

官民競争入札等監理委員会  
第209回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

## 第209回官民競争入札等監理委員会議事次第

日 時：平成30年3月9日（金） 9:57～11:36

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開 会
2. 実施要項（案）について
  - （独）国際交流基金／J F－N E T運用管理支援等業務
  - 総務省／電子政府利用支援センターの運用等
  - 資源エネルギー庁／放射性廃棄物に係る重要な基礎的技術に関する研究調査の支援等に関する業務
3. 第60回施設・研修等分科会 審議結果報告について
4. 第16回地方公共サービス小委員会 審議結果報告について
5. 実施要項・評価・標準例等マニュアルの改訂報告
6. 事業者ヒアリングについて
7. 閉 会

○稲生委員長 定刻となりましたので、第209回官民競争入札等監理委員会を始めさせていただきますと存じます。

本日は議事次第のとおり、「実施要項（案）」の審議から「事業者ヒアリング」までご議論をお願いしたいと思います。

それでは、議事次第2の「実施要項（案）」について、3件のご審議をいただきたいと存じます。実施要項（案）については、事業主体からの説明に基づきまして、入札監理小委員会で審議を行いました。

質疑は各小委員会ごとに行うことといたします。まず、小委員会Bの2件です。「独立行政法人・国際交流基金／JF-NE T運用管理支援等業務」、「総務省／電子政府利用支援センターの運用等」について、石堂主査よりご説明をお願いいたします。

○石堂委員 それではご説明いたします。

資料1-1に基本的に従ってご説明したいと思います。まず事業概要でございますけれども、資料の後ろのほうに、カラーの支援業務の業務概要と絵がついてございますので、これもあわせごらんいただきながらお聞きいただきたいと思います。

国際交流基金の執務用のネットワークということで、JF-NE Tというふうに通称されております。そのサービス提供を求めるということで、実施期間が30年10月1日から34年9月30日までの4年間ということでございます。カラーのほうにありますように、大体年間1,000万程度という感じでございます。4年間というのは中途半端な感じがするのですが、前回1期目のときに最初は3年間の予定で提案したらしいのですが、業者さんのほうから、4年間でないと利益が出せないというような声が多かったということで、4年ということをやっております。

カラー刷りの資料の2枚目に、これまでの契約状況の推移がついてございますが、前回は2者が応札したということございました。資料1-1、2の事業評価を踏まえた対応についてをごらんいただきたいと思っておりますけれども、実は1期目は事業開始までに準備作業が完了しないという異常事態がございまして、また、業務をやっている中でもなかなか仕様書に定めたとおりに適切に実施されないものがあり、サービスの質の確保の面でかなり問題がありました。そのために、いわゆるディスインセンティブ条項が発動されまして、契約金額一部減額といったようなことも行われたということございました。したがって、終了プロセスということになりませんで、2期目に継続して市場化テストということになっております。

こういう状況にありましたので、その下にあります対応として、落札方式の見直しと。1期目は最低価格落札方式でやったのですが、「質の確保」を重視しなければならないということで、総合評価落札方式に変更するという対応をするということでございます。それからもう一つ、やはり引き継ぎのところがうまくいかなかったということで、引き継ぎ資料を現行業者から適切に提出させること、また、引き継ぎについては、これまでも基金職員もある程度参画しておったらしいのですが、さらに基金職員がフォロー

一することによりまして、準備作業が業務開始以前に適切に完了するように対応する、こういったことを新しい要項に反映したということでございます。

次に裏面に移りまして、実施要項（案）の審議経過でございますが、その要項（案）につきまして、小委員会におきましては、まず提案の中では総合評価方式にするときに、技術点と価格点を3：1という比率で出してきたのでありますが、全体的に先ほどカラーの絵でごらんいただきましたように、全体的にそう変わった業務でもないし、そうそう高度な技術も要しないのではないかと、3：1というのは、技術点3に対して価格点1というのは極端ではないかという議論がございました。ただ、国際交流基金さんとしてはやっぱり、1期目の反省がありまして、やっぱり技術を重視したい、評価をしたいということで、ちょっと妥協の産物ではありますけれども、3：1から2.5：1に変更するというので、小委員会です承しております。

それからもう一つの論点といたしましては、総合評価のとき、その評価項目が、非常に平板な感じがございまして、どれか1つ引っかかると「だめ」となっているものですから、それをもうちょっと見直していただきたいということで、対応のところにありますように、事業者の創意工夫を求めるという感じで、関連評価項目の配点に差をつけて評価基準を見直したというのが第2点目でございます。

それから、3番目に、やはり引き継ぎがうまくいかないで業務開始がおくれたというようなことがございましたので、業務開始後の事業を安定して行うということに重点を置くという改定をいたしました。それから、それでも万が一何かあったときに適切なりカバー体制をあらかじめ用意しておくようにということも、要項の中に取り込んでいただいたということでございます。

それから最後、論点としてもう一つ、これは先ほどの図で見ていただきましたように、そう大きい案件ではないのですが、それに対して常駐要員を2名求めるというのが要項にございまして、これはその2名に幾ら払うのだろうというところから逆算していくと、金額的に非常にタイトなことにならないかということで、ここを見直すべきだという議論になりました。結局、業者の側の工夫を重んずるという形で常駐要員は「1名以上」という表記とし、評価基準表において実施体制の加算点を高配点とするという改訂をしたということでございます。

最後、パブリックコメントでございますが、特に意見は寄せられなかったというのが本案件でございます。

引き続きまして、総務省の電子政府利用支援センターの運用というほうにまいりたいと思います。こちら資料の2-1を中心にご説明したいと思います。これも2期目の案件でございまして、カラーのページが後ろのほうについてございますように、いわゆるe-Govの利用に関するものでございます。事業の概要にございますように、平成18年度以降、e-Govの利用方法等について一元的な窓口として支援センターが整備され、その運用がこの案件ということでございます。

それから、契約状況ですが、契約状況の推移という資料がついてございますが、これは1者応札で終わっております。

2番目の資料2-1の、事業評価を踏まえた対応でございますが、やっぱりその1者応札の克服が課題ということで、通常1者応札のときにとられる一般的な対策にとどまらず、ヒアリング等を通じて、的確な対策をしていただきたいというのが、評価のときに出た意見でございました。

それに対する対応といたしまして、まず、オペレータ要員確保のために、通常期の日曜日とかあるいは年末年始の休日期間は問い合わせ業務をしないという変更をいたしました。これは、やっぱり休みも、また年末年始もというと、人が集まりづらいということを勘案したものでございますが、これは一面、e-Govに関するサービスの低下も招くということで、慎重にやる必要があるということでございますけれども、まず日曜日と年末年始は問い合わせそのものが非常に少ないという実態を踏まえまして、またもう一つには、ネット等で事前にこの期間は業務を休止しますよということで周知してやっていくという手段を講じて、実施していきたいということでございます。

それから以下、引き継ぎ期間の準備期間を長くすること。また、提案書に求める必須項目の内容をシンプルにした、また、過去の入札説明会に参加した者等に対する声かけ等をして、複数応札が達成できるように努力したということでございます。ただ、一般的対策にとどまらず、とうたっわりには、最初の一部業務休止はちょっと目を引きますけれど、そのほかは大体これまでやってきた対策に似たものであろうかなというふうに思います。

それから、意見募集の対応でございますけれども、53件意見が寄せられましたが、なお書きにありますように、そのうち38件、大半は本件と全く無関係と考えられるような内容のものでございました。それ以外の15件ほどについては字句の修正及び再々委託に対する記述等について追記を行ったということでございます。

小委員会の審議でございますけれども、過去の情報開示、これは時々問題になるわけですが、今回も「従来の実施に要した人員」の記載というのが、繁忙時の最も人数を要した期間のものに限られてございました。これは、こういうときもあるよという意味で、意味のある開示ではあるのですが、新規参入の業者にとってみると、あっこんなに仕事が大変なのかというふうに思われることもあるということで、適切な人員規模を見積もるために、「延べ人員」といった記載を検討してもらいたいということで、お話をさせていただきました。裏面になりますけれども、そのほかに、入札参加条件として、要員またはその事業者の資格要件として、「行政分野、公共サービス分野における経験・実績」が要件とされておまして、これも時々同じ異論が出るわけでありまして、

それで先ほどの部分についての対応といたしましては、平均的な延べ人員よりもさらに詳細な日別の具体的な要員配置に関する資料を閲覧対象として追加したということでございます。それから2番目の、この過去の経験の要件の部分でございますが、これにつきましては、個々の要員については「行政分野、公共サービス分野における実績」は必須とせ

