

## インターネット上の違法・有害情報対応相談業務等請負業務の評価(案)の概要

### 1. 業務内容及び契約期間

業務内容: インターネット上の違法・有害情報への対応に関する一般利用者や学校関係者等からの相談、プロバイダ等からの削除依頼に関する相談、学校関係者やプロバイダ等に対する普及啓発活動等の業務

契約期間: 平成 24 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間

### 2. 実施状況に関する評価

○ 確保されるべき質として設定された以下の項目を概ね達成している。

#### (1) 請負業務の適正かつ確実な実施

・業務処理体制(業務処理体制、支援体制、人員補助体制)、管理体制(コンプライアンス・セキュリティ管理、業務従事者の管理、品質の管理、トラブル時緊急事態対応)及び研修体制(法令・各種ガイドライン研修、接遇・クレーム処理研修、コンプライアンス・セキュリティ研修、マネジメント研修)を整え、実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行すること。

#### (2) 要求水準

・各年度に2回実施する利用者アンケート調査において、「対応の親切さ・丁寧さ」、「回答の早さ」及び「回答の分かりやすさ」の項目について、「良い」、「やや良い」及び「普通」の合計が80%以上であること。

○ 民間事業者から、最近のトラブル事例に合わせたセミナーの実施数の増加や相談状況の適切な実態把握のための集計区分の見直し等の改善提案がなされ、業務改善を図ることができ、良好に業務が実施された。

### 3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費については、単年度当たり 32,200 千円であり、これは従来の実施に要した経費(平成 23 年度:32,508 千円)と比べて、308 千円(0.9%)の削減となっている。

### 4. 今後の事業

本事業は、実施状況が良好であり、「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」(平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定)Ⅲ. 1. の基準を満たしており、次期事業においては新プロセスへ移行した上で、事業を実施することが適当であると考えられる。

なお、相談件数の増加や相談内容の多様化・複雑化を踏まえ、次期事業においては予算規模に応じた相談員の増員等の対応策の検討を求めたい。

以上