

# 第303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303回入札監理小委員会

議事次第

日 時：平成26年1月31日（金）14:45～17:06

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

- 電子政府利用支援センターの運用等の請負（総務省）
- JF-NET運用管理支援等業務（（独）国際交流基金）
- 業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守および運用支援業務（（独）国立科学博物館）
- 政府米の販売等業務（農林水産省）

2. その他

<出席者>

（委員）

石堂主査、井熊副主査、関根専門委員、宮崎専門委員  
大山専門委員、小尾専門委員

（総務省）

行政管理局情報システム管理室 齋藤室長、早坂課長補佐、當山係長

（独立行政法人国際交流基金）

総務部総務課システム管理室 高須課長兼室長、中道課長代理  
経理部会計課 正野課長

（独立行政法人国立博物館）

広報・常設展示課 池本課長、菅主任  
計画・評価室 濱田室長

（農林水産省）

生産局農産部貿易業務課 折原課長、齊藤調整官、佐久間課長補佐、田口専門官、楢指導官

(事務局)

後藤参事官、金子参事官

○石堂主査 それでは、ただいまから第303回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、総務省の「電子政府利用支援センターの運用等の請負」の実施要項（案）、独立行政法人国際交流基金の「JF-NET運用管理支援等業務」の実施要項（案）、独立行政法人国立博物館の「業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守および運用支援業務」の実施要項（案）、農林水産省の「政府米の販売等業務」の実施要項（案）について審議いたします。

最初に、総務省の「電子政府利用支援センターの運用等の請負」の実施要項（案）についての審議を始めたいと思います。

実施要項（案）について、総務省行政管理局齋藤室長より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は15分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

○齋藤室長 こんにちは。総務省行政管理局の齋藤と申します。よろしくお願いたします。

では、早速「電子政府利用支援センターの運用等民間競争入札実施要項（案）」の説明をさせていただきます。

要項（案）右下の通しのページの4ページを御覧ください。

電子政府利用支援センターは、「支援センター」と略称させていただきますけれども、これは一般に公開しています電子政府の総合窓口、これは通称e-Govと申しますが、その利用方法に関して、国民等利用者からの電話、電子メール、FAXなどでの問い合わせに対応するためのヘルプデスク（コールセンター）を18年度から運用しております。今回の調達には、今年10月に契約の更改を予定しているこの支援センターの運用の請負業務に関するものでございます。今回の調達に当たっては、これまで1者入札だったものですから、そうならないよう、コールセンター専門事業者等の参入を積極的に促すという趣旨で、契約の内容を見直しました。

具体的に申し上げますと、これまでの契約では、例えば電話等のオペレーターが対応するコールセンター業務、これだけではなく、システムとして、ヘルプデスクシステム、こういう支援のシステムがあるわけですが、こういったシステムのハードウェア（機器）、ソフトウェアの提供・保守、それから、システムの運用、こういったことも一括して一式で調達をしてきたという経緯がありまして、今回、これを切り離しまして、e-Gov本体、それと、ヘルプデスクシステム、機器運用、こういったものを政府共通プラットフォームという政府共通の情報基盤に移すことで、今回の調達に関しては、コールセンター業務を中心として調達をかけるというふうに変更させていただきました。これが、今回大幅な変更を行ったポイントです。

ということで、支援センターの業務がe-Govに関する利用者からのお問い合わせに対応することになるわけですが、ここで、e-Govの概要を簡単に御説明させていただきます。

本当は、画面をお見せするといいいのですが、ないので、ちょっとパネルをお持ちしました。

これが e-Gov のトップページです。これはいろいろイベントで使うときに、e-Gov の紹介をするときに使っているものですが、簡単に言いますと、e-Gov というのは、総務省の行政管理局が各府省と協力して整備・運用している WEB サイト、ホームページです。e-Gov は、通称行政のポータルサイトとも称していきまして、国の行政機関がインターネットを通じていろいろな情報を発信しているわけです。それを一元的にここで提供させていただいているという役割を持っています。

それから、主なサービス内容としては、電子申請、それから、各府省のホームページの検索、それから、行政手続の案内、パブコメ、あるいは、人気のあるサイトとしては、法令検索ですね。有料ではなく無料で、日本の法令 8,000 ぐらいありますけれども、これを検索できるというサービスを提供しております。

支援センターの運用等の業務は、5 ページ目を御覧いただけるとありがたいのですが、下から 5 行目ぐらいに「電子政府利用支援センターにおける運用等業務の内容」と書いてありますけれども、システムの機能、先ほどのサービス、こういったものを御利用するに当たって、利用者から電話、それから、電子メール、それから、FAX、こういったもののお問い合わせに対応するものでございます。

それから、対応時間は、6 ページの上の方に対応時間を書いています。e-Gov の運用センターは、年間 365 日、つまり、年末年始も含めて営業しております。これは、後ほど説明しますが、問い合わせの内容の大半が、e-Gov の電子申請の受付を、24 時間 365 日行っていることと関連があります。それから、対応の時間ですけれども、御覧のように、平日と土日・祝日で異なっていること、それから、1 年を 3 期。繁忙期は 5 月から 7 月、準繁忙期は 4 月、残りが通常期というふうに 3 期に分けて、通常期の平日だけ、若干短く対応時間を設定しているというような状況で、発注をする予定です。

なお、この 3 期に分ける方法は、今回の調達からでして、今どうなっているかと申しますと、一律に、つまり、繁忙期だろうが閑散期だろうが問わずに、一律に平日が 9:00~19:00 まで、土日・祝日は 9:00~17:00 とさせていただいています。

このように、平日、土日・祝祭日、あるいは期別に対応時間を分けた理由は、これまでの具体的な問い合わせ件数を 24 ページに掲載していますが、電話が大体 3 万件、電子メールが年間 1 万件、それから、FAX がとても少なくとも 100 件、こういった状況で、電話が 75% ぐらいを占めている現状です。月平均で言うと、2,500 件、1 日平均にならすと、約 90 件ぐらいです。

ただ、これらの問い合わせは大きく 3 つぐらい特性が見られます。1 つは問い合わせの種類。ヘルプデスクですので、いろいろな問い合わせが来ています。パブコメとか、あるいは行政手続案内とか、対応外になりますけれども、人生相談なんかも来ています。そういうことでいろいろな問い合わせが来ていますが、その 8~9 割が電子申請システムの操作方法に関するものです。これはかなり多いです。具体的な数字で申し上げますと、42,000 件中 37,000 件、これぐらいが電子申請関係です。それから、2 番目、季節変動が大

きいということです。問い合わせは年中同じぐらいあるわけではなくて、4月からだんだん増えていって、6月、そして、7月10日前後に最大値になって、だんだん終息していった、8月以降は大体平年並みで横ばいという傾向です。具体的に数字で申し上げますと、例えば24年度だと、6月が8,000件、それが7月になりますと、5,608件ということで、平常時は1,500~2,000件ですけれども、それぐらい、かなり数が多いということです。

それから、3点目は、問い合わせのほとんどが平日です。しかも、時間で見ますと、大体金曜の就業時間内9:00~17:00に実際集中しています。ですから、逆に言えば、土日の受付は、割合でいくと、年間で5%ぐらいということで、とても少ないです。

こういった特性があるのは、先ほど御紹介したe-Govの電子申請システムの関連があります。e-Govの電子申請をちょっと補足的に説明しますと、平成18年度から、e-Govで各府省の電子申請を受け付けるようになりました。平成18年度は、まさにこのヘルプデスクが立ち上がったときと同じ時期です。今は、警察庁、金融庁、厚生労働省、経産省、国交省、環境省の6府省の所管に係る手続の電子申請を受け付けております。

ただ、今、e-Taxが一生懸命宣伝されていますけれども、国税申告、それから、不動産登記、これは別にシステムがありまして、e-Govでは受付を行っていません。これは理由を言いますと、長くなりまして、本題ではありませんので、省略させていただきます。

e-Govの電子申請の受付件数も、86ページに詳しく掲載しておりますが、御覧になる必要はありません。口頭で申し上げます。23年度が約100万件、24年度が約160万件、25年度は12月までの累計で既に176万件を突破しまして、1.5倍ぐらいずつ増加をしてくれています。実は、この手続のほとんどは何かといいますと、ハローワーク、年金事務所、こういったところに申請をする社会保険、労働保険の手続でございます。

具体的に手続を申し上げますと、雇用保険被保険者資格取得届、雇用保険被保険者資格喪失届、それから、「算定基礎」と専門家の方は言いますが、健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届、あるいは、賞与支払届、こういったものとなっております。その申請のピークは、実は6月から7月に集中しています。

それから、実際のユーザー、申請者は、まさに企業の人事労務担当者であったり、開業社労士さん、こういった方です。つまり、申請することを仕事としている、あるいは、仕事の一環とされている方がこのコールセンターに集中しているというような状況がありますので、先ほど申し上げましたように、土日が少ないというのはそういうことです。たまに夜中にやる人もいますけれども、極めてごくまれです。

それから、支援センターの問い合わせ業務で、現在大きなウェートを占めているのは企業担当者さん、あるいは社労士さんなどへの問い合わせ対応です。

それから、本件調達に関して最も重要な「確保されるべき対象業務の質」を説明させていただきます。通しページの8ページです。(2)「確保されるべき対象業務の質」です。

恐らく先生方の中にも、何らかのサポートデスクに電話をされて、電話が繋がらない、あるいは、せっかくつながったけれども、説明者の対応が分かりにくい、あるいは、不親

切、そういうストレスをお感じになった方もおられるかと思えます。支援センターの役割を簡単に申し上げますと、そういった電子申請、あるいはパブリックコメントに意見を提出される際に、e-Govで困ったことがあった場合に、一人でも多くの方の御支援をし、政府は、今、電子政府の推進ということで進めておりますので、その目的の一環であるところの利便性向上を図るということでもあります。ということで、対象業務の質については、この目的を達成するために、事業者の創意工夫の発揮にも期待しつつ、4つほど指標を設定させていただきました。

冒頭に、情報セキュリティ上の障害件数が0であること。これがありますけれども、個人情報情報の漏えいは、基本的に絶対にあってはならないことですので、そこは制限を課したことですけれども、それ以外に、サービスレベルとして、応答率、電話平均処理時間、一次窓口完結率、苦情発生件数、これを指標とさせていただきました。

その中で、今回、これまでなかったものが、(イ)電話平均処理時間、(ウ)一時窓口完結率。これが新たに設定した指標でございます。応答率については、電話の総着信数に対して実際にとった数を設定したところでは、通常期の場合月平均90%以上とし、それから、問い合わせが急増する。これは通常よりも2.5倍、3倍ぐらいの電話が殺到しますので、そこは90%はなかなか厳しいものがあるということで、70%としました。過去の応答率も26ページに掲載させていただきましたが、おおむね90%は達していますが、ただ、この応答率の算出は、実は応答可能着信数と言いまして、総コール数よりもちょっと甘めに設定した分母にしております。簡単に言いますと、IVRというアナウンスがあって、それを聞き終わってからの件数を分母としているので、少し甘めです。ということで、今回は、総着信数に分母を変えまして、少し基準を下げたという感じにしております。

それから、電話平均処理時間は、1件当たり10分以内としました。これも過去の実績を見ますと、いろいろ相談の内容は多岐にわたっているのではつきはありますが、おおむね7～8分、10分以内には処理できているということで、こういった状況を踏まえて設定をした次第です。極力時間を短くする方が、1人でも多くの困った人に手をさしのべられるというのがあります。

