

入札監理小委員会
第365回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第365回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成27年6月3日（水）17:00～18:25

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 事業評価（案）等の審議

○国税局の電話相談センターにおける相談業務（国税庁）

○労働保険加入促進業務（厚生労働省）

2. その他

<出席者>

（委員）

尾花主査、浅羽専門委員、生島専門委員、川澤専門委員

（国税庁）

長官官房 主任税務相談官 二宮主任税務相談官、矢田税務相談官、三浦税務相談官

（厚生労働省）

労働基準局 労働保険徴収課 山本課長、白石課長補佐、杉課長補佐、松岡課長補佐、
宮本労働保険事務組合指導官

（事務局）

新田参事官、金子参事官

○尾花主査 それでは、ただいまから第365回入札監理小委員会を開催します。

本日は、

①国税庁の「国税局の電話相談センターにおける相談業務」の事業評価（案）、

②厚生労働省の「労働保険加入促進業務」の事業評価（案）、

についての審議を行います。

最初に、国税庁の「国税局の電話相談センターにおける相談業務」の事業評価（案）についての審議を始めたいと思います。

国税庁長官官房主任税務相談官二宮主任税務相談官より、事業の実施状況について、御説明をお願いしたいと思います。

なお、説明は15分程度でお願いいたします。

○二宮主任税務相談官 国税庁主任税務相談官の二宮と申します。よろしくお願ひいたします。

それでは、当方作成の資料1の「民間競争入札実施事業 国税局電話相談センターにおける相談業務の実施状況（平成26年度）」と書いております資料に基づき、御報告させていただきますので、御審議のほどよろしくお願ひいたします。

まず、本件事業を除いたところで、現在、国税庁が行っている電話相談システムの概要について御説明したいと思います。

資料の7ページを開いていただきますとポンチ絵がございまして、イラストが書いております「税のことについて聞きたい」というような納税者からの電話については、一般的な御相談に関しては、税務相談官というのが国税局におりまして、それが対応しているというような状況でございます。

まず納税者の方が最寄りの税務署に電話をかけます。右側に△△税務署の電話番号に電話をするというようなことです。そうしますと、自動音声案内が流れまして、「こちらは△△税務署です。税に関する相談やお問合せは1を、当税務署に御用の方は2を押してください」というようなガイダンスが流れまして、納税者が一般的な税務相談に関して質問がある場合は1番を選択します。そうしますと、その電話は国税局の電話相談センターにつながります。矢印で行くと下のところに流れます。その電話は、さらに、自動音声案内が流れまして、「所得税のお問合せは1を、資産税のお問合せは2を」というような形で、「あなたのお尋ねになりたい税目は何ですか」というガイダンスが流れます。ここで、納税者は自分のそれぞれ知りたい税目に関しての番号を押すと、それぞれ国税局におります税務相談官、下のところでヘッドセットを使っているオペレーターがおりますけれども、これが税務相談官を表すわけですが、そこで、それぞれ所得税グループ等税目ごとに分かれておりまして、それぞれの相談官につながり、相談に応じるというようなことになっております。

次に、この電話相談システムに本件事業がどのように組み込んだかを説明いたします。次の8ページをご覧いただきたいと思います。

本件事業は、東京国税局並びに関東信越国税局の税務署にかけられた電話を対象に実施しております。2つの国税局管内の税務署にかけられた電話で、両国税局の電話相談センターにつながったもののうち、先ほど申しました2ndガイダンスで相談する税金等の種類で、「その他」を選択した電話については、税務相談官ではなく、本事業を受託した事業者のオペレーターに着信することになります。2番目の2ndガイダンスの網かけ部分の「その他」が点線につながって、真ん中の「オペレーターが電話対応」に網かけ部分がありますけれども、そこにつながるようになります。

そして、オペレーターが電話を受けると、その電話の内容が、これは税務署の職員へ転送すべき内容だなという場合は税務署に転送します。網かけの中の②のところですか。それから、税務相談ではない簡単な問合せであれば、オペレーターが自ら回答して処理が完了します。これが③の箇所になります。そして、それ以外の場合は電話相談センターの税務相談官に転送することとなっております。これが①の「下記②及び③以外」という場合となっております。

オペレーターが処理完了する場合、ここでは、「所在地・開庁時間等の確認等」と書いてありますが、詳しくは、また、1ページに戻っていただきたいのですが、詳細は、1ページのイ〜トに書いております、法定調書に関する問合せ、税務署の所在地・管轄区域、開庁日、開庁時間、相談受付時間、確定申告の期間、確定申告相談会場、それから、確定申告に必要な書類等について、いわゆるこれはオペレーターでも回答できる内容だということで、それを答えていただくというシステムになっております。

なお、前回事業においては、東京国税局において源泉徴収に関する問合せにもオペレーターに対応をお願いしておりました。しかし、この業務は実際やってみますと、平成25年度までの実施状況からわかったのですけれども、オペレーターで受けても、結局のところは税務相談官に転送する割合が高くて、結局、納税者と税務相談官との間にオペレーターを介する必要性が低いことから、今回事業ではオペレーターの対象業務から外しております。

大体以上が主な概要でございます。

次に、1ページの2の「契約期間」は、平成26年10月から28年3月までの間ですが、実際に業務を行っているのは、効率化の観点から、オペレーターが対応可能な問合せが比較的集中します11月から3月までの間の5か月間、これを2年、合計して10か月間行っているというような状況でございます。

次のページにまいります。

「実施内容」ですけれども、オペレーターの実施内容をご覧ください。オペレーターの勤務は8時半から5時15分までということになっておりますが、事業者は過去の電話件数からかかってくる電話の件数をあらかじめ見積もりまして、電話の繁閑を見たり、あるいは昼休み時間でも対応できるように、オペレーターの配置を工夫してやっていただいているというような状況でございます。

4「受託事業者」は、2者による競争入札の結果、トランスコスモスに決定致しております。

次に、委託した業務の受入体制がどのようになっていたかについて、2ページから4ページにわたって、業務処理面、管理面、研修面の3つに分けて評価しております。

2ページの(1)業務処理体制ですが、2つ「・」が並んでおります。フルタイムの勤務者以外にショートタイムの勤務者を配置していただいたり、あるいは、ほかの事業所から支援体制を整備することによって、状況がどんなに変化しても、かかってくる電話に対応できるオペレーターを配置できるようにしております。

次に、(2)の管理体制は、次のページをめくっていただきまして3ページに行きますと、【達成状況及び評価】で4つ「・」を書いておりますけれども、業者の方がチェックリストによるチェックや、あるいはモニタリングを実施するなどして、オペレーターを十分に管理する体制をしいております。