ず、総合評価の加点項目としたということでございます。ただ、e-Govの性格からいって、やはりその問い合わせ内容について非常に官公庁特有のものも結構多いということで、やはりそういう基礎的な知識があったほうが良いということでございますので、請負業者、会社については、同要件の必要性を踏まえ記載はそのままとして残したということでございます。

以上、2件のご説明とさせていただきます。

○稲生委員長 ありがとうございます。ただいま説明いただきました内容について、ご意見、ご質問がございましたらご発言をお願いしたいと存じますけれども、皆様いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。両方とも2回目ということで、小委員会でいろいろとご議論が深まっているのではないかとこのように感じました。

それでは、次にまいりたいと思います。小委員会Cの1件でございますが、「資源エネルギー庁／放射性廃棄物に係る重要な基礎的技術に関する研究調査の支援等に関する業務」でございますが、尾花主査よりご説明をお願いいたします。

○尾花委員 ご説明いたします。縦長の資料3-1と、横長の資源エネルギー庁がご作成くださった図をごらんください。

本事業の背景といたしましては、我が国においては原子力発電の利用に伴い放射性廃棄物が発生しており、その処理処分対策を着実に進める必要がある。このための処分事業推進に必要な技術というのを、資源エネルギー庁は開発することを望んでおられます。そのための事業が本事業になります。

横長のカラー刷りの図をごらんください。右側に事業イメージとございます。一番上に、処分事業推進に必要な技術、この技術を取得するためのお手伝いのような事業が本事業でございます。実際に受託者がやってもらう業務としては、右下の赤い部分です。2番目の研究テーマの選定・研究実施者の公募。まずこれを受託者にはしていただきたいというのが業務の内容になっております。

とはいえ、非常に技術的な問題なので、実際に行うのは評価委員会という専門の委員会を組成し、そちらにやっていただくという業務になっているので、技術的な知識は必要ですけれども、実際それを行うのは専門家によるものとなります。

その選定したテーマ及び研究実施者を公募し、その方たちと契約し、次の丸になりますが、進捗を管理し、結果を事業報告書としてまとめるというのが第1の受託者の業務でございます。

今回はさらに、過去行ってきた業務を整理していただくという業務を追加しています。それが1番目のポツでございます。萌芽的・先進的研究成果の技術化に向けた課題抽出・課題解決方法の具体化。この業務も委託するというのが本事業の内容となっています。

資料3-1にお戻りください。2の経緯についてでございますが、これまでこの業務は、公益財団法人原子力環境整備促進・資金管理センターの1者応札が平成23年から続いて

おります。競争性の確保が必要であることから、平成25年6月に事業選定され、現在平成26年8月から平成30年3月の期間において市場化テストが行われており、29年6月に第1期評価が済んでいます。従前は長期間の業務として市場化テストで行われていましたが、先ほどもご説明いたしましたとおり、今回に限り1カ年として行いたいというのが、資源エネルギー庁のご意向です。といいますのも、過去に蓄積した、先ほど2番目に説明しました、研究成果に基づく課題抽出・課題解決方法の具体化というものを今回の1年目ですべていただき、それに基づいて、次年度より5カ年程度の計画の事業の内容を考え、また本格的にこの技術の開発に向けての事業をなさりたいというご意向だからです。

おめくりいただきまして、1回評価がございましたので、それに基づいて、資源エネルギー庁ではいろいろな試みをしていただいております。4の①ですが「新規業者への事業参加を促す取組」ということもやっております、2番目は、国内外の地層処分技術の現状を調査し、その結果を選考委員に対して情報提供する調査が含まれており、非常にこれが技術性の高いもので、ハードルが高いのではないかと指摘を受け、それは削除していただいております。

あと3番目なのですが、受託者が行うのは評価委員会を設置してテーマを選定したり、研究者を公募したり、それを管理したり、報告書をつくるという、技術が必要ではあるけれども事務局的な業務で、いただいたお金は大学の先生の研究費として渡されることから、その研究費も込みでお金を競争してしまうと、非常にわかりにくい競争になるということで、先生方へ配付する金額を除いた部分で価格競争をしていただくことになりました。

あと、仕様書なのですが、④について述べられていますが、書きぶりが実施主体がエネルギー庁さんなのか受託者なのかのわかりにくかったので、変更していただいております。

5番目、本委員会では、4つの点について指摘をさせていただきました。本年度特有の課題抽出・解決方法の整理検討業務についてなのですが、これは非常に難しいのかもしれない。あと、エネルギー庁が望んでいる書式がわかりにくくは、新規参入の阻害になるということで、課題とその抽出根拠を整理した一覧表や開発目標、実施すべき項目を含むロードマップとして整理してほしいということで、そのサンプルを掲示していただくことになっております。

2番目としては、共同体での応募や再委託の部分をきちんと記載していただきました。

あと3番目なのですが、タイトルが変更前は「放射性廃棄物に係る重要かつ基礎的技術に関する研究調査」という内容になっておりまして、あたかも受託者が研究調査をするかのような誤解を与えやすいということで、変更後は長いタイトルにはなりますが「放射性廃棄物に係る重要な基礎的技術に関する研究調査の支援等に関する業務」ということで、あくまでも受託者は支援をするということを明確にさせていただきました。

4番目は、研究者に研究してもらった課題のテーマに「社会的テーマ」という、この処分事業推進に必要な技術とはちょっと異色な表記がございましたので、この内容についてはわかりにくいのではないかとということで、社会科学的テーマという内容と、審議の結果

理解いたしましたので、内容としては「処分事業の社会的需要の推進に向けた社会科学的テーマを含む」という、具体化した記述にさせていただいております。

パブリックコメントは、5件の意見はございましたが、語句についての修正が1件、他4件は関係のない内容であったので、修正は行っておりません。

審議のほど、よろしくお願いいたします。

○稲生委員長 ありがとうございます。ただいま説明いただきました内容についてご意見、ご質問がございましたらご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。はい、お願いします。

○石堂委員 すごく難しい事業だなと思うのですが、カラーの横のページに評価委員会というのが出てきますけれども、これはこの事業イメージという中には、この評価委員会の位置づけがないのですけれども、どこに登場するのかなというのが1つです。

それからもう一つは、このカラーの右の下のほうの受託者の業務、まさしく受託者の業務という中に、下から2番目に、進捗管理というのがあるのですが、これも括弧書きで評価委員会の実施というふうに書いてあるのですけれども、こういう研究絡みのものになると、何をその進捗の尺度とするのかというのはすごく難しいと思うのですけれども、それは中身の問題ではなく、例えば課題に対して報告書が上がってくれば進捗したと見るような、単純な捉え方でいいのかどうかというの2点、ちょっとお伺いさせていただきたいと思います。

○尾花委員 私が理解している限りで申し上げますと、この評価委員会自体は大学の先生等の有識者、5名程度を想定していて、その方たちが基本的にはそのテーマの選定をしたり、研究実施者の公募をして、どなたがいいかということは、その方たちが決めるという内容になっています。あと、進捗管理についても、その研究テーマについて研究者から上がってきた内容について、それを受託事業者が見てどうだというわけではなく、評価委員会のほうでその研究の進捗について検討し、遅れているようであれば促すとか、私の理解では、受託者の業務はその事務局的な役割というふうな理解をしております。

○石堂委員 そうすると、この図の右側事業イメージのところの、○、○、○で研究実施者というのが書いてありますけれども、このあたりにその評価委員会が形成されるんだという理解でいいのですか。

○尾花委員 この赤い下の矢印のテーマ選定、公募の横に評価委員会があります。

○稲生委員長 よろしゅうございますでしょうか。このほか、ご質問やコメントいただければと存じますが、先ほどの案件でも結構ですけれども、もしよろしければいただければと存じますが、いかがでしょうか。お願いします。

○井熊委員長代理 ただいま、放射性のものというのは、経産省としてはこれ、対抗する応募者というのは何者かいるということは把握しているのですか。

○事務局 申しわけありません。今回の30年度の事業に関して対抗業者を何者把握しているか確認できておりません。



○稲生委員長 では、その点については、後でちょっと確認をいただいて、委員の皆様にはフィードバックをいただければと思いますが、よろしく願いいたします。

○事務局 はい、承知いたしました。ご報告いたします。

○稲生委員長 かなり専門性が高いので、委員おっしゃるように、なかなか難しいのかなという感じもいたしますけれども。

ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、本日の3件につきましては、なかなか競争環境の育成が厳しい状況かと思えます。特に3件目の放射性廃棄物に関しては、先ほどのご指摘にもありましたけれども、一体全体ほかに業者がいるのかどうかというところもございますので、監理委員会としましては、今後注視しながら、フォローをしていきたいというふうに思います。よろしく願いいたします。

