

入札監理小委員会
第325回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第325回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成26年6月24日（火）17:06～18:44

場 所：永田町合同庁舎1階 第3共用会議室

1 開 会

2 議 事

1. 事業評価（案）等の審議

- 税関研修所及び関税中央分析所の管理・運営業務（財務省）
- （独）国際交流基金日本語国際センター施設管理・運営業務（（独）国際交流基金）
- 大学入試センター試験の出願受付業務・成績通知業務（（独）大学入試センター）
- 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（総務省）

2. その他

<出席者>

（委 員）

稲生主査、石田専門委員、石村専門委員、清水専門委員、小松専門委員

（財務省）

税関研修所総務課 額額課長、遠藤管理係長
関税中央分析所総務課 金子課長、鷹羽管理係長
大臣官房会計課 阿部技術専門官、濱崎営繕係長

（（独）国際交流基金）

村田副所長
教師研修チーム 姫田チーム長、逢坂チーム長代理
総務課 四ツ谷課長

（（独）大学入試センター）

総務企画部 小嶋部長
事業部事業第三課 荒井課長、小林課長補佐
総務企画部総務課 伊藤課長補佐
総務企画部財務課 三原課長補佐、渡邊契約調達係長

(総務省)

総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課 玉田課長、鎌田課長補佐、櫻井主査、中川係員

(事務局)

新田参事官、金子参事官

○稲生主査 それでは、ただいまから第325回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、財務省の「税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務」、独立行政法人国際交流基金の「日本語国際センター施設管理・運營業務」、独立行政法人大学入試センターの「大学入試センター試験の出願受付業務・成績通知業務」、総務省の「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」の実施状況及び事業の評価（案）についての審議を行います。

はじめに、財務省の「税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

まずは、事業の実施状況について、財務省税関研修所総務課長より御説明をお願いします。説明は5分程度でよろしくをお願いします。

○総務課長 財務省税関研修所の総務課長をしております総務と申します。よろしくお願いたします。

それでは、お手元にお配りの資料1に基づきまして、「財務省税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務」の実施状況について御説明申し上げます。

本案件については、平成22年度の市場化テストの対象とされたものでございまして、今回、第1期目の5年目に入っている状況でございます。この業務については、平成22年4月1日から平成27年3月31日までの5年間の長期契約に基づいて実施をしているものでございまして、業務内容については、点検等保守業務、植栽及び緑地等管理業務、清掃等業務の3業務を一括で契約しているものでございます。

契約については、現在、受託事業者はアズビル株式会社。もともとの契約は、株式会社山武でしたが、24年4月1日で社名が変更になってございます。落札金額は、税抜きで399,800,000円でございます。落札者の決定状況ですが、「財務省税関研修所及び関税中央分析の管理・運營業務における民間競争入札実施要項」及び「入札説明書」等に基づきまして公告をいたしまして、結果、入札に参加していただきましたのは3者でございます。3者とも入札参加資格を満たしておりまして、平成22年3月1日に開札を行った結果、いずれも予定価格の範囲内でしたので、その中で総合評価の最も高い上記の事業者が落札をしたという結果になってございます。

次に「達成すべき公共サービスの質の確保の状況及び評価」でございます。

まず1.の「包括的に達成すべき質について」です。

「衛生環境の確保」については、施設の利用者（税関研修所と関税中央分析所を使用する研修生と職員）に対して行う施設のアンケートに基づきまして、全項目の平均で70%以上を達成してございます。このアンケートについては、資料の6～8ページが具体的なアンケートの項目でございまして、資料の8ページ目に、指標についての計算方式が記載してございます。詳細な計算結果については、その次から付けております各研修毎に参加人員でそれぞれ評価をいただいた結果を合算いたしまして、最終的に70%以上の評価を得るのが目標になってございまして、得点は各人10点満点中「満足」が10点、「ほぼ満足」が

6点、「やや不満」が4点、「不満」が0点という形でそれぞれの項目についてアンケートをお答えいただいているということでございます。アンケート結果については、税関研修所については、表の中に平成22年度から平成25年度までの回数と人員を記載してございます。研修生は700～800名程度、職員は年間2回アンケートをとってございまして、延べで50名程度の人数になってございます。結果については、おおむね80～90%台という形で、評価は70%を超えている状況でございます。関税中央分析所についても22年度から25年度まで、職員に対しては税関研修所と同じように年2回で、職員数は少ないときは26名が多いときは36名という状況でございます。評価点については年度によって少しばらつきがございまして、これは母数が少ない関係もあって、個人の評価というか1人当たりの評価によって大きく変動することもあるとあって評価のばらつきがございまして、総じて見れば70%を超えているということで、評価できると思います。

次に「品質の維持」については、管理・運營業務の不備に起因する当施設における研修及び分析業務の中断回数は0回でございます。管理・運營業務の不備に起因する空調の停止、停電、断水の発生回数も0回でございます。

「安全性の確保」については、管理・運營業務の不備に起因する施設利用者の怪我の回数も0回ということで、全て適正であったと考えております。

続きまして、2.の「確保すべき水準として設定した項目」です。確保すべき水準については、(1)で、2ページ目から3ページ目までに列挙してあるとおりの設定した項目でございまして、3ページ目の(2)の「実施状況」について、簡単に御説明をいたします。

まず「点検及び保守業務」については、基本的には、確実に建物、設備及び外構等の機能及び性能の点検や維持管理が行われておりまして、不備が発見されれば、直ちに対応をさせていただいたというところでございます。

また修繕箇所について、特に税関研修所は、建物自体が25年ぐらい経過してございまして、修繕箇所がどんどん増えていく状況でございまして、そういったものの不具合の箇所の一覧の資料を作っていたりとか、光熱水料の使用状況を分析して、どこの部分が非効率になっているかというような報告をさせていただいて、維持管理業務の向上を図ることができたというところでございます。

「植栽及び緑地等管理業務」については、確実に樹木剪定等が行われまして、施設の良好な環境の保持がなされました。

「庁舎等清掃業務」については、仕様書に基づき、確実に清掃業務が行われていることと、税関研修所独特のもので、研修生が長期滞在するということで、同じ場所で集团的に生活をしますと、どうしても感染症、インフルエンザとかそういったものが発生した場合には、その除菌対策とかそういったものもきちんとやっていただけたというところで非常に評価ができると考えてございます。

4ページ目の(3)ですが、各業務については、確保すべき水準に対して確実に及び適切に業務が実施されているとともに誠実な対応がなされていると評価してございます。

IV. の「対象公共サービスの実施に要した経費の状況及び評価」について、「経費の比較」は、市場化テスト実施前の平成21年度と今まで実施してきた4か年分の22年度から25年度分の経費の比較をしてございます。合計欄をご覧くださいまして、その一番下の欄が対21年度ベースでの削減額という形で、全体的に見れば、300～400万程度の削減ができている、4～5%の削減ができていると私どもは評価をしてございます。

4ページの「評価」については、削減がうまくいったことと、あとは施設の管理・運営に係る複数の業務を一括して複数年契約したことによりまして、従来に比して契約関係事務が大幅に削減することができたと評価してございます。

5ページ目ですが、この事業に当たりまして、民間事業者からの創意工夫、改善提案はどのようなものがあったかということですが、先ほど申し上げました前記のⅢ－2－(2)の「実施状況」の中で申し上げた、例えば修繕箇所の一覧とか、光熱水料の分析結果の報告とかそういったものを加えまして、こちらの①ですけれども「植栽及び緑地等管理」のうち高木剪定作業については業務自体が非常に高額になることもありまして、敷地も広がりますので、その敷地を5区分、5か年に分けて計画的に剪定作業を行うことで全体的なコストを下げるような提案をしていただいたことと、あとは東日本大震災における電力需給対策について、効果的な節電対策を提案していただいたところを、税関研修所及び関税中央分析所は採用してございます。

