

第 264 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 264 回入札監理小委員会
議事次第

日 時：平成 25 年 6 月 4 日（火）17:15～18:23

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 事業の評価（案）等の審議

- 中小企業大学校における企業向け研修に係る業務及び施設の運営等業務
（（独）中小企業基盤整備機構）
- 森林総合研究所本所及び林木育種センター施設の管理業務（（独）森林総合研究所）
- 国税局電話相談センターにおける相談業務（国税庁）

2. その他

<出席者>

（委員）

稲生主査、榎谷副主査、古笛専門委員、小松専門委員

（（独）中小企業基盤整備機構）

経営基盤支援部 岩木部長、大森審議役、伊藤審議役

総務部 村松審議役

大学校運営支援室 山中室長、増田室長代理

（（独）森林総合研究所）

総務部 藤江部長、古宇田課長補佐、佐藤係長

（国税庁）

長官官房税務相談官室 牧田主任税務相談官、真壁税務相談官、船見税務相談官

（事務局）

後藤参事官、古矢参事官

○稲生主査 ただいまから第264回入札監理小委員会を開催します。

本日は、独立行政法人中小企業基盤整備機構の「中小企業大学校における企業向け研修に係る業務及び施設の運営等業務」、独立行政法人森林総合研究所の「森林総合研究所本所及び林木育種センター施設の管理業務」及び国税庁の「国税局電話相談センターにおける相談業務」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、「中小企業大学校における企業向け研修に係る業務及び施設の運営等業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

本事業につきましては、各中小企業大学校で事業の開始時期が異なっておりますが、いずれも終了時期が平成26年3月までの契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところですので、まずは事業の実施状況等について、独立行政法人中小企業基盤整備機構経営基盤支援部岩木部長様、大森審議役様より御説明をお願いしたいと思います。御説明は5分程度でお願いいたします。

○岩木部長 中小機構の岩木でございます。どうぞよろしく申し上げます。

この業務は、我々中小機構が設置しております全国9校の中小企業大学校において、まず旭川校、直方校で21年度から実施しております。さらには、残る7校のうち、仙台校を除く6校においては、平成23年度から、さらに、仙台校においては震災の影響もありまして、平成24年度からそれぞれ実施しております。25年度末まで民間競争入札による民間委託を実施しているというものでございます。本日は、本業務の評価に係る御審議でございますが、24年度末までの実施状況について、担当の大森審議役から御報告をさせていただきます。

○大森審議役 それでは、私、大森から説明をさせていただきます。資料1に基づきまして御説明をさせていただきます。

1.の業務内容と実施期間は、今話がありましたので、省略させていただきます。3.の「受託した民間事業者」でございます。記載のとおり、それぞれの大学校で共同事業体で受託しております。同じ共同事業体はございませんが、個々の企業で見ますと、一部複数の大学校を受託している民間事業者がおります。

資料を1枚めくっていただきまして、2ページのⅡ「確保すべき質の達成状況の評価」でございますが、中小機構では、要求水準として、研修に係る指標で8項目、施設に係る指標で4項目、合計12項目の指標を設定いたしております。

さらに、民間事業者は、これらの中小機構で設定いたしました要求水準値を踏まえまして、要求水準計画値を定めております。また、研修業務の研修回数、受講者の役立ち度、受講料収入の3指標については、要求水準計画値の90%に満たない場合には、委託費を減額することができるとしております。

では、具体的な中身ですけれども、研修に係る業務について、3ページから、8つの指標ごとに結果を記載させていただいておりますが、11ページの(2)「評価」のところ述べさせていただきたいと思っております。

まず、要求水準はおおむね満たしており、適切に実施されたと考えております。平成21年度に委託を開始した旭川校、直方校については、要求水準値が、委託開始初年度に、直方校で研修ニーズ反映研修実施件数が未達成となったものの、22年度以降は両校で達成され、特に受講者数、研修回数、研修人日数、受講料収入で大きく上回る実績を上げております。

23年度に委託を開始した6校については、要求水準値が開始初年度に、瀬戸校、人吉校で受講者数、研修人日数、受講料収入が未達成となり、当方から改善要求を行いました。この結果もありまして、24年度は、人吉校の受講企業数を除き、6校とも達成をしております。

ただし、10ページの⑧「受講料収入」を見ていただくとわかりますとおり、人吉校については、23年度、24年度とも、要求水準計画値の達成状況が90%に満たないため、研修委託費の減額をそれぞれの年度で行っております。