それでは、公共サービス改革法第14条第5項の規定によりまして附議された3件の実施要項(案)については、監理委員会としては異存はないということにいたします。なお、補足情報につきましては、後ほどいただくということでもよろしく願いをいたします。

続きまして、議事次第3でございます。「第60回施設・研修等分科会審議結果報告」につきまして、事務局よりご説明をお願いいたします。

○池田参事官 それでは事務局より説明をさせていただきます。昨年暮れの監理委員会におきまして、公サ法の対象事業の選定状況についてご審議いただき、施設・研修等分科会において、ヒアリングする事業が決められたところでございます。これを受けまして、2月6日に第60回施設・研修等分科会が、浅羽主査、石堂副主査、稲生副主査、奥専門委員、川澤専門委員ご出席の上、開催され、財務省の予算編成支援システムの維持管理について、ヒアリングが行われたところでございます。

この事業は、予算編成支援システムに係る運用管理等を行うもので、総合評価落札方式の単年度契約で、事業規模は約9億円、1者入札が継続している案件であり、平成27年度より改善要請を行っております。なお、予算編成支援システムそのものは、平成32年度に刷新されることとされており、既に設計開発業務が進行しております。

ヒアリングの様態でございます。まず財務省より、今申し上げました業務の概要に加えまして、自主的な調達改善の取り組みについて説明がなされました。主なものを申し上げますと、新規参入業者の作業期間の確保、引き継ぎ方法の明確化、仕様書作成に当たってのCIO補佐官、コンサルタント会社等の活用、RFIによる対応等、具体的に取り組んだとのことでございます。RFIとはRequest For Informationの略でございます。調達の事前準備として業者に情報の提供を依頼し、意見を聞き、意見交換を行うことですが、財務省としては、積極的に事業者とディスカッションを行ったとのことであり、抽出された課題についてさらに対応方法を検討しているとの説明がございました。

これを受けまして、各委員からの主なご意見についてご説明させていただきます。資料4の上から半分ぐらいのところでございますけれども、まず、新規事業者の応札が可能となるように、具体的な業務の内容や進め方に関する情報を可能な限り開示していくこ

とが重要と。さらに、事業者が、情報を開示された後に勉強して理解し、応札が可能にするためには十分な期間が必要であるというご意見。

2番目。次期事業受託者が満足する内容の事業の引き継ぎを受けること。そのために、発注者である財務省自身が保証する姿勢を仕様書の中に反映すべきであるということ。

さらに引き継ぎに関する今後の対策として、財務省自身、「引継期間や引継方法の仕様書への明記」、「引継ぎに必要な情報の整備と提供」を挙げているけれども、これらをセットで実施することにより、さらなる業務の見える化を図ってほしいということ。

財務省自身が、先ほどご説明しましたように、調達競争性向上に係る資料提供依頼（RFI）を実施しているところですが、これについては、入札の可能性について事業者とディスカッションを行う機会を設けることは重要であるので、継続的に取り組むように、というご意見。

5番目。分割発注や複数年契約について、国会の議決が必要であるとか、障壁について財務省から説明がありましたが、これらの競争性改善に向けた取り組みの検討に当たっては、現行の法制度の中で対応可能な方法を探り続けることがもちろん基本でございますけれども、場合によっては制度的な変更も視野に入れて、引き続き検討してほしいというご意見などがございました。

これを受けまして、財務省からはどのような回答があったかと申しますと、予算編成作業に支障がないようシステムを安定稼働させること、これが前提でございますけれども、委員からの指摘を踏まえつつ、競争性改善に向けてさらなる自主的な取り組みを行うという姿勢が示されたところでございます。

結論でございます。財務省における取組体制が評価できること、また委員からの指摘を含めた競争性改善に向けた問題意識を共有した上で、財務省においてシステムの安定稼働を確保しつつ、競争性改善に向けたさらなる取組を行う、その意向が確認されましたことから、本業務を改善要請対象から除外することとされたところでございます。

以上、ご報告申し上げます。

○稲生委員長 ありがとうございます。ただいま説明いただきました内容につきまして、ご意見、ご質問がございましたら、ご発言をお願いしたいと思いますけれども、いかがでしょうか。

私もヒアリング出席をさせていただきましたけれども、かなり包括的な、大分いろいろなものが入り込んだシステムでありまして、1番の（2）にも書いてありますが、分割発注ができないのかとか、いろいろこちらもご意見申し上げたのですけれども、やはり、何というのでしょうか、予算編成に支障がないようにという配慮が非常に強かったり、一方で、今ご説明ありましたけれども、いろいろと財務省なりのさまざまな工夫は確かに積極的に行われているということもございますので、今後、自主的な取り組みということではないか、こんなふうな考えが結構強かったのかなというふうに思っております。

主査のほうから、もしよろしければさらなるコメントいただければと思いますが、浅羽

先生、いかがでいらっしゃいますでしょうか。

○浅羽委員 基本的には今、稲生委員長がおっしゃられたことに尽きるのですけれども、その中で1つつけ加えるならば、情報を可能な限り開示、という中で、今、委員長からもありましたように、予決算に関する事で、予決算の特殊な用語が結構当たり前のように出てきていて、それを、何というのでしょうか、システムとは関係ない本筋のところでも専門用語がいっぱい出てきていて、それがまず見たところすごく難しそうだなというようなことがあるので、そういうような、必要のないバリアをできるだけなくすように、そのためには情報を出せるものはみんな出してくださいと。三段表と云ったらそれが何なのかぐらいなことは説明してくださいと。単に、三段表をつくることって、システムを専門にする人間が言われても、何なんだこれは、というふうになってしまうので、そういう余分なバリアはなくしてくださいというのが、もう一つ、私のほうから強く要望したところでございます。以上でつけ加えること、要望、おしまいです。ありがとうございます。

○稲生委員長 ありがとうございます。このほか、もしよろしければコメントがございましたら、いただければと存じますが、いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。それでは、先ほど浅羽主査さんから出ましたコメントもつけ加えていただきまして、財務省のほうにはお返しいただければというふうに思います。

それでは、財務省のヒアリングの件につきましては、改善要請の対象からは除外するというふうにさせていただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

続きまして、議事次第4の「第16回地方公共サービス小委員会審議結果報告」につきまして、事務局より説明をお願いいたします。

○池田参事官 それでは続きまして私よりご説明させていただきます。3月1日、第16回地方公共サービス小委員会が、北川主査、荒川専門委員、石川専門委員、柏木専門委員、辻専門委員のご出席のもと、開催されたところです。

北川主査のお許しをいただいておりますので、資料5-1及び2に基づき、私より報告させていただきます。議題は3点ございました。1、公金債権回収の取り組みについては、平成29年度に金沢市と福岡市で行いました同業務の法務研修結果の概要を報告したものです。

小委員会のご議論の中心は次の2でございますけれども、地方公共サービス小委員会報告書の取りまとめについてでございます。そのご議論も踏まえまして、(3)標準委託仕様書等の対象業務の拡充についてご審議いただいたところでございます。

それでは、地方公共サービス小委員会報告書の取りまとめについてご説明させていただきます。今回の報告書は、平成26年3月の、前回報告書公表以来、4年間の地方小委の取り組みを内容とするものでございます。その内容については、これから申し上げますが、結論といたしましては、当日のご審議を踏まえて修正を行うことを前提に、地方小委として報告書を取りまとめいただき、修正については北川主査ご一任の取り扱いとなっております。ご指導いただきながら修正し、3月中に公表することとされております。

それでは資料5-2をご覧になっていただけますでしょうか。地方小委でこの4年間に取り組まれました課題として、大きく分けまして2つございます。1つが、地方公共団体の窓口業務の民間委託に関するもの。2つ目が、同じく公金の債権回収業務に関するものがございます。