それから、一時窓口完結率。これは問い合わせ内容をエスカレーション、各府省に引き継ぐという作業もあるわけですが、これを極力少なくしたいということです。結局、ユーザーは、そのときに、俺が聞きたいのは今だということがありますので、なるべくそのときに対応できるように努力をしてくださいということです。

これが、なかなかストレートな指標の実績はないのですが、参考資料として、26ページの資料にある当日未完了率を採用しています。これは大体6%台です。それから、エスカレーションの実績も、詳しいものは資料に載せさせていただいたのですが、大体受付の10%ぐらいがエスカレーションと言いまして、各府省に転送して聞いたり、あるいは、各府省から直接答えさせるというふうなことをとっています。ということで、これもそんなに厳しくないのではないかと考えています。

それから、苦情発生件数。これは既に指標としてありますので、大体5件未満としてあります。過去においても、大体5～6件程度で推移しているようです。

以上のおり4つの指標。これは実際予算額とか、過去の目標と実績、こういったものを踏まえて、なるべく業者が参入しやすいように設定させていただいて、当方としては、適切な水準になっているものと理解しております。

それから、こういう目標が達成しない場合には、必要な改善を事業者に求め、サービスレベルの維持向上を図っていこうと考えております。

それから、契約期間。これは9ページにありますけれども、平成26年8月から30年9月30日までということで、4年と2か月です。2か月というのは移行期間になりますので、いろいろな引継ぎの期間ということになります。

それから、入札参加資格要件は、9ページに記載をさせていただいております。御覧のとおりです。ここに書いてあるものは、請負事業者として最低限の要件を設定させていただいたと考えています。

それから、入札の手続については11ページ以降ですけれども、12ページのところだけ1か所コメントをして、私の説明を終わりたいと思います。12ページに評価方法の中で公平性を担保するという意味で、当省のCIO補佐官がおられますので、CIO補佐官に御意見を聴きながら、具体的には審査員になっていただくということで、中立性・公平性を担保してまいりたいと考えております。

説明は以上になります。よろしく申し上げます。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、各委員、御意見・御質問等ございましたら、よろしくお願いいたします。

○大山専門委員 今回の分離をして、運用業務のところを、コールセンターのところだけ切り出すという、これは非常にいいやり方というか、これは結構だと思うのですが、ちなみに、総人員とかかかっている人数を見ると、24ページを見ると、非常勤の方を入れても15人です。かかっている今までの従来額を見ますと、金額的にはかなりですね。今回切り出すということで、競争性が高まれば、大幅に費用としては下がるのではないかという期待はできるのですが、一方で、そこで質問ですが、総合評価になっていて、これを見ると、技術点が1対1になっているのはいいのですが、加点のところはかなりありますね。ということは、極端なことを言うと、倍近い価格差があっても、技術点で吸収されてくると。さらに、それを頭に置いた上で、14ページを見ると、今度は再委託のところであって、さすがに全部一括はだめだよと書いてあるけれども、ということは、別の言い方をすると、かなりの部分は出してしまうでもいいという意味にもなると。現行業者の状況とかいろいろ考えると、彼らのビヘイビアは分かると思うのですが、そこがこれを見たときに、まだ有利になってないかという気がするのですよ。

○齋藤室長 現行業者がですか。

○大山専門委員 ええ。要するに、再委託がもっと厳しければ話は変わるんだけど、ある

いは、技術点を下げってしまう。そこについてはいろいろ不安があるのは分かるのですけれども、そういった観点での議論はなさったのでしょうかという質問なのです。

やむを得ない場合は分かるのですけれども、そうでなくても、全部はだめだと言っても、これだとかなりの部分委託できますね。再委託できますね。

○齋藤室長 そうですね。

○大山専門委員 応札してくる側の提案書にはいろいろなことを書くのは得意中の得意のところもありますので、技術点は結構よくとれて、なおかつ、値段が高くても、やり方としては方法があり得るように見えるのですね。それで、その辺、どうお考えですかという質問です。

○當山係長 総務省行政管理局の當山と申します。

御指摘いただいた点で、大山先生が御心配される点ももっともかと思うのですけれども、当方といたしましては、サービスレベルとして高すぎる要求をしているつもりはありませんが、利用者の方に御迷惑をおかけすることがないように、ある程度の質は保てるようなサービスレベルを課しています。

また、先ほど室長からも御説明しましたとおり、電子申請の件数もこれから右肩上がりで増えていくことが予想されていますが、「その中で、安い金額で請け負うことができても求めるサービスを維持できない事業者が落札するリスクは極力避けたいというところはございます。

○大山専門委員 そこはよく分かるので、いいのですけれども、要は、再委託されている、今、再委託を認めているから、再委託を受けているところが直接出て来られるような道をつくると、競争性は当然高まりますね。

○齋藤室長 なるほど。確かにそうですね。

○大山専門委員 その観点から見たときに、このやり方はどうなのだろうということを質問させていただいたわけで、決して価格点との関係を、技術点を評価に入れてはいけないとか、そんなことを言うつもりは全くなくて、最低価格でやれなどということももちろんないので、それは今の回答のとおり、私もそれは納得はするのですが、もうちょっと工夫がそここのところにないかと思ったものですから、言っている趣旨はお分かりいただけたと思いますが、再委託されているところがそのまま表に出て来られるような格好がとれると、競争性は高まりますね。そのためには、オーバーヘッドだけをとるところをできるだけ抑え込んでしまう方法を発注側の意図として出すことが必要で、というふうに思ったものですから、こんなふうに申し上げます。お考えいただければ結構です。

○當山係長 再委託率について、例えば80%以上はだめであるとか制限を設けることで、先生がおっしゃるような懸念をなくしていく方向での検討を求めているという理解でよろしいでしょうか。

○大山専門委員 それは1つの方法で、答えの1つだと思います。

もう一つは、技術点の配点の仕方をちょっと変える。いろいろなものがあり得ると思

ますので、そのこのところについては、8割を超えてはだめとかというのは、結構直接的に効くとは思いますが、ぜひ、その辺をお考えいただければと思います。

○齋藤室長 分かりました。それを踏まえて修正させていただきます。

○井熊副主査 今、大山委員が言われたように、私も、今回の一番大きなポイントは、本当に競争が起こるかどうかというようなことで、今の再委託と似ているかもしれないのですけれども、資格などのところを見ると、JVで出てくるようなことが必ずしも前提とした書き方になっていない。その辺も、もっといろいろな事業者がどこかと組んで柔軟に出て来れるような形を書いた方がいいかなと思います。

それから、この評価案の内容を見ると、結構大変だなと。評価項目がたくさんあって、これを埋めるとなると結構大変だなということで、入札のスケジュールを見ると、1か月半ぐらいあることはあるのですけれども、入札公示は5月の上旬で、ゴールデンウィーク明けなのかなと思うのですけれども、こういうのをもう少し早めるとかいう努力をされて、新しい参入者が十分体制を検討したり、提案内容を検討したりするというようなことをされた方がいいのかなと思います。

○齋藤室長 1点目の話については、当初、この調達に関して、有識者と相談をしたのですけれども、その中で、規模が小さいし、なかなか共同体形式はないだろうねという話がありましたのですけれども、御指摘を踏まえて、こちらとしてもそういうのを想定する形の書き方はやぶさかではありませんので、その方向で修正をしたいと思います。

○當山係長 スケジュールにつきましては、当方といたしましても、引継ぎ期間等が十分とらえていけば参入しやすいと考える事業者がいるのは十分に承知しているところですので、そこは事務局の方にも御協力いただいて、なるべく調達スケジュールを短くしてその分引継ぎ期間を確保する方向で考えたいと思います。

○石堂主査 現在の業者に有利にならないかという観点で、2点ほどお伺いしたいと思います。

1つは、過去の情報開示などでも繰り返し出てくるのですけれども、参加する人が、行政分野または公共サービス分野における不特定多数の利用者の問い合わせを受ける情報システムの操作等案内のためのコールセンター云々という要件がかかるのですね。そうすると、e-Govがそれに該当するというのは、私も素人なりに分かるのですけれども、ほかにそういうシステムはたくさんあるものなのですか。

○齋藤室長 例えばe-Taxとか、あるいは登記とかそういったところのサービスもありますし、あと、年金ダイヤルとか、多いかどうかはちょっとよく分からないのですけれども、それなりの実例はあります。

○石堂主査 ここが指折り数えるくらいしかなければ、それがやれる業者はそもそも限られてしまうのではないか、その結果、今受注している業者が非常に有利にならないかというのが1つなのですね。

もう一つ、過去の情報開示で、今回、分離そのものは、逆に言うと、既存の業者が有利

になり過ぎないようにというような部分があるのですけれども、この過去情報の開示が、今までのやり方でやるとこれだけかかっていたよということにとどまっています。これを見ると、私は分からないけれども、専門の業者は、今度抜ける部分と残る部分がどういうふうになって、数字がどのくらいになることが理解できるのか。ここの中には、請負契約のために費用内訳の開示が受けられないという表現があるのですけれども、これはそうなのだろうと思うのですけれども、これは、今私が関心を持っている既存業者が有利になり過ぎないようにと考えれば、やはり数字は出してもらいたいのではないか。これが国の制度として、例えば財務省の会計課辺りがそういう契約内容で、そういうものを開示してはいかんとということでもあるなら別ですけれども、できれば、現状がどうなっているのか、細かい数字ではなくてもやらないと、これもまた新規に参入しようという業者にとっては不利で、既存業者は全部分かっているという世界になってしまわないかなと思うので、先ほどのと含めて、この2点を御検討いただけないかなと思います。

○齋藤室長 分かりました。

1点目、多分専門分野ということで、うちの方でも行政のコールセンターの経験年数をお示ししたのは、e-Govの所掌の分野から言って、経験が無いとなかなか厳しいかなと思っていたのですけれども、御指摘のように、数が限られてしまうと、既存事業者が限定されるというのがありますので、その辺は御趣旨を踏まえて、事務局とも相談して、なるべく緩和する方向でと思っております。

それから、2点目の従来の実施に要した経費に関しては、実は、我々としてもその中身を非常に知りたいということで、これまででもいろいろコンタクトをとったのですけれども、現状では、まだ非常に厳しいのですけれども、これについても、再度、中身が出せる範囲でないかどうかというのを一応当たってはみます。

○石堂主査 ぜひ、よろしくお願ひしたいと思います。

○齋藤室長 ただ、難しいかもしれません。

○石堂主査 そのこのところは、制度的に、それはだめなんだということなのか、そこだと思ふのですね。

○當山係長 制度的にというよりも、実は、今までこの委員会の場だけではなくて、他の様々な機会にも、実績を出せないかということは事業者に再三お願いしてきていたものの、それが難しかったという経緯がありました。今回のこの審議の前に、当省CIO補佐官からも同様の指摘を受けており、当方としても、お示しできたほうが参考になることは重々承知しているのですけれども、どうしても難しいというようなところでございました。

○石堂主査 ぜひ御努力いただきたいということにとどまるかと思ひます。

それから、もう一つ、質の確保のところでもちょっと気になったのですが、24/109ページに出ている実際問い合わせ対応件数の欄を見ると、電話の問い合わせに対して、メールの問い合わせが2対1とか、3対2くらいまで伸びてくるわけですね。そうすると、質のところ、電話の平均処理時間とか、要するに、メールに対してはどう対応したことを評

価値するのかなというのが何も出てないような気がして、これからいよいよメールが増えていくのではないかなという気もしますが、どこかありますか。

○當山係長 メールが増えているというのは、例えば電子申請を行う際に付与されるの問い合わせ番号の再発行依頼であるとか、メールで受ける照会の特性として、具体的に操作の内容を聞くとかいう電話での照会とはちょっと違うものの数が多いというような事情がございいます。