それから、(3)の研修面ですけれども、資料の作成では、国税庁も助言をしつつ、事例研修やスキルトレーニングの実施を初めOJTなどを行って、オペレーターの対応能力の向上に努めておるような状況でございます。

以上、委託業務に関しては、業務処理体制、管理体制、研修体制、いずれも適切に対応していただいたと評価しております。

次に、4ページの2の「要求水準」でございます。

本件事業に関しては、オペレーターによる処理割合と、利用者のアンケート評価の2項目について目標を設定しております。

(1)の処理割合でございます。処理割合は、実施要項には、月ごとに委託業務の対象となる着信電話本数のうち95%以上の電話を適正に処理するというようなことでございます。

ちなみに、ここで言う「電話を適正に処理する」というのはどういうことかといいますと、先ほど御説明いたしましたけれども、2ndガイダンスで「その他」を納税者が選択した場合、オペレーターに電話がつながるという仕組みになっておりますが、そこで仮に、業者サイドがオペレーターを18人ぐらい用意したといたします。そのときに同時に納税者が20人から電話かかってきたときにどうなるかということですが、そうすると、18人用意していて20人からかかってくるので、2人はオペレーターにはつながらないという状況になります。

そうすると、納税者の方は、その2名はずっと待つてもらうような状況になるのですが、納税者へのサービス上、あまり待たせるのもどうかと思いますので、そのような場合には、そのあふれた2名に対しては、オペレーターを通さずにいきなり相談官に転送するようなシステムをとっております。そういった場合、20名の電話に対してオペレーターが電話を取ったのは18件ということになりますので、18/20が電話処理されているということでパーセンテージに換算しますと90%という換算の仕方をしております。実際、適正

に処理されないのは、入電の数がオペレーターの人数を上回る場合に生じるわけですが、その原因としては4つぐらいあり、オペレーターが例えば交通機関のトラブルとか家庭の事情とかで当日何らかの理由でその日予定した分だけ集まらなかったといった場合があります。それから、かかってくる電話件数が18本ぐらいでいいだろうと思っていたら、実はそうではなくて、その想定を見誤って、配置すべきオペレーターの人数をちょっと少なめに設定していたという場合ですね。それから、予想ができなかった場合もあります。例えば納税者の関心を引くような報道がマスコミで前の晩にあり、取り上げられると急に電話が増えてくるというような場合もあります。それから、我々もどういった理由か分からないのですけれども、瞬間的にやたらと電話が増えてくるというのもやはりあるわけがございます。

そういった中においてどういった処理状況になったかといいますと、この資料の最後から2ページ目の（別添1）を見ていただきたいのです。どのような結果になったかというのを、「市場化テストの実施状況」で「処理割合」が%で書かれていますが、そこにいろいろ何%処理したかというのが書いてあります。「月別状況」が下のほうにありまして、11月が99.5%と一番高く、一番低い月でも平成27年1月で96.9%で、毎月95%以上の要求水準を達成しており、実施期間の合計は98.8%となっております。

これは、先ほど業務処理体制で述べましたけれども、委託業者がオペレーターを柔軟に配置したり、今までの電話状況がどうだったか。例えば何曜日に電話が多くかかってくるのか。どの時間帯が混雑しやすいかなどを上手に分析することで、昼休みの交替制をどうすればいいのか、あるいは、ショートタイムの勤務者をどのように組み込めばいいのか、そして、出勤すべきオペレーターの人数を巧みに調整して、電話の件数に見合ったオペレーターの人員を配置した結果だと我々は評価しております。

次に、利用していただいた納税者がどのように評価したかというのも我々の目標としていたところですが、その結果が最後のページでございます。（別添2）で「市場化テスト 利用者アンケート調査結果」を書いております。アンケートをとった結果、利用して、「良い」「やや良い」「普通」という上位の評価をしてくださった利用者の割合は、「対応の親切さ、丁寧さ」で82.1%、「早さ」で81%、「わかりやすさ」で81%と、いずれの項目とも要求水準の80%以上を達成しております。

次に、実施経費について御説明いたします。5ページをおめくりいただきたいと思えます。

経費の面、コスト面でどうだったかということですが、表に記載のとおりでございます。「従来の実施に要した経費」21年度分合計10,475,000円が、今回26年度の民間競争入札実施後の経費はどうなっているかといいますと、7,806,000円で、従来の経費との差額は2,669,000円（25.5%）の減となっております。

以上を受けまして、我々、全体的にどういった評価をしているかといいますと、5ページの「評価まとめ」の1「評価総括」をご覧くださいますと、受託事業者は、国税庁が設

定した要求水準を達成し、従来の実施に要した経費との比較においても削減効果が認められ、より低コストで良好な公共サービスの提供がなされたと我々は評価しております。

最後に、今後の事業ですけれども、終了プロセスの基準に照らした状況を6ページの①から⑤まで記載しております、それぞれの条件をクリア致しておりますので、指針に基づきまして終了プロセスに移行する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においても、これまで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論点を踏まえまして、引き続き、公共サービス改革法の趣旨に基づき、国税庁自ら公共サービスの質の向上、コストの削減を図る努力をしてみたいと考えております。

次期以降の事業予定は、記載のとおり、平成28年11月以降となっております。幸い、今期事業はまだあと1年残っておりますので、この1年の実施状況をさらに詳しく分析した上で、次期以降の事業内容を検討してみたいと思っております。

私からの説明は以上でございます。

○尾花主査 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。

○事務局 それでは、私から資料Aに沿いまして、「国税局電話相談センターにおける相談業務」の内閣府としての評価（案）を御説明させていただきます。

まず1ページ目の事業の概要ですが、国税庁さんの説明と重複いたしますので、省略させていただきます。

次に2ページの「受託事業者決定の経緯」については、入札参加者が2者ございまして、いずれも入札資格を満たしていたため、総合評価落札方式で評価した結果、評価値が高かったトランスコスモス株式会社が受託者となっております。

次に、「評価」ですが、実施に当たり確保されるべきサービスの質については、ただいま国税庁さんから御説明がありまして、業務処理体制、管理体制、研修体制、着信電話本数のうち95%以上の電話を処理することと、利用者アンケートの満足度調査で80%以上の5項目が実施要項で設定されております。

「対象公共サービスの質の確保について」は、業務処理体制、管理体制、研修体制については、特段問題がなく、業務が実施されており、目標を達成していたと評価できると考えております。

着信電話本数のうち95%以上の電話を処理することについては98.8%と、95%以上という目標を達成しており、また、利用者アンケートの満足度調査についても81.4%と、80%以上という目標を達成しており、評価ができると考えております。