報告書の第1章では、これらの取り組みの背景と目的に関して記述してございます。第2章は、窓口業務の民間委託に関する取り組みをまとめてあります。

第1節では、27年度に行いました民間委託の状況の把握について、第2節ではモデル自治体、関係省等の協力を得たことなど、検討の進め方について記載してございます。第3節は、成果物である地方公共団体の窓口業務の民間委託に係る標準委託仕様書等の取り組みについてでございまして、住民基本台帳関連、戸籍関連、国民健康保険関連、マイナンバー関連の4分野、7業務について、平成28年度に地方小委として案を策定いただき、29年度、今回改訂をいただいたものでございます。また今後については、今回の地方小委の議題3に続きますけれども、取組分野を拡充することとしているところでございます。第4節は、地方公共団体の窓口業務の民間委託の歳出効果を測定する簡便なツールについてでございます。これについては、前々回の監理委員会でもご報告いたしましたけれども、該当する地方公共団体の情報を整理しましたデータシート及び民間委託の事例集を、昨年12月に試作版のツールとして公表いたしているところでございます。この報告書の資料として事例をさらに追加し、さらに効果測定について手法の解説書と実施例集を公表することとしております。

裏のページでございます。第5節は、窓口業務を含む包括民間委託の実施状況についてでございます。この課題は、骨太2016において、本報告書に盛り込むことが求められているものでございます。本報告書では、包括民間委託として、地方公共団体が窓口業務と案内業務、施設管理業務等の、それ以外の業務を一つの契約で委託したものと定義しており、小規模団体としてはもちろんさまざまな考え方ございますけれども、本報告書では人口10万人以下ということで整理しているところです。

実施状況についてご説明いたします。平成28年1月1日現在において、以上のような定義で包括民間委託を実施している地方公共団体については60ございました。このうち人口10万人を切っている、今申し上げた小規模団体は23ですので、38%という形になります。どのような業務が包括されているかと申しますと、案内業務、施設管理業務、その他業務と、3類型して整理しましたところ、実施形態としては、住民課の業務が多うございましたが、その窓口業務と総合案内等の案内業務を包括したものが最も多うございました。さらに、一般的な市町村の行政組織の所掌を踏まえて分析しましたところ、1つの課や2つの課の所掌の範囲内で包括しているというものが多数でございまして、4つですとか5つですとか、たくさんの課の業務を合わせて包括しているものはあまり多くございませんでした。

導入効果と課題ということについて、自治体のアンケートを見てみますと、効果として

は、契約事務や雇用事務が軽減されて業務が効率化された、ですとか、業務量の確保によって発注規模を拡大することができた、コストを削減できた、などがございました。一方同時に、地方公共団体の職員そのものの中で、ノウハウが低下してきているのではないかと、受託可能な事業者が固定化しているのではないかと、などのご意見もあったところがございます。

第3章は、公金の債権回収業務に関する取り組みでございまして、先ほど第1の議題で申し上げましたような、法務研修の取り組みなどについて記載しているところでございます。

恐縮でございます、資料5-1に戻らせていただきます。先生方から地方小委においていただきました主なご意見については、このページの下半分に書いてございますけれども、包括民間委託に関しアンケート調査やヒアリングを自治体などに対して行っているところですが、具体的にいつこの地方公共団体をお願いしたのか記載ぶりを工夫するようというご意見、それから、窓口業務の民間委託による歳出削減効果について実施例集を作成していることについて、実施手順ですとか結果の具体例が含まれていることを評価するご意見などをいただいたところでございます。

続きまして議題の(3)標準委託仕様書等の対象業務の拡充についてでございます。骨太2017において、この取り組みに関しさらなる拡充を求められたところから、事務局において地方公共団体における各業務の民間委託の実施状況を把握し、所管省庁等との協議を行い、拡充案を考えたところでございます。拡充案をご説明し、次の5つについて今後取り組むことをご了解いただいたところでございます。

読み上げますと、1つが自動車臨時運行許可の関係、2番が埋葬・火葬許可の関係、3番が後期高齢者医療制度関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付、4、転入、転居者への転入学期日及び小・中学校の通知、5として、地方税法に基づく納税証明書の交付等でございます。これについては、平成30年以降に必要な整備を行うこととしております。

以上、第16回地方公共サービス小委員会の審議結果を説明させていただきました。

○稲生委員長 ありがとうございます。ただいま説明いただきました内容についてご意見、ご質問がございましたらご発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。お願いします。

○石堂委員 カラーのほうで、3の導入効果と課題というところの、課題のところ、地方公共団体職員のノウハウの低下という表現が出てくるのですが、それは要は民間にどんどん委託して出してしまうと、役所はその仕事をしなくてよくなるから、その部分のノウハウは当然縮小というか低下していく、していったいいのではないかとこの気もするのですよね。ですから、委託しても役所が維持しておくべきノウハウとは何であるのかということだと思っております。ですから、ノウハウが一般的に今までこれは役所の人間が知っていた、でも委託しちゃったから委託業者がわかればよいという分野と、いやそうではな

くて、行政としてここはしっかり把握しておかないとだめだという、そこがわかるような表現をすべきでないかなと。一般的に委託はするけれども、その委託に任せたノウハウを職員もしっかり持ってなきゃいけないって頑張る必要はないんでないかなということ、うまく表現すべきでないかなという気がちょっとしたのですけれども、いかがですかね。

○池田参事官 ありがとうございます。まさに先生がおっしゃられるとおりでございまして、実はこの事例の中でも、もちろん自治体もいろいろ考えていて、まさに自分で持つておかなければいけないスキルですとかノウハウと、もういいやというノウハウがあるのだと思います。例えば1つの事例としては、これが必要なノウハウだからだと思いののですけれども、昼休みの対応のときだけ職員が対応する形でノウハウを維持するというようなこともございました。

先生おっしゃられましたように、書きぶりについては北川主査にご相談して、工夫を試してみたいと思いますが、主査よろしゅうございますか。

○北川委員 まだ中途半端なところもありまして、それを広げていくためにこれはなかなか、私が言うのも変ですけど、いろいろなことを労作でつくり上げたのですけれども、これを広げていくところと、さっきのように課題がもう見えてきているところと、ぼつぼつ整理しながら進めていくことがいいのだろうと思いますから、ご指摘の点はもう一回精査しながら、前へ進めていくということになるかと思えます。

○稲生委員長 ニューパブリックマネジメントなんかでは、普通であれば委託元である行政のほうでモニタリングを通じて、その中身、仕事の中身を精査するというやり方をしていくことにはなっているのですね。ですから、ここでいうノウハウというのが、いわゆる仕事の効率化といったような文脈であれば、確かにそれは実際に取り組んでいる業者さんのほうで持つてしまうというものはあるかもしれないのですけれども、業務そのものとか、もちろん法律的なことに関しては、これは行政のほうに持つていなくてはいけないということになりますので、恐らくノウハウの解釈もあるかもしれないですね。ただ、この指摘は一般的によく出てくる指摘ではありますので、こちら辺はぜひ主査のもとで最終的にどういうふうに文言を残していくかというのは検討いただければというふうに思えます。

ほかにいかがでしょうか。お願いします。

○尾花委員 ご教示いただきたいのですが、資料5-1の(3)の対象業務の拡充のところ、今回決定された①と②が、許可という内容になっていて、文面だけを読むと行政処分を委託するかのように見えるのですが、そうではなく、具体的にどういう業務になりますでしょうか。

○事務局 では事務局よりお答えいたします。今、尾花委員からご指摘あったように、まさに許可の部分は公権力の行使の最たる部分でございまして、そうではございませんで、単に事実行為でありますとか、事務的なものというものの申請の受付ですとか、交付などを民間委託するという文脈になります。

○尾花委員 ありがとうございます。

○池田参事官 申しわけございません。補足させていただきます。

○稲生委員長 お願いします。

○池田参事官 ありがとうございます。そのようなことでございますので、これは最終的に資料を公表するときには書きぶりなどを見直させていただきたいと思えます。

○稲生委員長 ではそのようによろしく願いいたします。

ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。それでは幾つかコメントが出てございますので、事務局におきましては、ただいまご議論いただきました点を踏まえて、引き続き進めていただければと思えます。北川先生にはお骨折りまだいただくかもしれませんが、ぜひよろしく願いをいたします。

続きまして、議事次第5でございますが、「実施要項・評価・標準例等マニュアルの改訂報告」につきまして、事務局より説明をお願いいたします。

○事務局 それでは事務局よりご報告いたします。資料6-1と6-2、それから資料6-2-1から6-2-4をごらんください。

資料6-1の実施要項に関する指針と、資料6-2-1から6-2-4の実施要項標準例は、総務省公共サービス改革推進室が、これから市場化テストに取り組む実施府省にお示しする実施要項のいわゆるマニュアルでございまして、ホームページに公開しているものでございます。今回、委員の先生方のご意見を踏まえまして、改訂を行いましたので、事務的な報告になります。

