

令和元年6月11日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「電子政府利用支援センターの運用等の請負」の評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事項	内容
事業概要	総務省が管理する電子政府利用支援センターの運用等
実施期間	平成30年6月18日～令和2年3月31日（1年9か月間）
受託事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約金額（税抜）	131,450,000円（単年度当たり：91,544,900円）
入札の状況	2者応札（説明会参加＝2者／予定価内＝1者）
事業の目的	電子政府利用支援センターは、電子政府の総合窓口（e-Gov）の利用に関わる国民等利用者からの電話及び電子メールを中心とした相談・案内に対応するものである。利用者の視点に立ったサービスの向上を図るため、平成18年度以降 e-Gov の利用方法等についての一元的な問合せ対応窓口として支援センターを整備し、運用を行っている。
選定の経緯	競争性に課題があったことから、平成25年基本方針において選定

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

総務省から提出された平成30年10月から平成31年3月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

ア. 確保されるべき質の確保状況

確保されるべき水準	評価
<p>(業務の適切な実施) 「電子政府利用支援センターの運用等 民間競争入札実施要項」(1)エに示す業務を適切に実施すること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 (適切に実施されていた。)</p>
<p>(情報セキュリティ上の重大障害件数) 個人情報、施設等のに関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数が0件であること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 (重大障害件数は0件であった。)</p>
<p>(応答率) 総着信数に占める応答数の割合。 通常期月平均90%以上、繁忙期及び準繁忙期月平均70%以上を維持すること。</p>	<p>(下記 ※1)の要因により、問い合わせ1件あたりの対応時間が長期化したために、応答率が低調となった期間があったものの、対応要員を増員することで、サービスの質を確保した。</p> <p>平成30年10月 93.4% 平成30年11月 43.0% 平成30年12月 43.5% 平成31年1月 67.4% 平成31年2月 78.3% 平成31年3月 81.5%</p>
<p>(電話平均処理時間) 電話問合せ1件当たりの処理時間(通話時間と後処理時間の合計)の平均。 各月について、1件当たり10分以内を維持すること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 (すべての月で達成している。)</p>
<p>(メール平均回答時間) 各月について1件当たり24時間未満を維持すること。</p>	<p>(下記 ※1)の要因により、問い合わせ1件あたりの対応時間が長期化した期間があったものの、対応要員を増員することで、サービスの質を確保した。</p> <p>平成30年10月 4時間09分 平成30年11月 37時間08分 平成30年12月 208時間47分 平成31年1月 101時間12分 平成31年2月 41時間47分 平成31年3月 11時間06分</p>
<p>(一次窓口完結率) 受付問合せ件数に占める、外部組織に引継ぐことなく</p>	<p>サービスの質は確保されている。 (すべての月で達成している。)</p>

本業務を行う請負者限りで回答を完結できた件数の割合。 1 か月あたり 80%以上を維持すること。	
(苦情発生件数) 請負者が本業務を行うに当たって苦情に発展した問合せ等の件数。 1 か月当たり 15 件未満を維持すること。	サービスの質は確保されている。 (すべての月で達成している。)

※1 平成 30 年 11 月に電子申請クライアント環境の大規模変更を行った影響により、一部の利用者において端末やネットワーク環境に起因するエラーが発生することとなった。通常の間合せ内容に加え、ログなどの詳細情報をメールで確認する等、問い合わせ 1 件に対して 1 往復で終わらないケースが急増した。

なお、応答率及びメール平均回答時間において目標水準を達成できなかった期間があったが、電子申請クライアント環境の大規模変更を行った影響によるもので、仕様書上では「電子申請クライアント環境の大規模変更で一時的に問い合わせが集中する場合がある」と記載しているものの、想定を超える問い合わせ対応に事前の対策は困難であった。また民間事業者の提案により対応要員を増員する等適切な対応を行い、数ヶ月後には目標水準まで引き上げていることから、サービスの質は確保されたと評価できる。

