告業務をどうするのか、というのがあると思います。あとは、業務の提案をどうするのか、システム標準化のところで顕著にやられていますけど、そこをポイントとして見ました。</p> <p>A 事業者は、資料はきちんと書き込まれていて、整理されていて分かりやすい内容</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>なのですが、B事業者と比べると平均的な感じがしました。</p> <p>その中でも催告業務は、どうやって収納率を上げていくのか。その工夫について、電話をかけることは大切かもしれませんが、B事業者の文書催告やSMSをミックスしたやり方の提案と、効果は現段階では不明なので比較できないとしても、提案ベースで電話しますというのは一本鎗的な印象が拭えなかった。平均的というよりも、その部分について厳しい点を付けました。</p> <p>システム標準化を含めて、BPOということも今回の目的の一つだと思いますので、今後提案をしてくれるのかという不安が見えた内容だと思っています。</p> <p>基本はよくできていると思いますが、今のところ提案内容で不明な点がいっぱいありますので、二次審査で質問をして明らかにし、評価していきたいと思っています。</p> |
| E委員 | <p>A事業者は、全般的に安定している、着実に落ち着いた提案かなと思いました。</p> <p>一方で、目新しさとか改善に対する意識というのは、提案書から見えづらいなという印象を受けました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 委員長 | <p>各委員からの講評を踏まえて、審査に当たっての意見交換を行います。意見交換では、評価に二段階以上の差があり、良い評価と悪い評価に分かれた点については特にご意見を伺いたいと思います。また、各委員の講評を踏まえた上での修正の有無についても、確認させていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
| A委員 | <p>質問なのですが、A事業者はSMS催告に対する言及が全くなく、B事業者との差が大きいのですが、港区はSMS催告を今行っているのでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 事務局 | <p>現在、港区はSMS催告を行っていません。</p> <p>数年前まで行っていましたが、A I 架電を導入した関係でSMS催告を一旦止めているというのが現状です。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 委員長 | <p>点差に開きがある項目として、(5)ア「業務改善」は評価2を付けた方が1人、評価3を付けた方が1人、評価4を付けた方が3人となっています。評価2を付けられた委員の方には、評価の視点などを確認させていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| B委員 | <p>2者を比較で見えてまして、ここは大きく違うと思いました。</p> <p>業務改善や標準化対応というところで、A事業者は具体的なKPIを設定するとか、Web会議をやっていきますという内容で終わっています。</p> <p>B事業者は、恐らくシステムベンダーで、システムを入れるとかこれは標準化に対応しているとか、或いは、進捗管理を可視化して目標設定するとか、滞納者をどのように捉えてどのような方針を立てるのか、これについて60以上の自治体で実績があると記載があります。しかも、データ分析担当を配置して、滞納者をABCで</p>                                                                                                             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>分類するという非常に具体的な提案でした。</p> <p>それと比べるとA事業者は、慣れてるからだという理由だと思いますが、提案としては薄かったのでこのような採点にしました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 委員長 | <p>ありがとうございました。</p> <p>次に、(5)イ「自治体システムの標準化」は評価2を付けた方が3人、評価4を付けた方が2人となっています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| B委員 | <p>先ほども申し上げたとおり、システム標準化についてB事業者はおそらく十分な経験があるのだと思います。</p> <p>それに比べると、A事業者はシステム標準化にほとんど言及していないような印象を受けました。そもそも、自治体がどのような状況に置かれているのか、そこまで思いが至らないのかなという印象を受けましたので、このような採点にしました。</p>                                                                                                                                                                          |
| D委員 | <p>私は、A事業者もB事業者も両方で評価4としました。</p> <p>表面上は、A事業者の提案はシステムについて言及がありませんでしたが、基本的な知識はあると思いました。正直これだけで判断するのはつらいと思い、二次審査の段階でもっと深堀することで、システムについても言及できるのではということで、今の段階では同点にしました。普通かどうかというなら、普通以上のある程度のことはできるだろうという、期待も込めて採点しました。</p>                                                                                                                                  |