続きまして、4ページ目の「受託事業者からの改善提案による実施事項」についてですが、補強が必要な時間帯に、本部から時間限定のヘルプ要員を投入できる準備やマネージャーが常駐し、ログイン管理を強化するとともに、本部への応援要請など瞬時に判断できる体制を整備するなど、繁忙日の体制強化といった面での効果があったことから、受託事

業者からの改善提案についても、創意工夫が発揮されていると評価しております。

それから、「実施経費についての評価」ですが、こちらについても、従来実施していなかった国税局電話相談センターの税務相談官への転送業務を除いたベースで、21年度と比べ、2,669,000円（25.5%）相当の経費の削減があったということでございます。

「評価のまとめ」については、今申し上げたとおり、質の確保、民間事業者による創意工夫の発揮、経費の削減といった部分で、それぞれ効果があったと評価しております。

「今後の方針」ですが、今回が市場化テスト2回目であります。業務改善指示等の措置、あるいは法令違反といった行為はなく、財務省に外部有識者による「入札等監視委員会」によるチェックを受ける体制が整っていること。それから、今回の入札において、2者の応札がありまして、競争性が確保されていたこと。それと、確保されるべき公共サービスの質においても、全て目標を達成していたこと。経費の面でも、削減効果があったことから、国税庁さんの意向と同様に、「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」のⅡ. 1. (1)の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適切と考えております。

以上となります。

○尾花主査 ありがとうございます。

それでは、御質問・御意見のある委員は御発言願います。

○浅羽専門委員 御説明どうもありがとうございました。私から確認と質問をさせていただきたいと思います。

1つは、外部の事業者さんへ行く5番の「その他」の総件数そのものは、過去と比べて増えたり減ったりといったような傾向はどのようになっているのかという現状を教えてくださいたいことと。

あと、もう一つは、事業者さんのやっている内容について高く評価されていて、私もそれはすごくいいことだなと思うのですが、一方で、例えば先ほど御説明いただいた中で、5番に来たけれども、転送されて税務相談官の方に行くというようなことが当然あると伺って、それはあるだろうなと思うのですが、税務相談官の立場から、それが適切にきちんと回ってきているか。本当は消費税のことを聞いているのに、源泉徴収について転送されてしまったとか、あるいは、「そんなことは私たちのところではなくて、そちらで処理すべきではないのか」ということまでもがどんどん回ってきたとか、かえって、混乱を招くような、ちょっと勇み足みたいなことがなかったとか、そういう質の評価みたいな、これは定性的なものでしかないと思いますが、こちらも教えていただければと思います。よろしく願います。

○三浦税務相談官 税務相談官の三浦と申します。よろしく願い申し上げます。私から御説明させていただきたいと思います。

「その他」の件数ですけれども、過去から比べますと、若干減少している傾向にございます。

それと、相談官からみた場合に、税務相談官にオペレーターから転送されてくる電話については、基本的には、きちんとした対応をしていただいて、それぞれの税目に転送されていると。

ただ、実を申しますと、今期、苦情の件数が6件ほどあったのですが、そのうち、税務相談官に転送の際に、個人と法人の区別を誤って転送されたというのが1件あったという程度でして、結果的に、税務相談官に転送した全体の件数から見ますと、ほとんどないに等しいといった状況でございます。実際に、税務相談官から意見を聴いてみますと、きちんとした対応をしていただいているというところで好評でございます。

「その他」に入電してくる電話は雑多なものが多いので、そうすると、その相談官が受けるときにどんな税目が入ってくるか分からないという不安感が実際にはあるというところでした。そこがきちんと税目がわかった上で、「こんな質問です」とまずアナウンスがあって引き継ぎますので、税務相談官はそれに備えて回答するというところから、その点については非常に好評だというところがございます。

○浅羽専門委員 ありがとうございます。

○川澤専門委員 1点お伺いさせていただきたいのですが、（別添1）の「市場化テストの実施状況」を拝見しまして、結果的に、オペレーターの方で完結できる着信はかなり数が少ないといえますか、割合としてはそれほど多くなくて、基本的には転送を適切にさせていただくというものだと思うのですが、先ほど御説明ありましたように、きちんとオペレーターの方が相談内容に応じて適切な相談官に転送することで、全体として納税者の相談時間は短くなっているという理解なのか。若しくは、その転送によって長くなってしまって、その相談官の方が相談に応じる時間が短くなったとしても、逆に、納税者側は相談時間が増えてしまっているというような状況が見られるのか、その辺りはいかがですか。

アンケートでとっていただいている、評価はされているということではあるのですが、ただ、件数が八十数件というのはなかなかアンケートをとるのは難しいかと思うのですが、その辺りの納税者側の立場に立った相談に対する評価とか、時間という観点からはどういうふうにお考えられていますでしょうか。

○三浦税務相談官 お答えいたします。

実際に相談官に対する相談時間がどれだけになっているかというところの統計データについては、残念ながら、データを取ってはおらないのですが、ただ、税務相談官が納税者から電話を受けまして、今データをお示しできませんが、それに対する満足度については確保されているというところがございます。納税者の方のオペレーターに対する満足度については、添付させていただいている資料のとおりですが、税務相談官に転送されて、その相談時間が長くなったか、短くなったかというところについては、定量的な評価はしておりませんが、定性的な効果としては、その税目の専門の税務相談官に対して、適切に電話がかけられることによって、その電話の内容にきちんとした対応ができる

と。専門の税目ですから、お話を聞き取るとき、それと、答えるときについても、ポイントをついた聞き取り方、ポイントをついた返答の仕方、これができるというところで、一定の効果といたしますか、定量的にはなかなかつかめないのですが、定性的な効果としては、良好な内容になっているのではないかと考えております。

○生島専門委員 少し定量的なところも教えていただきたいのですが、転送業務が増えた部分の経費を除いてコストの比較をされているのですけれども、実際に転送業務ではどれくらいの経費がかかっているのでしょうか。

実施経費の評価のところ、転送業務の部分は除いて比較ということですが、こちらはどれくらいの経費がかかっているのでしょうか。

○三浦税務相談官 契約金額を単年度換算いたしますと、19,280,000円（税抜き）かかっておりまして。その表をご覧くださいといただきますと、今回の比較している実施経費の部分が7,806,000円でございます、その差額の1,100万円余りが相談官への転送業務に相当する経費になるかと思えます。

○生島専門委員 この1,100万円を除いた理由は、外部委託をしなければ転送業務がなかった、本来このコストが発生していなかった、除きましたというようなことだったかなと思うのです。そうすると、定性的には非常によかったし、いい効果があったかもしれないけれども、業務のコストとしては、従来の部分が削減されたのが25%、266万あるけれども、トータルとしてはプラス1,100万円増えているので、266万円を引いた部分の差額で、質が上がった分、トータルでコストが増えたということもやはり明示するほうがフェアかなと思ひまして、最初、すごく質もよくなったし、コストも下がったし、いいことづくめかなと思ったのですけれども、その部分もフェアに明示すべきかなというのは1点思ひました。

