

入札監理小委員会  
第398回議事録

内閣府公共サービス改革推進室

第398回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成28年2月5日（金）14:18～15:06

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 事業評価（案）の審議

○矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務（法務省）

○財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務（財務省）

2. その他

<出席者>

（委員）

石堂主査、井熊副主査、早津専門委員、大山専門委員、小尾専門委員

（法務省）

矯正局総務課 二階堂補佐官、武田事務官

（財務省）

大臣官房文書課情報管理室 川人室長、濱田課長補佐

大臣官房会計課 張替課長補佐

（事務局）

新田参事官、小八木参事官

○石堂主査 それでは、ただいまから第398回「入札監理小委員会」を開催します。

本日は、

①法務省の「矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務」の事業評価（案）。

②財務省の「財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務」の事業評価（案）

の2つの審議を行います。

最初に、法務省の「矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務」の事業評価（案）についての審議を始めたいと思います。

事業の実施概況につきまして、法務省矯正局の二階堂補佐官より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は10分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

○二階堂補佐官 法務省矯正局の二階堂と申します。本日はよろしくお願ひいたします。

最初に、当局で管理しておりますネットワークシステムにつきましては、刑務所など全国の矯正システムを結ぶシステムとなっております。当局では、それをCONETという名称で呼んでおります。これ以降はCONETと呼ばせていただきます。

CONETにつきましては、被収容者の個人情報などパーソナルコンピューターで処理することにより一元管理を行っているほか、矯正施設における各種情報を全国で共有するなど、矯正行政を遂行する上で、活用しているシステムということになっております。

CONETの運用管理業務については、平成24年度から公共サービス改革法に基づく民間競争入札を実施しておりますが、本日、御報告いたしますのは、本年度より実施いたしました運用管理業務の状況となっております。

主な業務内容としましては、被収容者データ管理システムを始めとする業務アプリケーションの運用、保守・管理、システム管理及びセキュリティー管理などをやっております。

契約期間は、平成27年4月1日から平成27年12月31日までの9カ月間です。

当該期間における受託事業者は日本電気株式会社様となっております。

具体的なサービスの質と達成状況の評価についてですけれども、評価事項としては「バックアップセンター利用満足度」、「本システムの可用性」、「本システムの重大障害の件数」等を評価基準としております。

「バックアップセンター利用満足度」につきましては、平成27年9月に各矯正施設からバックアップセンターに実際に問い合わせを行った職員に対してアンケートを実施し、その内容を数値化しております。アンケートの内容につきましては、問い合わせから回答までにかかった時間ですとか、回答や手順に対する説明のわかりやすさ、説明の結果の正確性などを項目としております。

アンケート調査の評価については、基準点を75点といたしまして同点数以下であれば対応に不備があり、同点数以上であればサービスの質が確保されているという判断基準としております。アンケートの結果につきましては、平均が約92点ございまして、それぞれの平均についても90点以上あったことから、サービスの質は確保されていると判断しており

ます。

次に、可用性についてですが、契約期間を通じて運用管理業務が停止されたことはなく、正常稼働率は99.9%を保っております。可用性についても確保されていると考えております。

システムの重大障害の件数ですが、当期間におきましては、重大障害と思われるものは発生しておりません。これについても、サービスの質はそのまま確保されていたと判断しております。

「3 実施経費の状況及び評価」ですけれども、平成27年度の実施経費は税抜きで4,514万9,000円となっております。公共サービス改革法に基づく民間競争入札を実施する前の実施経費2,649万6,000円と比較いたしますと1,865万3,000円の増加となっております。これはバックアップセンターの利用件数の増加ですとか、十分な引き継ぎ期間の確保などを考慮して、業務内容、業務量に見合った予算額に修正したことによるものだと考えております。

民間事業者から改善提案に関する実施事項についてですが、今期間については施設からの問い合わせに対応するため、バックアップセンターにインターネット環境を整備したらどうでしょうかという提案が1件出されております。

「5 全体的な評価」になります。民間事業者において、確保されるべきサービスの質は達成されております。全体として、本システムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するという目的は達成したと評価しております。