11ページに戻りまして、仙台校では24年度に委託を開始しましたが、要求水準は全て達成しております。

次に12ページ以降、施設に係る業務についてですが、これも同じように4つの指標ごとに結果を記載させていただいておりますが、14ページの(2)「評価」でまとめて述べさせていただきたいと思っております。ここでも要求水準をおおむね満たしており、適切に実施されたと考えております。要求水準値については、研修室の利用状況が、21年度の旭川校、24年度の瀬戸校、仙台校で未達成となっておりますが、それ以外は全て達成されております。

次に15ページの経費でございます。まず研修に係る業務です。研修委託費は、原則として、研修委託費単価に研修人日数を乗じて得た額を支払っております。②の「経費削減効果」ですが、私どもの研修は、ボリュームが変動するために委託費の単価で見させていただいております。旭川校では35%、その他の残り8校では、0～9%の削減効果がございました。

次に16ページで、施設に係る業務についてでございます。施設の委託費は、事業期間全体の契約金額を1か月ごとに均等割りして支払いをしております。②の削減効果は、1事業年度当たりの額で見ますと、旭川校、三条校で12%、残りの大学校で0～6%の削減効果がございました。

次に17ページ、民間事業者の工夫でございます。研修に係る業務については、多くの大学校で受講生募集のための無料セミナーを開催したことが特徴として挙げられております。次に、施設に係る業務では、寮費(宿泊費)について、素泊まり料金の設定だったものが、多くの大学校で朝食込みの料金に設定を変更したことが特徴として挙げられます。

次に18ページへ行きまして、モニタリングでございます。機構では、民間事業者から提出される報告書のみならず、大学校施設の見回りとか、研修の聴講、受講者等からのヒアリングなどのモニタリングを実施しております。これらのモニタリングの結果、研修カリ

キュラムの作成が講師任せになっていること、講師との調整業務が十分に行われていないこと、募集活動が新規企業に行き届いていないことなどが確認されております。

最後に、全体的な評価でございます。繰り返しの部分がございますが、各業務において適正な履行がなされている。また、要求水準もおおむね達成されており、業務の実施に当たり、達成すべき質及び確保すべき水準は確保されていると判断しております。また、実施経費についても削減効果があったと考えております。

それから、先ほど述べたモニタリング結果から、中長期的には、研修品質の低下や受講者数の減少につながるおそれもあり、今後の民間競争入札の実施に当たっては、これらの課題の解決に向けた仕様の見直し等を検討する必要があるのではないかと考えております。

最後に、本件の入札では、9校中2校で1者応札となりましたが、今回は、中小企業大学校で実施している別の民間競争入札案件と一括して調達することなどで、応札者の増加を期待しております。

駆け足でしたが、説明は以上でございます。ありがとうございました。

○稲生主査 御説明ありがとうございました。

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。5分程度でお願いいたします。

○公共サービス改革推進室 内閣府の評価（案）でございます。資料Aの3ページをごらんください。2の「受託事業者決定の経緯」ですが、瀬戸校及び広島校においては、入札参加者が1者であり、これら以外の大学校では複数の入札参加者となりました。また、関西校では1者が入札参加資格、仙台校では1者が入札参加資格及び1者が必須審査項目の要件を満たしていませんでした。各大学校において開札を行い、総合評価により受託事業者を決定しております。

次に5ページの「対象公共サービスの質の評価」ですが、アの受託事業者が定める「要求水準計画値」の達成状況として、全指標のうち、研修回数から安全性確保の5指標については、全大学校において機構の要求水準値を超えて受託事業者が自ら定める要求水準計画値を満たしており、評価できるとしております。

次に、イの機構が設定した「要求水準値」の達成状況ですが、全大学校で概ね達成されており、旭川校及び直方校においては、要求水準値の2倍の研修回数が実施され、受講者数も大幅に上回ったほか、旭川校、関西校、広島校、三条校では、要求水準値の約1.5倍の受講料収入があり、民間競争入札の実施によりサービスの質の向上が図られております。

次に、ウの減額措置ですが、人吉校において、受講料収入が要求水準計画値の90/100に満たなかったため、23年度及び24年度において、研修委託費について減額措置が発生していることから、機構自ら実施する研修において受託事業者の研修に係る募集活動を行った状況など機構のバックアップ体制の強化について検討する必要があるとしております。