それから、競争性の確保というところで、確かに2者が応札しているので1者応札ではないという点では、競争性は確保されているのかなと思うのですけれども、せつかく1期目と2期目となさって、1期目に5者入札があったのに、2期目になってそこから増えていたら、より競争性がどんどん確保されているのかなと思うのですけれども、やはり2者に減ってしまったというのは若干残念なのかなというか、今後、また、それが減ってしまうよりは、要は、今の方がずっと固定して同じ方が落札してしまうようになってしまうと、何のための市場化テストだったのかなという気もするので、競争性の確保については、なぜ5者から2者になったかというところをもう少し分析されるというか、これで、1者でなければいいというのはハードルがそんなに高くはないかなというふうには思ひまして、その辺は、分析も含めていかがお考えでしょうか。

○三浦税務相談官 確かにおっしゃるとおり、第1回目ときの5者に比べますと、2者に減っておるというところで、我々もどうしてそうなったのかなというところを、応札しなかった業者にヒアリングといたしますか、尋ねてみましたら、いずれも人材確保がちょっと厳しいということで、この時期に、オペレーターの、しかも、それを仕切る立場にある

管理者、そういった人材を確保するのがちょっと難しいという理由で応札しなかったと聴いております。

ただ、そういった理由ではございますけれども、また、今後も我々のほうで入札に関して、もっと広く応札できるような条件をいろいろ検討をして、幅広く入札ができるように、民間の競争入札がより働くような、そういった検討を今後続けていかなければならないと思っております。

○生島専門委員 今度は財務省の委員会では有識者の方がチェックをされますけれども、事務局は財務省の方になるわけですね。ここはそうは言っても、内閣府で、財務省の外の方が事務局をやっているのは非常に大きいと思いますし、委員の任命も、財務省の外の方が任命しているというところで、そこは透明性が非常にクリアだなと思うのですが、委員の任命も財務省の方であり、実際に手足を動かす作業をする一番ブレーンの事務局の方も財務省の方であるということになってしまうと、当然、透明性は現状から比べると、客観的に見てちょっと下がるのかなと思われてしまいやすい状況ですので、そこからさらに、5者が2者になって、その後、1者応札が続いてしまっているというようなことになってしまったり、2者が全然増えなかったりとか、そういうことになってしまうと、やはり移って自分のところに戻ったら、ちょっとお手盛りになってしまったのではないかというふうに見えてしまうのは大変遺憾なことだろうと思いますので、それに関して何か対応策はあるのでしょうか。

○二宮主任税務相談官 実は、実際これも財務省でチェックしていただきまして、多分、この場にいらっしゃる方も委員でございまして、結構厳しい目はありまして、同じ財務省であっても、やはり厳しい御指摘を受けておりまして、そのところは肝に銘じております。

今御指摘がありましたように、ほれ見たことかと言われぬように、本当に改善していかないといけないなと思っております。

○生島専門委員 ありがとうございます。

○尾花主査 2点ほど教えていただきたいのですが、先ほどの転送業務のところ、国税局電話相談センター全体の業務の総額としては、民間事業委託することによって経費削減はできているというお考えでしょうか。

今までの御説明だと、相談官が専門分野に集中できて、よりいいサービスが提供できていると。切り分けすることによって、外出しすることによって、転送業務という新たな業務ができてしまって、その分経費がちょっとかかっているというふうには理解したのですが、外出しする前での時点での総業務のお金と、委託したときに、転送業務という新しい業務が増えてしまったときの総経費を比較するとどのようになっているのでしょうか。

○矢田税務相談官 相談官の矢田でございます。

先ほど生島委員からも経費の話をご頂戴したところでございますが、経費の話については、

特に今の御質問にお答えをするとすれば、相談業務全体の経費の中でそれがプラスになっているとか、マイナスになっているとかという検討は特に今のところしてございません。もともと契約金額と今回取り上げた実施経費の金額の差額についてどう考えるかというのは、実は中でも議論がございます。

この業務を市場化テストの対象にするときに、こちらでも相当議論をさせていただいたところがございます。いろいろな方が電話をかけていらっしゃるんですが、その方たちが「私はこういう簡単なものだけを聞きたいんだ」と言って適切に「その他」を選んでくれると、オペレーターの対応も非常にスムーズに行くわけですが、かけてくる方にはいろいろな方がいらっしゃいますので、相談業務の中身の一部分だけを切り分けるのが非常に難しくなっています。

正直申し上げて、その中でもともとやっていた業務と比較するのはフェアかアンフェアかという議論もちょっとありまじょうが、民間事業者の行った業務に対しての比較の対象としては、そこまで取り上げて比較するのは、民間事業者を入れたことの効果を比較する上では、やはりそこは同じ土俵に立たなければいけないかなということで、相談官への転送の部分は抜いたところで評価をさせていただいております。前回、平成25年度になると思いますが、最初の市場化テストを2年やって評価を致しまして、これも事務局の方々と御相談させていただいてこういう形の評価でものさしを置いて一回測ってみようと、いろいろ知恵を絞ってきたところがございます。

おっしゃるとおり、数字だけ見ますと差額が生じているのではないかとということですが、私ども先ほど御説明させていただきましたが、質の評価が高まっているということで、結果的に、金額のことではいろいろな御議論があらうかと思いますが、納税者の利便性向上にはこれも役立つのではないかとということで、現場の相談官からも大変高い評価をいただいています。御利用なさる納税者の皆様方、あるいは実際に従事する相談官から評価をいただいているということで、サービスの維持向上に非常に役に立っているのではないかとという評価をしたところで、一応、業務を切り分けたところで評価をさせていただいているということです。

もちろん私どもも問題意識が全くないわけではございません。これまでもガイダンスの変更等を致しまして、なるべくきちんと税目を選んでいただくこと、「その他」で、税務署の場所などを聞きたい人はそこをきちんと選んでいただければ、オペレーターが対応できますから、相談官へ回す部分は減っていくわけでございます。そういったガイダンスの変更等の努力も致しまして、実は転送の割合そのものは、最初事業を始めたころは8割以上を転送していたところが、この1年を振り返ってみますと、7割切るところまで徐々にではございますが下がってきているところがございます。

今後とも、そういった不断の見直しの努力をしてまいりまして、なるべくオペレーターが完結するような業務を増やしていく、併せて、どうしても差額、すなわち相談官への転送部分が出るわけですが、それはサービス向上ということで、そこもきちんと対応をさせ