まず6-1の指針の改訂でございます。サイバーセキュリティ基本法が制定され、サイバーセキュリティ戦略の策定と政府が一丸となってサイバーセキュリティに取り組んでいるところでございます。市場化テストに付されるOA案件の実施要項等の作成主体は実施府省にあり、一義的には実施府省がこのサイバーセキュリティ関連については配慮するところですが、入札等監理委員会の資料がホームページに公表されているものでありまして、システムへの攻撃などを招く恐れのある情報は要項への記載を行うことがないよう、注意喚起として官民競争入札及び民間競争入札の実施要項に関する指針に追記するものです。14ページに記載のハイライトがありますのでご確認ください。

実施要項の標準例改定案については、資料6-2になります。1ページ目ですが、まず業務が終了した際の引継ぎに係る項目につきましては、従来の民間事業者の変更が生じた場合、という書きぶりは、同一事業者が継続して業務を実施することを前提としているように見受けられることと、民間事業者という記載が、今回のものか次回のものか判別しづらい箇所があるので、明確にすべきとのご指摘が、入札小委員会で委員からご指摘がありましたので、改定いたします。

次に2ページ目です。ワーク・ライフ・バランス等の取り組みを評価する項目を、総合評価落札方式の評価項目に加えるとともに、認定通知書などを提出させる旨を追加し、改定をいたします。これらの改定と、その他の時点修正等については、資料6-2-1から4において、ハイライトでお示ししております。念のため、資料6-2-1、こちらは施

設の標準例ですが、35ページと45ページ、57ページになります。実施要項指針の一部改正及び実施要項標準例の改定についての報告は以上です。

○稲生委員長 ありがとうございます。ただいま説明いただきました内容について、ご意見、ご質問がございましたらご発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。専らマニュアル等の改定ということになりまして、新しい項目としてはワーク・ライフ・バランスですか、この部分がつけ加わってくると、このようなことと理解をしておりますが、いかがでしょうか。お願いします。

○川島委員 済みません、ちょっと聞き漏らしてしまったのですが、このワーク・ライフ・バランスの関係は、資料6-1でいくとどこに記載されるか、教えてください。

○事務局 済みません、横長の6-2の2ページ目以降がワーク・ライフ・バランスの改正になります。

○川島委員 ということは、資料6-1の指針のほうは……。

○事務局 指針のほうには特にはないです。

○川島委員 ああ、そうですか。

○事務局 はい。

○稲生委員長 要はあれですね、指針にないのにその標準例というかマニュアルのところには出てくる、それが違和感であると。

○川島委員 そうですね、ちょっとこれはどう言ったらいいですかね、これは、私の課題認識だけ申し上げると、今日の会議でも実施要項（案）について3点あって、いずれも入札に当たっての加点要素として、このワーク・ライフ・バランスにかかわる内容が入っていて、非常にいいことだなあということを感じました。そうした折も折、今日のそのマニュアルの改定というのがあって、そのことがこの中に盛り込まれたということも非常にいいことだと思ったのです。で、今日出された資料の6-1に指針の改正案というのが出てきたので、どこにそれが盛り込まれているのかというのを見たところ、その記載がなかったもので、こうした非常に意義のある取り組みを行うのであれば、この指針においてもそうした内容を盛り込むということが検討されてもいいのではないかということで、質問をいたしました。

ついでに申し上げますと、本日の実施要項（案）の中で、労働保険だとか社会保険、税についてちゃんと納めているということが資格要件に入っていて、この指針の改正案でいきますと、5ページ目の上の⑤ですね、必要に応じて、税の滞納がないこと、労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないことについて、入札参加資格とすること、とありますが、そろそろ、この「必要に応じて」というのは取ってもいいのではないかとということも、ついでながら申し上げておきます。以上です。

○稲生委員長 2点出ましたけれども、事務局からいかがでしょうか。

○事務局 2点、川島委員からいただいたことについて補足させていただきます。まず1点目、資料ですが、済みません、指針について言及がないというようなご指摘いただいた



のですが、一応6-1の7ページ目に、6ポツの⑧で、イロハのハの、応札者の社会性に、男女共同参画に対する取り組みなどがあるので、そこで読むということですが、ご指摘どおり確かにこれだけだと、なかなか抽象的で、ワーク・ライフ・バランスという実施要項標準例に対応しているものがないように読みとれるということも、確かにご指摘のとおりではありますので、書きぶりについては再度検討いたします。

2点目については、こちら事務局のほうで検討いたします。

○川島委員 どうもありがとうございました。

○稲生委員長 これはまだ最終版ではないというふうに聞いておりますので、引き続き事務局では検討いただければというふうに思います。お願いします。

○福島事務局長 いろいろご指摘いただきましてありがとうございます。この標準例につきましては、平成20年に作成したものを適宜少しずつ、修正してきております。例えば6-2-1で施設の管理運営業務についての仕様書標準例がありますが、AIやIoTの活用によってビルや施設の管理がこの10年間で大幅に技術進歩してきていることがわかります。したがって、もう少し抜本的にこの標準例というものを改訂していくような作業も必要なのではないかと考えております。その一環として、本監理委員会でこれまでいろいろ事業者からヒアリングをしまいましたが、来年度あたりからそういうものの検討を本格的にやっというかなと考えているところでございます。

○稲生委員長 ありがとうございます。ほかにございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、事務局におかれましては、ただいまご議論いただきました点を踏まえて進めていただきたいというふうに思います。よろしく願いいたします。

それでは最後になりましたけれども、議事次第6の事業者ヒアリングについて、ご審議をお願いしたいというふうに思います。それでは事務局より説明をお願いいたします。

○清水谷企画官 それではご説明いたします。ただいま事務局長から申しあげましたように、昨年からのAI、IoTを中心とした新しい技術が市場化テストに及ぼす影響を理解するために、監理委員会の場で直接事業者からお話を聞くという試みをやっしました。昨年12月は、IoTについて事業者からお話をいただきましたけれども、今日はAIについて、富士通株式会社からAIの技術動向と富士通のAI「Zinrai」のご紹介ということで、お話をいただきたいといます。なお、最後のほうに、ぜひ、こういう新しい技術を導入する上で、今の市場化テストの現状を踏まえて、その解決すべき課題とか改善点、工夫等についても、できれば率直なご意見をいただければといます。どうぞよろしく願いいたします。

○富士通 それでは、本日はAIの技術動向と富士通のAIのご紹介をさせていただきます。

毎日のように、もうAIという言葉が新聞・テレビ等に出ておりますので、大変話題になって、皆さんもご存じかと思いますが、最初に改めてAIとは、というところを簡単に

ご紹介させていただきます。昨今、デジタル技術の波ということで、インターネットがパソコンだけでなく、さまざまなものにつながってきている時代でございます。それがInternet of Thingsということで、IoTというところも今、トレンドとしてありますが、それを受けて今さらにそのデータを活用するというところで、AI、ロボティクスというものができるようになってきているというところでございます。

これらの技術は、それぞれがばらばらで成り立っているものではなくて、データを通じてつなげて活用を相互にしているというところでございます。こちらの絵は、下のほうがいろいろなデータを集めるIoTを表現しております。そこから得られたデータを集めて、左の丸ですね、集めて、分析をして、新たな発見を見出して、それをもとに最適な制御をまたリアルな世界に戻すと、こういったサイクルが成り立っているというところでございます。

そして改めてAIの歴史なのですが、古くて新しい技術となっております。コンピューターの創成期からAIについては研究・開発がなされてきておりまして、今は第3次AIブームというような言われ方もしております。富士通においても、コンピューター開発と同時に、研究所を中心にさまざまな特許技術も保有しておりまして、国内のITベンダーではトップというふうに認識をしております。

この第3次AIブームが成り立っているわけなのですが、これを昔のAIと今のAIの違いを、将棋のソフトになぞらえてご説明しているのがこのスライドになります。従来の手法ですと、上のほうなのですが、将棋をよく知っている人の打ち手をプログラマーがルールを一生懸命プログラミングして機械に覚えさせるというアプローチをしておりました。その場合ですと、なかなかそのソフト、でき上がったものはプロには勝てない、アマチュアレベルのものだったというところでございます。