次に、6～7ページの「評価のまとめ」でございます。大学校各校において、確保される公共サービスの質として設定された要求水準指標については、概ね達成しており、事業

は適切に実施されております。

研修委託費については、単価は従来経費よりも削減されている中、研修人日数は民間競争入札前に比べて12.7%増えており、経済的効率性が図られながらもサービスの量の拡大は確保されています。また、施設維持管理・運營業務委託費についても、全大学校において経費が削減されております。

しかしながら、人吉校において研修委託費の減額が発生したことから、要求水準計画値を達成するための機構のバックアップ強化の面、あるいは機構によるモニタリングの結果から、民間競争入札前と比較して研修の質や手法の面で課題があるとしております。

最後に「今後の事業」ですが、本事業は概ね良好な実施状況であり、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しております。

ただし、今後の事業に当たっては、課題の解決に向けて、機構と受託事業者の連携体制、研修の質の維持向上を目指して講師の調整体制や研修カリキュラムの作成、新規受講企業の開拓方法について見直す必要があるとし、競争性を確保することに留意しつつ、大学校において民間競争入札により民間委託している「中小企業大学校における企業向け経営管理者研修等及び中小企業支援担当者向け研修に係る業務」と一括して調達して、事業規模の拡大や効率化を図ることを検討する必要があるとしております。

併せて、各々の大学校で実施された受託事業者による改善提案を他の大学校に波及させることにより、大学校全体の質の向上や経費削減につなげていくことができると考えております。

以上で、評価（案）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。

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。

○小松専門委員 研修に関しては、かなり細かくいろいろ分析がなされているのですが、施設の維持管理・運営のところは、減りましたとあっさり書いておられるだけなので、具体的にどういうところで効果があったのかというのはちょっと読みにくくなっているのですが、その辺何かコメントがありましたら、お願いしたいと思います。

○増田室長代理 お手元の資料では、幾つか民間事業者の経費面以外の改善提案ということで挙げておまして、御説明申し上げたのは、朝食込みの寮費設定で、利便性を高めていったこと。

それから、食堂の利用率の向上をもって民間事業者の採算性も高められたのではないかと考えています。

それから、機構実施時におきましては、それぞれいろいろな業務があるわけですが、食堂、施設の設備の管理業務、保安・警備業務、そういったものを一括して調達しておりますので、相互の業務間の連携が円滑にあって、全体としてのサービスの向上や効率化が図られたのではないかと考えております。

○小松専門委員 わかりました。

○稲生主査 ほかにいかがでしょうか。

○樫谷副主査 未達成のところは幾つかあるのですが、この要因分析をどのように分析を中小企業大学校としてはされているのですか。

内閣府がやったほうがコンパクトにまとまっていますから、これはサマリーでもいいですけれども、これを見ると、未達成のところがたくさんあります。

○増田室長代理 未達成となった指標ですけれども、私ども機構の資料1の11ページは人吉校の例について書いているわけですが、基本的に未達成となった指標については、受講者数とか研修人日数とかそういった研修の規模、受講料収入も実は受講者おひとりからいただいた受講料の総額となつてございますので、人吉校に関して、受講者の募集が予定どおりに進捗しなかったと分析をしております。といいますのも、研修回数そのものは予定数以上を実施しておりますので、受講者の募集に課題があったのではないかと考えております。

○樫谷副主査 募集に課題があったというのは、何か対策が打てるような課題なのですか。それとも、もうちょっと構造的な何か問題があるのか。

○増田室長代理 それにつきましては、改善は可能であると思っています。23年度の結果を踏まえ、機構では改善要求だけではなく、受託者との連絡会議、その他の機会に、いろいろな場面で募集に関する助言も行っております。例えばダイレクトメールの訴求性を高める工夫とかそういったものを、受託者に対して提案をして採用していただいているというのがございますので、24年度においては、前年度に比べれば改善がされていると認識をしております、今年度についても同じような取り組みを続けてまいりたいと思っております。

○伊藤審議役 つけ加えて、人吉校の全体のマーケットという問題もございまして。どうしても、もう一つは北九州に直方校という大学校があるというようなこともございまして、その辺の差別化をどう考えるかというようなことで、特に今年度、例えば南九州の地域的なテーマである農商工連携とかそういったテーマをかなり強化して実施していただいたのですけれども、なかなかそれがもう一つ浸透しなかったというPRの問題があるのかなというようなことと。

