

# 第 245 回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 245 回入札監理小委員会  
議事次第

日 時：平成 24 年 12 月 07 日（金）14:09～14:35

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 実施要項（案）の審議

○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）

小林主査、井熊副主査、尾花副主査、宮崎専門委員、大山専門委員、小尾専門委員

（財務省）

大臣官房 文書課 情報管理室 寺谷室長、張替課長補佐、有馬係長、北村係長

（事務局）

古矢参事官

○小林主査 それでは、ただいまから第245回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、財務省の「行政情報化LANシステムの運用管理業務」の実施要項（案）の審議を行います。

財務省大臣官房文書課情報管理室寺谷室長においていただいておりますので、実施要項（案）の内容等について御説明をお願いいたしたいと思っております。御説明は15分程度でお願いいたします。

○寺谷室長 財務省大臣官房文書課情報管理室長の寺谷でございます。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、「行政情報化LANシステムの運用管理業務」につきまして、パブリックコメントの結果等について御説明をさせていただきます。

10月19日の入札監理小委員会において御審議をいただき、御指摘いただきました点を修正いたしまして、11月1日から11月20日までの20日間、e-Govにおいてパブリックコメントを実施いたしました。寄せられた御意見の詳細及びその対応（案）については、御手元にごございます資料「財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務民間競争入札実施要項(案)への意見に対する回答(案)」に記載してございますので、そちらをご覧ください。

パブリックコメントの結果、2者から7件の御意見がございまして、検討の結果、2つの御意見につきまして、実施要項等を修正することとしております。

なお、うち1つは2者から同じ御意見をいただいております。

それでは、修正を行うこととする御意見から御説明をさせていただきます。

まず2番及び6番については、調達仕様書において、運用管理要員に必要な要件の1つとして、「Windows 7を使用したオペレーティングシステムに関するサポート業務の経験が1年以上」という記載がございました。これは、業務の対象となる財務省行政情報化LANシステムのパソコンのOSが、平成25年1月に、Windows XPからWindows 7になることから、限定して記載をしたものでございます。

この点について、Windows 7に限定されると、人員確保の点で困難である、また、Windows XPと比較して、機能やユーザーインターフェースが複雑ではないことから、Windows XPに関する業務経験があればよいのではないかという御意見が2者からございました。

検討の結果、本要件の範囲を広げても影響は少ないこと、また、参入障壁の除去の観点からも、要件を緩和することといたしました。

修正箇所としては、調達仕様書の8ページでございます。右下の通し番号で42ページになりますが、4.(1)③ホ. iのほか、実施要項及び提案依頼書にも、本要件を引用している箇所がございますので、同様に修正をいたしております。

続きまして、意見に対する回答（案）の3番をご覧ください。調達仕様書において納入物件についての記載がございしますが、その中の「作業計画書兼報告書」の位置づけが不明確であるという御意見がございました。

この点については、想定する記載内容が他の納入物件と重複しておりますので、「作業

計画書兼報告書」を納入物件から削除することといたしました。

修正箇所としては、調達仕様書の2ページでございます。右下の通し番号で36ページになります。1.(6) 納入の①でございます。

以上の2点が修正を行うこととした意見でございます。

他の御意見については、回答のみとさせていただきます。

1番、4番及び5番については、実施要項及び調達仕様書における業務目標のうち、電話による問い合わせの基準時間完了率、メールによる問い合わせの基準時間完了率、申請引継時間に関する御意見でございます。

3点とも、業務目標に定める目標値を達成できないケースが想定されるので、緩和をお願いしたいという内容となっております。

これらについては、調達仕様書に沿った適切な人員配置、提案書における具体的な提案を求めるとともに、実施要項別紙3-4「従来の実施における目的の達成の程度」において情報を開示しているとおり、従来においても目標を上回っており、過度な要求ではない旨記載をいたしております。