| 委員長 | <p>全体を通して、修正等ありますでしょうか。</p> <p>(委員一同、修正なし)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 委員長 | <p>特段ないようでしたら、A事業者の点数を決定させていただきます。</p> <p>次に、B事業者の採点結果について、事務局から説明をお願いします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 事務局 | <p>B事業者の採点結果を説明します。</p> <p>項番2「企画提案の評価」について、(1)「業務実施体制について」、「ア」の「業務従事予定者の採用計画、人員配置計画及び研修計画」は合計で76点。</p> <p>(2)危機管理体制について「ア」の「危機管理体制」は合計で80点。</p> <p>(3)企画提案書「催告業務・事務補助業務」のうち、「ア」の「催告業務」は合計で100点、「イ」の「事務補助業務」は合計で95点。</p> <p>(4)企画提案書「コールセンター業務・窓口対応業務」のうち、「ア」の「接遇・マナー」は合計で100点、「イ」の「意見・クレーム対応」は合計で80点。</p> <p>(5)企画提案書「アドバイザー業務」のうち、「ア」の「業務改善」は合計で80</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>点、「イ」の「自治体システムの標準化」は合計で80点でした。</p> <p>項番3「見積額の評価」について、B事業者の見積金額は、「47,322,000円」のため、「1点」となり、評価係数4倍で、「4点」となります。これが5人分で「20点」となります。</p> <p>加点項目について、B事業者は「障害者雇用の評価」に係る書類を提出しましたが、その内容が親会社のものでしたので、B事業者の「障害者雇用に関する書類」の再提出を求めました。</p> <p>その結果、現時点では、障害者の雇用人数が法定雇用人数に達していないことを確認したため、加対象とはできませんでした。</p> <p>この結果、B事業者の一次審査の合計点は、911点となりました。</p>                                                                           |
| 委員長 | <p>B事業者について、審査に当たり評価したポイントなど、各委員から順番に講評をお願いします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| A委員 | <p>資料を見たところ、B事業者は、採用や研修、人材育成、人材確保に関して組織としての力があり、安心感があるという印象を受けました。友人紹介システムという面白いことをやっている。ただ、実際にはどうしているのか、どういう成果があるのか、採点とは違いますが興味があるところです。</p> <p>催告については、SMSで独自システムを持っている、英語対応もできるということで、ここはA事業者との大きな違いという印象を受けて、高く評価しました。</p> <p>それと、不在者には別のアプローチをするということで、収納率アップに向けての意気込みのようなものを感じました。</p> <p>システム標準化に関しては記載が少ないという印象を持ち、低い点を付けています。ただ、グループにITベンダーがいるということで、具体的な記載はなくても対応については安心感があるのかなと、先ほどの各委員の意見を聞いて思いました。</p> |
| B委員 | <p>B事業者は、ITベンダーなのだろうと思いますが、全般的にその強みを生かした提案になっていると考えていました。</p> <p>ただし、A事業者とは対照的に、今回募集したような業務については経験が浅いのかなと推定しています。</p> <p>一方で、公債権の滞納整理とか、システム標準化の業務に精通しているような記載もありましたので、区が期待するようなアドバイザーとしての能力も十分有していると考えました。</p> <p>全般的に新機軸の提案も多く、面白い提案がありましたので、積極性や参加意欲が</p>                                                                                                                                                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>うかがえる提案だと思います。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| C委員 | <p>私も、B事業者は、おそらくIT系なんだろうと見ていました。</p> <p>最近のフローの書き方や、図の書き方、現場の写真を入れるというような、訴求力があることをしています。</p> <p>新たな提案や工夫という面を評価したいと思います。同時に、採用時においては依頼元の公共性を重んじる、社会性を重視した採用の仕方や、企業の教育ビジョンで現場における細やかな教育ということも書いてあり、IT系でありながらそのようなベースができている会社だと見受けました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| D委員 | <p>港区がこれからやろうとしている事業をよく理解しているというのが、B事業者の提案書の中に滲んでいると思いました。</p> <p>ということで、私は4以上を付けています。</p> <p>特に、5を付けた(1)アについて、人を採用する・配置するということにおいて、その中でやはり大切なのは働いている人がどれだけ長く勤められるのかという、継続性というものが大切だと思っています。その意味で、B事業者はただ採用するだけではなくその後の育成も含めて、長く勤められる、長く事業として継続できるような人材育成を図ることが記述されていたので、私は満点の5を付けました。</p> <p>それと、(3)イでも満点を付けましたが、収納率を上げるためにどう工夫するのか。A事業者が単純に電話をかけるという一点張りのところ、B事業者は色々な方法をミックスして且つ区外に転出した人にはどうするのか、きめ細やかな対象に分けたやり方の提案が書かれているので、収納率をアップさせるためにいかに効率よくやるか、おそらく経験値もあるかもしれませんが如実に出ているということで、満点の評価をしました。</p> <p>システム標準化で一つ気になった点があり、既に確立されている関連会社のシステムということなのですが、標準化に合わせて今後どのようなシステムを作っていくのかというところで、ベンダーロックインになってしまう危険性があります。そのシステムが既に世の中で、標準化の中できちんと動いている、非常に有用で安価なものであれば導入を検討してもいいかもしれませんが、価格的に高いとなるとベンダーロックインの危険性があるので、非常に良い提案ではありますがヒアリングで聞いてみるべきだと思いますので、満点にはせず4という評価にしました。</p> <p>全般的には、随所に実績から裏打ちされた、具体的な効果の数字も書かれているので、この提案に対して非常に理解しているなという印象を持ちましたので、A事業者よりは全般的に良い評価を付けています。</p> |