それが今の第3次ブーム、新しいAIのアプローチとしては、その将棋の今までの将棋の対戦したデータ、棋譜というようなものを全てコンピューターに覚えさせる、そこから、勝つパターン、特徴をあぶり出す。コンピューター自身がその特徴をあぶり出して強くなっていると。結果として、もうプロ以上の、皆さんも今よく、テレビでもご存じかもしれませんが、将棋や囲碁もプロ以上に強くなったというふうに言われているところでございます。ですので、ここのポイントは、やはりデータですね。今までのデータ、将棋でしたら将棋のそのデータ、対戦のデータ、ここから最適なアプローチがアルゴリズムで編み出されるというところでございます。

ただ、ここで注意していただきたいのは、あくまでも将棋や囲碁の世界で強くなっているというところでございます。まだまだ、今のAIでは万能ではないので、例えばこれを別の業務で使えるかというところはまだそうではないというところもございます。ですので、今のAIは、ある意味目的特化型というような言われ方もしているというところでございます。

それでは今回、富士通のAIの取り組みを簡単にご紹介いたします。これまで培ってき

た技術を集大成して、富士通としてもA IをZ i n r a iというブランドで発表させていただいております。名前は疾風迅雷というところからとっているわけなのですが、思いとしてはやはり富士通のビジョンでもあるHuman Centricということで、人を支える、支援するA Iでありたいというところがございます。昨今、仕事がなくなるというようなことも言っておりますが、そうではなくて、人の仕事や暮らしをより豊かに支えるA Iでありたいというふうに考えている次第でございます。

あと、そのZ i n r a iが何かというところなのですが、今まで富士通で培ってきた技術をまず集大成をして、体系化をしましたというところがございます。A Iと一口に言ってもさまざまな要素技術で成り立っているというところがございます。これがその全体像なのですが、この絵で言いますと、上の部分がリアルな世界を表現しております。で、リアルな世界から得られたデータを左側のセンシングというI o Tを使ってデータを受け取ります。で、受け取ったデータをまず知覚・認識というところで、そのデータがどういうデータなのか、識別をするという処理がございます。そのあと、真ん中のところですね、そのデータに意味をつける。パターンですとか知識化という部分がございます。で、またその理解したデータを判断・支援、最適化というようなところを使って、最適な改良をリアルな世界に戻すというようなことができるようになってございます。これらの要素技術を目的に応じて選択できるというところが、このZ i n r a iの特徴となっております。

私どものこのZ i n r a iの発表させていただいて以降、さまざまなお客様からいろいろなご相談を承っております。もう既に1,000件に近いご相談いただいているのですが、その中でもどんな分野が多いのかというのがこちらのスライドになります。やはり一番多いのが、後ほど今日も事例でご紹介しますが、お客様との接点、コールセンターのようところで、より効率的にできないかというような、新しいU Xというユーザーエクスペリエンスという部分になってございます。それだけではなく、さまざまな分野で使えるのではないかというご相談を受けているところがございます。こちらはいろいろな業種ごとにA Iを活用するとしたらどんなことができるのかなというのを、私どももいろいろなお客様と一緒に実証実験をしながらつくり上げているところがございます。こちらのスライドはその一例というところがございます。

ここで今、A Iといっても非常に幅広いのですが、今日はその中でも特徴的な事例について2つスライドのほうでご紹介をしたいと思います。まず1つ目が道路交通というところで、モビリティでのA I活用というところがございます。今、自動運転というようなことも進んできておりますが、そういったものを支援するイメージでございます。こちらが動画でちょっとそのイメージを表現しているビデオになります。

○富士通（動画ナレーション） 右前方の歩行者が横断するかもしれません。動きを確認しながら通行しましょう。

○富士通 車につけたカメラで画像を解析して、今何が走っているか判別をしています。

○富士通（動画ナレーション） 宅急便トラックが発進しようとしています。徐行して先

に行かせましょう。

○富士通 こういったデータの画像から何が今走っているのか細かく確認・識別ができるようになっています。また、こういったシーンも、どんな交差点なのかどうなのか、そういったことの区別もA Iのほうでやっております。またさらに、この右上のところで、ドライバーにセンシング、ドライバーの目を見て、ちゃんと起きてるか注意できてるかというのまでも一緒にあわせて確認ができるような仕掛けになってございます。こういったことをもって、安全運転を支援するということが今後できるのではないかなというところのデモビデオになってございます。

また次に2つ目の事例としまして、非常にやはりリクエスト、ご要件の多いコールセンターでのA I活用の事例をご紹介します。こちらもデモビデオとなっておりますのでごらんください。

○富士通（動画ナレーション） 「お電話ありがとうございます」「ええっと、京都に行きたいのですが」。コールセンターでは、Z i n r a iがオペレータの臨機応変な音声対応を支援します。「ご出発のご予定はお決まりですか」「えー、来月の十……、えーと、15日から2泊で」。お客様の声がテキスト変換され、聞き間違いや誤解による時間、コスト削減。「15日から2泊ですね。何名様でいらっしゃいますか」「母と2人なのですが、母が車椅子なので」。オペレータがお問い合わせの内容を文章のまま、FAQ検索画面に入力すると、過去事例から学習した検索に有効なキーワードも提示、より精度の高い検索結果がランキング表示されるため、短時間で的確な応答をすることができます。「こちらのホテルですと、スタンダードよりも広い、バリアフリールームがございます」「そうなんですか。ロビーやレストランはどうなんでしょう」。Z i n r a iがお客様の声から満足度をリアルタイムで視覚的に表示し、経験の浅いオペレータでも適切に対応できます。「……車椅子のままご利用いただけます」「ああ、レストランまで車椅子で行けるのはいいですね」。各オペレータの対応状況はスーパーバイザーがリアルタイムに把握できるため、迅速なサポートが可能。また、お客様の満足度も数値化して、対応実績とともに蓄積することで、コールセンター全体の改善につなげることができます。無人で対応する場合は、対話型ボットを活用。Z i n r a iは話し言葉による複雑な構文も正しく理解し、決められた回答シナリオを用意しておかなくても、お客様から必要な情報を引き出すような自然な対話を生み出すことができます。

○富士通 はい、今ごらんいただいたのは、コールセンターでのA Iの活用の例になってございます。今ビデオでごらんいただいたのは、いろいろな技術が適用されておまして、言葉をテキスト化する部分ですとか、声を解析をして満足度を測るとか、あとは最後にオペレータとの人対人だけではなくて、コンピューター自身が答えを返す、チャットボットというのが今、はやってきておりますが、そういったものもできるようになってきているというところでございます。

それでは、こういった技術をZ i n r a i、提供させていただいているのですが、富士

通での特徴としましては、3つ挙げております。技術としても世界トップクラスのものを採用しております、画像やグラフデータの分析とか、日本の国産ですので日本語の処理も得意であるというところになってございます。

こうしたいろいろな要素技術をいろいろなお客様に使っていただくために、部品として、プラットフォームの用語になりますけれども、部品として提供をさせていただいているところがございます。また、部品だけをご提供してもなかなかすぐに使えないというところもございますので、あわせて導入支援のところ、どんなところが適用できるかなどの、コンサルティングもあわせてサービス化して、トータルにご支援させていただいているところでございます。

最後に。とは言っても、まだまだAIを、どうやって使うのかということ非常に多くご相談いただいております。それに当たって、どういったところがうまく活用できるかの、ポイントについて簡単にご紹介をさせていただきます。まだまだ、AIブームでございますが、期待が高いために誤解されている面もあるかと思っております。こちらのスライドは、ガートナー・ジャパンがまとめて発表したものなのですが、AIが何でもできるんじゃないか、すごいAIをすぐに使えるんじゃないかというふうに思われがちなのですが、まだまだそこまでは行っていないというところもございます。ですので、うまく適材適所、選定をして、使っていくということが必要なところであろうかと思っております。

そのときの考え方なのですが、やはりAIはデータが大事です。先ほどの将棋のお話でもご紹介したのですが、ですので、そのデータをとるときの事象とその判断の難しさを表現しております。横軸が発生する事象の頻度、縦軸がその判断の難しさという形で分けて考えて表現をしております。この中で下のほう、よく起きる事象で、判断も簡単、いわゆる定型業務といいますかルーチン的な作業、これに当たっては、わざわざAIを使わなくても、それ自身をプログラミングする、最近ですとRPAというような技術もできてきておりますが、そういったことで対応は可能かと思っております。