また、7番については、利用者満足度アンケートの基準スコアである75点の根拠及び明確な評価基準の設定について御意見をいただいております。

基準スコアについては、前回の小委員会で御説明をいたしましたとおり、「普通」である60点以上を目指すべきであること、また、他省庁の同種の事案においても75点とされていることを勘案し、設定をいたしております。

また、評価基準については、御意見の理由にもあるとおり、まさに利用者の感性により評価をいただき、その評価により公共サービスの質の向上につなげていきたいと考えておりますので、評価基準を設定することは適切ではない旨記載をいたしております。

財務省からの説明は以上でございます。御審議のほどよろしく願いいたします。どうもありがとうございました。

○小林主査 ありがとうございました。

それでは、ただいま御説明いただきました実施要項（案）について、御意見・御質問をお願いいたします。

○井熊副主査 ありがとうございます。

4とか5で、時間が妥当だということの15分とか1時間とか、ここの根拠のところをもう一回説明をお願いします。

○有馬係長 財務省の有馬でございます。

ただいま御指摘のありました基準時間完了率、電話及びメールについてですけれども、実施要項においては、2ページ目（通し番号4ページ）の中段でございます。基準時間完了率（電話）については、ここに記載してあるとおり、「問い合わせが発生した時刻から15分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は80%以上」、それから、メールについては、その下でございます基準時間完了率（メール）において、同じく、これは「1時

間以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は80%以上」というふうに設定をさせていただきます。

この15分と1時間というのは、何かに明確な基準があるわけではございませんけれども、メールに比べたら、基本的には電話は、すぐに解決したい、すぐに答えを知りたいという方が多いものですから、基本的には15分程度で解決すべきであろう。メールについては、基本的には、そんなに急がないとか、あとは、ちょっと時間がかかるものを教えてくださという内容が多いものですから、これについては1時間以内ということで、おおむねこの基準以内に問題を解決してくださいという意図で設定させていただきます。

○井熊副主査 この設定時間が、無理がないものであるというのは、何か実績とかそういうことで説明はできるのですか。

○有馬係長 その実績でございますが、実施要項の情報の開示がございまして、実施要項27ページ（通し番号29ページ）でございます。今年度を含む過去の同じ調達においても、同種の目標を設定しておりまして、それに対する実績はここに記載してございますとおり、80%以上をクリアしているという実績が出ておりますので、過度な目標をつけているわけではないという認識をさせていただきます。

○井熊副主査 了解いたしました。

○小林主査 ほかにいかがでしょうか。

○大山専門委員 この回答で、僕もおおむね問題ないと思っているのですが、ちょっとあえて1点だけ。これは、この後、ほかのところに対する参考にもなるのでお聞きさせていただきたいのですが、コメントの7番の中の75点の話ですが、回答は「利用者の感性により評価をいただき、公共サービスの質の向上につなげることを目的としておりますので」となっているのですが、これは多分質問している人の期待している答えとは全く違う。

相手は、「普通」が60点なので、60点だったら。回答する人が「普通」と答えるときの基準が何かというのを多分心配していて、ここで実績が積まれれば積まれるほど「普通」になってしまうとすると、どんどん上がってってしまうのですね。それを期待なさっているのか、というようなことが、質問している人の意図から見ると、回答がちょっと違うかなという気が僕にしたものですから、その辺考え方を少し教えていただけるとありがたいなど。本当の答えはないのかもしれませんがね。わからないところではあります。75だから、「普通」以上のものは1から4の4つの項目の幾つ取ればいいのかと当然出てしまいますね。逆に言うと、「普通」が幾つつくとだめという。「やや不満」「不満」がつけば、もうだめなのは大体わかるけれども、そういう意味で考えがあればお聞きさせていただければ、ここで変えろとかと言うつもりはございません。

○小林主査 私もそこが気になっていまして、さっきからアンケートとか見ていたのですが、この回答はちょっと変えたほうがよろしいのではないですか。「利用者の感性」というよりは、ここで聞いているのが、回答までに要した時間とか、わかりやすさとか、