| E委員 | <p>B事業者は、やはり新たな意欲ですとか、全般的にそのようなところを評価しました。新しい事業者ながら、採用に当たってのお友達の紹介ですとか、意見・クレー</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>ム対応の中で付箋の使用とか、情報セキュリティ対策として整理・整頓・清掃・清潔・しつけという、中々どうかなというような提案もあるのですが、法人としての強みだったり、現場としてやはり実践ということであれば、それは是非取り入れてもらって業務改善に当たってもらえればと、提案書から受け止めたところです。</p> <p>催告業務に関しては、特徴から普徴に移る人、非課税から課税になった人、区外に転出した人、それぞれ整理をしてアプローチしていくという意識が見えたという評価をしたところです。</p> <p>全般的にA事業者は落ち着いている中で、B事業者は新たな取組、整理された考え方を示している点を評価しました。</p> |
| 委員長 | 各委員からの講評を踏まえて、審査に当たっての意見交換を行います。                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| D委員 | <p>一つ気になったのですが、B事業者の実績のところ、業務責任者と業務管理者の実績が、会社の実績に入っていないところがあるのですが、これはどう理解すればよいのでしょうか。</p> <p>例えば、業務責任者は江戸川区とか練馬区の実績が書いてありますが。単純に年数のところで様式4にない、ということですかね。</p>                                                                                                                                                        |
| 事務局 | <p>様式〇に記載されていることを、様式〇には記載しないのですかという聞き方は、誘導になってしまうため、B事業者には聞いておりません。会社名義ではなく、業務責任者が外注やアドバイザーとして入った個人の実績なのか、或いは様式4を2枚でまとめ必要があると勘違いした可能性が考えられますが、明確なことはB事業者の確認できておりません。</p>                                                                                                                                            |
| D委員 | 資格がないということではなく、単純に何で書いてないのかなという疑問でした。                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 委員長 | <p>評価に二段階以上の差があり、良い評価と悪い評価に分かれた点について、各委員の評価した項目などを確認させていただきます。</p> <p>(1)「実施体制」は、評価2を付けた方が1人、評価4を付けた方が3人、評価5を付けた方が1人となっています。</p> <p>評価2を付けられた委員の方には、評価の視点などを確認させていただきます。</p>                                                                                                                                        |
| B委員 | <p>全般的に、A事業者はすごく実績があり安定しているのかなということで、着実な履行が見込まれると思います。</p> <p>一方、B事業者は「お友達紹介制度」という面白い提案をしているのですが、私も組織を管理しているので気になったのは、繁忙期にどうするのかということ<u>です</u>。</p> <p>A事業者は1名増やすという着実な提案をしていますが、B事業者はマルチスキル化により対応とか、責任者を現場に投入するということを書いていて。管理職とし</p>                                                                               |

|     |                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>ては、「では、マネージャーは誰がやるのか」という禁じ手みたいな提案なので、繁忙期にこのような提案で大丈夫かな、ということを考慮し、この点数としました。</p>                                                                                                                                        |
| 委員長 | <p>ありがとうございました。</p> <p>次に、(5) ア「業務改善」は評価2を付けた方が1人、評価3を付けた方が2人、評価4を付けた方が2人となっています。評価2を付けられた委員の方には、評価の視点などを確認させていただきます。</p>                                                                                                 |