○石堂主査 メールで来たものに対してはどのような対応をしたものを評価するのかなというのが、質のところにとくに特段表示されてないのではないですかという意味なのですよ。メールはごくまれですと言うならいいですけども、実績として、22、23、24と見ても、どんどん伸びているほどでもないけれども、相当な分量がメールで来ているのだなということが読めるデータになっていますから、メールについては、こういう質を確保すべしと。難しいのですかね。

○齋藤室長 これまでの状況を見ていますと、メールの場合には、時間の評価は多少できると思うのですけれども、丁寧に対応をしているので、これまで電話ほど深刻な状況になっていないというか、そういう状況があります。それから、当然、メールの着信に当たっては、各府省にも相談をしたりということをしていきますので、質的な問題では、それほど私たちは重きを置いていません。

○石堂主査 そうすると、電話で来る質問とメールで来る質問は、質的に違うということですか。

○齋藤室長 内容が同じものもありますけれども、メールの場合には、緊急度はそれほど高くはないので、実際、電話をかけてくるときは、「今エラーになったけれども、どうするんだ」とかそんなのが多いので、メールの場合には、もう少し具体的な様式の話とかに入ります。

○石堂主査 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

○宮崎専門委員 3点ほどございまして。まず1点目が、通し番号9/109の苦情発生件数ですけれども、これは請負者が本業務を行うに当たって苦情に発展した問い合わせ件数を1か月当たり5件未満というサービスレベルを設定されておるのですが、これは過去の実績としては、どの程度苦情が発生しているのかということと、この5件というのが少し厳しいように個人的には思うところで、これが参入障壁のような形になっていないかということと。あと、56/109においては、書きぶりが少し違いまして、こちらにおいては、本業務遂行に関連して苦情に発展した問い合わせの件数となっていまして、表現が統一された方がよろしいのかなと。いわゆるシステムがエラーになったことと、オペレーターのヘルプデスクのやりとりがよろしくないということの切り分けが、この表現でうまくできるのかというところがちょっと気になりますというのが1点目です。

それから、2点目が、77/109で、先ほど同じようなお話があったのですが、資格要件の

8.5の①で、取り次ぎ先を15か所以上の複数に及ぶコールセンター、ヘルプデスクの業務経験があることということで、先ほど、公共施設のヘルプデスク経験だけでも数が限られると思われる中で、取り次ぎ先が15か所以上というのを設けると、より一層その数が限られるような気がしますので、ここはちょっと検討をいただければと思います。

最後に3点目が、90/109で、情報開示ですね。既存業者の方が情報を多く持っておりますので、情報の非対称性があると、要は新規参入しづらいという中で、90/109で閲覧対象の資料を、こういったものを開示できますよということで誓約書を書くことを条件にされているのですが、31/109において、実際にこの業務を行う際の、内部向けFAQと過去の応対履歴を見て業務するという記載がございますので、90/109にも、内部者向けFAQとか過去の回答事例を閲覧対象に入れてはいかがという3点でございます。

○當山係長 内部向けFAQについては、今、ヘルプデスクシステムに蓄積しているものもあり、そもそも閲覧を可能とする方法があるのかどうかというところもありますので、その方法を検討させていただきます。ただ、この内部向けFAQのデータ自体は、今回、別途調達するヘルプデスクシステムに移行することにしていきますので、現行と別の事業者が受注したとしても、これまでのFAQの内容等は利用できる状況になっております。

○宮崎専門委員 実際に受注した後見れるのは当然だと思うのですが、応札するかどうかを検討する際に、この業務量がどの程度あるのかということをおそらく知りたいのだと思うのです。その意味で、過去の実際に使っている業務内容を、応札を検討する際の開示資料に、誓約書を出すことを条件として、見せてあげればよろしいのではないかとことです。

○當山係長 FAQには個人情報ですとか機微な内容も含まれますので、それも踏まえて閲覧可能かどうかを検討させていただければと思っております。

○齋藤室長 2つ目の御質問ですけれども、苦情発生件数を5件以内という関係ですけれども、これは確かに御指摘のとおり、請負者による本業務の遂行に関連して、だから、システムエラーになったけれども苦情ということではなくて、対応に誤りがあったりとか、言葉遣いが悪かったりとか、こういったものがその月で最大でどこかで5件あるのは困りますよということで設定させていただいておりますので、その辺は何とかクリアできるのではないかと考えているところです。

それから、15か所以上の制約ですけれども、これも国の行政機関の数を正直言って挙げました。要は、対象相手がたくさんあるので、そういった経験が必要なのではないかということだったのですけれども、これも、先ほどの民間のオペレーションなどの経験も踏まえれば、ここまではという御指摘なので、この辺については、先ほどの行政分野、公共サービスだけに限らずに、少し間口を広げた書き方にするのと同時に、15という部分も、場合によっては外して、修正を加えたいと思っております。

○當山係長 当方としては、複数機関の取り次ぎができるというノウハウがあればいいという趣旨ですので、そこは数等を限定することなく、例えば「複数の機関」などという記

載にさせていただければと思っております。

○石堂主査 苦情発生件数の5件ですけれども、これは実績から言っても、繁忙期と同じで、件数が4倍くらい違うわけですね。

○齋藤室長 はい。

○石堂主査 それは月平均ではなくて、各月で5件以内という、繁忙期は結構大変なのだろうと思うのですね。先ほどの御説明でも、今までも最大5～6件だというようなお話があったので、そう多くないと思うのですけれども、月の幅がこれだけあって、なおかつ、どの月も5件だというのは、基準としてちょっと違和感があるなと思うので、また、率で出すと細かい率になってしまうので、表示方の工夫かもしれませんけれども、年間通じて月平均5件を上回るなどかそういう表現にすれば、あるいは、もうちょっと件数をふやした方がいいのかもしれませんが、そういう工夫を。先ほど委員からあったように、これが変な参入障壁になってしまわないように一工夫していただく必要があるかなという感じですね。

○齋藤室長 分かりました。それを踏まえて、若干、修正をさせていただきます。

○関根専門委員 何点かあるのですけれども、まず、苦情発生件数については、26/109で、「各対象月のうち最も多くの苦情を受けた月の件数を記載」とある中で、5件とか6件とかになっています。また、「目標・計画」を見ると、月間30件未満となっていますので、実際に結果としては5件程度なのかと思います。けれども、恐らく皆さんがおっしゃっているように、苦情はもっと多いのではというイメージがあるのではないかと、私どもが実際ユーザーとして使うときの感覚からすると、小さな苦情は結構あるのではないかと思います。しかしながら、もしかしたら、数え方の問題があり、何を苦情としているのかによるのではないかと、かなり大きな苦情を苦情として数えているのであれば、確かに月5件ということもあるのかなと思っておりますが、その辺りが皆さん疑問に思われるように感じます。すごく細かい苦情を数えて、それを何件と管理しなければいけないということは特になくはないと思うのですが、多分初めて見る人は、5件は大変だなと思ってしまうと思うので、その辺り誤解がないようにすればよいのかと思っております。

それから、先ほども少し出ていましたけれども、行政のこういう処理の経験である必要があるのかという点です。確かに行政ですと、特殊なところもあるのかもしれませんが、そうであれば、質の維持のためにある程度絞る必要はあるかとは思いますが、通常ですと、こういう処理は、行政か否かでそれほど違うようには思われなため、経験している業者さんがそれで広がるのであれば、間口を広げてみるというのも一つの方法かと思っております。実際に応札してきたところで、行政もできそうなのところがあれば採用するという形もよいのではないかと考えています。

それから、もう一つ、先ほどメールの件が出ていましたけれども、通常、電話で問い合わせるの方が急いでいて、苦情になったり、質を維持するのが難しかったりと思っておりますが、メールも実際使われているのかと思っております。メールの場合には、例えばメールに

返答する方法等がある程度定型的に決まっています、電話ではないですから、10分ということはないでしょうけれども、少なくとも1日で返答するとか、何かそういったものが決められていて、それで、余りトラブルがないということなのではないでしょうか。その辺りがどういうふうになっているのかを教えてくださいたいと思います。

○當山係長 今のところ、メールについては、何日以内に返すというような特段のルールは設けていず、常識的に考えて余り遅くならない程度にということになります。メールで来る問い合わせは、内容的に込み入ったものもあるというふうに承知していますので、そうなりますと、例えばe-Govの運用事業者であるとか、各行政機関などにエスカレーションする場合も多々ありますので、なかなかそこは期日を決めづらいというのはございます。

○関根専門委員 よくあるのは、「お急ぎのときは、お電話ください」と書いてあって、「メールは少し時間がかかる場合があります」といった形になっており、そういうふうな対応をされていけば、特に問題はないかとは思いますが。

○齋藤室長 苦情の発生は件ですけれども、確かに厳しいなという印象を受けられると思うのですが、ここは例示するなりして、要は、深刻な苦情というかそういったものなので、請負者にも本業務を遂行して苦情、その事例みたいなものの例示を追記することで、少し安心感を与えるというか、こういうことを工夫したいと思っています。

○當山係長 定義づけはちょっと難しいかと思いますが、例示する等何か対応をさせていただければと思います。

○石堂主査 各委員よろしいでしょうか。

○小尾専門委員 前回の入札のときには、ヒアリングには結構参加者がいたみたいなのですが、実際には1者しか応札してないと。前回、多分どうして入札しなかったのかみたいな話も聞いたと思うのですが、それに対して、今回工夫された点は何かあります。

○當山係長 前回の調達の際に、入札説明会には参加したものの入札には至らなかった事業者には「なぜ入札しなかったのですか」というようなことでしょうか。伝聞ですので定かではないのですが、前回の調達時は、もともと入札するつもりがなくて、情報収集目的で入札説明会に参加されているところもあったと。今回は、なるべく事業者が入札に参加していただけるように、こちらからも、こういうことをやっていますという情報提供等をしてまいりたいと思っております。

○石堂主査 それでは、いろいろ御議論ございましたけれども、本実施要項（案）につきましては、各委員から、かなり参入障壁になりそうな要素について指摘があって、それについては、私の判断ですけれども、総務省さんとしても御理解いただいて、柔軟に対応していただけるという感触があったかと思っておりますので、本実施要項（案）について、必要な修正を行って、事務局を通じて、各委員に確認した後、意見募集をするようお願いしたいという線で行きたいと思っております。

総務省さんにおかれましては、本日の審議や意見募集の結果を踏まえて、引き続き御検討いただきたいと思っております。

また、委員の各先生方におかれましても、本日の質問できなかつた事項、確認したいこと等ございましたら、事務局にお寄せください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。

(総務省退室、国際交流基金入室)

○石堂主査 続きまして、独立行政法人国際交流基金の「JF-NET運用管理支援等業務」の実施要項(案)の審議を始めたいと思います。

最初に、実施要項(案)について、独立行政法人国際交流基金総務部総務課の高須課長より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は15分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○高須課長 よろしく申し上げます。総務課長の高須と申します。システム管理室長も兼任しております。

今回の入札の概要について、まず冒頭簡単に、国際交流基金の概要を説明させていただいて、その上で、今回のものがその中でどういった位置を占めているかということで、ざっと概況などを説明させていただき、その後、担当の中道から補足という形で詳細を述べさせていただきます。