最後は「総合評価」ですが、本事業の実施に当たっては複数業務を一括して複数年契約したということで、契約事務の大幅な削減、経費の削減効果及び随意契約から競争入札への移行による透明性の確保が図られたと認めております。また、管理運營業務の質として設定した項目に対する履行状況も、上記の調査、提案状況等を踏まえまして、良好なサービスの質が達成されたと認めてございます。

以上のことから、税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務については、本事業を踏まえまして、次期の事業においても引き続き当該業務を実施することにしたいと考えております。

ただ、これまでの私どもの受託事業者との話し合いとか、平成21年度当時、本件の実施要項（案）についてパブリックコメントを募集した際に特に人件費の上昇部分を事業者自体が飲み込むのがなかなか大変だという御意見もございまして、そういったことも踏まえて、5年間は特に長いこともあって、次期については3年間で契約をしたいと考えてございます。

以上、私からの説明を終わります。

○稲生主査 御説明ありがとうございました。

続きまして、事業の評価（案）について、内閣府より説明をお願いいたします。説明は簡単をお願いします。

○事務局 内閣府の評価（案）でございまして、資料Aをご覧ください。

「事業概要等」は、先ほど財務省から説明がありましたので、省かせていただきます。

次に、資料2ページをご覧ください。「受託事業者決定の経緯」で、入札参加者は3者あり、3者とも評価基準を満たしていたため、平成22年3月1日に開催して、上記事業者を決定しております。

次に、Ⅱの「評価」の2の「対象公共サービスの実施内容に関する評価」でございますが、達成すべき質として3点挙げております。そのうち、「衛生環境の確保」については、アンケート調査を実施しており、各年度とも設定している全8項目においては70%以上を達成していることで、サービスの質は確保されたものと評価しております。「品質の維持」「安全性の確保」についても、特段、問題等は起きておらずに、中断回数、空調停止等は0回であり、サービスの質は確保されたものと評価しております。

4ページの「確保すべき水準として設定した項目」についても、いずれの項目についても、測定指標を事業者が確実に実施しており、特に問題はないということで評価しております。

次に、5ページの3の「実施経費についての評価」でございますが、実施経費（22年度～25年度）を従来経費の21年度と比べた場合に、各年度とも4～5%程度の経費が削減されていることから、経費削減効果はあったものと評価しております。

次に、4の「民間事業者の創意工夫及び改善提案」で3つ記載させていただいていますが、この3つの創意工夫及び改善提案により、業務の質の維持向上、環境保持等が図られております。

5の「評価のまとめ」でございますが、本業務の実施に当たり、「包括的に達成すべき質」及び「確保すべき水準として設定した項目」については、いずれも達成指標を満たしていることは評価できるとしております。実施経費についても、従来経費に比べ、各年度の実施経費は削減されており、経費削減効果はあったものと評価しております。

次に、6の「今後の事業」でございます。本事業の実施に当たり、複数業務を一括して複数年契約にしたことにより、契約事務の大幅な軽減や経費の削減効果が図られるとともに良好なサービスの質が達成したと認められます。

このことから、次期事業においても引き続き、民間競争入札を実施することが適切であると考えております。

なお、財務省より、次期事業の業務委託期間に関しては、民間事業者からのヒアリング等において、人員確保が困難なことからサービスの低下を懸念する声があったことを踏まえて、応札不調の回避や競争性確保の観点から、業務委託期間を3年として実施したいということでございます。

評価（案）は、以上でございます。

○稲生主査 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事業の評価（案）について、御質問・御意見のある委員は、御発言をお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

○石田専門委員 「人件費の上昇に伴う要員確保が困難」ということで、次期は、予定価

格というか、今回よりも金額はやはり増える感じになるのですか。

○瀬瀬総務課長 私どもは明確には申し上げられないのですが、業者からのヒアリングでは、人件費が上がっていると。いわゆるブルーカラーというか労務関係ですね。そういったところがかなり上がっているというのが実情にあるようでございます。

○小松専門委員 今のとも関連するのですけれども、結局、22年度～25年度で下がっている分は、基本的には剪定の部分ですね。

○瀬瀬総務課長 そのとおりです。

○小松専門委員 その他のところは、それほど下がっているわけでもなくて、業務内容を見ると、結局、人手がかかる仕事ばかりで、内容的にも決まり切ったことが多いので、あんまり工夫の余地のない仕事というように思いますので、当然、その人件費が上がれば、全体の費用は上がるだろうなと思います。それはもうやむを得ないかなと思います。

○石村専門委員 5年から3年にということですがけれども、前回、3者入札していただいたみたいですがけれども、今回も少し業者さんに聞いて、複数あるというような感触は得ているのですか。

というのは、この建物は大丈夫だと思うのですけれども、他の事業で、特定の業者でないと管理できないような冷暖房システムか何かがあって、要は、そこ以外は管理できない。だから、当初は、その関連会社か何かに発注しようと思って入札に参加したはいいけれども、結局、入札に負けてしまって、次に参加したとしても、そこが勝つだろうということで、1者だけになってしまったと。実は、その1者が前回の受託事業者だったもので、その辺は大丈夫ですか。一応今回複数業者が入札に参加していただいただけそうだという打診というか、聞き取りはされているのでしょうか。

○瀬瀬総務課長 今のところは複数の業者に聞き取りはまだしていませんが、財務省の他の施設については、3年の契約期間でもう二巡している状況でございまして、いずれも基本的には研修施設でございまして似通った施設ですので、その実施状況から見れば、恐らく複数の参加者は見込めるといように認識しています。今後は予算要求等の段階で複数業者と接触を図ったりする場合もあると思いますが、今のところは契約相手業者との話が基本になってございます。

○稲生主査 この事業については、質も確保されましたし、経費関係の削減も5%平均ぐらい確保されたことでありまして、新プロセスあるいは終了プロセスという判断もあったかと思いますが、要は、資料1の5ページの「総合評価」を拝見しますと、複数業務を一括して複数年契約した効果が非常に多く、また、競争入札への移行というようなこともあったということで、こういった枠組みは、必ずしも我々監理委員会のもとで実施いただかなくても、御省だけでも可能という考えもあろうかと思いますが、この点はいかがでしょう。

○瀬瀬総務課長 まさにそういう考え方もあるかと思うのですが、私どもといたしましては、財務省の中の横並びの部分というか、二巡ぐらいしないとうろかなというのもござい

まして、今回については二巡目をやってみて、その上で判断をさせていただきたいと。恐らく次回というか、三巡目になる時には新しいプロセスの方、もしくは終了プロセスへの移行も検討の視野に入れるというように認識してございます。

○稲生主査 承知しました。

「税関研修所及び関税中央分析所の管理・運營業務」の事業の評価（案）等に関する審議は、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柄はございますか。

○事務局 特にございません。

○稲生主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえて、事務局から監理委員会へ御報告いただきますようお願いいたします。

（財務省退席、国際交流基金入室）

○稲生主査 独立行政法人国際交流基金の「日本語国際センター施設管理・運營業務」の実施状況及び事業の評価（案）等についての審議を行います。

本案件は、これまで2回の審議を行っていますが、その際に議論となった事項について、独立行政法人国際交流基金日本語国際センター村田副所長より御説明をお願いしたいと存じます。説明は5分程度でよろしく申し上げます。

○村田副所長

9日の小委員会で、受託事業者でありますTBS社のスタッフが、自家用車へ備蓄用ガソリンを給油した件について御説明申し上げました。その中で、備蓄用ガソリンの管理、それから、自家用車を使って業務を遂行することについては、実施要項上に記載がないという点について、委員の皆様にご確認いただいております。

その上で、本日は、前回の小委員会で課題となっております点、「事実がどのように整理されていったのか」「結果として、基金が給油を行ったスタッフを告発するに至らなかったのか」、この2点について御説明をさせていただきたいと思っております。