| B委員 | <p>A事業者の講評で述べたとおり、業務改善については、2者の差はそれほどなかったのかなということで、点数を合わせた形です。</p>                                                                                                                                                        |
| 委員長 | <p>ありがとうございました。</p> <p>全体を通して、修正等ありますでしょうか。</p>                                                                                                                                                                           |
| A委員 | <p>他の委員の講評を聞いて、(5) イ「自治体システムの標準化」の評価を3から4に修正します。</p>                                                                                                                                                                      |
| B委員 | <p>(5) ア「業務改善」の項目について、両方の評価を3に修正します。</p>                                                                                                                                                                                  |
| 委員長 | <p>他にないようでしたら、修正を踏まえた上で各事業者の点数を決定させていただきます。</p> <p>それでは、事務局は再集計した上で点数の説明をお願いします。</p>                                                                                                                                      |
| 事務局 | <p>A事業者について、B委員が(5) ア「業務改善」を評価2の10点から、評価3の15点に修正しました。その結果、合計点が895点から900点になりました。</p> <p>B事業者について、B委員が(5) ア「業務改善」を評価2の10点から、評価3の15点に修正しました。また、A委員が(5) イ「自治体システム標準化」を評価3の12点から、評価4の16点に修正しました。その結果、合計点が911点から920点になりました。</p> |
| 委員長 | <p>一次審査の評価点数をA事業者は900点、B事業者は920点と決定してよろしいでしょうか。</p> <p>(委員一同、異議なし)</p>                                                                                                                                                    |
| 委員長 | <p>選考基準で定める最低ラインの60%を超えていますので、2者とも一次審査の通過を決定してよろしいでしょうか。</p>                                                                                                                                                              |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>(委員一同、異議なし)</p> <p>それでは、2 者を二次審査に進むものと決定します。</p> <p>【議題】2 第二次審査について</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 委員長 | 次に、議題2の第二次審査についてです。事務局から説明をお願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 事務局 | <p>資料2「第3回港区納税内センター運營業務委託事業候補者選考委員会進行スケジュール(案)」についてご説明します。</p> <p>項番1、日時は、令和7年7月1日(火曜)午後5時30分に開会いたします。</p> <p>項番2、場所は、港区役所9階の研修室です。</p> <p>項番3、進行スケジュールです。詳細については、「別添1 タイムスケジュール(案)」をご覧ください。2者全てのプレゼンテーションを行い、資料4採点基準表に基づき委員の皆様には採点をいただきます。10分間のプレゼンテーション、その後、質疑・応答を20分間、その後に10分間の採点時間を設け、同様の方法で2者行います。</p> <p>第二次審査の採点基準は資料4採点基準表に記載の5項目のとおりです。</p> <p>2者のプレゼンテーションとヒアリングの終了後、「別添2 レイアウト(案)」のとおり、会場を配置変更し、委員講評と意見交換を行います。</p> <p>事業候補者の選考を協議し、第一次審査と第二次審査の総合得点により、1事業者を選定していただきます。</p> <p>閉会は午後7時50分の予定です。</p> <p>プレゼンテーションは、一次審査で提出された企画提案書と、新たに提出されるA3サイズ片面1枚にまとめた要約資料で実施していただきます。パソコンの持参及び区で貸し出すプロジェクタ、スクリーン、ケーブルの使用を認めます。スクリーンへ投影する資料は、企画提案書と要約資料のみとし、その他の資料は配付及びスクリーンへの投影を認めません。</p> <p>当日の質疑の進め方についてはこの後、委員の皆様で決めていただきたいと思います。</p> |