まず国際交流基金でございますが、これは外務省の所管の独立行政法人でございます、もともとは1972年に特殊法人として設立されましたが、2003年に独法化されました。文化外交、特に国際文化交流を総合的に担うという役割を担っておりまして、事業としては、政府の出資金を運用資金、民間の出えん金もございませうけれども、それで運用をしている運用益と運営費交付金合わせまして、年間で、今年度で言いますと、約175億円を、事業、その他ということで使っております。

事業の内容ですけれども、大きく分けまして3つございまして。1つが海外の日本語教育の振興、それから、もう一つが文化・芸術交流、3つ目が日本研究と知的交流の促進ということで、この3本柱で、海外に拠点を21か国22か所持ちまして、それから、国内は、本部のほかに、2つの日本語の国際センターがございまして、それから、日本語の試験センターと京都支部がございまして、大体5つくらいの拠点でもって事業を展開しております。

今回の入札は、その業務を行う上での特に国内の5か所本部を含む拠点の職員が活用している執務用のコンピュータのネットワークの情報基盤ということで、JF-NETというシステムのネットワークを持っておりまして、このJF-NETの運用管理支援の業務ということになります。JF-NETは4つの系統に分かれておりまして、システムの構成としては、まず第1にオフィスオートメーション系、本当に執務をするためのものがございますね。それから、財務・会計システム、それと、事業情報システム、業務フローとか事業実績になるわけですが、それと、公関係、ウェブサイトですけれども、外に対しての広報をする公関係という、この4つのシステムからなっているのがJF-NETでございます。

これの規模といたしましては、大体ユーザーが600名、サーバは150台ぐらいございまして

て。これは今申した5つの拠点のほかに、4つのデータセンターを持っておりまして、都合9か所でもってサーバを管理しております。端末はユーザーに見合う形で600台程度になっておりまして。これについては、別紙4に組織図がございまして、この中に海外拠点も書いてございますけれども、その上のところ、今御説明申し上げた部分のそのユーザーがいるところがこういった構成になっておりまして、それぞれで今の3部門の事業と、それにかかわる官房、管理部門ということになっておりますので、この辺りがそのユーザーということで対象になります。こういった規模のJF-NETのシステムの運用管理支援業務を行うものを入札するものでございます。

簡単に、その入札の概要について説明させていただきますと、実施要項の4ページになりますけれども、2と書いてある業務の内容についてということで、果たすべき機能としてア、イとある、イのところですが、ここにあるA～Eがその業務としての果たすべき機能になりまして、これについて、今度、6ページになりますけれども、エに書いてある運用管理支援業務の内容ということで、実際にどういった作業に当たるのかということが10項目、2ページにわたって書かれております。

これについて最もよい業者を選ぶというために、この民間競争入札実施をさせていただくということで御指導いただいているわけで、実は、このJF-NETの運用管理については、これまでも一般競争入札によって、民間業者の参入をしてもらってきております。今回は、その中で、今申し上げた業務内容として、幾つかこれまでのものを分離いたしまして、そうすることによって、より多くの民間業者からの参入を得て、一層のサービスの向上に努めたいと思っているものでございます。

補足、詳細については、中道から説明させていただきます。

○中道課長代理 それでは、補足説明をさせていただきます。実施要項（案）に従った形で補足説明をさせていただければと思います。

4ページの「JF-NET運用管理支援業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項」で、今、室長から説明がありましたとおり、ここに記載のイの項目で、業務内容の概要を記載させていただいております。この中で、運用サービスと運用支援サービスという形で分けて書いておるのですが、大きく言いまして、運用サービスの方は、自ら主体となって、最後完結のところまで取り組むことを基本的には目的として委託実施するサービスになります。ただ、そうは言いましても、セキュリティの問題等、自らでは全てのシステムを構築・導入しているわけではございませんので、その部分については、実施業者別の保守業者との協力のもとで作業を実施する部分もあろうかと思って想定しております。運用支援サービスの方は、ほかに保守業者等々がおりまして、そこと共同して作業の実施に当たったり、作業を側面から支援することを想定しております。実際、運用支援サービスの方は、どちらかという典型的にはベンダーコントロールと呼ばれている保守業者をいかにスケジュールどおりに働いていただくかということがメインになろうかと思っております。

規模は、高須室長から説明があったとおりです。データセンターは当然のことながら当方が所有しているものではなくて、ラックを借りているものになりまして、このデータセンターもデータセンターで、別途入札により3～4年ぐらいのタームで大体引越を行っていて、この新たな調達の間においても、恐らく何件かは引越が発生するものであろうと思います。

JF-NET運用管理支援業務の内容については、そこに記載の定常業務AからJまでの項目を、そのまま委託実施してきております。

次の「確保されるべき対象業務の質」で、従来ももちろん質を求めてきているところではありますが、今回、民間競争入札の実施に当たって、これを明記するような形で進めていければというふうには思っております。とりわけ、そのうちのイの「サービスデスクへの再照会比率」とウの「ユーザーの利用満足度」については、過去において特に統計等々はとっておりませんが、とっていない以上、確保というよりは、まず、どの辺りに自分たちがそのレベルにいるのかというのを確認するところから始まるのが現実かとは思いますが、その現状を踏まえて、3年契約を想定しておりますので、年々上げていけるようにというふうになれば、質の向上も図りやすくなるのではないかと考えております。

「サービスデスクへの再照会比率」については、当方にとっては新しく設ける項目でもあるのですが、基本的には、サービスデスクで一度完了したと思えるインシデントがあったにもかかわらず、同じ方から再照会を受けることが、時間のロスにつながりますので、基本的にはないにこしたことはないというのがありまして、その部分をまず指標として置いてみようと思っております。典型例としてこちらが想定するのは、例えばアカウント処理の要求があったときに、処理を済ませて、ユーザーに処理の案内はしたのですが、実際、それでログインしてみたら入れませんという問い合わせが例えば来るといったようなのが典型例として想定しております。

「ユーザーの利用満足度」についても新しく始めるものですが、基本的には、これはユーザーに対してアンケート方式によって、年1回利用満足度を測り、スコア化することによって年々点数を上げていっていただくような、そういう指標にできればと思っております。

「セキュリティ上の重大障害件数」「システム上の重大障害件数」については、両方とも0件を目指して取り組んでいっていただくというふうに思っております。

続きまして、「実施期間に関する事項」で、本件の契約期間は、26年10月から29年9月30日までを想定しております。10月始まりにしておりますのは、一番の眼目としては、インシデント件数とも関係するのですが、当法人は3月、4月のとりわけアカウント処理ですけれども、人事異動に基づく件数がかなり増えて、そこはどうしても多忙を極めるので、そのときに業者交代を極力避けたいという意図がありまして。独立行政法人の契約期間に関するフレキシビリティを生かすような形で複数年契約かつ年度途中で切り換わるような設定にしております。

続きまして、4番の「入札参加資格に関する事項」ですが、特徴としては、ほかの類似案件も同じだとは思うのですが、項番(10)において、ITIL Foundationの合格者またはこれと同等のスキル保持者であることを求めています。これは業界標準ではないかと思っております。

項番(12)で、いわゆる共同事業体の参加を可能としている事項になりますが、このうち途中で、入札書類提出までに共同事業体を構成し、代表者については、項番(1)から(11)まで全ての要件を満たしていることとあるのですが、その他の構成員について、(4)を除いて全てを満たすようにというふうにと、ここでは記載をしまっているのですが、改めて見直しまして、ここは(1)から(3)までと(5)から(7)まで、最後(11)まで、(8)(9)(10)については、よく考えますと、この部分を持っていないからこそ単独で業務を行えないことが通常であろうかと思しますので、代表構成員が持っていれば、あとは、その構成員がその責任の範囲において共同体を組んで応札していただくことによって、競争参加者の裾野を増やせるのではないかとこの部分については訂正させていただければと思っております。

「入札に参加する者の募集に関する事項」については、基本的に、そこに記載のとおりです。

ページを繰っていきますと、評価基準についても、基本的には、この業務を実施するに当たって記載してある事項をそのままこちらでも使わせていただいております。

11ページの項番7、従来の実施状況に関する情報の開示については、別紙のとおりであります。別紙の中で、1点だけ補足説明をさせていただきたいところが、別紙2、通し番号で23ページになります。登録インシデント件数の部分について補足説明をさせていただきます。

登録インシデント件数の中で、下の方に、作業提供延べ人数を記載してある部分がありまして。平成23年度のみ、4月、5月が極端に低くなっております。これは、実施状況の経費のところでも記載させていただいているのですが、23年3月に東日本大震災がございまして、常時3名のうち2名が体調を崩されてしまって、実質1名になった時期がございまして。その後、突然のことでしたので、受注業者としても、人のやりくりを急ぎやっていたのですが、引継ぎも何もない状態で、人だけが充てられているという状態が6月以降しばらく続きましたので、経費については、そこについて協議をして低く抑えたという経緯があるのですが、件数カウントから言うと、4月、5月については、23年度、24年度、25年度、作業日数ほど差はないと、数字上はそういうふうに見えるのですが、同じくここにも記載があるのですが、平成23年度は12月まで新規要求受付を0件と記載してあるのは、実は、わざと0件でいいという対応にしてもらいました。これは協議の上で、こなさなければいけないことを優先的にこなしてくれという形で対応を求めました。実際、一番時間のかかる新規要求受付、調査系をやっていただかなかったことにより、作業延べ人数も基本的には4月、5月については1人で何とか乗り切れる作業量の中で抑え

たというふうな経緯が背景にはございます。

以上が、別紙2の補足説明になります。

もう一度通し番号11ページに戻っていただくと、8の基金で使用していただける財産に関する事項、ページをめくっていただいて、9の国際交流基金に対して報告すべき事項等々、さらに、めくっていただいて、通し番号16ページの責任に関する事項については、基本的に、他の例と特に変更している部分はございません。

通し番号17ページ、評価に関する事項としては、調査項目及び実施方法については、確保すべき質に対応させる形で記載させていただいております。

国際交流基金も、今までは内部の人間、システム管理室長がCIO補佐を兼任していたのですが、昨年11月より外部有識者をCIO補佐として委嘱させていただいておりますので、外部有識者であるCIO補佐の意見も聞きながら、評価に関する調査報告をさせていただければと思っております。

最後、その他の項目については、基本的には、そこに記載のあるとおりでございます。

以上、補足説明とさせていただきます。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明に対しまして、委員から意見等がございましたら、よろしくお願いたします。

○井熊副主査 基本的にいろいろ検討をされているかなと思うのですが、1点、総合評価にしない理由をお聞かせいただきたいのです。

○中道課長代理 総合評価方式の場合の評価基準の問題が、こちらとしては一番悩ましいところであります。評価基準は、もちろん総合評価方式を立てられるときにいろいろ検討されるものだと思うのですが、実は、先ほど室長の説明の中にありましたように、本件は、過去もう既に入札を何回か行っておりまして、入札を行ったのが平成17年度からになりますので、ほぼ8年ぐらい経過しております。業務の内容としては、ほとんど固まりつつありますので、その意味で言うと、価格競争一本で行った方が、むしろ競争を促せるのではないかと。その中でそのスキルに応じた創意工夫を求めた方が、客観的な意味での競争になり得るのではないかというのが1点としてございます。

2点目、総合評価方式ではなかったのですが、かつて、提案書かつプレゼンテーション方式を採用したことがございます。実態としては、これは経験をそのままお伝えすることになるのですが、プレゼンテーション時は非常にいい内容のプレゼンテーションを行っていただいたというのが実際です。たまたまそこが落札もされて、業務にとりかかれたというのがあるのですが、実態としてギャップが生じたときに、そのギャップを埋める方向には実は働いていただけなかったということが現実にございまして。それであれば、最低レベルを確保した上で、それから、アドオンでプラスできる部分がもしあるのであれば、それをやっていく方が現実的ではないかというふうに、実は、今度で入札6回目になりますので、試行錯誤しているのは事実ですので、今回余りうまくいかなければ、また、