「6 今後の事業」につきましては、本日、御報告させていただいた事業で民間競争入札を実施して3期目となるところで、既に平成27年10月1日からは4期目の事業を実施しております。4期目の事業につきましては2者応札がございまして、契約金額につきましても、3期目の事業と比較して約15.9%の経費削減効果があったところです。

今後は、当省内におきまして、本件事業の実施状況について、外部有識者等によるチェック体制を設ける予定としており、市場化テストの終了プロセスへ移行した上で、みずから公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくことを考えております。

簡単ではございますが、私からの報告は以上となります。

○石堂主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価（案）について、内閣府より説明をお願いします。なお、説明は5分程度でお願いいたします。

○事務局 資料Aに基づきまして、御説明いたします。

「I 事業の概要等」についてでございますが、先ほど法務省様から御説明がございましたので割愛させていただきます。

2ページ目に参りまして「II 評価」でございます。

2の「(1) 対象公共サービスの質の確保について」でございますが、平成27年4月から平成27年12月までの業務の実施状況は下表のとおりでございまして「バックアップセン

ター利用満足度」、「本システムの可用性」、「本システムの重大障害の件数」、「業務の内容」、いずれの指標につきましても、対象公共サービスの質は確保されております。

3 ページの(2)でございますが、民間事業者から、施設からの問い合わせに対する調査のため、バックアップセンターにインターネット環境を整備することについて改善提案がなされてございます。この提案に基づく改善の実施につきましては、現在、法務省様におきまして検討中ということでございます。

「3 実施経費」でございますが、本事業の契約期間であります9カ月分に換算して比較しておりまして、本事業の経費は45,149千円、そして、市場化テスト実施前の従来経費、平成23年度の26,496千円と比較しまして、18,653千円、約70.4%の経費が増加となっております。増加の理由としましては、先ほど法務省様から御説明がございましたが、2点ございまして、バックアップセンターの問い合わせ件数の増加傾向に見合った予算額の確保、そして、②としまして十分な引き継ぎ期間の確保としております。

「4 評価のまとめ」でございますが、「本事業で確保すべきサービスの質の目標は、いずれも達成されていることから良好に事業が実施されている」と評価できます。また、民間事業者から提案がございまして、4期目の次期事業に向けた業務の質の向上に貢献していると評価しております。実施経費につきましては、従来経費と比べまして18,653千円、約70.4%の増加となっておりますが、増加理由としましては先ほど御説明したとおりでございます。

「5 今後の方針」でございますが、本事業の市場化テストは3期目でございます。事業全体を通しての実施状況はこれまで御説明した以外のものと、実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等を受ける、または業務に係る法令違反といったものはございませんでした。また、事業実施の状況につきましては、今後、法務省の部局内で新たに設置される予定の外部有識者で構成される委員会でチェックを受ける体制を予定してございます。

3期目は1者応札と経費増ということでございましたが、次期事業の4期目、こちらは昨年6月に実施要項(案)を御審議いただき、平成27年10月から実施しておりますが、こちらの事業では2者が応札しており競争性が確保されているということと、また、実施経費は本事業の経費と比べまして約15.9%削減されております。

以上のことから、本事業につきましては1者応札、経費は増となっておりますけれども、次期事業の4期目におきまして、競争性は確保されており、かつ、経費削減効果も得られたということから「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」Ⅱ.1.

(1)の基準を満たしておりまして、今期をもって市場化テストを終了するということが適当であると考えております。なお、市場化テスト終了後次期事業におきましては「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にはなりませんけれども、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、法務省がみずから公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていくことを求めていると考えております。

説明は以上でございます。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び評価（案）について、御質問、御意見のある委員は御発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

私のほうから、一旦経費が上がった。それで第4期目では下がったということなのですが、上がったほうの要因として、件数の増と引き継ぎ期間を確保したということになっている。今、4期目で下がったほうの中で、事業内容として上がったときに業務量がふえたという要素だという御説明だったのです。今度は、計画として需要が下がるだろうというものが入っていたとすれば、ただ下がるべくして下がっただけになると思うのです。

ですから、そういう増減の要素分析といいますか、それをされている中で、今回、下がったのは競争性があったからだということについては、どの程度の分析をされているのかということでお伺いしたいと思ったわけです。もうちょっとさかのぼると前にふえたときの要素が数字としてはあるのですが、その件数の増は金額的にどのぐらいの増要素になったのか。引き継ぎ期間を3カ月にしたことはどのぐらいの増要素だったとお考えになっているのか、その辺をちょっとお聞かせ願えればと思うのです。