| 委員長 | <p>事業者からのプレゼンを受けたあとの質疑応答が20分あります。</p> <p>単純に割りますと、各委員の皆さん5名ですので、それぞれ4分程度、質疑を行っていくような時間を目安と考えております。いかがでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>また、委員会の進め方ですが、あらかじめ質問を決めておいて、それを各委員が順番に質問するという方法もありますが、実際のプレゼンを聞いて、また、提案書を読んで、さらに深掘りしたいという場合もあると思います。選考委員の皆さん、それぞれ専門性もお持ちですので、あらかじめ決める必要はないと考えているところですが、一点、現時点で各委員の皆様が気になっていることについて、少し意見交換をしておく、当日、質問が被らないようなになると思いますので、もし、今日この場で、「私はこういった質問がしたい」ということがあれば、ご意見を伺いまして、共有したいと考えております。</p> |
| A委員 | <p>企画提案書を読んでいく中で、いくつか付箋を貼ったりしたのですが、未整理なので。各委員の質問を聞きながら、気になったところを質問できればいいというスタンスで考えています。</p>                                                                                                                                                                                                |
| B委員 | <p>私も同じく、各委員の意見を聞きながらと思っていますが、いくつか聞いてみたいことがあります。例えば、B事業者は正社員の登用制度があると言っているのですが、そもそも、A事業者もB事業者も、正社員なのかどうか。プライバシーマークを取得するのか。あとは、個人的に関心があるのですが、滞納者属性というのをどのように理解しているか。最後に、提案に記載の「マナーコンクール」というのはとても面白いと思ったので、どんなことをやっているか、そんなことが気になりました。質問するかどうかは、皆様の状況をお伺いしながら決めようと思います。</p>                  |
| C委員 | <p>ご質問してよろしいでしょうか。第二次審査の点数120点となっていますが、この点数と第一次審査の点数は、分けて審査するということですか。</p>                                                                                                                                                                                                                 |
| 事務局 | <p>最終的には合計点で審査します。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C委員 | <p>かしこまりました。</p> <p>私も、皆様方の質問を聞きながら、と思っています。</p> <p>ただ、提案の実現性に差があると考えてよろしいでしょうか。この、見積金額の差は、どの部分で金額の差が出たのか分かりますか。どこにお金をかけているのでしょうか。</p>                                                                                                                                                     |
| 事務局 | <p>そこまでは見積書に記載されていません。総価の金額しか出ていないため、その中で事務局経費を何%でとっているか、というところまでは分かりません。</p>                                                                                                                                                                                                              |
| C委員 | <p>かしこまりました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| D委員 | <p>体制をどうやって維持していくのか、興味と心配があります。提案書を見る限りで</p>                                                                                                                                                                                                                                               |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>は、A事業者、B事業者ともに、採用については新規採用をするということだと思います。繁忙期は1人増やすとか、本部でバックアップするという提案が書かれています。具体的に余剰人員が本部に何人ぐらいいるか、特にB事業者は沖縄でやっているということで、リモートで業務責任者がいるのか、現地にどうやって対応するのか、体制の維持・継続について採用・育成も含めてお聞きしたいと思っています。</p> <p>それから、A事業者の評価でも話しましたが、催告業務について、もう少し工夫がないのか、あるいはそれをやることによってどれくらい効率が上がったのかを、過去の実績でもよいのですが、お聞きしたいと思っています。</p> <p>それから、毎月の定例会等で色々な提案を、BPOでどこまでできるのか、提案書には書いてない部分を、具体的に何をやるのかお聞きしたいと思っています。</p> <p>あとは外国人対策です。中韓の方が多いのか、基本的に英語でもよいかと思いますが、対応できる人が予定どおり確保できるのかを含めてお聞きしたいです。</p> <p>もう一つ、RPA等のシステムのなところを、どこまで理解して導入しようとしているか、別途費用がかかるかもしれませんけれども、どのように考えているかお聞きしたいと思っています。</p> |