総合評価方式を採用するかもしれませんが、今回は、その形で最低価格方式というふうにさせていただきました。

○石堂主査 私から2点ほどですけれども、システムの評価のところ、再照会比率を出すのがちょっと目につくのですけれども、これはシステムの何件あったということが自動的に確定できるわけではないですね。具体的におっしゃられた事例からいけば、受託事業者自身がこういう件数がありましたということのカウントして挙げていく。そうすると、件数が多いと不利ですね。そうすると、業者の側はなるだけ挙げたくないですね。その辺はどんなふうにご考慮されているのですか。

○中道課長代理 おっしゃることはごもっともだと思っております。その場合に、基本的にはインシデント管理を業者側でどのように行っているかというところが最終的にはみそになるかと思っております。そのインシデント管理の途中経過をどのように残すかということろだとは思っております。

基本的に、落札業者にインシデント管理については、管理方法を最初に伺うこととなりますが、その段階で、どこまで時系列的にきちんと落とし込んでいるかというところが一番のポイントになるかと思っております。その意味で言うと、毎月の月次報告できちんとチェックしなければならないというのは、そのとおりですけれども、それ以外にも、実際はヘルプデスク、サービスデスクが一元的に窓口になっていつつでもすけれども、実際のところは、職員ベースで、アンケートとも関係するのかもしれないですけれども、「うまくいかないことが多々あるのですよね」という声を拾ったり、あるいは、日本式の大部屋形式で当然やっておりますので、横で聞いていて分かる部分とかも現実にございまして。その部分はどのようにやっていけば絶対なくせるかという問題というよりも、どれだけ信頼を置いて、正直にやってくさっているかというところを最初見るのだと思っております。一番最初に大事なものは、0にすることを求めているというのをはっきりと伝えることだと思っております。その心は、要するに、あるがままから始めないと、質の改善は図れないと思っておりますので、あるがままというのは、正直に書くということなので、そこを最初に確保していただけるような協議をしていければと思っております。

○石堂主査 おっしゃることはよく分かるのですけれども、実際にこれを指標として何件あったということをとらまえて評価すると思うのですね。そうすると、その何件あったかということをおっしゃる発注側が確定するのにえらい作業量がかかるというのは、何かちょっとまずいような気がするのですよ。ですから、業務日誌を克明に読んで、これは該当するかしないかを誰かが一生懸命見て、今月は結局は13件だとか、この月は5件でいいだとかというそういうことで初めて使える指標は結構難儀ではないかなという気がするものですからね。この業務の中でこういうことがしばしば起きては困るということで、いい指標なのだとは思いますが、効率性との関連でいったときに、どういうふうによく機能するものかというのをちょっと御検討いただいた方がいいのかなという感じがいたします。

それから、もう一点、過去の情報の開示で、先ほどお話しした御説明いただきました23/71の件数と作業人数の関係ですね。これは先ほど御説明されたような、各年度の特異な事故があったから、数字がこういうふうになっていること自体はここの中に書かれていないような気がするのです。そうすると、これは本来、過去の情報開示するのは、過去の業務をやった人は知っているわけで、新たに入ってきた人がこの数字から何を読みとれるかというときに、この数字だけ出したのでは、新しく入ってくる人は、何でこの数字がこうなのかなということが分からないのではないかと感じるのです。だから、それはこういう特異な事情があったから、ここはこうだとか、それで、もしできるならば、典型的な件数と延べ人数の対比が利くのはこの辺ですというようなことでもいいでしょうし、とにかくここからしっかりしたものを読みとれるような資料に構成していただく必要があるのではないかと思います。

あとは、各委員いかがですか。

○宮崎専門委員 余り本筋ではなくて、細かいところで恐縮ですが、同じく23/71で、上の登録インシデント件数は、恐らく発生した件数だと思うのですが、下段の作業人日数は、恐らく3名ぐらいの方が従事された延べ日数だと思いますので、下段の表に（件）とつけていらっしゃるのですが、これがちょっと紛らわしいというか、何か誤解を与えるように思われますので、取られるか、（日）とされるか、（人日）としていただいた方がよろしいかと思います。

○中道課長代理 御指摘ありがとうございます。ケアレスミスでございます。取らさせていただきます。

○関根専門委員 先ほどの再照会比率の件に関連して、毎月10%未満というのは、今までも何かデータ等をとって10%というのを考えられたのでしょうか。10%が多いのか少ないのかがよく分からなかったもので、教えていただきたいのです。

○中道課長代理 私が参考にさせていただいたのは、財務省での指標一覧がありまして、財務省の個別具体的なシステム運用はちょっと覚えてないのですが、そこに再照会比率というのが出ておりまして、そこは15%だったんですね。システムごとに多分その比率も何となくあるのだろうとは思いますが、あとは、正直なところ、感覚ベースで、一つの指標として15%という数字を見つけまして、自らの組織に当てはめたときに、10人に1人もう一度通報するというふうになるのはという、感覚的と言われるとそれまでなのですが、先ほど申し上げましたとおり、まだ採用したことのない指標ですので、実際、これが多いのか少ないのかも正直分からないところではあります。なので、質としては、改善目標というよりは、まずは現実目標として何%なのかを知りたいところ。ただ、10%、10人に1人ということがあったら、それはそれで、確かにユーザー満足度も下がるのではないかと。そういうところから、10%という数字を採用させていただいた次第です。

○石堂主査 そういう意味でいくと、業者さんの方も、見た瞬間に恐ろしい数字に見える

のか。要するに、業者さんの方も初めて見るし、そうすると、これは質にばちっと書いてしまうと、出てきづらくなるのではないですか。評価の中のどこかに掲げて、要するに、この程度を目標にして頑張ってくれと書くなりいいけれども、10%は質ですよと、これが守れなかったらだめですよと書いてしまうと、お互いに新しい指標で、出している方も実は10%が適切かどうか分からないのですという中でやるには、ちょっとリスクが高過ぎるような気がします。10%未満にしてくださいと言う以上は、出す側がそれに根拠を持っていなければならなくて、これを守ってくれないと困るのです、だけど、実際は出している側は、10%が高いか低いか本当は自信ないですと言うのでは、よく分からないですね。

○高須課長 御指摘を受けとめて、検討をさせていただきます。ありがとうございます。

○石堂主査 あと、いかがですか。

よろしいでしょうか。

それでは、本実施要項（案）につきましては、今の点、ちょっと残ったような気もいたしますので、本日の審議を踏まえまして、要項（案）について必要な修正を行っていただきまして、事務局を通して、各委員が確認した後に、意見募集を行うようお願いいたします。

国際交流基金におかれましては、本日の審議や意見募集の結果を踏まえて、引き続き御検討いただきますようお願いいたします。

また、各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、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。

（国際交流基金退室、国立科学博物館入室）

○石堂主査 それでは、続きまして、独立行政法人国立科学博物館の「業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守及び運用支援業務」の実施要項（案）の審議を始めたいと思います。

最初に、実施要項（案）について、独立行政法人国立科学博物館広報・常設展示課池本課長より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は15分程度でよろしくお願ひしたいと思います。

○池本課長 それでは、国立科学博物館広報・常設展示課の池本です。本日はよろしくお願ひいたします。

当館は、自然史・科学技術史に関する研究、ナショナルコレクションの構築、展示、学習支援活動を通しての科学リテラシーの向上に関する業務等を実施しております。当館では、平成21年度に、国立科学博物館の施設管理運営業務に民間競争入札を導入し、民間事業者の創意工夫を生かす形で業務運営を行っておるところでございます。

今回、新たに電子計算機システムの賃貸借・保守についても、民間競争入札を導入することといたしております。当館の事務用電子計算機システムの賃貸借・保守業務につきましては、平成24年7月20日に閣議決定されました「公共サービス改革基本方針」において、

民間競争入札を実施することとし、その契約期間が平成26年12月からの4年間とされたところでございます。この基本方針に基づきまして、本日、実施要項（案）を作成いたしましたので、よろしくお願いいたします。

なお、今回の業務の名称につきましては、基本方針の文言とは異なりまして、「業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守及び運用支援業務」としております。これにつきましては、現在の契約から、クライアントパソコンやプリンターの賃貸借を除き、賃貸借についてはサーバ機器等のみとさせていただいたことによるものでございます。その理由につきましては、クライアントパソコンやプリンターについては普及品であることから、別途調達することで、1つはクライアントパソコン等のリースについて競争性が高まることが期待できることと、もう一つについては、本調達におきましても、現在はメーカーの関連企業が落札しているところでございますが、このクライアントパソコン等の調達と分離することで、また、競争性が高まることが期待できるということによるものでございます。

それでは、次に、実施要項（案）の詳細に移りたいと思いますが、詳細については、担当をしております濱田から説明をさせていただきます。

○濱田室長 濱田でございます。よろしくお願いいたします。

基本方針に基づき実施要項（案）を作成するに当たりましては、民間競争入札ということで、競争性を高めるということ、それから、民間事業者の創意工夫を生かしていくということを念頭に置きまして、作成をいたしてございます。

それでは、お手元の資料ですけれども、ページを追って、主なポイントについて説明させていただきます。

通しページの4ページの（3）「本件業務の内容」がございすけれども、業務内容の概略を記載してございます。ただいま池本から説明がございましたように、業務の範囲は、サーバ機器等賃貸借、それから、サーバ機器等に搭載するソフトウェアの調達、それらの保守、それから、職員が使用するクライアント端末等を含めた当館ネットワークに接続する機器等の運用支援をお願いしたいと思っております。

電子計算機システムの賃貸借・保守、前々回の8年前は2者が参加したと。前回4年前の入札では、入札説明会に12者が来たのですけれども、参加したのは1者ということもございまして、ここは競争性を高めるということで、クライアントパソコン、プリンター等の調達は分離したところでございます。

それから、5ページの（4）で「本件業務の実施に当たり確保されるべき質」でございす。幾つか挙げてございすけれども、システムの稼働率については、97%以上とさせていただいてございます。これまで、予定外で停止したことはほぼございせんけれども、ほかの事例等も見つつ、最低限のレベルということで、97%に設定してございます。

それから、運用支援業務にかかる利用者満足度調査については、実は、これまで満足度調査を行ってきてございせんでしたが、これについても、民間競争入札に関する他機関

の実施要項等を参考にいたしまして、民間事業者が最低限満たすべきレベルというところで、75点を設定させていただいております。

「セキュリティ上の重大障害件数」。データの喪失や長期に運用できない状況などの重大障害件数は0という形にさせていただいております。

(6)の「支払い方法」につきましては、月ごとという形で設定しております。

それから、3「実施期間に関する事項」ということですが、基本方針にありますとおり、平成26年12月から4年間ということにしてございます。6ページに図式化してございますけれども、契約期間が始まるまでに引継ぎ、それから、サーバ機器等の設置、データの移行を完了していただいて、12月から本契約による賃貸借・保守、運用支援のこの業務を開始していただくことになってございます。

7ページですが、これも、「入札参加資格に関する事項」を記載させていただいております。おおむね一般的なものを記載させていただいておりますけれども、(4)において、ISO9001(品質マネジメントシステムに関すること)、それから、ISO27001(情報セキュリティマネジメント)、それから、プライバシーマークを取得していることを、参加資格として入れさせていただいております。