○武田事務官 法務省矯正局の武田と申します。お答えさせていただきます。

3期目から4期目でのコストについて、経費削減がなされたということにつきましては、2者応札があったため競争性が確保されて、コストダウンにつながったと考えているところでございます。今回の4期目の事業につきましてはシステム更新の時期に合わせて、運用管理業務につきましても調達を行うという形にすることで、新規事業者が入札をしやすくするという意図を持って、この時期に設定したものでございます。最初に3カ月の引き継ぎ期間を設けるということをもって、新規事業者でも比較的安心して入ってこられるようにした結果、新規事業者にとっては恐らく、新しく運用管理業務に携わるというのは非常にリスクがあるというところかとは思いますが、その点のリスクを踏まえても、今回の3期目に比べて経費削減につながっているというところから申し上げますと、競争性が確保された2者での競争になったことによるコストダウンにつながっているのではないかと考えております。

○石堂主査 応札者がふえて、そこで競争状態になったから下がったという理解だということですね。

○武田事務官 はい。

○石堂主査 どうぞ。

○井熊副主査 これの1期目から4期目の落札率を教えてくださいませんか。

○武田事務官 落札率ですか。

○井熊副主査 1期目から4期目の予定価格に対する落札率です。

○武田事務官 申しわけございません。予定価格につきましては、私どもと異なる部署で立てておまして、それにつきましては、私どもも教えていただけないような状態でございます。

○石堂主査 情報としては、開示されないものという理解ですか。

○武田事務官 予定価格につきましてはそうです。

○石堂主査 予定価格というのは計算すれば出てしまうわけだけれども、ただ、法務省さんとしても落札率がよく新聞などにあるように、実は、落札率が99.999%だったというものについては関心を持たれるはずですよ。そういう意味では各段階について、落札率がどうであったかというのは当然関心を持たれる部分だと思っておりますけれども、御存じないという。

○武田事務官 済みません、予定価格につきましては、どうしても調達を担当している部署のほうから開示していただけない類いのものであります。加えて、4期目の事業につきましては総合評価の落札方式をとっておりますので、単純に金額の多寡だけで最終的な落札が決まっているわけではないというところはございます。

○井熊副主査 でも、コストが妥当かどうかというのは、官側でこのぐらいうるコストがかかるはずだというようなものを予定価格と予算を積み上げて、それで予算を確保して入札をするわけですよ。ですから、民間で予算を知らないで物を買っているというのと一緒なので、予定価格を知らないで入札というのは仕組みとして不思議な感じがします。

○大山専門委員 予算はわかっているのだよね。

○武田事務官 予算はもちろん承知しております。

○大山専門委員 予価は決められないのだよね、それは知らないのだよね。それを場合によっては、予算の中から下げたりすることもあるらしいのです。

○井熊副主査 予算に対する比率というのはどうなのですか。

○大山専門委員 それは言えるよね。

○二階堂補佐官 予算に対して約96%程度で流れてきています。1者応札のときはずっとそうです。

○井熊副主査 今回は大分下がったのですか。

○二階堂補佐官 そうです。

○石堂主査 よろしいですか。

○井熊副主査 はい。

○大山専門委員 2つ、1点目はいま一つすっきりしないので説明がほしいのですけれども、3カ月間の引き継ぎ期間を設けたら費用が上がる要因の一つだと言っているのですが、契約期間を9カ月と書いてある中の費用というのはもともと契約ですよ。だから、お話になられているのは運用管理をやっていながら、引き継ぎのために増員をする意味で3カ月分ということなのですか。

○武田事務官 引き継ぎ期間の3カ月間につきましては、引き継ぎ書に示している業務項

目全てについて、引き継ぎ書による座学での引き継ぎに加えてOJT等を行うというところで、それを、通常業務を行いながらやっていただくというところで増員が必要になるものと考えております。

○大山専門委員 だとすると、こういう状況で3カ月の引き継ぎでうまくいった例だと思うのですが、次は当然これが入っているのですよね。要するに、第4期目のところの3カ月というのはここに入っているのですよね。ここに仕様上は何もなかったのので、同じことをやらなければ次の競争性を確保できない可能性がありますよね。あるいは追加になってしまいますよね。そこはどうなのですか。