時間の制約もございますので、2つ目の点、基金が当該スタッフを告発しなかった理由について、背景となる事実をまじえながら御説明申し上げます。

なお、第1の点「事実がどのように整理されていったか」については、資料の2ページ目以降に2.「経緯」として、時系列に沿って整理をいたしております。

資料の1ページ目を御覧ください。

本件は、本年の1月、受託事業者でありますTBS社の統括業務主任、この者は当センターに常駐して、TBS社のスタッフ全員を管理・監督する立場にある者ですが、この統括主任に対して、同社のスタッフAが備蓄用ガソリンを私的流用している疑いがあると、同社のスタッフBによる告発があったことに端を発します。すなわち、TBS社内部の内部告発という性格のものであり、その際、TBS社の方でもしかるべく調査の上、事実を確認して、ガソリンの弁償、始末書の提出といった対応が行われましたが、その段階で、基金に対してはTBS社から何の報告もされませんでした。

告発したスタッフBは、これは推測の部類に入るのですけれども、内部告発をしたことにより嫌がらせを受ける、さらには、職を失うかもしれないという疑惑に駆られ、弁護士のもとに相談し、弁護士Kから当基金宛に、事態の解明とスタッフBの雇用の確保を求める趣旨の内容証明郵便が2月17日に届きました。

この告発を受けまして、当基金でも、顧問弁護士Fに相談し、本件の対応を委任しました。

双方の弁護士が3月11日に面談し、当基金の顧問弁護士Fから先方の弁護士Kに対して、告発を裏付ける証拠の開示を求めましたが、スタッフBはガソリン流用の現場を目撃したわけではなく、スタッフAがガソリン備蓄タンクを保管している車庫に自分の車を駐車している。それから、ガソリン備蓄タンクの残量が減っている。この2点からスタッフAがガソリンを流用したのではないかと推測したにすぎないことが判明いたしました。

今申し上げました弁護士同士のやりとりに加えまして、当基金でも独自にTBS社に対して調査を依頼し、事実の解明に努めております。TBS社がスタッフAに対して事情聴取をした結果、基金に無断で1回備蓄用ガソリンを流用したとの証言がございました。前回のこの小委員会で申し上げましたとおり、自家用車を業務に使おうとした際に、ガソリンの残量が乏しかった。それで、少しぐらいなら許されるのではないかという安易な思い込みがあったということです。流用が1回しか行われていないという証言については、私どもとしても、公用車の走行記録とガソリンの給油記録を過去にさかのぼって突き合わせ、不自然な給油が行われていないことを確認しております。また、基金からの調査依頼に対して、TBS社の埼玉支店長がこのスタッフAの証言を、同社の調査結果として公式に報告していること、また、スタッフAの日頃の勤務態度から、私どもの方でもこの証言は信じるに足るものと判断しております。ここまでの、概要でございます。

このような私どもからの調査依頼に対して、TBS社の方は、終始迅速かつ誠実な対応で対応してくれました。スタッフAと統括業務主任に対する人事上の処分を行うとともに、今後、スタッフが自家用車を業務で使用した際、ガソリンをどのように精算するかということについても即座に決めており、TBS社が本件を真摯に反省し、再発防止に向けて真剣に取り組んでいるというように私どもも実感した次第でございます。これが1. の(2)に書いてある点でございます。

一方私ども国際交流基金としても、備蓄用ガソリンの保管について、チェック体制が甘かった点があったのは事実でございますし、保管容器を入れ替え不要な缶に変更するとともに、公用車運行記録の記載方法や業務でTBS社のスタッフが自家用車を使用する場合の取扱いについて、同社と協議をして決めました。1. (3)に書いてございますとおり、再発防止についてしかるべく対応ができたものと思っております。

以上のとおり、本件については、証拠が不在であること、流用されたガソリンの量も軽微であり、既に弁済されていること、事件発覚後のTBS社の対応が適切であったこと、再発防止策を完全にとったということをもちまして、国際交流基金としても、TBS社を「告発し

ない」と結論付けることといたしました。これに関しては、顧問弁護士からも、この対応で問題ないという見解が得られましたので、私ども基金内の所定の決裁手続により、本件を理由としてTBS社に対して指名停止、その他の処分を行わず、従前の関係で業務を継続発注することを組織として決定いたしました。

以上が、1. に書いてあることの概要の御説明でございます。時系列に沿った詳しい経緯については2. に書いてございますが、時間の都合もございますので、順を追って読み上げることは割愛させていただきますが、弁護士同士のやりとりは、黒枠で囲みました部分3月11日と4ページ目の3月27日の欄がこれに該当するものでございます。

冒頭申し上げましたとおり、本件は、本来ですと、TBS社の内部で内部告発として、同社内で処理されるべきものだと考えておりますが、一方、私どもも反省材料があることも事実でございますので、今回のこの事件を契機に、必要な事項を業者との間で取り決め、それに従って業務が遂行されるよう改善していく所存でございます。

○稲生主査 御説明ありがとうございました。

同事業の評価（案）について、変更の部分だけでも結構ですけれども、内閣府より御説明をお願いいたします。

○事務局 本日は、資料2、資料B及び参考資料等を用意させていただいておりますが、前回、修正箇所を赤字とした資料を出させていただいたものを黒に反転させていただいているものでございまして、日付以外は内容について変わったところはありません。

○稲生主査 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事業の評価（案）、特に事情の御説明について、御質問・御意見のある委員の先生方は、御発言をお願いしたいと思いますのですが、皆様いかがでしょうか。

基本的に、本日いただきましたペーパーですけれども、施設管理・運營業務について、まず、基金の方で告発しなかった理由は、3点明確に書いてございまして、そういう意味では委員の先生方にもかなり腑に落ちるところではないかと思えます。また、経緯についても、御説明はなかったのですけれども、詳細に時系列を明らかにしていただきまして、ありがとうございました。

先生方からどうでしょうか。何かコメントはよろしいでしょうか。

○清水専門委員 スタッフBというのは、なぜ告発したかというのは何かあるのですか。

○村田副所長 弁護士から内容証明郵便が送られてきたことについては、推測も混じっているのですけれども、恐らくスタッフBがTBS社内部で内部告発をしたことによって、ちょっと嫌がらせも受けていたようです。、が、TBS社の統括が、こういうことがあると来づらくなるのではないかと、思って代わりの者を配置したらしく、本人が週末に出勤したら、自分と違う人間がそこにいるということで、内部告発したことによって首を切られるのではないかと、かなり不安になったのだらうと思えます。弁護士から私どもに対する書簡の中でも、Bが不当・不利益な行為を受けることがないように、国際交流基金からもTBSを指導

してくれという文言がございましたので、その点をかなり強く弁護士に訴えたのではないかと思います。

つまり、事を公にし、基金を巻き込むことによって、TBS社がBに対して不当な行為を行えないようにすると、そういう我が身を守ると申しますか、そういった意識がかなり強かったのではないかなというように私どもでは考えております。

○清水専門委員 最終的には、変な言い方ですけども、丸くおさまったのですか。

○村田副所長 はい。Bがいろいろ言ってきていることに対して、私どもが調べた結果を、弁護士を通じて伝えているわけですけども、それで、さらなるリアクションが何もなければ、これは一応決着したと考えて良いだろうというようなコメントを当方の顧問弁護士からいただいております。実際、3月27日、最後に弁護士同士のやりとりがあった以降は、先方からは何も反応はございません。引き続き、Bも週末には勤務をしております。