それから、実は現在やっています契約については、当然、博物館ならではの標本資料、データベースの運用管理とか、データベースを含む一般の方々へのウェブでの提供という観点から、従来は、都道府県立博物館での運用管理の実績を求めてございましたけれども、これについては、今回は削除いたしました。これによって競争性はある程度拡大していくだろうと思っております。

それから、5番「入札に参加する者の募集に関する事項」のスケジュールですが、入札公告が4月下旬という形で実施していきたい。ページをめくっていただきまして、入札書の提出期限を6月の中旬という形で設定しました。それから、開札、それから、暴力団排除の手続等もございますので、契約の締結は8月上旬という形でスケジュールを考えてございます。12月からの業務開始ですが、サーバ機器等の賃貸借もございますので、4か月ほど期間を確保することにいたしてございます。

それから、(2)の「入札書類」。「提案書等」ということで、参加される事業者さんに出していただくということで、ネットワーク機器、サーバの機器についての提案、それから、それを証明する書類。それから、「別添2 総合評価基準書」に示した評価項目についての具体的な提案とそれを証明する書類を出していただくことになってございます。

これを出していただきまして、次のページの6番という形になりますけれども、落札者決定に関する事項ということで、評価を行っていくことになります。

「評価方法」については、総合評価方式で、価格点と技術点の比率は1対1の加算方式としてございます。

次の10ページに、当館の価格点の算出式を記載してあります。その下に、技術点の算出式を記載してございます。技術点については、総合評価基準書に基づきということになり

ますけれども、この実施要項（案）の一番最後55ページを見ていただければと思います。55ページに提案書の評価項目と配点ということで挙げさせていただいてございます。技術点については、基礎点を10点、加点を990点という形にしてございますけれども、全体の点数の割合としては、55ページの表の大項目を見ていただければと思いますけれども、「全般」という項目で計100点、それから、「セキュリティ」の項目で100点、サーバ機器等の「ハードウェア」で100点、それから、メール、その他のウェブ等の機能を達成するソフトの部分で400点を出してございます。それから、「保守・運用・移行」、一番最後ですけれども、300点というような割合で点数を配点をいたしまして、これに応じて提案書を評価していくということを考えてございます。

元に戻っていただきまして、通し番号の10ページの途中でございましたけれども、落札者の決定については、入札価格は予定価格の範囲内と、それから、総合評価点が最も高いものを落札者とする事としてございます。

11ページ目以降については、標準的な記載そのままとしてございますので、割愛させていただきまして、23ページに、「従来の実施状況に関する情報の開示」を入れさせていただいてございます。1番「従来の実施に要した経費」ですけれども、経費については、表の中の数値については、現在の契約による金額を入れてございます。ただ、この金額は、下に注記事項を入れさせていただきましたが、その4行目にありますように、現請負契約は、今回の調達対象のサーバ等の賃貸借等に加え、クライアントパソコン、プリンター、スキャナーの賃貸借等も含んだものという形で、その額が入っていますということを入れさせていただいています。ただ、これでは入札に参加される事業者の方の十分な参考にならないのではないかということで、さらに、下の※のところですが、現請負契約のうち、今回の調達範囲外であるクライアントパソコン、プリンター、スキャナーの賃貸借に要した額を除いた額は次のとおりですということで、一応1年度当たりの金額ですけれども、役務で約2,670万、賃貸借等で1,492万ということで、こちらの方は具体的な参考になる数値ということになるかなと思ってございます。

それから、下の2番「従来の実施に要した人員」で、技術担当者1、常駐スタッフ1ということで入れさせていただいてございます。業務の繁忙の状況としては、4月が繁忙期であるということを書かせていただいておりますけれども、めくっていただいて22ページに、具体的に月ごとに、運用支援の方でどれぐらいの件数が発生しているのかということを書かせていただいております。

以上、実施要項（案）の主なポイントとなります。以下は割愛させていただきたいと思っております。ありがとうございます。

○石堂主査 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、各委員、御意見・御質問等ございましたら、よろしくお願ひします。

○大山専門委員 ちょっとまだ分からないので質問をさせていただきますが、13ページの

「既存情報の移行」のところですが、ここに書いてあるグループウェアサーバ内のユーザー情報とか、ネットワーク上に設けられた共有スペースの話等が書いてあるのですが、通常、普通にコンピュータを知っている人が扱えば問題ない範囲で限定されているのかどうか、それが分からなくて、そこに不安があるかなと思ったのですが、そこについては、内容の確認をさせていただきたいと思います。

○菅主任 今おっしゃられているのは、大きなページ番号で44ページ、仕様書の13ページですか。

○大山専門委員 ごめんなさい。44/56ページの2-3-2です。

○菅主任 「既存情報の移行」のところですが、基本的には、知識のある業者さんであれば移行できる範囲に限っています。というのは、(エ)のところ、WEBコンテンツ及びデータベースと注意書きをしてありまして、当館で運用をしているWEBサーバ上に載っているコンテンツですね。そちらはいろいろな仕組みが複雑であったりとか、お客様に対してサービスを提供する上で、いろいろな仕組みをつくっていますので、そういうものについては、ただ移行すればよいというところにとどめてありまして、移行後の動作確認等は、また、別で行うようにしています。それ以外の部分については、十分やっただけのものと考えています。

○大山専門委員 御存じのとおり、一般的には、このデータ移行のところ、前の業者が有利になるのは多々あるお話で、そこについて、例えば前の業者は協力しなければならないというようなことを、今、契約が済んでいるかどうかとか、あるいは、発注側がそこに対する間をとって、次に入ってくる人に対する不利にならないような対応をとっているというのがしっかりしていないと、応札しようとするところは、現行業者に聞きに行ってしまうというよくあるパターンなので、そこに対する工夫をちゃんと十分なさっでいただいているでしょうかというのが心配で、この文章を見ると、ぱっとそういうふう読みとれなくて、ただやれと書いてあるので、これは時間切れで結局やらないとか、応札しないところが結構出てきてしまう可能性があるなという、そういう心配をしています。したがって、そこに対する何かメッセージとして明確なものがあれば、非常にありがたいのですが、対策を何か打てますか。

○菅主任 この仕様書の最後のところで、現行のサーバの状態と、何をどこに移せばいいかというのは割と詳しくは説明を入れてあるつもりではあります。ただ、現在の契約上では、移行を現業者が手助けをするというのは入れてはなかったと思います。

○大山専門委員 そうすると、次の考えられているところへいつているのもあります。

○濱田室長 今、16ページに引継ぎの項目を入れてございます。16ページの「請負業務の引継ぎ」で、現行請負者からの引継ぎについては、当館事務引継ぎが円滑に実施されるように、現行、それから、新たに入られるところに協力を行うというような形、それから、これは今のところをお願いするしかない部分はあるのですが、実際には、ちょっと協力してよということをお願いをするということはさせていただかないと、それはう

ちの責務としてはあるかなと思ってございます。

○大山専門委員 そこを2つ切り分けておいた方がいいと思います。通常の業務としてのマニュアルを含めたシステムの保守に関することを私は今心配しているのではなくて、システムを移行するときの話は、必ず障壁になるのですね。したがって、そのところについて大丈夫かどうかというのを十分に、応札する側が不安にならないような手を打たれることが大事ではないかなと。ざっと見ると、難しくはなさそうなだけけれども、でも、そこをかなり確認しないと、検討できないと思うのですね。そのところをぜひお考えいただければと思います。

○石堂主査 今の議論の中で、次回るときには、今度契約する業者に引継ぎのことをきちんと契約上も守らせるということはできるけれども、今回はそれが書いてないということであれば、要項なり、仕様書なりにいわば博物館の方が責任を持って、業者にやれることに限界はあるでしょうけれども、その引継ぎについて適宜指導していくというようなことを入れて、新しく参加する業者が一定のものは得られるなという感触が得られるようにするくらいが限度かなとも思いますが、いずれにしても、そのこと自体が新規の業者が入ってくることの障壁にならないように、博物館の方として、きちんと責任を持って何か書き込むという感じでやっていただくことかなと思います。

○井熊副主査 私も移行のところが気になったのは、一番最後の評価の項目で、移行の点数が何か高いなという感じがするのと、博物館業務全般にかかわるシステムだということ踏まえると、何か特殊なノウハウがあるような表現になっていて、今の御説明はちょっと齟齬を来しているなど。だから、あくまでも移行に関しては、点数もこんなに要らないのではないかなと思うし、普通の移行ができればいいのだというような表現にされた方がいいかなと思います。

○石堂主査 今の新規業者が不利にならないようにということで、過去情報の開示についても、今度、業務内容が変わるといことがこの金額のところはある程度分かりましたけれども、せっかくいただいた※の注のところも、例えば「現請負のうち、今回の調達範囲外であるクライアントパソコン、プリンター、スキャナーの賃貸借等に要した額を除いた額は次のとおりである」となっているのですね。そうすると、ここに書いてあるクライアントパソコン、プリンター、スキャナーの賃貸借は、上の表でいけば、「機器・回線等料」ではないかと思うけれども、「役務」のところでも、若干数字の差が出てくると。もうちょっと親切な開示の方がいいような気がするなと思うのです。

○濱田室長 分かりました。クライアントパソコンのリース部分についての保守の役務が若干載ってございまして、そこもちょっと検討をさせていただきます。

○石堂主査 お願いします。

それから、要項でちょっと気になったのが、46/56ですね。運用支援スタッフに関する項目とか、先ほども出ました56/56の評価のところにも「十分な資質を備えていること」というような表現でふわっと書いてある部分があるのですね。これは、普通は、資格要件なん

かは、国家資格であれ何であれ、一定のこういう資格のある人、資格を書いてあると、それは誰かがきちんと評価したものだということになるのですけれども、ここで、「十分な資質」というような書き方をすると、十分な資質を評価する責任は博物館が負うことになるのですね。それで大丈夫なのかなと。もちろん博物館が博物館の仕事をしてもらうのだから、自分たちがこれでいいだろうと思えばいいという気もするのですけれども、何かもうちょっとこういう資格、こういう能力ということがもうちょっときちんと書き込んだ方がいいような気がするのですが、そこはいかがですか。

○濱田室長 スタッフにどこまで求めるのか。それから、この支援体制まで含めて、その受注者の本社の方まで含めた体制という形で求めるのかということ、特に運用支援スタッフにどこまで資格を求めるかというのは、実はちょっと中でも議論をしたところでございまして。例えば運用支援スタッフにそこまで高いものは求めなくてもいいのかもしれないなど。そういうことを含めて、全般的に、後ろの支援体制まで含めて提案いただいて、それを評価できればと思っただころではございます。

○石堂主査 あと、実務的な細かい話ですけれども、アンケートですね。単にグッドのパーセンテージだけでなく、回収率も書いていただいたのは、これはアンケートをとる上での重要な点ではあると思うのですけれども、実際に受託した事業者のアンケートを回収するやり方から言って、これは業者に頑張って集めろ、努力次第だというふうに簡単に割り切れるのかどうかということが、ちょっと気になったのですけれどもね。要するに、回収率が79%だと、こんなアンケートの結果は受け付けないという話になるわけですね。しかし、このシステムを使うのはみんな職員ですから、職員が協力しないと80%行かないかなという気がします、そこは余り大した問題ではないのかもしれないけれども、職員の皆さんが素直に応じて出してくれるのか。業者に80%集められなければだめなのですよということを義務づけることにはいけば合理性があるかということなのです。