○二階堂補佐官 その引き継ぎ期間は入っております。

○大山専門委員 入っているのですか。

○二階堂補佐官 入っています。

○大山専門委員 そうだとすると、いつとき費用が上がった要因がいろいろあって、現象としては上がっているのだけれども、今回、少し経費の削減がうまくいったと同時に引き継ぎでほかの企業に移った。システムの話というのは言うまでもなく「(3) 今後の事業」と書いてあるところにも「公共サービスの質の維持と経費削減」と書いてあるので、そういう意味では、経費削減は運用保守業務だけではなくて、そもそもサービスの質の維持というのはシステムがあって成り立つものという観点からは、トータルのライフサイクルで費用は考える必要がありますよね。そうすると、運用保守の話はいつとき上がったけれども下がり出している。うまくいけばさらに下がるかもしれないし、場合によっては、適切であれば上がることも予測される。だけれども、これだけではなくてシステム全体ですから、設計から開発、ひょっとするとこの保守の範囲ではなくて、ハードウェアの保守の話があったり、いろいろ起こり得るのですけれども、そちらに対する対策というか考え方というのはどのようにこの先お考えになられているのでしょうか。

要するに、次のシステムのリプレースとか、それから、保守契約はどことやっているかというのはそちらのケースがまたあるとは思っているのですが、そういったところに対する努力です。そもそもの競争性の話というのは、保守運用業務というのはわかりやすいからここでやっているのだけれども、もともとの競争性の話から見ると、まさしく経費削減の観点からはシステム自体の開発運用までの全部で競争性を確保する必要があると思うのです。せっかくこうやっとうまくいった事例をお持ちなので、次はどういうふうにお考えですか。もし、考えがあったら教えていただきたいと思うのです。

○二階堂補佐官 今、当局でいろいろ動かしているシステムがあるのですけれども、今後の改修を踏まえてということによろしいですか。

○大山専門委員 改修があれば、もちろん改修もそうですし。

○二階堂補佐官 昨年度10月にサーバーの集約という大きな変更をしたのですが、それにつきましては、10月から12月までの4期に入った事業者については、システムの保守の集約サーバーについては一切保守対象外としております。それはなぜかと申しますと、



入札をかけて、それはたまたまNECさんが落札したのですが、その事業者に対して、バックアップセンターの事業者に3カ月かけて全ての引き継ぎをやりなさいという仕様にしておりますので、今後も新しいシステムを入れるときは、バックアップセンター事業者に必ず適切な引き継ぎをするということを明示しながら開発していくことによって、BC事業者の新しい役務が発生しないような形をとろうと考えております。

○大山専門委員 ありがとうございます。

参考までにですが、よくあるのはデータの移植でひっかかる話とか、設計のときにあえて特殊なソフトウェアをちょっとだけ入れておくなんていうのがよく起こりますので、補佐官の方もいらっしゃると思いますけれども、その辺は十分配慮した上で、せっかくこれができるということは運用についても違う会社がつくったとしても、ちゃんとほかが対応できるということを示したわけですから、その逆も当然可能性があるということをお考えいただければと思います。

○石堂主査 ほか、いかがですか。

どうぞ。

○小尾専門委員 1点だけ確認させてほしいのですが、今回、終了ということにすることも、次の第5期の評価をもって、終了するかどうかというのを本来は決めるべきなのかもしれないのですが、そういう意味では、まだ5カ月ぐらいしかたっていないとは思いますが、今、請け負っている日立さんのいわゆる引き継ぎ期間における評価というか、ちゃんと対応しているのかということとか、あとはこの1カ月間で実際に業務をやっていくに当たって、特にトラブルが起きていないかみたいなことをお聞かせいただければと思います。

○二階堂補佐官 集約サーバーを10月から入れておるのですが、全ての施設のサーバーの集約が終わったのは12月上旬ということになりますから、実際、1月から集約の保守を始めたのはNECのノウハウというよりも日立のフェーズに入ってからということになります。ただ、予想していないトラブルが頻発するというか切りかえたらいろいろ出ますので、それについては、12月までの契約であったNECについて瑕疵担保期間ということで、1年間は全てそちらに問題を上げて、それは保守でできるものなのか、NECは何かしら手順書を示すものかということで今のところは回しております。