イ. 民間事業者からの改善提案

①FAQ の更新

問合せ対応業務の効率化を図るため、同種の間合せが増えてきた際には、e-Gov 内に掲載している FAQ ページに当該問合せ内容と回答を追加した。

②自動音声ガイダンスの追加

応答率の向上を図るため、一時的に問合せが集中した際に、機械的に問い合わせ内容の振り分け及びサイト参照の案内アナウンスを追加した。

③一時的な対応要員の増員

平成 30 年 11 月の電子申請クライアント環境の大規模変更の際に問合せが急増したため、一時的な対応として要員の増員を実施した。

(3) 実施経費 (税抜)

実施経費は、従来経費と比較して約 36% (年間 5,131 万円) の削減効果があったと評価できる。

従来経費	142,859,052 円
実施経費	91,544,900 円
削減額	51,314,152 円

削減率	約 36%
-----	-------

※市場化テスト実施前（平成 22 年 2 月～平成 26 年 1 月）については、電子政府利用支援センターの運用とヘルプデスクシステムの運用を一括調達していたが、市場化テスト導入時から分離調達することとなった。なお、現契約の業務相当分に当たる平成 24 年度の電子政府利用支援センターの運用業務分を従来経費として、比較を行う。

（４）選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>以下の改善策を講じた結果、複数応札となり改善が認められた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 要員の確保を容易にするための対策 <ul style="list-style-type: none"> ・通常期（8 月～3 月）の日曜日及び年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）を問合せ業務の対象から除外 ・マネージャ、スーパーバイザの要件から、行政分野、公共サービス分野における業務実績を除外 2. 利用実績の低い FAX による受付の取りやめ <ul style="list-style-type: none"> →問合せ受付業務の効率化 3. 入札提案書に求める必須項目のボリューム・内容を軽量化 <ul style="list-style-type: none"> →入札参加のハードルを下げた
----	---

（５）評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、平成 30 年 11 月に電子申請クライアント環境の大規模変更を行った影響により、問い合わせが急増し、応答率及びメール平均回答時間が達成できなかった期間があったが、事前の対策は困難であったこと、また民間事業者の提案により、対応要員を増員する等適切な対応を行い、数ヶ月後には目標水準まで引き上げていることから、確保されるべきサービスの質は確保されたと考えられる。

また、民間事業者の改善提案により、FAQ の更新や自動音声ガイダンスの追加により、業務の効率化及びサービスの向上が図られ、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、市場化テスト前と比較して、約 36%（年間 5,131 万円）の削減効果があり、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

またヒアリングを通じて的確な対策を講じ、2 者応札となり、競争性の改善が実現したことは高く評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、CIO 補佐官等の外部有識者で構成される技術審査会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

(6) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」(平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定)Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、総務省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

以上

令和元年5月24日
総務省行政管理局行政情報システム企画課
情報システム管理室

民間競争入札実施事業
電子政府利用支援センターの運用等の実施状況について

1. 事業の概要

(1) 業務内容

電子政府の総合窓口（e-Gov）の利用に関わる国民等利用者からの電話及び電子メールによる相談・問合せに対応する業務。

(2) 契約期間

平成30年6月18日から令和2年3月31日までの1年9か月

(3) 受託事業者

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ

(4) 実施状況評価期間

平成30年10月1日から平成31年3月31日までの6か月

(5) 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価落札方式（加点方式）により実施したところ、提出期限までに入札参加者2者から技術提案書等の提出があった。これらの書類を審査した結果、当省が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

また、技術提案書の評価基準を満たした2者から入札があり、1者は予定価格の範囲内であり、もう1者も予定価格を4%程度（約500万円）超えた額での入札であった。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「電子政府利用支援センターの運用等 民間競争入札実施要項」において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況については【参考1】参照。当省の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	「電子政府利用支援センターの運用等 民間競争入札実施要項」	平成30年11月に電子申請クライアント環境の大幅変更を行