○濱田室長 確かに、そこまで事業者の責にするのは、ちょっとどうかなと今思う部分がありますので、ちょっとその部分、書き方を検討させてください。

○石堂主査 そういう意味では、アンケートの回収については、博物館も協力するのだということ、説明会でも何でもどこかの場面で言うとか、書くとか、何かやってあげた方がいいような。例えば来場したお客さまに配ったアンケートを回収するというのは、業者に頑張ってもらうしかないという気がするのですけれども、相手が職員ですから、ちょっと御配慮いただければなと思います。

○小尾専門委員 37/56ページから、「サーバ構成要件」がずっと書かれているのですけれども、多分、これは記述として少し分かりづらいような気がしていて、基本的に、これはVMを使って構築してくださいということ、を想定して書かれていると思うのですけれども、例えば一番最初のところにずっと書いてあって、「また、サーバ資源を共有している場合、要件を満たしていないものと判定する場合がありますので、十分留意すること」と書いてあるのですけれども、これが一体何を示しているのか、ちょっとよく分からなかったり、VMを使

っているからサーバ資源を共有していると思うのですけれども、でも、これは何か違う意図で使っているのかなとかというのを思ったり、あと、それぞれのサーバがこう書いてあるのですけれども、これは基本的には、ハードウェアは何らかの仮想ソフトが動くプラットフォームが幾つかあって、その上で、例えばDNSサーバとかがVMの上で動いていることを想定しているはずなので、VMの上で動くDNSサーバが必要とするVMの要件を書いていただかないと。これだと、例えばインターフェースで、LANインターフェースが2個以上と言っても、VMですから、そもそもVMに2個以上ってどういうことかというふうに、物理的にインターフェースがないわけですね。だから、多分これはプラットフォームの方を指しているのだと思うのですけれども、そこら辺の書き方がちょっと分かりづらいのではないかなと思いますので、例えば、書くとしたら、CPUコアが2コア以上相当になるとか、メインメモリが2GB以上、DNSサーバを動かすVMでは、2GB以上確保できることとか、40GBのハードディスクの容量が確保できることとかということと、それとは別に、例えば、VMを動かす機器の必要要件として、これだけのものが必要だというふうな書き方をされた方が分かりやすいのではないかというふうには思いますので、ぜひ、修正を検討していただきたいなと思います。

基本的には、私が今言ったことで合っているのでしょうか。

○菅主任 そうですね。

○小尾専門委員 それと、先ほどちょっと大山先生も言った移行の話になるのですが、ここで想定しているいろいろなデータベースとか、WEBアプリケーションとかは、多分今つくられていて、それを移行させることになると思いますので、そういうものの仕様書みたいなものがあるのであれば、開示してあげないと、どういうものを用意して提供すればいいのかというのが余りクリアにならないかなと思いますので、そこら辺も。これだけちょっと見ると、いわゆる情報提供のための何か資料、どういうものを情報提供しますという資料がないように見えるので、そこも御検討いただければと思います。

○濱田室長 8ページに、非常に総論的な形なので、もう少し詳しく書いた方がいいのかもしれないのですけれども、各サービスの設計書等については、参加予定の者から要望があった場合には、「機密保持誓約書」を交わした上で、見ていただくということが、8/56ページの上から6行目ぐらいのところに入れさせてございます。ちょっと補足です。これでは分かりづらいかと思いますが、いずれにしても、書きぶりは修正させていただきます。

○石堂主査 よろしいですか。

それでは、本実施要項（案）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、委員から幾つか御指摘もございましたので、本実施要項（案）については、本日の審議を踏まえ、本実施要項（案）についての必要な修正を行い、事務局

を通して、各委員が確認した後に、意見募集を行うようお願いしたいと思います。

国立科学博物館におかれまして、本日の審議や意見募集の結果を踏まえて、引き続き御検討をいただきたいと思ひます。

また、各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等ございましたら、事務局にお寄せくださいますようお願いいたします。

どうも、本日はありがとうございました。

(国立科学博物館退室、農林水産省入室)

○石堂主査 それでは、続きまして、農林水産省の「政府米の販売等業務」の実施要項(案)の審議を始めたいと思ひます。

最初に、実施要項(案)について、農林水産省農産部貿易業務課折原課長より御説明をお願いしたいと思います。なお、説明は15分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願ひします。

○折原課長 農林水産省の生産局貿易業務課長の折原でございます。本日はよろしくお願ひいたします。

まず冒頭で、私から、26年度の受託事業体の選定に当たっての主な見直し内容を申し上げまして、詳しくは担当から説明していきたいと思っております。

私どもは、22年度から政府所有米穀の販売、保管、運送等の一連の業務を包括的に民間委託したところですが、23年度からは、契約の透明性、業務の質の確保の観点から、公共サービス改革法に基づく民間競争入札のスキームに則りまして、本委員会において御審議いただいた上で実施しているところでございます。おかげをもちまして、それぞれの年度において複数の受託事業体と契約を締結することができました。また、昨年12月には、26年度に契約する受託事業体の選定に当たっての見直しの方向について、御相談させていただきました際には、貴重な御意見、御示唆をいただきましたことを御礼申し上げます。

26年度の政府所有米穀の販売等業務については、民間委託に移行してから4年を経過し、見直しが必要な課題が生じてまいりました。12月の小委員会の際にいただいた御指摘を踏まえまして、この課題を改善するための主要な見直しを行い、さらに、本業務を円滑かつ適正に実施してまいりたいと考えております。

お配りの資料の一番最後のページに、資料D-4という一枚紙がございますけれども、これを見ながら、簡単に御説明したいと思います。

具体的な見直しの内容としては、大きく2点ございます。

1点目は、落札者の決定方法の見直しでございます。これは、これまでの販売手数料のみによる競争を見直しして、保管経費についても競争の対象とするということでございます。また、これまで入札参加者が定額単価による収入を見込んでいた物品管理手数料については、販売手数料と同単価という形で競争原理を導入したいと考えております。

なお、先般、運送経費についても競争の対象とすることについて検討すべきという御意見をいただいたところですが、運送経費については、前提とする業務量、運送数量

とか、運送時期、運送距離、こういったものが変動するというこのため、入札参加者が入札価格の算定が難しいといった技術的側面もあるということに加えまして、ほかの経費を競争対象とした場合における品質管理体制の確保の検証も必要なことから、まずは、保管経費を競争対象として、応札動向等の検証をしていきたいと考えております。

2点目は、入札参加資格の明確化でございます。本業務の一部を受託事業体が第三者に委託する場合について、国から支払われる委託費の透明性を確保するという観点から、取扱予定数量の50%を超える業務を委託する場合、委託先との支配関係がないこと、いわゆるグループ企業でないことを、これまで入札参加資格要件として位置づけてきたところですけれども、先般の御指摘を踏まえまして、再委託先以降を含めて、支配関係がないことを要件とする旨、実施要項（案）に明記したいと考えております。

その他、表現の整理など、所要の修正を行っておりますけれども、受託事業体の業務内容そのものを変更することはありません。

本日は、これから詳細な内容について、担当から説明させていただきますので、よろしく御審議くださるようお願いいたします。

○佐久間課長補佐 続きまして、実施要項の資料に沿いまして、私からそれぞれの項目に従って御説明していきたいと思っております。

まず実施要項は分厚い資料ですが、通しページが振ってございます。通しページの4ページを御覧いただきたいと思っております。

通しページの4ページの下4の「委託費の支払方法」に1つの見直し点がございます。先ほど申し上げたように、(2)「委託費の内訳」ですが、①「販売手数料」は、今までも競争にしていた部分ですが、これは引き続き入札単価での支払いということになります。

続きまして、ページかわりまして5ページの②、③の部分が今回の見直しでございます。先ほどの説明にあったとおり、物品管理手数料は、販売手数料、いわゆる競争で応札してくる単価と同価を支払うこととなります。これまでは定額での支払いをしておりました部分でございます。

そして、今回の見直しでございます。③「保管経費」。いわゆる保管料でございます。予算の相当部分を占めておりますが、これについても入札に付するというごことですので、経費支払いについても、入札において落札した単価を用いまして支払うということでございます。

④のその他の経費については、引き続き、ここは定額、契約書に明記した額による支払いを行うという案となっております。

引き続きまして、通しページの6でございます。ここの下の(9)の部分は、先ほど説明にあった再委託、再々委託との関係を明記しております。いわゆる保管運送等業務を再委託する場合、数量または金額で50%を超える場合には、その再委託先、及び、さらに再々委託する場合もございまして、それも含めて受託事業体との関係に特定支配関係、いわゆる親子関係ではないということをお願いしております。

この場合、似たような形として、ジョイントベンチャーによる受託事業体の参画も認めております。したがって、この両者の違いを簡単に御説明申し上げますと、ジョイントベンチャーであれば、例えば2者がジョイントベンチャーになった場合、それは両方受託事業体ということになりますので、当然、ジョイントベンチャーになれば、手数料、いわゆる入札による応札の収入だけはジョイントベンチャーに入ると。再委託、再々委託の場合は、これは受託事業体本体ではございませんので、途中での手数料は基本的に役所で決めるものではない、いわゆる入札の対象とするものではないということでございます。したがって、透明性を確保するという意味からしますと、農水省としては、ジョイントベンチャーの参加は望ましいとも考えておりますが、その場合、競争に参加する企業数がやや制限的要素になるということもございますので、再委託の場合は、親子関係について一定の規制を設けることによって透明性の確保をした上で、競争企業数の確保を図るといった趣旨でございます。

続きまして、通し番号の11ページでございます。今申し上げたような見直しを踏まえて、実際にどのような計算式でもって受託事業体を選ぶのかということでございます。第5の2に、実際の落札者の決定に当たっての方法の算式がございます。算式でちょっと御説明いたします。参加者が札を入れるときに書く数字は二通りございます。まず保管経費。これを円／期、いわゆる10日間当たりの保管料をトン当たりの入札単価を書いていただいて、掛ける20万と。これは実際に保管する数量はやってみないと分からない部分がございますが、先日の御指摘にもあったとおり、ある程度的前提を置こうということでございます。20万トンは、今の我々の備蓄米の運営上、毎年20万トン買入れることを前提にしていますので、20万トン。これは大体5年間ぐらい保管いたしますので、期いわゆる10日間に直すと174期ぐらいになると。それに受託事業体が大体3者選びますので、それを3で割ったもので、保管経費にかかる金額を算出する。それで、もう一つの要因である販売手数料に20万トンを掛け算する。これは外国産米ですね。毎年輸入するものですが、輸入したものは20万トン売り切っていただくということを前提にしておりますので、これも前提として用いられる数字として20万トンを掛け算して、合計した額が最も小さい者から選んでいこうということでございます。

この部分で補足説明をいたします。まず、国内産の販売を前提に置かない理由について御説明したいと思います。実は、国内産については、我々、備蓄米は、不作が生じた場合は販売するというにしています。したがって、果たして5年間の間に不作は来るのか来ないのか、こういったものを見通すのは非常に困難であるということがございます。それから、いざ不作となっても、その数量がどの程度だとか、あるいは、その需要地がどこになるかということもなかなか見通すことが困難ということがございます。

そういった中で、機械的に想定して数字を埋めた場合、政府からこれだけ国産備蓄米が販売されるのが前提になっているというようなことが、ややもすると、国内の関係業者に誤った指標として世の中に出てしまうということもございまして、販売については、20万

トンを売り切っていただくことが明確に言える外国産米を使っているというようなことでございます。したがって、MA米、外国産ルートの販売についても、これはまずプロセスとして、受託事業体が、我々は20万トンお預かりしたものをこうやって売っていきますという販売計画を農林水産省に案として出した上で、我々がその妥当性、いわゆる政策との整合性を勘案して承認するというプロセスを業務所掌上位置づけております。