ていただくというところで、今回評価（案）としてまとめたというところでございます。

○二宮主任税務相談官 切り分けることが難しいと言って、では、我々の経費がどんどん増えているかという、そんなことは決してなくて、これも対外的に公表しております、財務省で「行政事業レビュー」をやっております。そこでは、執行額、かかった費用を相談件数で割る。だから、1本当たり幾らかけているのかという数字を出して、それを毎度チェックするというをやっております。それが平成23年度ですと99円だったものが、最近では、24年度、25年度は、70円台にまで落としているということで、トータルで見ても、費用面に関して、コスト意識を高く持って努めているところは御理解いただきたいと思えます。

○尾花主査 どうもありがとうございました。

コスト面の全体の削減ができていることと、それから、サービスもよりよいものが、専門的な相談官は専門的な質問に集中でき、かつ切り分け部分についてよけいな不安感がなくできるようになっているという意味で効果が出ているのを理解いたしました。ありがとうございました。

それでは、時間となりましたので、本件の審議はこれまでとさせていただきます。

事務局から何か確認すべき事項はありますか。

○事務局 特にございません。

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

本日はどうもありがとうございました。

(国税庁退室、厚生労働省入室)

○尾花主査 続いて、厚生労働省の「労働保険加入促進業務」の事業評価（案）についての審議を始めたいと思えます。

最初に、厚生労働省労働基準局労働保険徴収課山本課長より事業の実施状況について、御説明をお願いしたいと思います。

なお、説明は15分程度でお願いします。

○山本課長 今、御紹介をいただきました山本でございます。よろしくお願いたします。

それでは、最初に私から「労働保険加入促進業務」に係ります26年度におけます事業評価について御説明をさせていただきたいと思えます。私から概要をとりあえず説明させていただいて、その後、具体的なことについては、課長補佐の白石から説明させていただくこととしたいと思います。

まず、お手元の参考資料を見ていただきたいと思います。

1 ページに、「労働保険の適用・徴収について」でございますけれども、労働保険と申しますのは、その点線の中に囲ってございますが、労働保険というのは労災保険と雇用保険を総称したものでございまして、労働者を1人でも雇われますと、全ての事業場について適用されるといったものでございます。

適用対象の事業主は毎年度保険料を納めていただく必要がございますけれども、現在、約302万事業の方々に適用されておりまして、年間で、右の少し上のほうにあります。約3兆円の保険料を徴収しているという状況でございます。しかしながら、中小零細企業を中心に、労働保険の適用対象である事業であるにもかかわらず未加入となっている、こういった事業、私どもは「未手続事業」と呼んでおりますけれども、この事業が多く存在しているのが実態でございます。

この状態については、労働保険の健全運営とか、あるいは労働者の適正な保護を阻害する。また、保険料負担の公平性が担保されない。こういうことになるわけでございまして、このため労働保険の未手続事業を対象として加入勧奨事業を行いまして、その解消を図ることが非常に重要になりますけれども、未手続事業の多くを中小零細事業が占めていることもございますし、また、新陳代謝が激しくて入れ替わりが激しいこともございまして、その対象を把握するのも非常に難しいと、こういう状況でございます。

このため、加入勧奨を効果的・効率的に実施するためには、行政機関のみでは限界があるということございまして、したがって、この加入勧奨活動を外部に委託し、未手続事業の解消を図ると、こういったことが必要となってまいります。このことが本事業の趣旨になるわけでございます。

そういうことで、具体的な概要については、白石から説明をさせていただきます。

○白石課長補佐 それでは、私から資料2の業務の実施状況について、御説明申し上げます。資料をご覧くださいと思います。

まず、1.の「業務の概要」については、平成24年の「公共サービス改革基本方針」において、民間競争入札の対象として選定されまして、平成26年度から市場化テストの対象として実施しているところでございます。

業務内容については、今ほど、山本から説明させていただいたところですが、労働保険については、未手続事業について、全国に必要な人員を配置し、未手続事業に関する情報を収集いたしまして、事業主に対する制度の周知、加入勧奨、そして、事業主からの相談対応等を実施しているところでございます。(1)の説明でございました。

(2)「受託事業者決定の経緯」については、民間競争入札によりまして、総合評価落札方式によりまして決定をしているところでございます。

(3)の「受託事業者」は、一般社団法人全国労働保険事務組合連合会でございます。

(4)の「契約期間」は、平成26年と27年の2か年でございます。

続きまして、(5)の「実施状況評価期間」は、今回は平成26年度の1年間について検証を行いまして、結果を御報告するものでございます。

続きまして、2.の「確保すべき質の達成状況及び評価」についてでございます。こちらについては、実施要項に基づきまして、本業務の達成状況と当省の評価について、次ページに移りますが、2ページの表1をご覧くださいと思います。

表1にありますとおり、全体として7項目の達成状況を評価しているところでござい

す。上から4つに関しては、目標の指標となっているところをごさいますて、下のほうの3項目については、私どもへ事業者から報告を受けることにしているものをごさいます。

上から順に説明させていただきます。

一番上の「未手続事業情報収集数」ですが、指標（目標）の50,000事業に対して、実施結果については67,766事業、率にして、前年度比135.5%の状況をごさいます。

続きまして、2番目の「加入勸奨実施事業数」については、70,000事業に対して83,208事業、こちらについては118.9%をごさいます。

続きまして、「保険関係成立件数」ですが、32,000事業に対して38,063事業、率にして118.9%をごさいます。

「雇用保険手続件数」については、16,000事業に対して、16,374事業で、102.3%をごさいます。

こちらはいずれも目標に対して良好な結果が得られているというところで評価をしているところをごさいます。

以下は、時間の関係で割愛させていただきます。

続きまして、3.の「民間事業者の創意工夫及び改善実施事項」について、御説明を申し上げます。3ページをご覧くださいと思います。

民間事業者の創意工夫等については、（1）から（7）の7点ほど挙げさせていただいております。

第1点目については、全体が長くなっておりますので、少し省略して説明させていただきます。（1）については、受託事業者の地方事務所間の情報共有に関する効果的な取組を示しているものをごさいます。

続いて、（2）については、本事業の実施に当たりまして、必要な情報収集はもとより情報の精度を上げ、より効果的な加入勸奨活動を実施するための取組を行っているものをごさいます。