| 委員長 | <p>ありがとうございます。2次審査のプレゼンテーションに向けて、皆様のご関心を拝聴させていただきました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 事務局 | <p>委員の皆様から、こういうことに興味があると伺ったうえで、事務局から提案があります。</p> <p>興味があることを全て質問するには、質疑応答の時間が20分では足りないと思っています。各委員があらかじめ確認したいこと、聞きたいことについては、共通項目として、最初からA3の資料の中に含めてもらい、プレゼンさせるのはどうでしょうか。</p> <p>例えば、委員の皆様から「正社員なのか」との質問がありましたので、採用計画については、あらかじめ、深掘りしたプレゼンテーションをするように事業者に言うておけば、質問しなくても済むのではないかと思います。また、催告業務についての書込みにも差があるので、その2点については必ずプレゼンに入れるように言えば、質疑応答の時間を使わなくても、事業者の提案を聞くことができるのではないかと思います。</p>                                                                                                                                                                                          |
| 委員長 | <p>ただいま、事務局から提案がありました。</p> <p>催告業務や採用については、あらかじめ、事業者に説明をしっかりとるように伝える方向でよいでしょうか。</p> <p>(委員一同、異議なし)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事務局 | そうしましたら、A事業、B事業者の両方に、その部分については必ずプレゼンに含めるように、同じように指示を出します。そのうえで、不足する部分を当日に質問していただければと思います。                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 委員長 | <p>それでは、事務局はそのような形で準備を進めてください。</p> <p>質問者の順番についても決めておく必要があります。</p> <p>最初にご質問いただくのはD委員でよろしいでしょうか。その後、C委員、A委員、B委員、最後に私という順番で。</p> <p>目安は4分ですが、ご関心あるなかで、最初の方から質問していただければと思います。</p>                                                                                                                                                                       |
| 事務局 | 今回、参加する事業者は2者でしたので、質問時間を20分から25分にするというような調整は可能です。あまり長いのもいかがと思いますが、5分程度の余裕を持つとだいぶ違うと思います。いかがでしょうか。                                                                                                                                                                                                                                                     |
| D委員 | 25分にしておいて、短く終わっても大丈夫ですか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 事務局 | <p>それは、構わないと思います。</p> <p>20分を目安にして、多少オーバーしても大丈夫なように、次の事業者は待機してもらいます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 委員長 | それでは、続いて「資料3」及び「資料4」について、事務局から説明をお願いします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 事務局 | <p>資料3「港区納税案内センター運營業務委託プロポーザル第二次審査の実施に関する留意事項（案）」についてご説明します。</p> <p>こちらは、一次審査を通過した事業者へ通知する際に添付する資料です。</p> <p>第二次審査の実施時間は、プレゼン10分、質疑・応答のヒアリング20分の合計30分間です。</p> <p>プレゼンテーションの際、終了3分前にベルを1回、終了1分前にベルを2回鳴らします。10分になった時点でベルを3回鳴らしますので、説明が終わっていない場合でもプレゼンテーションを終了とします。プレゼンテーションが10分以内で終了した場合は、すぐに質疑応答へ移ります。</p> <p>質疑応答は20分です。4分ごとにベルを鳴らした方がよければ対応可能です。</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>説明が終了したら、事業者は控室へは戻らず、第二次審査会場からエレベータを利用し、直接お帰りいただく動線といたします。</p> <p>選考結果に関する留意事項です。</p> <p>選考結果は、令和7年7月3日（木）に各事業者へ通知します。また、令和7年8月以降に、港区公式ホームページにおいて選考委員会の議事録を、委員名を伏せた形で公開します。事業者名は、最終的に決定した事業候補者のみを記載します。</p> <p>事業候補者と契約締結するに当たり、港区契約事務規則第39条の2の規定に基づき、港区業者選定委員会へ推薦し、審議を経ます。審議の結果によっては契約を締結しないことを明記しております。</p> <p>資料4「第二次審査採点基準表（案）」について説明します。</p> <p>こちらは、事業者のプレゼンテーション・ヒアリングで採点いただく際の資料です。前回の選考委員会で決定しているものから変更はありません。</p> |