○稲生主査 この他、いかがでしょうか。

今回、我々としては、事業の評価（案）の文言も含めて確定しなければいけないと考えております。結果的に、終了プロセスなのか、どうなのかということになりまして、問題となるとすれば、資料2の7ページのVの「今後の事業」の1.の(1)が論点として挙がるかと思っておりますけれども、顧問弁護士、それから、様々な事実確認の作業の中で、業務改善の必要なしということで指示を出さなかったということでございます。それから、法令違反行為等がもしあったということであれば、それは恐らく証拠をもって何か指摘するようなことであろうと思ひまして、その実績もなく、業務改善に至らなかった。これは恐らく両方ともかかわってくると思ひます。

それでよしとするかどうかということでもありますけれども、ここは委員の先生方の御意見もあろうかと思ひますけれども、私としては、確かにここまで言い切れるような法令違反行為はなかったのですけれども、言い方は失礼かもしれませんが、契約の中身の部分のやや明確でなかったようなところ、言ってみれば、その部分で今回のある種の不幸というか、こういった出来事等が起こってしまった部分もあるということで、新プロセスということでちょっと身軽にしながら、市場化テストという形で監理委員会のもとで、もう一期間ぐらい一回運営いただくというものもあるのかなど。つまり、終了プロセスで自信を持って大丈夫ですよという形で、監理委員会にかかる自信が今の段階では私ちょっとなくて、そういう意味で新プロセスでどうなのかなというような感触を持っています。私の意見は以上ですけども、もちろん委員の先生方いろいろあると思ひます。どうでしょうか。

○小松専門委員 この案件は偶発的というか、むしろ、基金は何かとばつちりを受けてしまったみたいところが非常に強いような印象はあります。ですから、慎重になられるのはよくわかるのですけれども、私個人的には、そこまでしなくてもいいかなというような感触は持っております。

○清水専門委員 私も、今の基金がどっちかという主体になって問題を起こしたのでは

ないので、特にいいのかなという感触は持っています。

○石村専門委員 私も稲生主査と同じ意見です。というのは、先日ちょっとお話ししたのですけれども、コンプライアンスで違反の事件が起きた会社があって、その後もう一度起こしたと。その後、結局、倒産して、事業に支障を来したということがあったので、その時、内閣府の担当の方も右往左往されて、すごくお困りになられたことがあるので、念のため、一応慎重を期して、もう一期様子を見させていただいた方がいいのではないかとはいうようには私は個人的には考えています。

○石田専門委員 私は別に終了していただいても構わないと思います。ただ、不正が起こるといことは、不正をした人だけが悪いのではなく、不正が起こり得る体制にあるということなので、今回のガソリン40ℓの備蓄は必要なのか。不正使用が簡単に出来るのだったら、誰だっ入れてしまいたくなりますね。それも、入れても見つからないのだったら入れてしまおうかなと思うかもしれない。今は24時間ガソリンスタンドは開いていますから、この備蓄は不要ではないでしょうか。同じように、不要なのに何かやっていて、不正があっても見つからないようなものがあるかどうかは、もう一度見直していただきたい。不正は、不正する人がいけないのですが、不正を許すものがあることがやはり一番いけないと思いますので、そこを少しもう一度見ていただければ、私は終了プロセスでも構わないと思います。

○村田副所長 ガソリンを備蓄した件については、これは3.11の後でございまして、実は地震が起こった翌日か翌々日に研修生の帰国がございまして、まさに車を出すのに当時の担当者はかなり苦労したということで、備蓄を始めたわけです。

ただ、今も御説明申し上げましたとおり、勝手に開けられないような缶入りのものにする等の体制はとってございます。

2番目の点については、中で検討をした上でしかるべき対応はとらせていただきたいと思っております。

○稲生主査 皆様の御意見、コメントをいただき、ありがとうございます。

事務局にちょっと確認したいのですけれども、例えば両論あったと。恐らく決をとる場ではないとは思っておりますが、監理委員会に両論出すのは余り例がないとは思うのですけれども、今回、私が説明させていただく関係もあるので、ちょっと慎重に主査としての意見を出しておいて、小委ではこういう意見が出て、一応最終的な判断を監理委員会で行うというやり方は採れるのですか。あるいは、小委員会で結論を出しておいた方がいいのか。そこはどうなのでしょう。余り例がないのは分かっております。

○金子参事官 少なくとも監理委員会に諮る案としては、どちらかに決めていただいた上で、そういう議論がありましたというのを御紹介いただいた上で、それで最終的な判断をしていただきます。

○稲生主査 逆の結論になることもあるということですか。

○金子参事官 それはあってもおかしくはないと思いますね。

○小松専門委員 今回は両論ありますので、そういう場合は大体主査に一任ということになるかと思うので、主査の御判断で決めていただけて結構だと思います。

○稲生主査 わかりました。

それであれば、あえて割れているのを認識しながら、恐縮ですが、新プロセスという形で次もおつき合いいただくという、一応結論としては採らせていただけて、ただ、監理委員会には、別の意見もあったということを示し添えて、委員からいろいろ意見も出るかもしれませんので、それで最終的にということによろしいでしょうか。そういう形では大丈夫ですか。

○金子参事官 はい。

○稲生主査 それでは、詳細な御説明大変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、「日本語国際センター施設管理・運営業務」の事業の評価（案）に関する審議は、これまでとさせていただきます。

事務局から確認すべき事柄はございますか。

○事務局 資料B、参考資料については、新プロセスへの移行ということがございましたので、そちらについては修正の上、監理委員会に上げるということにさせていただければと思います。

○稲生主査 よろしくお願ひします。

それでは、事務局におかれましては、その修正案を我々にお流しいただいた後で、本日の審議を踏まえて、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。私の方から、補足説明をさせていただきます。

本日は、どうもありがとうございました。

(国際交流基金退席、大学入試センター入室)

○稲生主査 続きまして、独立行政法人大学入試センターの「大学入試センター試験出願受付業務・成績通知業務」の実施状況及び事業の評価（案）等について審議を行います。

まずは、事業の実施状況について、独立行政法人大学入試センター総務企画部小嶋部長様より御説明をお願いしたいと思います。説明は5分程度でよろしくお願ひします。

○小嶋部長 総務企画部長の小嶋でございます。よろしくお願ひいたします。

早速ですが、大学入試センターにおける民間競争入札対象事業の実施状況について御説明させていただきます。資料の「大学入試センター試験の出願受付業務・成績通知業務の実施状況について」を御覧いただきたいと思います。

Iの1として、まず「委託業務の内容」でございます。委託業務は、センター試験の出願受付業務と成績通知業務の大きく2つに分かれております。まず、(1)の「出願受付業務」です。毎年10月に、翌年1月に行いますセンター試験の志願者50数万人からの出願を受け付けます。郵便局留置の出願書類を当該郵便局から受領すること、志願票記入内容のデータ化、受験票の発送、更には、全国約700か所の試験場での試験実施に用いる資料等の作成までの一連の業務を10月から12月にかけて行います。また、この業務に付帯して、9,000

を超える試験室の名称や収容数などのデータ作成、更に、センター試験の募集要項に相当する受験案内の印刷、不要となった志願票等の廃棄を行います。次に、(2)の「成績通知業務」でございます。センター試験の個人の成績は、出願時に通知を希望した受験者のみに通知しておりますが、現在は、受験者の約7割、約40万人に対し成績通知書を作成し、送付しております。これは、1月のセンター試験実施後の3月から4月にかけて行う業務でございます。これらの業務を平成24年5月1日～平成27年4月30日という期間で、教育測定研究所共同事業体に委託しております。なお、同事業者への委託は、平成21年10月～平成24年4月に引き続き2期目でございます。

Ⅱが、その実施状況でございます。それぞれの業務については、御説明いたしません、我々が実施要項で確保すべきとしたサービスの質については、満足すべき水準であったと考えております。