（3）については、本業務の中核を担います加入推進員に対します研修、マニュアルについて、より実態に即した工夫を行っているものをごさいます。

（4）（5）については、実際に事業主に対して加入勸奨活動を行う際に工夫している点を記載しているところをごさいます。

最後になりますが、（6）（7）については、地元の都道府県労働局との連携について記載をしているところをごさいます。

こちらのいずれの取組に対しても、実施要項に定めた範囲を超えまして、受託事業者において自主的に取り組んでいるものをごさいます。

続いて、「実施経費の状況及び評価」をごさいます。

こちらについては、市場化テスト実施後、平成26年度の経費と市場化テスト前の平成25年度におきます経費を、3つの観点から比較をしているところをごさいます。

まず第1点目は、両年度の委託費の増減を比較しております。

続いて、4ページの表をご覧ください。（1）の「委託費支払額の比較」ですが、表2をご覧くださいと思います。こちらについては、平成25年度の委託費支払額の全体額が8億2,500万円余りでございまして、平成26年度においては7億6,100万円余りで、減額というところでございまして、率にして前年度比92.3%でございまして。

続いて、表3をご覧くださいと思います。2点目の観点としての比較ですが、委託費全体額とそれぞれの先ほど説明させていただきました4つの指標を用いて、指標単位の費用を算出いたしました。

さらに、3点目としては、委託費全体額から成功報酬費等の指標達成に比例して支出される科目を除いた、いわゆる管理的な経費、間接費とそれぞれの指標について比較をしたものでございます。それぞれ右の「経費削減効果」をご覧くださいと思います。それぞれ全体額との比較でございまして、93.3%から95.1%となっております。また、下段の間接費との比較においては、対前年度比に対して90.3%から92.1%と、それぞれいずれも削減効果が認められているところでございます。

以上が実施状況でございました。

続きまして、5ページをご覧くださいと思います。5.の「全体的な評価」でございまして。

本業務の実施に当たり、確保すべきサービスの質として設定されております指標については、全て達成されていることから、良好に業務が実施されているものと評価をしているところでございます。

また、民間事業者からの改善提案などによる改善事項や創意工夫についてもなされているというところでございまして、経費削減の効果も認められているというところでございまして、評価ができるところでございます。

したがって、本業務の平成26年度の実施状況については、良好に業務が実施されているものと評価できるものでございます。

続きまして、最後に、「今後の業務」について、御説明を申し上げます。

本業務については、先ほどの受託事業者の決定に当たりましては、一般競争入札を実施したところですが、受託事業者以外の応札はなく、結果としては、1者応札となったところでございました。この1者応札の原因については、入札説明会参加者または入札説明資料を取りに来た業者等にヒアリング調査を行ったところ、2点ほど大きな意見がございました。1点目については、利益の確保が見込めないということでございました。2点目としては、組織・人員体制の構築が難しいというものでございました。

こういった意見を踏まえまして、今後、更なる競争性の確保のため、次の方針を検討してまいりたいと考えてございます。

まず1点目は、インセンティブが働く効果的な報酬体系について検討をしてまいりたいと考えてございます。本業務の競争性を更に確保するためには、高い実績を達成した場合には、受託事業者に対してインセンティブの働く、より効果的な報酬体系の検討が必要で

あると認識しておるところでございます。このため、標準目標を設定して、これを上回る実績を達成した場合には、あらかじめ設定している成功報酬費等を増額させることによりまして、受託事業者の成果に報いるとともに、また、一方で、標準目標が未達成となった場合には、成功報酬費等を減額させることによりまして、受託事業者の意欲とその実績に見合った報酬体系が考えられるところでございます。

続きまして、2点目としての検討ですが、発注要件の緩和でございます。こちらについても、実施要項に定めました各種発注要件がございます。こちらについて、本業務の質を確保するために必要な事項ですが、要項について、一部撤廃・緩和をすることによりまして、受託事業者の創意工夫を引き出すとともに、更なる本業務の競争性を高めるとのことというふうに考えてございます。

具体的に申し上げますと、5ページの一から二番目の「・」ですが、「本部及び地方事務所に係る条件の撤廃」でございます。要項の中に括弧書きで記入させていただいておりますが、受託事業者と都道府県労働局との連携のため、労働局からの1時間以内の事務所の設置など、そういった定めがなされているところでございます。また、ファックス等各種什器の整備、あるいは、必要な人員の配置なども定めているところですが、そういった条件の撤廃ないし緩和をしてまいりたいと思っております。

また、2つ目の「・」ですが、都道府県労働局と受託事業者の地方事務所との連携に係る具体的な手法については、受託事業者による提案を優先することにいたしまして、現在行われております協議会の回数を必須としないことを考えているところでございます。

また、6ページをご覧いただきたいと思えます。もう一つですが、責任者及び推進員のスキルアップの関係ですが、こちらについても、受託事業者の提案を優先することといたしまして、研修の実施などは必須としないことを考えているところでございます。

最後、3つ目ですが、「チェック体制の構築」でございます。こちらについては、厚生労働省において、今後実施状況について、外部有識者、学識経験者、弁護士、公認会計士の方々等によります評価委員会を設置いたしまして、本業務の実施状況について、定期的に検証するための体制を構築してまいりたいと考えてございます。

最後、(2)ですが、今後の本業務のあり方でございます。本業務の平成26年度の実績に係る検証結果については、良好に推移したところですが、今期27年度終了後も、引き続き実施をしていくものでございます。その中で、競争性の確保については、今後とも不断の努力が必要であると考えているところございまして、先ほどの(1)に掲げます取組を実施してまいりたいと考えてございます。

つきましては、次期(平成28年度以降)については、引き続き民間競争入札を実施することによりまして、質の高い業務の実施、さらには、競争性の確保に努めてまいりたいと思っております。

私からは以上でございます。

○尾花主査 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、事務局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 それでは、内閣府の評価を説明させていただきます。

事業の内容については、先ほど厚生労働省様から説明があったとおりでございます。

「受託事業者の決定の経緯」ですが、入札の結果、1者応札であったということでございます。

事業実施に関する評価ですが、4つの項目全て、確保されるべき質として設定された項目を全て達成してございます。

創意工夫に関しても、民間事業者から連絡会議における事例発表や事前アンケートの実施など、未手続事業名簿の精度向上の改善提案がなされ、良好に業務が実施されたと考えております。

経費についても削減されておりました、実施状況は非常に良好であったと評価してございます。

ただ、1者応札となっていることから、競争性改善策を講じつつ、引き続き市場化テストを実施することによって、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減並びに競争性の確保を図っていくことが適当であるものと考えておりました、継続ということで評価をしてございます。

以上でございます。

○尾花主査 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します。

○浅羽専門委員 御説明いただき、ありがとうございます。

私からは意見というか質問というか、その中途半端みたいなもので申しわけないのですが、1点です。

今後の業務について、インセンティブが働く効果的な報酬体系や発注要件の緩和を企画されているということで、それはとてもいいことだと思っております。ただ一方で、気になったというか、それは望ましいことですがけれども、実績を御説明していただいた中で、実際に別にインセンティブがない中でも、目標よりもパフォーマンスがすごくいいというような評価をなされていると。