| 委員長 | <p>ただいま、「資料3」、「資料4」について説明を受けました。ご意見、ご質問等あれば、委員の皆様、お願いいたします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| B委員 | <p>「資料3」に、「説明が終了しましたら、控室へは戻らず、第二次審査会場から裏口側のエレベータを利用し、直接お帰りください。」と書いてありますが、事業者は手荷物を直接、審査会場に持ち込むことになりますか。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 事務局 | <p>手荷物をお持ちいただいて、まっすぐ帰っていただきます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| C委員 | <p>今回の審査の基準というところで、A事業者は安定性があり、催告業務にしても、電話をどんどん架けるといった、発展性はないけども安定しているなという印象です。</p> <p>B事業者については、IT系なので色々な提案書の書き方も上手いですし、発展的な提案をしていると思います。</p> <p>資料4の第二次審査の表を見ますと、その発展性のところが強く出ております。ただ、懸念するところは、B事業者は先ほどの話のように、沖縄からということや、マルチタスクで対応していくとか、本当に安定的に仕事や業務ができるのかということです。また、その質問をした際に、どこに反映させればいいのでしょうか。</p>                                                                                                                      |
| 事務局 | <p>この採点基準表の中では、「(2) 提案の実現性」で、夢みたいな話をしていたとしても、どのように足元がしっかりしているのか、という実現性の部分を評価してい</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>ただければと思っております。</p> <p>あとは、それも踏まえて、点数のバランスで最終的に確認していただければと思います。</p>                                                                        |
| C委員 | そこは比較対象ということで、点数を総合点で比較していくイメージでよいでしょうか。                                                                                                     |
| 事務局 | <p>はい。</p> <p>ただ、「(2) 提案の実現性」は満点でも25点しかつきませんので、評価に差をつけるという意味では、バランスを考慮する必要があります。</p>                                                         |
| C委員 | ありがとうございました。                                                                                                                                 |
| 委員長 | <p>他にご意見、ご確認いただく事項などあれば、お願いいたします。</p> <p>無いようでしたら、第二次審査採点基準表については、このとおり進めさせていただきます。</p>                                                      |
|     | <p>予定されていた議題は終了しました。事務局から連絡事項があれば、お願いいたします。</p>                                                                                              |
| 事務局 | <p>第3回選考委員会は、7月1日（火）午後5時30分からです。</p> <p>会場は港区役所9階研修室です。よろしくお願いいたします。</p>                                                                     |
|     | <p>やむを得ず来庁が遅くなる場合は、資料2に記載した当日の事務局連絡先にご連絡をお願いいたします。</p> <p>なお、フロア中央のエレベータは、午後5時30分以降は使用することができませんので、その場合は、裏口側のエレベータをご使用くださいますよう、お願いいたします。</p> |
| 委員長 | <p>それでは、以上を持ちまして、第2回港区納税案内センター運営業務委託事業候補者選考委員会を終了したいと思います。本日は皆様、お忙しい中ご出席いただきまして、ありがとうございました。</p>                                             |
| 事務局 | もう一度確認しますが、A3の資料に入れてもらう内容には、採用の話、安定させるための部分、催告業務の他に何かありますか。                                                                                  |
| D委員 | <p>後で送ってもよいですか。</p> <p>A事業者とB事業者にそれぞれ聞きたいこと、共通して聞きたいことがあるので、</p>                                                                             |

|     |                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事務局 | <p>反映してもらえるとありがたいです。</p> <p>かしこまりました。</p> <p>なるべく、事業者にプレゼンで言ってもらった方が、質疑が長くならないと思います。</p> <p>他の委員の皆様も、何かありましたらメール等ご連絡いただければと思います。</p> <p>【閉会】</p> |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|