次に、8ページのⅣの「実施経費の状況及び評価」でございます。第1期とは異なり、第2期については、市場化導入以前よりも経費がかかっておりますが、これは6年前とは契約の内容が変化してきているためと考えております。また、落札金額と支払金額の間にも差がございますが、これは9ページの【第3表】のような契約変更によるものでございます。御承知のように、センター試験の制度は比較的頻繁に変更されますし、試験実施でトラブル等が生じた場合には、翌年度には対策を講じなくてはならないといった事情から、本件受付業務等においても、業務内容の変更が求められる場面が多いということでございます。両期間を通じて、決して目覚ましい経費節減というわけではございませんが、対象事業がいずれも従前から外注していたものでありますので、妥当な結果であろうと考えておるところでございます。

以上の実施状況から、10ページのⅤの「まとめ」ですが、当センターとしては、確保すべき公共サービスの質の維持、経費の削減、事務処理の効率化が達成できたと総括しているところであり、3月19日に制定されました指針に掲げられた諸要件をおおむね満たすと考えておりますので、今後の事業については、市場化テストを終了し、当センターの責任において行うことを御了承願います。御了承いただいた後は、これまでの市場化テスト実施の経験を踏まえて、引き続き、法の趣旨に基づき、当センター自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてみたいと思います。

説明は以上でございます。

○稲生主査 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いたします。説明は5分程度でお願いします。

○事務局 事業評価（案）について御説明いたします。

今、センターから御報告のありました実施状況に基づきまして、評価（案）を作成しております。御報告がありましたけれども、確保されるべきサービスの質については、おおむね満たされているという状況でございます。

また、入札の参加者については、第2期におかれましては、2者の応札があったという

ことで、競争性についても十分確保されている状況であると事務局では考えているところ
でございます。

実施経費については、市場化実施前平成20年度と比較しますと、増加となっているとい
うことではございますが、こちらについては、試験制度の変更等、種々諸々の事情もござ
いますので、そういった事情を除けば、経費の削減効果はあったものと評価できると、事
務局では考えているところでございます。

終了プロセスに進みたいという意向が示されていることを受け、事務局として確認しま
したが、基準を満たしていると考えております。

説明は以上でございます。

○稲生主査 御説明ありがとうございました。

それでは、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。

○石田専門委員 志願者数を、平成20年度と24年度、25年度について教えていただきたい。

○小林課長補佐 まず、22年度を。

○石田専門委員 比べているのは20年度、市場化テスト実施前は20年度ですね。市場化テ
スト実施前の志願者数と24年度、25年度の志願者数を教えていただきたい。

○小林課長補佐 申し訳ございません。本日は、平成21年度以降のものでしたら、この場
で御回答できます。

○石田専門委員 それで結構です。

○小林課長補佐 平成21年度は553,368名、22年度は558,984名、23年度は555,537名、24
年度は573,344名です。それから、25年度、今年の1月の試験の分は560,672名でございま
す。

○石田専門委員 リーマンショックがあったので、結構増えているということなのですか。

○小林課長補佐 18歳人口は横ばい、あるいは少し減少の傾向ではございますけれども、
志願者数は、逆に、僅かながら増えています。

○石田専門委員 2ページ目に「受験案内の印刷・送付作業」で、91万部印刷ということ
ですが、大体56万人に対して91万部というと、1.62倍ですけれども、こんなに多く印刷し
なければいけないものですか。私立大学だと、応募があったら渡すみたいなの、欲しい人は
取りに来るみたいな形ですけれども、これはほとんどの高校とか予備校とかに配るとい
う感じなのですか。

○小嶋部長 配付については、約770のセンター試験参加大学を通じで、約36万部配付して
おります。

○石田専門委員 大学に配るのですか。

○小嶋部長 それぞれ大学に送って、志願者はそちらの方で受け取っていただくという形
をとってございます。

もう一方は、外部の代行発送業者を使っておりまして、志願者はそちらに請求しても受

け取れる形にはなってございます。

○石田専門委員 でも、多くないですか。

○小嶋部長 全国の大学を通じて配るということがございますので、ある程度余部を持ちながらということと、1人1部と限ったものでもないですし、受け取ったけれども、申請しなかったという方もいらっしゃるかと思います。

○石田専門委員 仕様書で91万部刷ってということで91万部だとは思うのですが、適時適切に見直して行って、無駄はいろいろなところで削減するべきだと思うのです。1.62倍が多いか少ないのかは、私も他に何も資料がないのではっきりは分からないのですが、ただ、一般的に、それは多いのではないかという気がしなくもない。他に業務がいろいろ増えたので、実際、これは8%以上経費も上がっている中で、他に削減できるところがあるのであれば、いろいろ見直していただきたいというのがありますし、逆に、業者から改善提案とかという、そういうのもなかったのかなという気がしたので、ちょっと質問をさせていただきました。

○稲生主査 今回、終了プロセスを御希望ということで、入札でも2者競争がありましたし、サービスの質に関しては特段問題ないと伺っております。競争性について確認ですが、1期目は何者でしたか。

○小嶋部長 入札は3者ございました。

○稲生主査 今回は2者に減ってしまったということですが、残りの1者というか、応募されている方たちは結構変わってきていますか。

○渡邊係長 1期目の3者のうち落札をしなかった2者については、2期には参加しておりません。2期目の2者目は、新たに入ってきた会社でございます。

○稲生主査 これは参加しなかったところに、インタビューというか、どうして来なかったのかみたいなことの確認はされたのでしょうか。

○渡邊係長 確実にヒアリングをしたという記録は残ってないのですが、1期目に入札に参加して、うちの方の仕様と費用等に鑑みて、2期目については入札を見合わせたというようには理解しております。

○稲生主査 手間がかなりかかる仕事でもあるので、なかなか及び腰になってしまうというのが出てきたのかもしれないですね。

ノウハウ的に専門的なのではしょうけれども、特有な専門性、ある業者でなければできないような、それがあから今回出て来なかったとか、そういう話はないわけですね。

○渡邊係長 そうですね。もともと市場化の前も、印刷会社やデータ会社に個別に外注しておりましたので、特段専門性の高いものではないと理解しております。

○稲生主査 それは次回以降も、上手に広報をすれば、競争性は保たれるだろうとお考えだということですね。

もちろん我々は総合的に判断をさせていただいて、終了プロセス移行基準を適用しようと思っておりますが、経費の削減の関係で、複雑過ぎて、果たして、本当に効率的な削

減がなされたかどうかというのは、いま一つ確証が持てないですね。ですから、おっしゃるように、仕様がどんどん変わって、私も大学で仕事をしていまして、センター試験を利用させていただいていますので、毎年のように仕様が変わって、それをコスト面で把握するのは難しいというのは十分わかっているのですけれども、そこら辺の整理はやはり難しいですか。要は、今回の委託の前と現状で比べて、コストが本当に下がったのか。8.4%上がったのが、仕様の変更部分を除いて、何かイコールで合わせて、実は下がっていたという、本当にそういうのが出てくれば、我々としては問題ないのですけれども、そこら辺の整理はなかなか難しいですか。余りにも仕様が複雑に変更してしまっていて、変更要因を何かコストで割り振って除いてというのは、ちょっと難しいものでしょうか。

○渡邊係長 単純に割り切れない部分は。

○稲生主査 結構ありますか。

○渡邊係長 はい。全く新規に業務が追加されたということであれば、その業務に対してのコスト増という形で弾き出されるのでしょうかけれども、実際には、業務量の増加だけではなく、社会情勢による自然増も含まれていると理解していますので、その中で、平成20年度レベルの仕様だったらという仮定の前提で数字を弾き出すのはちょっと難しいかなと思います。