ほかのいろいろな者から入札をしてもらうには、いろいろと仕組みが必要だということはそのとおりです。それはいいことだと思うのですが、現状において、インセンティブがなくても、例えばこんなに研修をやっているとか、あるいは、情報収集も目標よりも多少多いというレベルではないレベルは達成できていると。どのように評価されているのでしょうか。

○山本課長 正確にお答えできるかどうか分からないのですが、1つは、先ほどの要件のところにもありましたが、私どもは労働局単位で事業をやっておりますので、適用

促進を行政としてやるのも労働局単位でずっとやっているのですね。先ほど、創意工夫事例にもありましたけれども、委託事業を受けてくれた側も、その趣旨を理解して、都道府県単位で連携をとって、未手続事業の対象事業場の事業の把握から、その後のフォローアップまでどういう形でやるのかというのをこまめに連携を図ってやってくれている。そういうものが結構大きいのかなと私どもとしては思っているところです。

○浅羽専門委員 今のお話を伺っていると、競争条件をできるだけ緩めているいろいろな業者にといいるところと、今の中で、労働局から1時間以内に設置しているのは、もしかしたら一つの鍵なのかなと、ちょっと直感的に思ったのですが、そこは大丈夫だということですか。

○山本課長 それは労働局との連携をするために、四六時中連携をとっているわけではございませんので、ポイント、ポイントで、例えば何か月に1回とか、あるいは問題が生じたときとか、そういったときに駆けつけてもらえればいいわけですから、1時間以内に事務所を置くという要件は必要ないと思いますし、何かのときに駆けつけていただける体制をしっかりと組んでいただけるということであれば、問題はないと私どもとしては思っております。

○浅羽専門委員 ありがとうございます。

○川澤専門委員 御説明ありがとうございました。

何点か御質問させていただきます。

2ページ目の表1「評価事項等一覧」でお示しいただきました数値についてですが、いずれの実施結果も指標を上回っている状況は承知いたしました。一方で、例えば加入勧奨実施事業数に占める保険関係成立件数といえますか、いわゆるどのくらい勧奨して成立したかというような割合といえますか、その辺りも改善しているのかどうかというところを、まず1点教えていただけますでしょうか。

○白石課長補佐 資料の「保険関係成立件数」がございまして、加入勧奨実施事業数の83,208事業に対しては38,000余りの保険が成立をしているというものでございます。

○川澤専門委員 それは経年で改善しているという理解でよろしいのですか。いわゆる非常に良好な結果というところが、単年度で見て、その割合が非常に良好かどうかというのはなかなか難しい部分があるかと思えます。前年度若しくは経年で見たときに、当該年度はいかがだったのでしょうか。

○山本課長 済みません。手元に過去5年分とかそういうものを持ってきておりませんので、今、お手元にお示しした資料で申し上げますと、4ページを見ていただきますと、25年度と26年度の比較があります。25年度で見ますと、加入勧奨実施事業数85,545件、26年度が同じく83,208件、ちょっと減っています。これに対して、保険関係成立件数も38,472件に対して38,063件ですので、ちょっと率を計算してみないと、今日電卓を持ってきておりませんので申しわけありませんが、ほぼ同じ程度の率で成立はしているというふうには理解をしているところでございます。

○川澤専門委員　といいますのは、おそらく、今後インセンティブのあり方を設定される際に、この目標をどう設定するかが非常に重要だと思っておりますけれども、おそらく目標が実態として勧奨に占める成立の割合があまり変わっていないけれども、その目標を下げることによって非常に成功報酬が増えていくのは、若干違和感があるような気もいたしますので、良好な結果というところを説明する際の目標設定のあり方をぜひ御検討いただければなと思えました。

○山本課長　趣旨はよく理解いたしました。なかなか難しい問題でございまして、好事例のところへ挙げてあったと思っておりますけれども、未手続事業名簿なるものが完全なものではないものですから、その中で、まず委託事業者の方々は精度を上げてから委託勧奨を行うかというケースもありますし、とりあえずまず当たってみようというケースもあるわけですね。したがって、必ずしも勧奨実施事業場数が多い・少ない、それに対して成立件数が多い・少ないがこの事業の成否ともなかなか言いづらいところもございまして、それは私どもが一定程度提供する未手続事業場の名簿の問題もあるわけですが、そういうことで今現在は、加入勧奨事業場に対する保険成立件数の割合みたいなものを目標として一応設定できていない。そうするためには、一定程度我々が情報提供する情報も、精度のあるものをお渡ししないと、なかなか事業評価としてはしづらいのではないかなど、こういうふうに思っております。いずれにしても、次期の設定に当たっては、しっかり御趣旨も踏まえて検討をしたいと思っております。

○川澤専門委員　ありがとうございます。

もう一点ですけれども、今回の事業では、調査説明費とか成功報酬が既にあらかじめ設定されているものかとは思っておりますけれども、いわゆる保険関係成立件数1件数当たりの費用が増えているのか、減っているのかというのも一つの評価の仕方として考えられるのかなと思っておりますが、もちろんあらかじめ評価指標として設定されているわけではないのですが、その辺りは、正確なデータというよりは、感触としていかがでしょうか。

○宮本組合指導官　1件当たり幾らといった数字は、ここではちょっと持っていないので、お答えしづらいのですが、同じく4ページをご覧いただきたいと思っておりますが、大きな4つの指標について、1件当たりどのくらいかかったのかというのが、先ほど白石がお答えしたところからでございますけれども、全体額と比較いたしましても、例えば、費用対効果が一番上がっておりますのが保険関係成立件数でして、こちらについては、1件当たり25年度比で93.3%に節約できているといったところがございまして、そういう意味で言いますと、1件当たりで見た経費の節減効果はあったものと考えております。

○川澤専門委員　分かりました。ありがとうございます。

内閣府の実施経費の評価についてちょっとお伺いをさせていただきたいのですが、4ページ目の「実施経費についての評価」で、厚生労働省さんの評価では、全体額を比較した経費削減効果と指標を比較したものという形でお示しされているかと思うのですが、4ページの3. で、間接経費について比較をするというふうな形になっておりまして、直

接費に応じて間接費は変動するもので、おそらくそういう形で精算されているかと思しますので、個人的には、全体経費で比較するというほうが。確かに成功報酬等で直接費が変動しているのはわかるのですが、間接費だけで比較するというのもちょっと違和感があるかなと思いますので、その辺りはぜひ御検討いただければと思います。

○生島専門委員 お伺いさせていただきたいのですが、4ページ目で、表3の委託費支払額が、25年度と26年度の比較が出ていますが、こちらの業務委託は何年前から行っているのでしょうか。