	2(1)エに示す業務を適切に実施すること。	った影響により、一部の利用者において、利用者の端末やネットワーク環境に起因するエラーが発生することとなった。このようなエラーに関する問合せ対応の際には、通常の電話での問合せ内容の確認に加え、ログなどの詳細情報をメールにより確認する必要があることから、問い合わせ1件あたりの対応時間が長期化した。その結果、応答率等が低調となった時期があったものの、対応要員を増員する等適切な対応を行っており、31年2月以降は約80%程度と概ね目標とする水準まで引き上げていることから、サービスの質は確保されていると評価できる。
情報セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、施設等のに関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数が0件であること。	セキュリティ上の重大障害件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
応答率	<p>総着信数に占める応答数の割合。ただし、総着信数は、構内交換機（PBX）に着信した呼の総数とする。</p> <p>【計算式】 応答率＝応答数（※1）÷総着信数＝1－放棄呼率（※2） （※1）応答数＝総着信数－（IVR放棄呼数＋応答待ち放棄呼数） （※2）放棄呼率＝（IVR放棄呼数（※3）＋応答待ち放棄呼数）÷総着信数 （※3）IVRによる応答中に切断</p>	平成30年11月に電子申請クライアント環境の大幅変更を行った影響により、一部の利用者において、利用者の端末やネットワーク環境に起因するエラーが発生することとなった。このようなエラーに関する問合せ対応の際には、通常の電話での問合せ内容の確認に加え、ログなどの詳細情報をメールにより確認する必要があることから、問い合わせ1件あたりの対応時間が長期化した。その結

	<p>された呼数 通常期月平均 90%以上、繁忙期及び準繁忙期月平均 70%以上を維持すること。</p>	<p>果、平成 30 年 11 月～平成 31 年 1 月は 43.0%～67.4%となっている。これに対し、要員の増員を実施する等、対応を行っており、平成 31 年 2 月は 78.3%、3 月は 81.5%まで引き上げており、サービスの質は確保されていると評価できる。</p>
電話平均処理時間	<p>電話問合せ 1 件当たりの処理時間（通話時間と後処理時間の合計）の平均。ただし、苦情発生件数との相関関係を前提として評価し、電話平均処理時間が基準値内に収まったとしても、苦情発生件数が基準値を下回っている場合は、電話平均処理時間についても未達成とする。 各月について、1 件当たり 10 分以内を維持すること。</p>	<p>すべての月で達成しており、サービスの質は確保されている。</p>
メール平均回答時間	<p>e-Gov ウェブサイトに設置する問合せフォーム又は電子メールにより受け付けた問合せを受けてから回答をするまでに要した時間の平均。ただし、問合せ対応に当たって主管係又は主管係が指定するものに対して対応を引き継いだ場合を除く。 各月について 1 件当たり 24 時間未満を維持すること。</p>	<p>平成 30 年 11 月～31 年 2 月を除きすべて達成している。平成 30 年 11 月に電子申請クライアント環境の大幅変更を行った影響により、一部の利用者において、利用者の端末やネットワーク環境に起因するエラーが発生することとなった。その結果、電話での問合せ内容の確認に加え、ログなどの詳細情報をメールにより確認する必要や e-Gov の運用保守事業者による詳細な調査を要する案件が増加したため、1 件あたりの対応時間が長期化している。平成 30 年 11 月は 37 時間 08 分、平成 30 年 12 月は 208 時間 47 分、</p>

		平成 31 年 1 月は 101 時間 12 分、平成 31 年 2 月は 41 時間 47 分となっているが、メール回答対応を専担とする要員の増員を実施する等対応を行っており、平成 31 年 3 月は 11 時間 6 分と目標値の範囲内となっている。
一次窓口完結率	受け付けた問合せ件数に占める、外部組織に引継ぐことなく本業務を行う請負者限りで回答を完結できた件数の割合。1 か月あたり 80%以上を維持すること。	すべての月で達成しており、サービスの質は確保されている。
苦情発生件数	請負者が本業務を行うに当たって苦情に発展した問合せ等の件数。ただし、請負者による問合せ対応誤り（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を苦情とする。1 か月当たり 15 件未満を維持すること。	すべての月で達成しており、サービスの質は確保されている。

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

（1）実施経費の状況

現行契約における各年度別の実施経費は以下のとおり。なお、平成30年度については平成30年10月から平成31年3月末まで、平成31年度については同年度3月末までが実施期間であり、年度初めに繁忙期を迎えることにより実施経費に差が生じている。