○稲生主査 しんどいですかね。

○渡邊係長 はい。

○清水専門委員 これは、かつては単年度で契約していたのですか。

○渡邊係長 市場化の前ですか。

○清水専門委員 はい。

○渡邊係長 単年度で、各業務ごとです。

○清水専門委員 数年度で、例えば3年でやるのもどうなのかなという気も一瞬しますね。

○石村専門委員 多分、8ページのところでもうちょっと工夫してもらえないかなというふうな印象を持ったのです。というのは、削減効果があったと言っておきながら、どういう訳か、これは増えているという形になってしまっているのだから、それを増えた要因として、例えば①②③④の要因を挙げていらっしゃるのですけれども、その部分で、①で560万とか、②で900万という形で示して、その要因を除いたら、こういう形で実質的には削減できているのですよみたいな形の表現はやはりとれないものなのですか。これを見ると、要は、削減しましたと言いつつ、数字的には増えていますという形で、矛盾しているのではないかという誤解を受けかねないということなのではないかと、そこを何とかもう一工夫できないものかなと思ったのです。

○稲生主査 金額の増減部分は割り振ればあるわけですね。データの量が増えたとかですね。多分そこが計算上でできて、うまく金額で測れないような実質的な仕様の変更みたいな部分があって、それは除いていただいてもいいのですけれどもね。8.4%はある意味では単純計算で8.4%ということですね。平成20年度と比べて、今の契約金額で言うと、8.4%の

増だということで。もう少し工夫を見せていただくといいのかなという感じなんですね。要は、経費削減効果があったと言っているながら、その金額がないというのが、我々判断がちょっと難しいところがありまして、定性的な情報はいただいているのですけれども、もうちょっと整理いただければいいなという気はしております。いずれにしても、総合的に我々は判断しますので、金額でマイナスでなければ終了できないということを申し上げるつもりは毛頭ございません。

○清水専門委員 落札金額と支払金額で、増えている部分のところは説明できますね。そうすると、落札金額の部分で何が要件として増えたかというのを一覧にしてもらって、多分、全部は埋まらないと思うけれども、数字的に埋まる場所はできてくると思います。それを見ると、何となく下がったとか、そういうイメージがつかめるのですが、これだと、確かに、じっくり読んでも、何かよくわからないのです。

○渡邊係長 ①～④について、数字は記載してないのですが、実際、この①～④を合計すると、約1,730万ぐらいの経費増となります。ただ、実際の支出額の増が1,530万ということですので、その差が削減効果というような理解をしておるところではございます。

○石田専門委員 落札金額がもともと市場化テスト前よりも高い訳ですね。ということは、予定価格は高かったということですね。

○渡邊係長 はい。

○石田専門委員 そうすると、23年度は市場化テスト後ですけれども、23年度に比べると、落札金額はどうかのですか。その前3年間。

○渡邊係長 第1期の3年目よりも増えております。

○石田専門委員 それが増えるのは、みんな仕様がかわっているからですか。

○渡邊係長 はい。

○石田専門委員 そうすると、仕様がかわると、変わり続けてしまうのですか。試験監督などをする人間としては、そんなにセンター試験は大きく変わったかなという気がするのですが、そんなに大きく変わったのですか。

○渡邊係長 実際に、①～④に書かれているとおり、1期から2期への移行の際に、新たに変更になった部分、新たに業務が追加になった部分もございます。

○石田専門委員 追加になった部分はあるけれども、減る部分はないのですか。

○渡邊係長 業務量の減少がある業務はありますけれども、極端に0になったというようなものはございません。

○石田専門委員 個人的には、志願票等のデータ化作業が、個人情報カバーシールから圧着葉書になったら、そんなに金額が変わるのだろうかと思うのですけれども、やはり変わるものですか。シールの方が手間がかかるような気がするのですが、そんなことはないですか。圧着の方がかかるのですか。

○渡邊係長 はい。そちらで、平成20年度と比較して、900万ぐらいの増にはなっているのです。それが一番大きい理由です。

○石田専門委員 圧着葉書の部分ですか。

○渡邊係長 はい。

○石田専門委員 大きな仕様で、これが何とか増とかと見えると、ほかの部分では削減できているのにというのが分かるというのが。

○渡邊係長 個々に数字を挙げて、先ほど言った1,700万超えの数字で。ただ、それが実際に20年度との差が1,500万になっているという部分で、仕様増に比べて、それよりも低い金額の増で済んでいるところについては削減効果であるというような表現をさせていただければよろしいということですか。

○稲生主査 そういう形で皆さん理解できますかね。

いずれにしても、大きな削減とまではどっちにしても言えないというか、定型業務が相当多かったですね。

○渡邊係長 はい。

○稲生主査 仕様上も、入試というのもありますので、がちがちに決めざるを得ない部分があつて、たしか、実施要項（案）のときも、そういう議論をしたように思いまして、創意工夫で10%削減とかというのはなかなか難しい、そういう業務だろうなという想像をしたものですから。

そうすると、評価（案）の書きぶりを、単純計算で1,730万の経費増が見込まれたにもかかわらず、最終的な増加は1,500万にとどめたという、ここは努力の成果が出ているみたいな感じで、経費削減のドラスティックな効果は出ていないけれども、とにかく少しでも出ているみたいな、そういう書き方というか、どういうようになるのか。経費削減の効果を否定はしないという程度ですかね。

以上の説明で、皆様どうでしょうか。

私は、終了プロセスでよろしいのではないかなと、説明を聞いて考えておりますけれども、皆様どうでしょうか。何か異論がございますか。

○清水専門委員 結構でございます。

○稲生主査 よろしいでしょうか。

では、評価（案）については、後でまた議論をするかもしれませんが、結論については、終了プロセスということにさせていただきたいと思います。

それでは、時間となりましたので、「大学入試センター試験の出願受付業務・成績通知業務」の事業の評価（案）等に関する審議は、これまでとさせていただきます。

○事務局 今のところですが、資料3の①～④のところに金額をざっくりでも入れていただくような修正をしていただいて、委員の皆様にご確認をいただいてというような流れでよろしいでしょうか。

○稲生主査 資料3は、修正が要るのですか。評価（案）ではないですか。

○事務局 資料Cの方ですか。

○稲生主査 資料Cの方ですね。それで言いますと。

○事務局 5ページ辺りですか。

○稲生主査 ええ。先方に修正いただくのはやぶさかではありませんけれども、一応我々は評価（案）の方で見ております。

○事務局 要は、物理的な数字等を聞き取りいたしまして、6ページに記載するというところでよろしいですか。

○稲生主査 単純に増加となっているというのではなくて、仕様の変更等によって1,730万ですか。金額はお伺いしなくてははいけませんけれども、この増加分であるみたいな感じで。要は、仕様の変更でこの1,730万が増えてしまって致し方ないというニュアンスを多分評価（案）で出さないといけないと思いますので、その部分だけ、事後打合せでまた調整をしていけばと思っております。

それでは、後ほど評価（案）に関しては修正をさせていただきまして、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえて、事務局から監理委員会に御報告いただきますようお願いいたします。

（大学入試センター退席、総務省入室）

○稲生主査 続きまして、総務省の「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」の実施状況及び事業の評価（案）等について審議を行います。

まずは、事業の実施状況について、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課の玉田課長より御説明をお願いしたいと存じます。説明は5分程度でお願いいたします。

○玉田課長

「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」の実施状況でございます。まず、資料4の事業の概要ですけれども、今、インターネット上で諸々の権利侵害情報、いわゆる違法・有害情報が広く流通をしておいて、社会問題化しておるという中で、一般のインターネットユーザーから様々な御相談、学校関係者含め、また、一般利用者、人権侵害に関する機関等々から相談があるところでございます。これを、メールをベースとして、電話でも必要に応じて受け付けるという形で進めておるというところでございますけれども、この業務に関して、24年4月1日～27年3月末まで、3年間の契約期間として事業を行っているところでございます。