もう一つが、宮崎・鹿児島も含めてエリアになっているのですけれども、どうしても熊本県中心ということがあって、コストの問題もございまして、なかなか周辺にPRができないというようなこともございますので、今後、私どもが別途実施しております研修の募集促進の際に、一つの協力というようなことで、そちらのエリアについても企業の掘り起こしをして、さらに一層目標をうまくクリアできるように対処していきたいと考えております。

○稲生主査 機構の資料1の最後のところに、今後の課題への対応ということで、「中小企業大学校における企業向け経営管理者研修等」との合体というか、ここら辺については

いろいろな業者に何か取材とかインタビューをされて、より拡大化してくれたほうが応募しやすいとか、メリットが出やすいという、こんなような話があったという理解でよろしいのでしょうか。あるいは、これは機構独自のお考えなのか、この点はどうか。

○伊藤審議役 この辺につきましては、私どもの方針として、市場化テストについて今後とも広く活用していくこともございまして、そうした中で研修の性格も踏まえて、今年度からスタートしている市場化テストについては、研修運営の分野に1年間ではございますが、過去の私どもの経験から見ても、非常に民間事業者の知見なりアイデアを出していただいているということもございまして、そういう分野で御協力いただきたいというスタンスで動いておりますので、引き続きそういった分野等については、私どもではなかなか機動的に動けないような、そういう面でのアイデアも出していただいておりますので、広くそういう分野については今後とも活用していきたいと思っています。

○稲生主査 わかりました。

このほかはよろしいでしょうか。

○小松専門委員 これはもともとあらかじめこういう形でやるというふうに決まっているものなので、今さら言うことではないと思いますけれども、研修という事業と施設の運営という事業はかなり異質な感じがするのですね。それを2つ組み合わせて発注するということで、逆に受注する企業といいますか、応募する企業の制約にもしかしたらなっているのではないかという気もちょっとするのですけれども、あえてこういう形で、通常考えると違う業種のを組み合わせて一括して、とやっておられることのお考えがもしありましたら、ちょっとお聞かせいただきたいと思います。

○増田室長代理 私どもの大学校施設は研修をするための施設でございまして、例えば研修を実施する規模の仕様が発注時に全て決まっているわけではなくて、いろいろな状況で中小企業のニーズが新たに発生して研修を追加したりとかそういったことも多々あります。そういったときに、どれだけの受講生の方が来られて、何名の方が宿泊されるというのは、あらかじめ施設と研修を分けてしまうと、施設の事業者はそれを予定して入札するのが困難になってまいります。ですから、入札時の必要経費の算定のしやすさとか、それから、委託後の研修計画の変更への柔軟な対応、そういったものをまず目的としてございます。

それから、受託後においても、受講者への対応という意味で、研修の受託者である民間事業者、それから、施設を受託した民間事業者、これらがそれぞれ別な対応をされてもサービスの向上につながりませんので、一括で受けていただいて、サービスの質の向上をやっていただきたいと、そういった思いもあって、一括の入札を行っているということでございます。

○小松専門委員 どうもありがとうございました。

○稲生主査 それでは、時間となりましたので、「中小企業大学校における企業向け研修に係る業務及び施設の運営等業務」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、事務局から監理委員会に報告いただきますようお願いをいたします。

本日はどうもありがとうございました。

((独) 中小企業基盤整備機構退席、(独) 森林総合研究所入室)

○稲生主査 続きまして、「森林総合研究所本所及び林木育種センター施設の管理業務」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。

本事業につきましては、平成24年4月から平成26年3月末までの2年の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところですが、まずは事業の実施状況等について、独立行政法人森林総合研究所総務部藤江総務部長様より御説明をお願いしたいと思います。説明は5分程度でお願いいたします。

○藤江総務部長 森林総合研究所の藤江でございます。よろしくお願いいたします。

森林総合研究所は森林・林業に関する総合的な研究を行う機関でありまして、本所はつくばに所在しております。

本件は、平成23年12月の本委員会において、実施要項を審議いただいた案件でございまして、資料にございますとおり、保安警備、清掃、エレベータ及び自動ドアの点検に関する業務であります。2年間のうち1年間が終了しております。受託者については、つくばに所在します、ともゑを代表者とする共同企業体であります。

「確保すべき質の達成状況及び評価」について、まず1.の「包括的な質」ですが、あらかじめ定めた測定指標の結果について簡単に説明いたします。

まずアンケートの結果は幾つかございますが、「良い」「おおむね良い」で95%で、70%以上という指標を上回っております。そのほか、執務の中断、自動ドアの事故については0でございまして、2ページ目の「安全性の確保」についても、けがの発生回数0で、こういった指標については全てクリアしております。