○石堂主査 よろしいですか。

○小尾専門委員 はい。

○石堂主査 ほか、いかがですか、よろしいですか。

それでは、本事業の評価（案）の審議はこれまでとさせていただきますが、事務局、何か確認すべきことはございますか。

○事務局 特にございませぬ。

○石堂主査 委員からも御発言がありましたように、今の時期で評価がいいのかという問題点も含めて、現在進行中のものも勘案すると終了プロセスに入っているのではないかと

いうことで、組み立てとしてやや異例なところがございますけれども、この案でいくということで小委員会としては了承したいと思います。

それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえ、監理委員会に報告するようにお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

○二階堂補佐官 ありがとうございました。

(法務省退室、財務省入室)

○石堂主査 続きまして、財務省の「財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務」の事業評価(案)についての審議を始めたいと思います。

最初に、事業の実施状況について、財務省大臣官房文書課情報管理室の川人室長より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は10分程度でお願いしたい。よろしく申し上げます。

○川人室長 御紹介ありました情報管理室長の川人でございます。どうぞよろしく申し上げます。

それでは、お手元の資料2に沿って御説明させていただきます。「財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務の実施状況について(案)」でございます。

「1 事業の概要」でございます。「(1) 運用管理業務の内容」のうち、特に中心となっておりますのが「② 問い合わせ業務」でございます。これは平日の9時から18時までに電話受付、あと、電子メールでは24時間受け付けたものを同じ時間中に回答を行っております。体制は2名体制でございまして、人事異動の7月には増員を行っております。

「③ 申請受付業務」は、行政LANシステムのアカウント申請やモバイルPCの機器等の利用申請の受付等の業務を行っております。そのほか、歳入金連携システムに係るマシンオペレーション業務、ヘルプデスク業務は上記の②、③の業務でございますけれども、これに関するFAQの作成・修正、作業日報・月報及び管理台帳の作成及び報告等といったものを実施しております。

「(2) 契約期間」でございますが、平成25年9月1日から平成28年12月31日までとなっております。

「(3) 受託事業者」でございますが、株式会社東証コンピュータシステムでございます。

2ページになりますが「(5) 受託事業者決定の経緯」でございます。入札参加者は3者でございましたが、提出いただきました提案書を審査した結果、当省が定めました各要求事項項目を満たしていたのは2者でございまして、入札価格は予定価格の範囲内で最も低い最低価格落札方式で決定しております。なお、提案書の審査において1者不合格となりました理由につきましては、当省が定めた要求項目の一部に対する証明に不備があったことによります。

「2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」でございます。民間競争入札実

施要項で定めております評価事項は2項目、そのうち業務内容につきましては、この表のとおり「測定指標」で6項目に区分しております。表のうち上段の「評価」の欄を中心に御説明させていただきます。

まず、一番上の「ヘルプデスク利用者満足度調査の結果」の欄で、そのスコアでございますけれども、平成26年度が85.3点、平成27年度が85.2点であったということでサービスの質は確保されております。

「業務内容」の欄に移らせていただきますと、「評価」の欄の日常及び月次報告を受けておりまして業務内容を確認したところ、適切に実施されております。

業務目標の達成率についてですが、次の欄の電話またはメールによる全ての問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から目標時間以内に問題が解決できた件数の割合でございます。電話で95%でございます。次のページに移らせていただきますけれども、メールにつきましては98%でございます。「ハ. 問題解決率」は99%。「ニ. 申請引継時間」で97%となっております、いずれも目標を達成しております。最後にセキュリティの重大障害の発生件数はゼロ件でございます。

「3 実施経費の状況及び評価」でございます。

「(1) 実施経費」については、平成25年9月～平成28年12月で3,650万円、1年間、12カ月に換算した場合は1,095万円となっております。

次のページに移らせていただきます。

「(2) 経費削減効果」につきましては、市場化テスト実施前の経費と比較しまして、1年間に換算した場合で削減額は64万4千円、削減率は5.6%となっております、経費削減効果があったという評価をしております。

