

入札監理小委員会における審議の結果報告 国税局電話相談センターにおける相談業務

国税庁が実施する国税局電話相談センターにおける相談業務については、公共サービス改革基本方針（別表）において、平成 26 年 11 月から平成 28 年 3 月までの 1 年 5 か月間（事業期間はうち延べ 10 か月）を契約期間として、民間競争入札を実施することとされている。

これに基づき、当該民間競争入札の実施要項（案）を入札監理小委員会において審議を行ったので、その結果を以下のとおり報告する。

1. 事業の評価等を踏まえた対応について

【論点】

前回の民間競争入札実施業務に対する内閣府評価及び実施状況を踏まえ、必要な検討がされているか。

＜内閣府評価の概要＞

- ◆ 事業実績のない民間事業者においても提案書の提出が可能となるよう、本実施状況の内容、特に繁忙期における時間帯別の必要要員数等を十分に情報開示すること。
- ◆ 民間事業者の工夫により、更なる質の維持・向上、効率的な事業実施を図ることができるよう、今回の受託事業者からの提案内容等を情報開示すること。
- ◆ 民間事業者が事業開始当初から適正かつ確実に事業が実施できるよう、事前研修等に対して助言や支援を更に充実させること。

【対応】

- ① 繁忙期における時間帯別受信状況及び従事者の状況について情報開示を行った。
(35 頁)
 - ② 従来の実施方法等において、「受託事業者からの効率的な事業実施のための提案内容」により情報開示を行った。(26 頁)
 - ③ 民間事業者に対し、これまでの事業で得られたノウハウを提供するなど事業開始前に十分な助言・支援を行うことにより対応する予定。
 - ④ 東京国税局における「源泉所得税」への対応業務については、税務相談官への転送割合が極めて高いため、次期委託対象業務から除外する等、委託業務内容の見直しを行った。(2、16、17 頁)
 - ⑤ 公共サービスの質の向上を図るため、落札者決定の評価基準における加点項目審査のうち、受託事業の実施に当たっての重要項目で、かつ、民間事業者の創意工夫が生かされる項目に係る加重を引き上げることにより、基礎点・加算点の配分の見直しを行った。
(5～7 頁、21 頁)
- ・ 必須項目審査（基礎点） 120点 ⇒ 100点
 ・ 加算項目審査（加算点） 80点 ⇒ 100点

2. パブリックコメントの結果と対応について

【論点】

平成 26 年 4 月 18 日から同年 5 月 8 日までの間の意見募集の結果、1 者から 3 件の意見が寄せられた。

【対応】

意見内容を精査した結果、実施要項（案）の変更にはいたる意見等はなかった。