「確保されるべき質の達成状況及び評価」でございます。これに関しては、1番で「請負業務の適正かつ確実な履行」という点に関しては、業務の処理体制、管理体制及び研修体制、この3つを整えて実施するということをお願いをしておりますけれども、まず、(1)の「業務処理体制について」は、その中身として、業務処理体制、支援体制、人員補助体制、こういったものを整えていただいております。中身として、達成状況のところですが、「・」が4つ並んでおります。まず、業務統括としてセンター長1名を置きます。それから、具体的に相談対応ということで、技術、制度等の専門的なスキルを有し、適切なアドバイスができる相談員を3名配置いたしておるところであります。それから、その相談対応を行う場合に、難しい対応等々ございます。それに関して実務アドバイザーということ

で、これも1名を配置いたします。更には、高度な法的な専門的支援を要する対応もございますので、こういった場合に顧問弁護士、法務のアドバイザーという形で配置をさせていただいているところであります。

次のページの管理体制でありまして、A、B、C、Dの4点について管理体制を整えてくださいということで、コンプライアンス・セキュリティ管理。この中身としては、秘密保持や個人情報保護。Bとして業務従事者の管理。それから、Cとして品質の管理。更に、Dとしては、トラブル時の緊急事態への対応であります。

達成状況・評価というところですが、特にAのコンプライアンス・セキュリティというところで、現状一番問題となっておりますところは個人情報の取扱いでもございますことから、この相談対応のマニュアルの中に個人情報の扱いについて、原則として主任相談員、相談員以外の関係者は閲覧することはできないこととしております。主任相談員、相談員及び実務アドバイザーは、個別の情報は外部に漏れることのないよう、適切に管理する。こういった規定を置かせていただいております。

さらに、「・」が5つ並んでおります。まず、プライバシーポリシーを作って、ホームページ上で公開をしております。これは後ろの方に御参考までに載せさせていただいております。別紙1でございます。それから、センター長から各相談員に対して、個人情報保護についての研修も行っているところであります。さらに、副センター長が相談内容を確認し、各相談員に業務の振り分けをするということで、業務従事者の管理もきちんと行っているところであります。

それから、特に品質の管理ということになりますけれども、まず、その質を高めるという観点から、実務アドバイザーあるいは副センター長が相談対応の中身の確認を行っております。そして、回答が難しいと、そういう相談案件については法務のアドバイザー、顧問弁護士から月に20件程度ですが、こういった回答をいただきながら対応を行っております。もちろん接遇についてもございますので、これは実務アドバイザーから、サービスの実態を見ながら、これも時々刻々新しいサービスが出てまいりますので、それに応じた対応をするよう、接遇のアドバイスも行っております。最終的には、品質の管理について、利用者のアンケートを毎年2回行っておりまして、その結果を相談内容と紐付けてフィードバックしていると、こういう中身でございます。詳しくは後ほどということになります。それから、併せまして、相談員、関係者による定例会を開催して、相談事例を具体的に分析を行いまして、資料作成、情報共有、こういったことがその後のより効率的・効果的な相談の役に立つわけですが、これを行うとともに、有識者を構成員として、「違法・有害情報相談センター推進協議会」という外枠の第三者を含めた協議会を作らせていただいて、これから、更に、新しい課題等についての実態、対応、問題点、こういったものの指摘を受けながら、対処方法を議論して、質の向上を行っているところでございます。

それから、(3)「研修体制」でございまして、ここでもA、B、C、D、4点につい

て準備しております。Aは、ネットの情報の削除等に関しては、プロバイダ責任制限法という法律がございます。これを初めとした法令とか、各種ガイドラインによって、削除の判断基準などの運用を行っているところでございますけれども、これに関する知識を得ていただくための研修。それから、Bとして接遇・クレーム、Cとしてコンプライアンス・セキュリティ、Dとしてマネジメント、こういうものを求めています。

【達成状況・及び評価】の欄ですけれども、まず、総務省でも、違法・有害回りの案件が非常に多くなっていることから、研究会等を行っているところですが、その報告書、あるいはそれに関する各種資料、こういったものを使って、法令、ガイドライン、接遇・クレーム体制について研修をいただいているところでございます。

また、先ほどもありましたけれども、個人情報保護も非常に重要でございますので、日本データ通信協会（デ協）が発行している個人情報保護セミナーの資料、あるいは、特に昨年においては、インターネット選挙の解禁というような非常にトピカルな話題もございまして、これに伴って、先ほど出ましたプロバイダ責任制限法が改正をされたり、その運用に伴うところのマニュアル、ガイドラインが改正になったりしておりますので、そういったセミナーにも御参加をいただいて、適時適切に有効な相談が行えるようお願いをしております。更に、より一般的にはなりますけれども、最新の動向、発生している事件、問題など、これは違法・有害情報関係でございますので、例えば新聞・テレビ等々で報道されますような、非常に残念なつらい事件の関係で御相談があったりする訳でございまして、その対応がどういったものであるかというようなことを初め、ベーシックな情報をできるだけ入手をしていただきながら、連絡があった場合に備えて、ミーティングを行っているというところがございます。

「要求水準」ですけれども、実施要項には、公共サービスの質の確保からということで、年2回の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」「分かりやすさ」の4点について、「よい」「ややよい」「普通」の合計が80%以上であることを求めています。24年度の達成状況ですけれども、4行目にございますけれども、「親切さ・丁寧さ」で言うと93.4%、「回答の早さ」は88.2%、「わかりやすさ」が87.5%で、この目標の80%を達成しております。25年度は、いずれも若干ずつ下がってきてはおりますけれども、これは相談件数が非常に大幅に増えております。23年度からすると、倍増の状況ですので、そういった中で、また、問題も複雑化している中で、時間を要する案件が増えているという中ではありますが、ここまでのところは何とかやっけていただいていると評価をいただいております。

6 ページです。経費の関係ですけれども、この表にありますように、24年度からの3年間ですけれども、これに関しては、各年度3,220万円です。その前年度の23年度は、市場化テスト前ですけれども、3,250万円余りで、308,000円の経費節減を実現しておるところでございまして、これに対する評価としては、23年度は1,560件だった相談が、25年度には約3,000件と倍増しているという中で、従来の経費よりは少ない額で実施できたのではないかと

と思っているところでございます。

それから、競争状況についても、これは総合評価落札方式で行っておりますけれども、2者の入札がございまして、いずれも必須項目は満たしておりますけれども、1者が総合評価の結果、落札者となったということでありまして、一定の競争性は保たれているものと承知しております。

それから、改善の実施状況。落札された事業者としても、これは非常に複雑かつ社会的なニーズも高い業務でございますので、いかに効率的に難しいものに対応していくかということで、例えば炎上。昨年で言うと、コンビニの店員が冷蔵庫に入った写真が非常に問題になった事例とかそういうものが非常にあって、炎上にどう対応するか。あるいは、LINEのようなスマホのアプリを使った相談、それに対するいじめ問題等々、いろいろな新しい課題が入っている中で、学校関係者向けのセミナーを増やすということで実効を上げようということなどを対応いただいているところでございます。

また、3「・」目にありますけれども、ホームページ上の表示をよりわかりやすく変更して、それまでは、申し出者に代わって、私に代わって、プロバイダに削除の要請をしてくださいという話も、かなり入口論としてたくさんあったようではありますが、それはこのセンターの業務ではなくて、手続をお教えしますということを明示することによって、そこでのやりとりが減った。その中でも、実際に手続を教えてくださいという具体的な相談が、先ほどの3,000件程度に増えてきている。こういう状況でございます。それを処理しているということございまして、全体的な評価としては、問題が多様化、複雑化する中で、1回のやりとりで終わらず、2度3度やりとりが進む場合もあります。そういったものもトータルして、1件あたり5.5日の中で処理をしてきてもらっているというように承知をしております。回答の早さについては、目標値の80%を若干下回ったところについては、難しいところがありますので、来年度は改善を図りたいと思っておりますけれども、2「・」にありますように、実施経費については縮減をさせていただいておると認識をしております。