「4 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等」でございますけれども、全体的に運用の効率化、業務の効率化といった観点で改善提案がなされ、それを実施しております。

「5 全体的な評価」でございます。これまで御説明した内容をまとめますと、ヘルプデスク業務の利用者に対する満足度調査では、基準スコアを大きく上回る85.2点となっております、次のページに移らせてもらいますけれども、項目別集計結果においても「満足」と「ほぼ満足」をあわせまして80%を超えております、サービスの質の維持・向上は確保されていると評価してございます。加えまして、本業務に起因する個人情報の流出等により、業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害は発生しておりません。利用者からの問い合わせに対する一次窓口、問題等への一時対応割り振り及びマシンオペレーションに関する定常業務に係る稼働率も基準値を満たしております。

以上のことから、実施要項において設定しましたサービスの質は確保されており、運用管理業務は、行政LANシステム等の運用に係る業務の確実な実施及びネットワークシステムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するという目的を達成しているものと評価してございます。

最後に「6 今後の事業」でございますが、本事業は公共サービス法に基づきました民間競争入札、市場化テストの導入でございますけれども、初めてでございましたが、事業全体を通した実施状況は①として業務改善指示、または法令違反行為を行った事案はなかったということでございます。

②、今後は外部有識者、これはIT系のコンサルティングを想定しておりますが、実施状況のチェックを受けまして、意見書として徴取することを予定しております。

③、実質3者からの応札があったということから競争性は確保されておりました。

④、対象公共サービスの確保されるべき質の達成目標も達成しており、最後に経費についても削減効果がございました。

「(2) 次期事業の実施」でございますが、以上のことから総合的に判断しまして、良好な実施結果が得られていると考えておりまして、終了プロセスへ移行した上で、当省みずから公共サービスの質の維持・向上及び経費削減を図っていくという形でまとめさせていただきます。

私からの説明は以上でございます。

○石堂主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価について内閣府より説明をお願いします。説明時間は5分程度をお願いします。

○事務局 「財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務の評価(案)」としまして「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」ということで御説明がありましたが「I 事業の概要等」としましては、財務省さんのLANの運用管理ということになってございます。

「契約期間」につきましては、平成25年9月1日から平成28年12月31日までの3年4カ月間。

「受託事業者」は株式会社東証コンピュータシステム。

「契約金額」につきましては、税抜きで3,650万円ということになってございます。

「実施にあたり確保されるべきサービスの質」としましては①からめくっていただいて、⑦までの項目がございまして、全てに対して一応クリアしているということでございます。

「2 受託事業者決定の経緯」でございますが、入札参加者(3者)から提出された提案書に基づきまして審査した結果、その各要求項目を満たしていたのは2者でございまして、その中で最低価格を出した上記事業者が落札者となっております。

「II 評価」につきましては、評価方法としましては財務省から提出された平成25年9月から平成27年11月までの実施状況について報告に基づき、サービスの質の確保、実施経費などの観点から事業の評価を行いました。

「2 対象公共サービスの実施内容に関する評価」としまして、対象公共サービスの質の確保につきましては以下の表のとおりでございまして、これも先ほど御説明があったと

おり、全てに関しまして達成しているという状況でございます。

「(2) 民間事業者からの改善提案による実施事項」につきましても、先ほど御説明があったとおり、運用の効率化ですとか業務の効率化の観点から提案がなされ、それぞれ実施されているというところでございます。

「3 実施経費の状況及び評価」といたしましては、結果、1年換算で従来経費と比べて64万4,000円、約5.6%の削減となっております。

「4 評価のまとめ」としまして、本事業で確保されるべきサービスの質の目標は、いずれも達成されていることから良好に事業が実施されていると評価できます。また、民間事業者の提案によって、利便性の向上ですとか運用の効率化が図られるなど、民間の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ます。実施経費につきましては従来経費と比べて、1年間で換算した場合で64万4,000円、5.6%の削減となっております。

「5 今後の方針」といたしましては、1期目でございますけれども、事業全体を通しての実施状況は以下のとおりでございます。

①～⑤が記載されておりますが、実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示などを受けるとか、または業務に係る法令違反等の行為はなかった。