平成30年度（6か月間：10月～3月）：39,905,100円

平成31年度：91,544,900円

また、市場化テスト実施前（平成 22 年 2 月～平成 26 年 1 月）については、電子政府利用支援センターの運用とヘルプデスクシステムの運用を一括調達していたところ、電子政府利用支援センターの運用業務部分であるコールセンター業務（e-Gov の利用方法に関する問合せへの対応業務等）と、コールセンター要員が利用するシステム（問合せ情報の管理支援、進捗状況の管理支援等機能を有するシステム）の運用保守業務とを分離調達することとしている。契約の単位が異なるために単純比較はできないが、市場

化テスト実施前の電子政府利用支援センターの運用業務相当分に係る実施経費は以下のとおり。

平成 24 年度：142,859,052 円（単年あたり（12 か月））

（2）評価

市場化テストとして業務を実施した際、電子政府利用支援センターの運用とヘルプデスクシステムの運用を分離したため、単純比較できないものの、従前契約に比べて各種要件の緩和や委託業務の範囲の見直しを進めた事を進めたこと等により、現行契約では、問合せ件数が増加しているにもかかわらず、市場化テスト実施前（平成 22 年 2 月～平成 26 年 1 月）と比較して、年間約 5,131 万円（約 36%）の経費削減を達成している。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

○FAQ の更新

問合せ対応業務の効率化を図るため、同種の間合わせが増えてきた際には、民間事業者からの提案に基づき、e-Gov 内に掲載している FAQ ページに当該問合せ内容とその回答を追加することとした。

○IVR（Interactive Voice Response：自動音声ガイダンス）の追加

民間事業者からの提案に基づき、応答率の向上を図る観点から、一時的に利用者からの問合せが集中した際に、機械的に問い合わせ内容の振り分け、及びサイト上の案内ページを参照するよう案内をするため、IVR アナウンスの内容を追加した。

○一時的な対応要員の増員

民間事業者からの提案に基づき、平成 30 年 11 月の電子申請クライアント環境の大規模変更の際に問合せが急増したため、一時的な対応として要員の増員を実施した。

5. 全体的な評価

事業全体を通じた評価は、以下のとおりである。

- ①実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務にかかる法令違反行為等はなかった。
- ②競争性に関しては、コールセンター事業者の積極的な参入を促す観点から、要員についての要件の緩和や、対応時間の短縮など見直しを行っており、前回契約時における1者応札の状況も解消していることから、問題はなかったものと認められる。
- ③問合せ件数が増加する中、本事業の確保されるべきサービスの質にかかる目標は電子申請のクライアント環境の大規模変更時を除き達成しており、問題はなかったものと認められる。
- ④従来に比べ、経費として、年間約5,131万円（約36%）の削減を達成しており、経費削減の点で一定の効果を上げているものと認められる。
- ⑤総務省において、既にCIO補佐官など外部有識者により、調達の実施時等に評価を受ける仕組みを備えており、実施状況についても事業評価のチェックを受けることとしている。

6. 今後の事業

上述のとおり、本事業については、今回の市場化テストにおいて十分な成果が得られており、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に定める市場化テストを終了する基準を満たしていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了することとしたい。なお、市場化テスト終了後においても、総務省の責任において、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図って参りたい。

【参考1】確保されるべきサービスの質の達成状況（詳細）

	セキュリティ上の 重大障害	応答率	電話平均 処理時間	メール平均回 答時間	一次窓口 完結率	苦情発生 件数
平成30年 10月	0件	93.4%	6分00秒	4時間09分	99.6%	1件
11月	0件	43.0%	6分58秒	37時間08分	99.2%	0件
12月	0件	43.5%	7分51秒	208時間47分	98.4%	0件
平成31年 1月	0件	67.4%	7分29秒	101時間12分	97.4%	0件
2月	0件	78.3%	7分15秒	41時間47分	97.6%	0件
3月	0件	81.5%	6分18秒	11時間06分	99.2%	0件

【参考2】電子政府利用支援センターへの問合せ件数の推移