8ページですけれども、また、第三者的な観点、この運営に関しては、いろいろな関係者の方々、例えば人権擁護機関とか学校の先生とかそういった方々の御意見も聴きながら運営するという中で、「違法・有害情報相談センター推進協議会」を開催しまして、意見を伺いながら、マニュアル改正等々も進めているということがございます。

最後、「今後の事業」ですけれども、今申し上げたように、総括としては、業務改善の指示等もありませんでしたし、一定の競争環境の中で、おおむね目標も達成していただいております。また、一定の経費削減効果も見られました。ただ、残念ながら、回答の早さについては、さらに改善を図る必要があるということでございまして、次期の事業としては、予算規模に応じて、相談員の増員も含めて対応を検討したい、可能であれば、予算の増額も含めて、実効ある対応をしていきたいと思っております。それによって、さらなる公共サービスの質の向上、経費の削減も見込まれるということで、「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」に基づく新プロセスへ移行をさせていただきたいということでございます。

○稲生主査 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いたします。説明は、簡単に5分程度でお願いします。

○事務局 内閣府の評価（案）を説明させていただきます。資料Dをご覧ください。

3ページ目、「対象公共サービスの実施内容に関する評価」でございます。

まず、「対象公共サービスの質」ですけれども、3ページ目から4ページ目中ほどまで記載させていただいているとおり、①業務処理体制、②管理体制、③研修体制のそれぞれについて、要求された体制を整え、業務を適正かつ確実に履行したと評価させていただいております。

また、4ページ目の下ほどに記載させていただいております<要求水準>の利用者アンケートについては、平成24年度においては、いずれの項目についても「よい」「ややよい」及び「普通」の評価の合計が基準値の80%を超えております。平成25年度については、「回答の早さ」以外の項目については、基準値の80%を超えていた一方、「回答の早さ」については、79.7%と、わずかに基準値の80%に及ばなかったという形になっております。この原因としては、1年間の相談件数が平成24年度から25年度にかけて大幅に増加しておりまして、また、個々の相談についても、内容の多様化・複雑化してきておりまして、回答までに時間を要する案件が増加してきているといった背景事情があると伺っており、このような状況の中で、基準値である80%とほぼ同程度の水準を得たことは、受託事業者の努力として評価できるのではないかと考えております。

次に、5ページの(2)「実施経費」ですが、本事業の実施経費は、単年度当たり3,220万円となっており、これは従来の実施に要した経費3,250万8千円と比べ、30万8千円(0.9%)の削減となっております。

次に、民間事業者からの改善提案に基づく改善実施事項ですが、青少年に関連したネットトラブルの増加に伴い、学校関係者向けセミナーを増加させたり、相談の集計区分の見直しによる適切な相談状況の把握、センターホームページの改善によって、センターが取り扱っていない相談件数が減少し、業務の改善が図られたといった報告がなされております。

続いて、「評価のまとめ」ですが、以上のとおり、本事業において確保されるべき公共サービスの質はおおむね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、また、民間事業者の提案により、業務の質の向上が図られるなど、民間の創意工夫も発揮されていると評価しております。

実施経費についても、0.9%と僅かではありますが削減されております。また、入札参加者数は2者と複数あり、競争性も確保されていると評価しております。

これらを踏まえ、「今後の事業」ですが、資料の6ページ目に記載させていただきます。

たとおり、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」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ております。

なお、相談件数の増加や相談内容の多様化・複雑化という状況を踏まえ、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総務省には求めたいと考えております。

○稲生主査 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事業の評価（案）について御質問・御意見のある委員の先生方は、御発言をお願いしたいと思いますのですが、いかがでしょうか。

○石田専門委員 別紙3の件数ですが、これは実件数ということですか。先ほど、何度も往復して相談に対応しなければいけないというお話があったのですが、これはそうではなくて、1件は、何度電話しても1件ですか。

○玉田課長 これはまさに相談が1件来たら、このカウントになっていて、その1件について2度3度やると、作業としては掛け算になります。

○石田専門委員 では、これは延べですか。実件数ですか。

○玉田課長 例えば2,386件が実件数として来て、その1件1件については、3回やりとりするものもあれば、5回やりとりするものもありますということですので、手数としてはもっと多くなるということでございます。

○石田専門委員 わかりました。

実際なのですが、大体相談員の方が3人張りついていらっしゃるのですね。1日ずっと電話対応しっ放しという感じですか。休みなしという感じですか。

○玉田課長 実際の運用は、サイクルといたしましょうか、4人で3人の席を回しているということです。

○石田専門委員 もちろん、きちんと休憩時間はおとりになっていらっしゃると思うのですが、電話はひっきりなしにかかってくる感じですか。

○玉田課長 そうですね。電話の前に、まずメールで対応をしております。それによってできるだけたくさん受け付けることを可能にしています。

○石田専門委員 この中にはメールも入っているということですか。

○玉田課長 メールといいますか、フォームですね。ホームページの「相談フォーム」から、相談内容を入力していただいて、まず概要を承知した上で、ベーシックな、例えば、「どうやって削除申込をすれば良いのか」といった基本的事項ならば、「サイトのこの部分にこういうふうな削除申出フォームがあるので、そこへ入力してください」というのを直接お伝えすれば済むものもあります。しかしながら、物によっては細かい事情がわからないと適切なアドバイスができないものがありますので、それは必要に応じて電話のやりとりも行うという形になります。電話が増えますと、1件当たりの処理時間がどうしても

増えますから、そのところは件数とその実効性とバランスを考えながらやっていただいています。

○石田専門委員 伺いたいのは、4人張りついていらっしゃる方が、手すきの時間があるのか。件数は確かに2割増えたけれども、その2割増える前の時に、結構手すきがあって、それで、今回2割増えて、いっぱいいっぱいなのか、手すきがあるのか、その辺だけを。

○玉田課長 全くないかどうかは別としまして、例えば3年前に始めた頃は、まだ電話も多く受け付けておりました。そうすると、1件当たりの時間がどうしても長くなります。そういうこともあって、途中からメール対応を主にすることによって対応を増やしているのですけれども、そういう意味では、すき時間は恐らくほとんど無いのではないかと考えています。メールはメールで正確に回答しなければいけませんので、1件を処理するためには、場合によっては法律の専門家にも連絡をして入力をしないと、間違いがあつてはよくないので、時間的余裕は無いのだろうというふうに承知しています。

○石田専門委員 わかりました。

○稲生主査 今回は、新プロセスへの移行ということで、確認ですが、入札に当たっての競争性は、今回2者ということでしたけれども、これは前回というか、以前と比べて、参加している業者さんはゆかりがあるとか、その辺の状況はどうでしょうか。つまり、参加業者の広がり状況はどうでしょうか。

○鎌田課長補佐 直近の平成24年度は2者で、その前の年も2者でしたが、各々、別の者が入札されていますので、そういう意味では御指摘のとおり広がりが出ていることは考えられると思います。

○稲生主査 であれば、ノウハウが特定の事業者偏っているような事業ではなくて、参入は十分可能であるということでございますね。

○鎌田課長補佐 はい。

○稲生主査 サービスの質はおおむね達成というような評価でよろしいのかなと考えています。

それから、経費については、先ほどから何度も御説明いただいているように、業務の複雑さがどうやら増していることは我々も聞いて納得できておりますので、むしろ、予算対応といいますか、可能な範囲、いろいろあるかもしれませんが、こちらの方で適切に次回に対応したいと考えてございます。そういう意味で新プロセスへの移行ということでもよろしいのではないかと考えてございます。

それでは、時間となりましたので、「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」の事業の評価（案）等に関する審議は、これまでとさせていただきます。

○稲生主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえて、事務局から監理委員会に御報告いただきます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。