一方、めったに起きなくて、判断が難しい、というような上のところですね、ここはまだまだやはり人間の判断が必要というところがございます。ですので、今のAIが適用できる分野、領域としましては、ルール化は難しいのだけど、そこそこ判断も簡単、そういうちょっと難しいところという真ん中の領域、ここが適用しやすいところではないかなというふうに考えております。また、適用するに当たって、それに見合う費用対効果といえますか、そこもちゃんと見極めていく必要があるかと思っております。

また、AIもさまざまな技術でございます。その適用にあたっての考え方なのですが、データと適切な技術、そしてやはり目的ですね。どんなところで必要なのかということ、この3つをうまく選定をして、適用していくということが必要になってまいります。何といてもAIは単なる道具でございます。ですので、実務で活用するためには、大事なのは何に使うのかということ、それを、何をどんな人がどういうデータを用いて今どう判断なされているのかということ、きちんとブレークダウンして、それに必要な

技術、データというのをちゃんと選定をする必要がございます。そういうことを経て、A Iが実際の業務に役立てることができるのではないかと考えております。

それでは最後になりますが、次ちょっと変わらせていただきます。

○富士通 私のほうからは、今、申し上げたのは全業種に係るところのA Iのご紹介なのですが、ではそういった技術だとかを元に、どんなご案内をさせていただいているのかといった点を、少し補足をさせていただければと思っております。

A Iの適用には、技術だとかデータの組み合わせがあるといったお話をさせていただきましたが、実際に私どもがA Iを適用する場合には、ちょっとポイント入れていますけれども、この業務プロセスの中の、例えばこの赤い矢印で示したところ、業務プロセスの一部にA Iを適用させていただいて、業務の効率化、高度化に役立てようとしております。言いかえますと、業務全体を、これ全部をA Iで置きかえて、人もいらなくなるアプローチではないということです。例えば、ある電話対応業務の中では、書類の申請時期によって大量のお電話が鳴るわけございまして、そうしますと電話そのものが、そもそもつながらない、あるいは、つながったとしても他の部門に転送されて、なかなか要領を得た回答が得られない、といった課題があるかと思えます。こういった場合、電話対応業務そのものをA Iで置きかえる、ということではなくて、電話対応業務も残しつつ、A Iによる会話ロボット、先ほどご紹介いたしましたチャットボットというものですが、そういった応答機能を追加いたしましたして、業務の負荷軽減、それからサービスの向上を図っていくという内容になります。

チャットボットは24時間稼働しております。オペレータの方はそういうわけには、なかなかまいりません。ふわっ、とした質問でも類推して、既存のFAQのサイト、よくある質問だとか、そういった中から回答候補を類推して、質問している内容はこういうことではないのか、といった回答候補を表示いたします。またどのご質問に対してどの回答が合っていたのか、こういったところについて、学習させていきます。そうしますと、その学習の中で回答候補への賢さが増していく形になります。

実際、先ほどの動画で示しました音声の部分につきましては、音声をテキスト化する、文字に起こしていくといった技術が、先ほどのビデオでご覧いただけたと思いますが、ああいったものは、現状は電話で応対してメモしお応えするといったもので、これに音声のテキストデータが加わることで、これを効率的に取り込み、A Iでそのテキストを解釈することで、回答候補を出していくという形になるわけです。そういったことで、電話を受けるオペレータさんも、A Iがこういう回答候補なのだ、ということを返してくれることで、新オペレータさんでもわかりやすく対応できるという形になります。

こういった事例を見ましても、電話音声のテキスト化、生の声ですね、こういった外部データの利用が①で書いたところです。それから②にあるようなA Iによる認識、分析、そして③そういったものをさらなる効率化、高度化に向けて、業務の中の一部に統合していくと、こういった枠組みでお話等を進めさせていただいております。

こちらは参考資料でございますが、本日は時間の関係で一つ一つのアプローチをご紹介できませんが、例えばここに、SNS等情報分析というのがございます。これは、ツイッターの発言ですとか、そういった内容も重要な情報ソースの一つとして、取り込んでいこうといった動きに対応するものです。ツイッターの情報の中から、どんな発言をしているのか、全体の動向はどうか、あるいはダークなことをしている人がいる場合には、どんなことをしているのか、といったところも含めてウォッチしていく、といくことが、業務の中で必要になっているようでございます。そういった情報を効率的に、単に全部情報をとっていくということではなくて、効率的にとってくる。それからとってきた内容について、その仲間だけで使われているような隠語、そういったものも含めて、とりたい情報を持ってくる、そういった外部の情報を取り込んで、今ある業務の中に役立てる、こういったアプローチも実際にはやられております。

そのほかにも、手書き文字の認識ですとか、異例な対応を自動的に検出するとか、そういった取り組みもございまして、私ども、今、いろいろな形でご支援等、ご案内等をさせていただいている次第でございます。私からは以上となります。ご清聴ありがとうございます。

○稲生委員長 ありがとうございます。ただいまご紹介、ご説明をいただきました内容について、ご意見、ご質問がございましたら頂戴いたしたいと思っておりますけれども、皆様いかがでしょうか。お願いします。

○井熊委員長代理 ご説明ありがとうございます。委員の井熊と申します。2つ質問がありまして、9ページのところで、600件ぐらいお問い合わせがあったということでお話がありましたけれど、公共団体というのはこのうち何%ぐらいいるのか、あるいは全然いないのかというところがまず1つ。あと一番最後のほうで、公共団体に対するいろいろな可能性をお話しいただきましたけれど、実際のところ、まだちょっとAIも進化レベルのところがあって、実装段階にもうある商品というのは、結構あるのかないのか、その辺の話も少ししていただければと思うのですけれど。

○富士通 1つ目のご質問になりますが、9ページのスライド、いろいろなお客様の業種別で言いますと、産業ですとか製造ですとかIoTで工場の最適化というような、そういったものが非常にやはり一番多い分野でございます。ですので産業が3割、あと流通ですね、民間ですけれども2割。で、残りの2割ぐらいが公共系というような形になっております。非常に公共のお客様、自治体さんも含めてなのですが、お問い合わせたくさんいただいております、今、窓口業務の効率化とかそういったところでのご検討というのを始めているようなところがございます。

もう一つの後半のところは、そういった意味で、公共のAIの適用ということですが、先ほどの最後のところでもご紹介したような、SNSの活用ですとか、あとはコールセンターというのは特に公共特化というわけではないのですが、それも含めてソリューションとしてご提案もさせていただいております。よろしいでしょうか。

○井熊委員長代理 ありがとうございます。

○稲生委員長 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。お願いします。

○梅木委員 非常に興味深いご説明どうもありがとうございます。業務の官庁のところとかはあれなのですけれど、資料の9ページのところで、実際の適用領域ということいろいろあるのですけれども、というところで、1点、左下にアノマリー監視という用語が出ておりまして、これ済みません、どういったものなのか簡単にご説明いただいてもよろしいでしょうか。

○富士通 アノマリーという、ちょっと耳なれない言葉でございますが、まずこれは、異例な値、異常な値をとってくるといったものでございまして、先ほど私の最後のほうのスライドのところにもアノマリーの図を1枚参考としてつけておりますが、これはそもそも何をやろうとしているのかというところを、簡単に、背景も含めてお話をいたしますと、これは大手金融機関さんの中で実際に適用、運用をさせていただいている技術でございます。どなたにこれを適用したかと申しますと、大手金融機関さんは、大変な膨大なシステムの資産をお持ちでございます。ご存じのようにお取引そのものも1日当たり数十億件といったお取引があります。

システムをつくる際においては、非常に膨大なシステム資産と、それからそれに対応する仕様書、設計書、それからそもそも、その仕様書を書くに当たって、どういう規約、規定、コンプライアンスがあるのかといったものの三すくみが資産としてございまして、私どもから見ると仕様バグというのですけれど、あるコンプライアンスや規約、そういったものが正しく仕様書に起こされていけば、それはその仕様書どおりにシステム、プログラムがつくられていけば何の問題もないのでございますが、仕様そのものを、そもそも間違えて考えていた、間違えて理解していたという、間違えた仕様で仕様どおりできたプログラム資産というのが中にはあり得るわけで、こういったものを外からチェック、監査をしていこうという話になりますと、監査する側のノウハウですとか、あるいは経験ですとか、あるいは特定の情報だとか、そういったものから、ここなんじゃないかといったところを見つけていく作業が、実は膨大な作業になってしまいますので、なかなか見つけにくい。