そういったことによりまして、的確な販売を行っていただくとともに、的確な前提を置いた上で、受託事業体を決定していこうというようなことで、こういった計算式を立てているということでございます。

次は14ページでございます。本業務に係る調査、報告でございまして。受託事業体が、こういった我々の契約に基づいた業務をしっかりとやっていただくということで、我々は報告調書をとったり、調査をしたりというようなことを措置しようというものでございます。

15ページの(3)の部分がポイントでございまして。今回、保管業務を競争にするというようなことで、我々実は一番懸念していたものとして、競争にさらされた結果、あつてはいけないことだと思っておりますが、品質管理がおろそかになってしまうというようなことだけはどうしても避けなければいけないと考えておりまして。その場合、農林水産省が実際に倉庫とかに赴いて、地方農政局がその履行状況をチェックすると。これは当然今までもやっていたことではございますが、今回の実施要項にあえて明記をしたということでございます。

以上が、主な見直し内容でございますが、先ほど折原からあったように、運送業務について競争対象とすることを検討してはどうかという御指摘を先般いただいたところですが、先ほど申し上げたとおり、まず保管経費を競争にするということで、実際の履行状況が適切に行われるかどうか、実際の応札状況はどうかという検証がまずは必要ではないかと考えております。

運送について、補足して御説明申し上げますと、先ほど申し上げた競争に当たっての前提条件として、運送がどこからどこまで、どのくらいの数量を運ぶのかという前提を非常に置きづらいという技術的側面がございます。そういったしますと、仮に競争とした場合、応札者は恐らく自分が勝手にイメージしたような前提で応札してくることが想定されるのですが、ふたを開けてみて、想定外の運送が発生した場合、ややもするとコスト割れとなってしまうと、品質管理がおろそかになる運送が行われてしまうという懸念もございまして。また、ちょっと技術的な話ですが、運送の場合、保管と違って、実地調査を行うのは非常に難しゅうございます。保管管理であれば、倉庫業者に赴いて、温・湿度管理のチェックとか、その辺の確認は大丈夫なのですが、運送そのものは実際高速道路をトラックが走るというような現場でございまして、なかなか役所によるチェックも難しいというようなこともありまして、今般の見直しでは、まず保管経費からの競争ということで検討をしているというところでございます。

そのほか、いろいろ見え消しで赤くなっている部分、語句の修正とか、そういったもの

も今回しておりますが、大きな見直し点ということでは、以上でございます。御審議をよろしくお願いいたします。

○石堂主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明内容について、御意見等を委員からお願いいたします。

○井熊副主査 御説明ありがとうございます。

今の大きく2つの変更のポイントということで、保管経費を入れたのは、大きな前進と思いますが、やはり経費である以上、確かに違いはありますけれども、保管経費と運送経費に決定的な違いがあるようには私は思えないなど。運送経費においても、例えば契約書をチェックするとか、やり方はあるわけでありまして。その意味において、今回、保管経費をとりあえずはやってみるといった場合の、運送経費を違うんだということで切り捨てるのではなく、仮に、保管経費だけでやったとしても、今後、その対象に入れるようにいろいろ検討されるとか、そういうような姿勢は必要かなと思います。

それから、50%のところに関しては、これは、民間的に読むと、取引数量の50%を超えなければ、関係先に出していいのだと読めてしまうのではないかなど。多分、民間はそう読むのではないかなどという感じがするのですが、そうであれば、特定の関係先に関しては、数量にかかわらず再委託をしてはいかんというぐらいのはっきりした姿勢、そうでなかったら、JVだったら認めているのだったら、そこに入ったらいいのではないかというようなことをされた方がよろしいのではないかなと思います。

以上です。

○石堂主査 いかがでしょうか。

○佐久間課長補佐 保管経費と運送経費については、先ほどこちらから御説明したとおり、当然、運送経費については、アンタッチャブルと考えているわけではございませんで、検証の期間をいただきたいということでございますので、運送経費についても当然対象とすることを視野に入れた上での我々この業務の履行状況をチェックしていきたいと考えています。

再委託のところは、ここは50%というところで、仮に、40、30、20、10とか、程度の問題はございますが、全く認めないということにした場合、ちょっと我々が気になるのは、競争阻害要因になりかねないかという点もございます。したがって、実際に札を入れてくださる方々が、仕事を頼む上に当たって、仮に、全くの資本関係とか親子関係を排除した場合、果たして、なり手がいなくなってしまうかどうかの検証も必要かと思っておりますので、この点、引き続き、業界の実態を検証した上で考えていきたいと思っております。

○宮崎専門委員 今の点ですけれども、再委託、再々委託に関しては、公サ法3条の支配関係を50%超に関しては排除しようというような形で、透明性確保というのをこの仕様の中では設けられていると思うのですね。

他方で、MA米の販売をどう行っていくのかということに関しては、32ページになりました、政府所有米を受託事業者が一旦買い受けた後に、これをどう売るかということに関し

ては、販売にかかる見積合わせを済ませた上で、買い受け予定者に販売していくという形で、第1の1のなお書きで、「受託事業体は、政府所有米穀を買い受けることはできない」と。こちらの方には、公サ法3条の特定支配関係を有する者は除外を入れてないのですね。ですけれども、見積合わせという手続はこちらでは要求されていると。ですから、何が言いたいかという、見積合わせをした書類をこの仕様書の中に、見積書等の販売先選定過程に関する書類をしっかりと保管しなさいという義務を仕様書に書き込むと、15ページで、農水省は、業務仕様書に定める保存義務のある書類の検査をできますとなっていますので、ですから、要は、正しくプロセスを経て業者を決めましたという方で保全を図れば、必ずしもグループ会社を全部排除しなくてもいいのだらうなと思います。より安いところをちゃんと選びましたと。ですから、プロセスで保全するのか、あるいは、グループ会社を一律に排除するのかと。そこはMA米の販売の方では、プロセスの方で保全しようとする書きぶりになっており、再々委託に関しては、グループ会社だから排除するというふうになっていて、どちらでなければならぬということもないとは思いますが、そこをうまく工夫していただくと、逆に、見積合わせをしっかりとやって、見積合わせをした販売先選定過程とか、再々委託先選定過程の決定書類の保存義務を課すと。それを15ページで、農水省は検査できますよという形であれば、おっしゃるように、必ずしもグループ会社を全部排除する必要はないというやり方もあるのかなというふうには思うのですが、ただ、プロセスを検証できるというものをなしにした上で、グループ会社を半分無条件に入れるというのも、また、いかがなものかなと思いますので、そのバランスをちょっと検討いただいて、いずれにしろ、見積合わせをやったかやってないかが分からないということにならないように工夫していただければと思います。

○石堂主査 いかがでしょうか。

○佐久間課長補佐 いわゆる受託事業体が再委託先をどうやって選ぶかということについてですけれども、まず再委託先については、我々の承認行為が必要になりますので、その際に、「なぜ、あなたはこの人に再委託をするのですか」ということはしっかり我々当該者から調査を行いたいと思います。

販売人につきましても、見積合わせということで、実はここに事細かには書いてごさいませんが、受託事業体が見積合わせを行う際に、当然ながら、我々ほぼ共同作業のように、そこは行っております。したがって、我々のあずかり知らないところで、受託事業体がお客さんを選んでどうこうということは行えないようなシステムにしております。なので、そのところは、今後もきっちりそういった透明性とか妥当性は検証していきたいと思えます。

○宮崎専門委員 そうであれば、そのような形でしかできないということが、新しく参加する、応募する事業者さんに分かるように、32ページの中で表現していただけるとよろしいのではないかと思います。

○石堂主査 外国産米の関係で、月別の年間販売計画を業者が策定して、局長の承認を得

るという表現が出てくるし、33ページにも、変更したいときにも、また承認だと書いてあるのですね。御説明の中では、政府の政策的なものをちゃんと取り込んであるか見るのだということになっているのですけれども、そうすると、実際に業者が計画を出してくる前に、政府としてはこういう方針だからねということ、業者の方にはどういうふうに伝わるのかなど。そうすると、それに反する計画を上げてくるものはないだろうと。そうすると、基本的に業者が上げてきたものは、土俵から足が出ていないかさえ見れば、基本的には承認だということなのかなど。その辺があんまりはっきりしないような印象を受けるのですけれども、そこはどうなのですか。

○佐久間課長補佐 主査御指摘のとおりでございます、おっしゃるとおり、我々、政策というのをまずマクロな需給計画は、これは基本指針と呼んでいるものを三半期別に農林水産大臣が策定いたします。したがって、その需給計画を我々実行部隊が受託事業体というツールを通じて販売していくこととなりますので、当然、それに整合性ある形を求めるとことでございます。その表現がちょっと分かりづらいということであれば、そこは検討させていただきます。

○石堂主査 その際、業者の方から見れば、出した後に、ここはだめだと言われるのはおもしろくないでしょうし、あらかじめそういう政府方針が示されるのだということ、要項なりにきちんと書き込んでいただいた方がいいかなと思うのですけれども、それはそういう理解でよろしいですか。

○佐久間課長補佐 趣旨としては、当然、我々の政策を彼らに守ってもらうということで、そこがはっきりしないということであれば、書き方を検討したいと思います。

○石堂主査 それから、今回、運送経費について御説明の上で、どのくらいかかるかなかなか難しいという御説明が出てくるのですけれども、これはトータルとして、資料D-4に74億円と書いてありますけれども、これは各年度の予算と決算を見たときに、運送経費の予算に対して、決算は相当下回っている、あるいは、ほぼとんとんだ、足りないときもあった、その辺はいかがですか。

○佐久間課長補佐 正直、そこは下回る年も当然ございますし、あと、とんとんというよりも、結局、我々予算を組むときに、競争の前提とできないという状況なので、予算についても、そこは不足しないように積算をするということでございます。

○石堂主査 そうすると、我々12月に聞いた説明のとき以来、結局は、全部競争原理が機能するように考えていただく方向で御検討いただいていると思います。今回は運送経費を外したということですが、これを入れようとするときに、どういう工夫をすればいいのだろうかということは、継続的に検討していただくという理解でよろしいのですね。

○佐久間課長補佐 運送経費についても、当然、引き続き検討するというところでございます。

○石堂主査 あと、いかがですか。よろしいですか。

それでは、本実施要項（案）の審議は、これまでとさせていただきます。

事務局から何かございますか。

○事務局 本日は2点の仕様書の修正点があったと思うのですが、1点目が、年度販売計画の部分に、政府の政策を加味した計画をつくるように明記するという部分でございまして。2点目につきましては、外国産米の販売のところにございますけれども、生産局と共同で見積合わせを実施するという旨を記載するという部分でございます。

以上の部分について、修正をして、委員の先生方に御確認いただいた上で、パブリックコメントにかけるということでよろしいでしょうか。

○佐久間課長補佐 共同と言うと、私の説明が共同というふう聞こえたかもしれませんが、我々が同時にチェックをする体制を持つということです。あくまで受託事業体で。共同作業と言うと、ニュアンスが少し違います。

○事務局 実情を踏まえて、しっかりきちんとチェックするということですね。

○佐久間課長補佐 そういうことです。

○石堂主査 それでは、本実施要項（案）につきましては、今後実施される予定の意見募集の結果を、後日入札監理小委員会で確認した上で議了とする方向で進めたいと思います。

農林水産省さんにおかれましては、本日の審議や意見募集の結果を踏まえて、引き続き御検討いただくようお願いいたします。

また、各委員におかれましては、本日質問できなかった事項等がございましたら、事務局にお寄せ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。