手順に対する結果の正確性とか、対応の丁寧さとか親切さとか、そういうことですね。だから、そのところで、その人によって「普通」というのは何なんだろうかという標準がちょっとわからないのですけれども、財務省としては、これはベリー・グッドかグッドぐらいなところをやはり求めたいということですね。だから、「利用者の感性」というよりは、私も何かいい案があるわけではないのですけれども、求めたいところをちょっと言っていたほうがよろしいかなと思います。

○有馬係長 そうしますと、回答のまた書きは削除いたしまして、その後、どうお答えすべきかということですが、上段で「普通」である60点以上を目指すべきということに記載してございますので、回答としては、これに少し追記をする形になろうかと思うのですけれども、そこは、また、事務局と御相談させていただきながら調整をやりたいと思います。

○事務局 多分点数は変えなくていいと思うのですね。要は、「普通」の60点以上のものを質として求めたいというような書き方をすべきではないか。60点ではなく、質としてその一つ上を確保してほしいという旨を書けばよろしいかと思います。

○小林主査 これは、ほかの省庁もこういう5段階評価でしたか。

○事務局 そうです。それで、大体スコアが75点というようなパターンです。

○小林主査 日本人の場合は、大抵「普通」に丸をつける。いつも4ポイント評価で、4スケールになっているのですよ。だから、「普通」があるから、「普通って何だ」ということになってしまうのですね。だから、日本人にアンケートするときは、「普通」はそうするのがアンケートの仕方ですが、どうでしょうか。気持ち的にはわかります。

○大山専門委員 1個「普通」がついて、あと「ほぼ満足」で70ぐらいですね。それを考ええると、結構きついのですね。

○寺谷室長 聞いた方からすれば、答えていただいて、「普通」という答えは普通はないと思うのです。「満足する」と思うのですけれども、ただ、5段階なので、真ん中が「普通」になってしまっていて、60だとこんなものかなということは多くて、平均が下がる場合があると思うのですけれども、「ほぼ満足」と普通は御判断していただけるようなサービスをして、保守をしていただきたいことがこちらの願いではあるのですけれども、そうは言葉ではなかなか書きづらい点もございまして、ちょっと考えて、事務局にお出しするということではよろしいのでしょうか。

○小林主査 大丈夫ですか。

○事務局 直しがあれば、先生方に確認をお願いしたいと思います。

○小林主査 「感性によって」というところは削除していただいて、「公共サービスの質の向上につなげる」ということはそうなのでしょうけれども、この場合は、今までアンケート調査をやっていませんでしたからね。

○事務局 そうですね。ほかの省庁の場合だと、1回テスト的にアンケートを実施してみて、何点以上なので何ポイントというようなパターンが多かったです。

○小林主査 スタンダードが、各省庁がやっていらっしゃるのが75点で、実際にアンケートを実施した結果としてもそうなっているの、やはり75点を目指したいみたいな、そういうことでしょうか。スタンダードとして75点を目指したいみたいな、そういう感じでしょうかね。では、そんなニュアンスで。

○事務局 はい。

○小林主査 ほかに。

○宮崎専門委員 1点確認ですが、パブコメで来ました意見の4番目で、この意見を出された方の理由の中に「業務範囲内」においても、関連部門へのエスカレーションが発生する可能性も高く、」という記載がありますが、他方で、実施要項の通し番号4ページでいきますと、「業務範囲外等によりエスカレーションしたものは除外する」と明確に書いてあるのですが、この「業務範囲内」なのか「範囲外」であるのかというところは、ある程度明確に切り分けられるというか、この意見に対する回答としては、「業務範囲内」のエスカレーションの可能性は、特段考慮する必要がないという整理でよろしいかと思いません。そこだけちょっと確認したいのです。