そこで、動いている稼働資産のデータを全てログというか、それを全部AIのほうに、こういう形で動いている情報があるのだということを覚えさせて、その中から異例なデータ、何かいつもこの部分はこうなるはずなのに、ちょっとおかしい部分があるぞと、異例なデータだけをピックアップさせていって、その異例なデータが、そもそも正しい動きだったのかどうか、といったところをチェックすることによって、本当にこれが正しかったのかどうかを見ていく技術です。アノマリーというのは、そういうふうにして、そもそも動いている今の資産の中から異例を見つけていく、異常を見つけていく、そういうことによって気づきを与えるというチェックとなります。済みません、冗長になりました。

○梅木委員 ありがとうございます。非常によく理解できました。



○稲生委員長 ほかにいかがでしょうか。お願いします。

○尾花委員 ご説明を伺っていますと、省庁、官公庁が国民とより接する、例えばT a x、御社の場合はK S Kとかe-T a xとか、そういったものの一部に利用するのにちょうどいいのではないかとお考えなのではないかというのが推測はできました。それを前提として、私どもは、要項とか仕様書がどうあるべきかという観点で検討させていただいている中で、こういった高度な技術を盛り込みやすい仕様書というのは、民間の企業の方からはどんなふうにお考えなのかというところが1点と、そもそも調達側と受託者側の技術の差があるので、それを埋めるためには現状私が知っているのはRequest For Informationみたいなものしか知らないのですけれど、他にもっと何かいい方法をご提案いただけるのかというところと、その中で細かく仕様を記載するのではなく、サービス・レベル・アグリーメントみたいな形の、ふわっとしたご依頼で提案していただいたほうがよりよいものをいただけるのかという観点からの質問です。

それともう一つは、A Iでたくさんの情報を蓄積したものというのは、我々の場合は、じゃあ競争性を高めるために次の業者さんに業務を委託したとき、その情報はどういう形で承継できるのか、しちゃいけないのか、そのあたりの感覚も教えていただければと思います。

○富士通 質問一つ一つというよりも、つながっている質問だというようにまず理解をさせていただきました。まず、どのような仕様だとか取り組みのところから考えたらいいか、通常と違うようなところはどこなのかというふうな観点かと思うのですが、A Iの場合は、通常のシステムの仕様書をR F Pという形でもってご提示いただいて、それを人月というか、ある期間内にものをつくり上げて、つくったものをチェックするといったものと少し違っている部分がございます。

と申しますのは、A Iの結果といったものに関して、これが必ずしも求めている結果どおりになるのかどうかというところが、実はやってみなければわからない部分があります。アルゴリズムですとか、データの組み合わせ、先ほどはデータだとか技術の組み合わせでいろいろあるのだ、といった話をさせていただきましたが、例えば19ページの図、これのデータの種類ですとか、インプットする内容ですとか、それから使われるA Iの技術、それからA Iの中の学習アルゴリズムといったものがございまして、どんなアルゴリズムを選んで、どのデータになったときに、どんな答えが出てくるのかといったところが、結構さまざまでございます。

ですので、どのようなところに気をつけなければいけないのか、私見も踏まえて申しますと、いきなりぽんとR F Pが出たとして、結果どのような答えがほんとうにその各社さん出てくるのか、同時に同じ答えが出てくるのかということ、ちょっと違うのではないのか、というのがまず懸念としてございます。それをどのような形で防ぐというかステップとしてやっていかなければならないのか、というところですが、私ども、A Iをご提案させていただくときには、いきなりこのR F Pというよりも、まずは実証実験、Proof of C

concept、P o Cを先ずやらせていただけないでしょうか、とお話をさせていただいております。必要とされるデータ、教師となるデータ、そのデータがどんなもので、そのデータにどのような情報付加をして、どんな各社さんのアルゴリズム、例えばうちのこの処理だったらこのアルゴリズムだったらいいのではないかとといった組み合わせの結果を見ていただいて、その答えの確からしさだとか、求める粒度が合っているのかどうか、そういったものを確認いただきながら、じゃあこう進めていくべしと。それで、大量のデータになったときにはこういうふうなことが想定されますと。やはり今の業務が主体で、AIが支援していく、という形はなかなか崩せないと思いますので、その中でお役立てできる範囲はこの部分ではないでしょうか、という形で、お話を進めさせていただければと思っております。まずそれが大前提です。ですので、そういった内容を踏まえますと、従来のいわゆる私どもが何人月かかってどうのこうのだといったものとはちょっと、その辺も含めて違うのかなというのが1つ。

それから、どういうふうに各社さんがまたそれが引き継げるかみたいなお質問がございました。これも、A社さんがやられた実証実験のデータをもとに、B社さんが本番システムをつくれるかといった質問にもなるかと思いますが、その場合、学習アルゴリズムが違っていると、必ずしも同じ答えにならないという可能性もございます。なので、このアルゴリズムは例えばそろえて、あるいは実証環境をそろえて、同じようなものが用意できるのかどうか、といった観点も必要になってくるのではないかと、思います。

さらには、知財の関係もあるかと思えます。教師データをいただいて、その成果として、その人工知能が賢くなっていく、という形になると思うのですが、その賢くなった知恵というのは、弊社の中では、ほかにもぜひご利用いただきたい、あるいは、ほかの会社さんにも利用させていただきたい、でも、知財の関係で、このデータ利用の結果はここだけで、ということになってしまうこともありましようし、また、いただいたデータからの学習の結果、成果というのは弊社だけのものですよ、と言われてしまいますと、ではそれはどう利用するのだ、という話にもなりますので、この辺も一つの論点になるのかなと思います。大体、こんな感じでよろしいでしょうか。

○尾花委員 わかりました。ありがとうございます。

○稲生委員長 お願いします。

○川島委員 どうもご説明ありがとうございました。12ページのコールセンターでのAI活用例というの、公務の中で活用されるケースがあるのではないかと思います。その際に、費用対効果ですね、そのコストをかけることによって国・自治体がどういった効果をそのかわりに得ようとするのか、例えばこうしたシステムを導入される場合には、どういった売り込み方をされるのか、参考までに教えていただきたいと思えます。

○富士通 従来の電話業務が、例えばいらなくなるだと、という話には先ずならないと思っております。したがって、オペレータさんの人数がこれだけ減らせます、ということでもないのだろうと思っております。特に、業務の中では、ある一定の時期に、バーっと

集中する時に、人を追加して雇うという形がございます。また、そもそも電話がつながらないみたいな話を先ほどさせていただきましたが、要は電話がつながらなかった人がチャットボットみたいなロボットで、テキストで、ふわっ、とした質問をしても、答えを返していく、これが24時間できることで、今までつながらなかった人たち、そもそも電話につながらなかった人たちもKPIの中に入れていける可能性があるわけがございます。

それから、いわゆるオペレータさんの負荷というのがあります。女性が結構オペレータさんに多いのですけれども、結構負荷が高く、お問い合わせする方も怒っている人が多いです。電話をしてくる方は、自分のお金とかが、なぜこんな数字なのか、どこに記入したらいいかわからないじゃないか、みたいに怒っている方が多くて、オペレータさんも結構お辞めになる方が多いです。離職率が高いです。そういったところが、チャットボットのように、テキストでロボットが代わりに会話をしてくれて、ロボットのシナリオの中で、このお答えで満足いただけましたか、という質問を最後にします。それで、満足できない、となれば、今度は有人のチャットに移します。有人のオペレータではなくて、有人のチャットです。ですから直接怒鳴り声を聞かなくても、用意しておいた答えからパッとドラッグアンドドロップで、これですかと答えを返していける。

だから、極端な話、寝っ転がってとは言いませんけれども、負荷が大分変わってくる。しかも多重で出来るという形になりますので、そういった意味でも、オペレータさんの離職率の軽減に役立つのではないのでしょうか、それから回答候補も出しながら、作業負荷を減らし多重にできるのではないか、ということで、単に電話オペレータさんが減らせる、ということではない、そういった他のKPI要素も含めて、どう考えますか、といったところを実証の中で確認して進めていく、というお話をさせていただいております。

○川島委員 ありがとうございます。

○稲生委員長 ほかにいかがでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、大変貴重なお話をいただきましてどうもありがとうございました。改めまして皆様方拍手で（拍手）。

それでは以上をもちまして、本日予定しておりました議題は全て終了いたしました。これで、本日の監理委員会を閉会とさせていただきます。ありがとうございました。