「② 事業実施状況については、今後、外部有識者のチェックを受け、意見書として徴取する体制を設ける予定としている」。

「③ 入札においては、2者(実質3者)の応札があり、競争性は確保されていた」。

「④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた」。

実施経費につきましては従来経費と比べて、1年間で換算した場合で64万4,000円と5.6%の削減効果があったということが確認できました。

以上のことから、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」Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしておりますので、今期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てございます。なお、市場化テスト終了後、次期事業においては「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象からは外れますが、これまでの官民競争入札監理委員会におけます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などを踏まえた上で、財務省がみずから公共サービスの質の維持・向上及びコスト削減を図っていくことを求めたいと思います。

事務局からは以上でございます。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び評価(案)について、御質問、御意見のある委員は御発言をお願いいたします。

どうぞ。

○早津専門委員 先ほど、御説明いただいた中の不合格理由で「一部の要求項目に対する

証明に不備があったため」という御説明をいただいたのですけれども、これは指摘したが、証明されないという理解をすればよろしいのですか。

○川人室長 2名体制ですけれども、7月が我々は異動ですが、増員の要求をしておりましてけれども、増員の履歴書とか提案で人を出せる、出せないがはっきりしなかったものですから、それは我々も困る。7月で約1,000件の問い合わせが過去もありましたので、2名では何が何でもできないので、提案に不備があると判断させていただきました。

○早津専門委員 ありがとうございます。

○石堂主査 ほか、いかがでしょうか。

今日は、要項の審議ではないので聞く場が違うような気もするのですけれども、問題解決率の目標が9割で、達成度は99%となっているのですけれども、これは別に1時間以内に解決という制限がないとすれば、最終的に問題が解決されなくてもいい問題の設定の仕方というのは、どういう趣旨だったのかとちょっと疑問に思ったのです。

○川人室長 ソフトウエアの問い合わせとかいろいろありまして、メーカーのほうの不具合がまだ解消されていない部分があったり、あとは月締めで1年間の契約の報告書の中で全部するのは難しいだろうということで、他のものを見せていただきましたら90%というのがあったものですから、それで90%としたように聞いております。

○石堂主査 そうすると、何か設定のときにそもそも回答可能なものに対しては100%だという置き方もあるということですか。

○川人室長 そうです。ただ、どうしても電話とかが集中した場合に、積み残しというのが85という数字に出るのですけれども、積み残しが最後の報告書をつくる時にどうしても残ってしまいます。

○石堂主査 どうぞ。

○大山専門委員 教えてもらえばなのですが、参考までにですけれども、係る工数とかいろいろなことを考えるとうまくおやりになるのだなと思うのですが、普通の相場から見るとかなり安いですね。これは何か秘訣があるのでしょうか。

○川人室長 入札ですからなかなか言いづらい。過去は平成22年ぐらいから単年度で我々はやっていたのですけれども、単年度よりもちょっと安くなっている。ですので、相場観と申しますか、単年度でしたら1,300ぐらいはいつていたように聞いておりますけれども、平成22年、平成23年、平成24年、平成25年から3年という形になっております。後はFAQが平成22年とか平成23年のときにしっかりできたので、電話も答えやすいといった形の引き継ぎはしっかりしていただいているので、今度、他者が入ってもそこはしっかり引き継ぎをやっていただいて、コストを少し下げているような状態に我々もお願いしたいと思っています。

○大山専門委員 係っている要因とかを見たときに、ほかのところとのベンチマークをやるとかなり安いという感じなのです。ほかのところにもうまくやる方法があるならお伝えしたいのですけれども、そういう意味で何か秘訣はございますか。ぜひ伝えてあげていただ

けると、FAQがしっかりできればいいのだったら徹底的にやりなさいという、なので、もし思い当たるところ、あるいは創意工夫があれば教えていただきたいと思ったのです。

○川人室長 今、我々は2,500人ぐらいの対象者でございますけれども、職員も大分パソコンになれてきたというのも大いに要因はあると思います。

○石堂主査 ほか、いかがですか、よろしいですか。

それでは、本事業の評価（案）の審議はこれまでとさせていただきます。

事務局、何かございますか。

○事務局 特段ございません。

○石堂主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえ、監理委員会に報告するようにお願いをいたします。

本日はどうもありがとうございました。

○川人室長 どうもありがとうございました。