

入札監理小委員会における審議結果報告

電子政府利用支援センターの運用等

総務省の電子政府利用支援センターの運用等については、公共サービス改革基本方針（別表）において、平成 26 年 10 月から平成 30 年 9 月までの 4 年間を契約期間として、民間競争入札を実施することとされている。

当該民間競争入札実施要項（案）を入札監理小委員会において審議したので、その結果（主な論点と対応）を下記のとおり報告する。

1. 確保されるべき対象業務の質に関する事項について

【論点】

- 1) 過去の問合せ対応件数をみると、メールでの問合せも相当数存在する。メールでの問合せに係るサービスレベル項目も設けるべきではないか。
- 2) サービスレベル項目の「苦情発生件数」は直接業務に起因するものに限ることを示すべきではないか。
- 3) サービスレベル項目の「苦情発生件数 1 か月当たり 5 件未満」は厳しすぎないか。業務の繁閑を踏まえ要件を緩めてはどうか。

【対応】

- 1) サービスレベル項目として「メール平均回答時間」を追加することとした。
(資料 2-2 通し番号 8 頁、17 頁、23 頁、52 頁)
- 2) 請負者の問合せ対応誤り（不誠実な対応、問合せ内容の聴取誤り等）に起因するもののみである旨を記載した。
(資料 2-2 通し番号 8 頁、52 頁)
- 3) 「1 か月当たり 15 件未満」に変更した。
(資料 2-2 通し番号 8 頁、23 頁、52 頁)

2. 入札参加資格について

【論点】

- 1) 入札参加資格について、共同事業体の参加を認めるべきではないか。
- 2) マネージャの資格要件等において、「行政分野又は公共サービス分野」における、「問合せ対応の引継ぎ先が 15 か所以上」のコールセンター等の業務経験を必要としている。いずれも要件が厳しすぎないか。

【対応】

- 1) 共同事業体による入札参加を認めるよう変更した。
(資料 2-2 通し番号 9 頁、11 頁、73 頁、74 頁)

2) 業務分野については「行政分野、公共サービス分野等」での経験へ、引継ぎ先については「引継ぎ先が複数に及ぶ…業務」経験へ変更し、参加要件を緩和することとした。

(資料 2-2 通し番号 73 頁、74 頁、104 頁、105 頁)

3. 従来下請けとなる事業者の入札参加を促す措置について

【論点】再委託率に上限を設けていないため、下請け事業者にかなりの部分を再委託することが可能となっている。再委託率の上限を定める、もしくは技術点を工夫する等を行い、従来下請けとなるような事業者が直接入札に参加することを促すべきではないか。

【対応】再委託率の上限（8割）を設定することとした。

(資料 2-2 通し番号 14 頁、74 頁)

4. 従来の実施状況に関する情報の開示について

【論点】「従来の実施に要した経費」が、本請負契約の対象外となるシステム利用料も含めた総価で記載されている。現行事業者以外の事業者の参考と資するため、「従来の実施に要した経費」として、本請負契約の範囲に対応する額を開示すべきではないか。

【対応】「従来の実施に要した経費」として、本請負契約の範囲に相当する額を記載することとした。

(資料 2-2 通し番号 20 頁)

5. 閲覧対象資料一覧について

【論点】閲覧対象資料一覧に、過去の応対事例・FAQを含めるべきではないか。

【対応】閲覧資料として運用報告書を加え、問合せ内容の一部は、運用報告書により確認可能である旨を明記した。

(資料 2-2 通し番号 49 頁、50 頁)

6. 意見招請（パブリックコメント含む）の結果報告

5 者から 22 件の意見等が提出された（うち、パブリックコメントは 3 者から 3 件）。

意見招請により提出された意見のうち、2 件について誤解を避けるための修正を行った（用語の定義の追加、不要な記述の削除）。

(資料 2-2 通し番号 7 頁、52 頁、81 頁)

以上