○有馬係長 今御指摘のありました、切り分けは明確にできると思っております。例えば「業務範囲内」でエスカレーションが発生するのは余り想定はされないのですが、例えばOfficeの使い方について教えてほしいといったときに、それはまさしく業務範囲内であるのですけれども、そこで、例えば同じ執務室にいるLANシステム運用本体をやっている業者にそれを聞いたりとかということはまさに業務範囲内なので、それは全然エスカレーションにはならない。それは「15分以内」というのは変わらないと。

他方で、パソコンが壊れましたとか、キーボードに水かけて動かなくなりましたとかというものについては、受付はヘルプデスクでやるのですけれども、それはLAN本体を運用している部門に引き継いで、本体の部門が交換をすることになりますので、それはエスカレーションするので、この「15分以内」には入らないと。いろいろなケースはありますけれども、そこは切り分けはしっかりできていると思っています。

○宮崎専門委員 わかりました。

○小林主査 ほかはよろしいですか。

○小尾専門委員 パブコメの3で、「作業計画書兼報告書」を除外したということですが、業務を見ると、通常業務のほかに、「財務省からの要請により実施する調査（アンケートを含む）及び対応をお願いする」と書いてあって、これに関するものは、業務実施計画書に含まれていないような気もするのですが、これを意識してこの3は書かれていたのかなという気もするところもあります。ここら辺はいかがなのでしょう。

○有馬係長 この意見を頂戴しまして、実際の運用がどうなのかというのを確認いたしましたところ、基本的に、ヘルプデスクとマシンオペレーションですので、そもそも定形外の業務はほぼ発生しないのがまず第一にございまして。過去1～2年確認したところ、定形外の業務はこちらが指示したことはなかったというのがまず1つございます。納入物件

の業務実施計画書は、基本的には仕様書に書いてある事項をどういうふうにやりますというのを記載していただくものですので、定形外の業務があった場合はどうこうというのは、基本的には書いていただかなくてもいいのかなと考えております。万が一発生した場合はどうするのかということですが、それは作業日報が毎日提出されることになっていきますので、そちらに欄をつくっていただいで記載していただくのかなというふうに考えています。

○小尾専門委員 ということは、「財務省からの要請により実施する調査」についての例えば計画等は財務省側が示すというふうに理解してよろしいのですか。

○有馬係長 そのように考えております。

○小林主査 よろしいでしょうか。

○小尾専門委員 はい。

○小林主査 それでは、先ほどのパブコメへの回答（案）の「また、」以降のところをちょっと変えていただいて、他省庁で実施した実績を勘案しても75%以上が達成されているとかというようなことにしていただければ、納得感が得られるかなと思いますので、そのように事務局と調整をお願いしたいと思います。

それでは、財務省の「行政情報化LANシステム運用管理業務」の実施要項（案）についての審議はこれまでとしたいと思います。

事務局から、何か確認することはありますか。

○事務局 7番につきまして、回答（案）を早急に詰めまして、また、メールで御審議していただくことにします。よろしく願いいたします。

○小林主査 では、回答（案）のところだけ修正いただいたのを各委員に回していただいて、各委員に確認していただくという手続にしたいと思います。それを確認した上で、本実施要項（案）につきましては、本日をもって小委員会での審議はおおむね終了したものと、改めて小委員会を開催せずに、実施要項（案）の取扱いや監理委員会への報告資料の作成については、私に一任いただきたいと思います。先生方、よろしいでしょうか。

（「はい」と声あり）

○小林主査 ありがとうございます。

今後、実施要項（案）の内容等に何か疑義が生じた場合には、事務局から各委員にお知らせし、適宜、意見交換をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

委員の先生方におかれましては、本日質問できなかった事項や確認したい事項がございましたら、事務局にお寄せいただきまして、事務局で整理をしていただいた上で各委員に結果を送付させていただきます。

また、財務省におかれましては、本実施要項（案）に沿って、適切に事業を実施していただきますようによろしく願いいたします。

本日はありがとうございました。