○宮本組合指導官 今のような形になりましたのは平成22年度からということになりますが、それ以前からもこれに類するようなものについては、実施しております。

○生島専門委員 労働保険加入促進業務というのは、現行と同じではないけれども、基本的には外部に委託をして、従前からずっと行っているということですか。

○宮本組合指導官 おっしゃるとおりです。

○生島専門委員 分かりました。

今、過去5年の詳しい資料をお持ちでないというお話ではあったのですが、ちょっとお聞かせ願いたいのが、25年度の委託先及び過去の委託先の事業者さんが、もし今回の事業者さんではないところがあれば教えていただきたいというか、過去、違う事業者さんで代わってきているのか。それとも、過去一貫して今回の受託事業者さんであるのか教えていただければと思います。

○山本課長 とりあえず、今の体制になってからということで22年度と申し上げましたので、22年度から言いますと、同じ事業者が委託を受けております。

○生島専門委員 それ以前はいかがでしょうか。

○山本課長 ずっと一緒だそうです。

○生島専門委員 そうしますと、先ほどのほかの委員からの御質問とも重なる部分ですが、達成目標とか経費削減効果とかということに関しても、ずっと長い間同一の事業者さんが受託をなさっていて、何となく相場観というか、大体毎年これくらいできるなどというところが見えているところで、達成しやすい、ちょっとぐらいのところ達成目標を置いて、効果が出ていますよというふうに示されても、ちょっとぴんと来ないかなという気がするという点が1点ございます。

特に、同じ業者さんであるとする、今までの過去5年とかのデータの比較というか、実際どうだったかということもお示しいただいて、では、同じ業者さんで今回新しくやってみて、何がどう変わったかというか、この市場化テストになっていろいろな効果がありましたというような御説明はあったのですが、ずっと同じ業者さんであった、しかも、1者応札であったという、どうなのでしょうという感じを否めないのですが、いかがでしょうか。

○杉課長補佐 細かい数字は今ちょっと手元にないのですが、私の知っている限りでは、直近の数字は非常に伸びているところがございます。今まで長年やってきたノウハ

ウがあっただけではなくて、市場化テストで競争にさらされると、そういったことで既存の業者にもやはり危機感がありまして、今まで以上のことをやらなければいけないと。そういう意味では今回の競争を受けまして、いろいろな創意工夫をするようになったということで、数字は伸びている状況になったというふうに承知しております。

○生島専門委員 分かりました。

おそらくそうであろうと思いますし、それはいいことだなと思うのですけれども、そうは言っても1者応札なので、その点に関してはいろいろな比較に関して相当客観的に計画されて、達成目標も厳しく設定される必要があるのかなということは思いまして。

要件の撤廃で、労働局から1時間以内に事務所を置く必要はないとかそういうことを撤廃されるのは非常にいいことだなと思うのですけれども、今までの事業者さんが本来既に持っている体制とか人員とか事務所も含めて、そのシステムを含めて、そこを多分モデルに実施要項を作られると、そのレベルのことができる新規参入者はなかなか難しいのかなと思ひまして。

例えばですけれども、同じことがオールジャパンではできなくても、関東エリアではできるよという業者さんだったら、きつともっと出て来るのかなと思いますし、勸奨業務でしたら、その地場に基づいた方がやられることは、業務の本旨からしても全然外れていないと思うので、そういった、より踏み込んだ。ちょっと心配するのは、何回も市場化テストをやっても、ずっと従前の何年も前からの方から一切替わらないというのが、こういうものをもらおうと続きかねないなという気がしていて、その辺りもう少し踏み込んだ改善策がなくても、次回同じ結果にはならないという目算がおありなのかお伺いしたいです。

○山本課長 1つは、過去ずっと1者応札で来ているわけではございませんで、2者応札の時期もあつたりして、結果としてはこうなっているのは事実ですけれども、そういうことがございまして。それと、前回、市場化テストの対象になりました1期目の時も、実は説明会等には6者来られまして、結果としては入札は入れてもらえなかったのですけれども、今回も、5ページ目の「今後の業務」の(1)で書いてございますけれども、1者応札になった原因ということで、第2パラグラフに書いてございますが、入札説明会の参加者の方々にいろいろお聞きをしました。率直なところどうなのでしょう、どうすれば入れていただけるのでしょうかということでお聞きをしたところ、民間企業でございますので、利益を確保しなくてはいかんでしょうね。そうすると、成績に応じてインセンティブが働くような、そういったものを設けていただくとか、もう一つは、②に書いてございますけれども、組織・人員体制の構築、これは47都道府県全部要るのかという議論があるのかもしれないけれども、私どもは47の都道府県労働局と連携をとっていただければいいというところでポイントを置いておりますので、必ずしも、例えば、私は西のほうの出身ですから、島根と鳥取、あるいは島根と広島、島根と山口、そういったところでそれぞれ置かなくてはいけないかということになれば、それは広島に置いて連携をとりますよというようなことであれば、それは可能なのかもしれないなということで、1時間以内という

ような要件は外して、連携をとっていただけるのか、そういう業務ができるのかといったところにポイントを置いて改善を図るとか、そういったことで、今回は入札参加者の皆様方の御意見を伺いながら、この要件についてはしっかり考えていきたいと思っております。そういうことでぜひとも複数の応募者を求めていきたいなど、要件を緩和していきたいなと思っております。よろしくお願ひいたします。

○生島専門委員 ちょっと繰り返しになってしまうのですが、オールジャパンで一箇所がまとめて全部やらなくてはいけないというような部分はどうしても必須なのでしょうが。

○山本課長 オールジャパンについて必須と言われれば必須でないのかもしれませんが、先ほどちょっと間接費のお話をさせていただきましたけれども、ブロックごとに例えば幾つかに分けて発注することになりますと、間接費の割合がどうしても増えてきてしまいます。私どもは一定件数を上げていただくことが非常に重要でございますので、そうしますと、ブロックに分けることによって間接費が膨らんで、同じ金額を出しても、今までは、38,000件成立しましたよと。ところが、分割してしまうと、間接費に金がかかってしまって、実際には38,000行きませんでした、32,000になりました、30,000になりましたと。成功報酬との関係からするとそういうふうにならざるを得ないと思うのですが、そういうことが少し気になるというのが実態でございます。何としまして、今の未手続を何とか解消したいというのが我々の思いでございますから、効果としては、成果が上がることを前面に置きますと、やはり一本でお願いできないかなというふうには思っております。

○生島専門委員 ありがとうございます。

○尾花主査 それでは、時間となりましたので、本件の審議はこれまでとさせていただきます。

事務局から何か確認すべき事項はありますか。

○事務局 実施経費の評価については、こちらで検討させていただいて、また、改めて、報告させていただきます。

それ以外は特段ございません。

○尾花主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえ、事務局から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。

(厚生労働省退室)