個別業務の実施状況ですが、業務についてはさほど難しい案件はございませんので、内容は省略いたしまして、3ページ目をごらんいただきますと、統括責任者ですが、運営委員会を発足させまして、窓口の役割を果たして、業務ごとのチェック項目を作成するなどの役割を果たしております。

また、2)～5)についても、重大な緊急事態の発生はなく、巡回時の状況についてはしっかりと報告をされておりますし、林木育種センターの保安警備業務についても、警報システムが作動した場合には施設に駆けつけるなど、適切に対応しております。本所清掃業務についても、定期清掃は確実に実施されておりますし、また、そのほか除菌洗浄なども提案しまして、それも実施されております。エレベータについても、定期的な点検が行われております。自動ドアについても、問題なくなされております。

アンケートの実施結果は、先ほど申し上げたとおり、全体95%以上の満足度ですが、項目としては、4ページに書いてありますような内容ごとに全て9割以上というような評価になっております。

それから、改善提案についても、5ページに記載してありますけれども、緊急連絡体制が作成されまして、例えばエレベータの異常停止が発生した場合に直ちに駆けつけるとか、あるいは清掃業務において除菌洗浄を行う、あるいは品質確保のためのデータベースを提案して、チェック項目を作成するなどのことが行われています。

問題は実施経費ですが、前年度の個別の経費に比べて4割以上の増となっております。5ページの下を見ていただきますと、平成23年度の応札者数が8者、2者とございますが、この2者だったところに引きずられたと見えまして、今回の応札者は、いずれも共同企業体でしたが、2者にとどまりました。5ページの「経費の増加理由」に書いてございますが、1つは統括責任者を専任で配属したこと、2つ目が今言ったようなことで競争原理が働きにくかったことによるものと考えています。

「評価のまとめ」は、今大体申し上げたとおりであります。全体として、対応窓口が統括責任者に一本化されまして、事務の簡素化が図られましたし、あるいは契約支払事務も、これは一本化ですから当然簡素化されております。ただ、経費が増になったということがございまして、今後については、文末にございますけれども、統括責任者の業務あるいは包括契約の範囲の見直し、さらに、契約期間の延長といったようなことで競争を働かせて経費削減を目指すことにしたいと思っております。具体的には、包括契約については、先ほど申し上げたような、もともと応札者が少ない案件に引っ張られてはいけませんので、そういうものを除外するといったような形でできればなというふうに考えております。

簡単ですが、以上で終わらせていただきます。

○稲生主査 御説明ありがとうございました。

続きまして、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。5分程度でお願いいたします。

○公共サービス改革推進室 評価（案）につきまして、資料Bに基づいて御説明させていただきます。

事業の概要等については、既に御説明がありましたので、省略させていただきます。

3ページをごらんください。「受託事業者決定の経緯」ですが、入札参加者は2者ございまして、2者とも評価基準を満たしており、その2者による入札を行った結果、総合評価により受託事業者を決定しております。

「評価」については、提出されました24年度の実施状況の報告に基づきまして、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行っております。

まず、「包括的な質」ですが、「快適性の確保」として、施設利用者（職員）を対象にしたアンケートを実施してございまして、結果は以下のとおりでございます。

4ページをごらんください。評価としては、アンケート調査結果については、定量的な

指標（満足度が70%以上であること）を大きく上回っており、確保されるべき質は達成されていると評価しております。

「品質の保持」については、本業務の不備に起因する当該施設における執務の中断やエレベータ停止等の事故発生、自動扉開閉不能等の事故発生はいずれもなく、確保されるべき質は達成されていると評価しております。

「安全性の確保」についても、本業務の不備に起因する施設利用者のけがの発生はなく、確保されるべき質は達成されていると評価しております。

「各業務において確保すべき水準」は、業務報告書の内容等から、确实かつ適切に実施されていることが認められ、確保されるべき質は達成されていると評価しております。

民間事業者からの改善提案事項については、共同企業体による運営管理委員会を発足させ、各業務が共通の認識を持って品質の確保を図る体制が確立され、質の向上等改善が図られております。例えば、緊急時連絡体制の作成や衛生管理の向上、業務ごとのチェック項目の作成などを行っております。

「実施経費についての評価」ですが、本業務の契約金額68,166千円の1年当たりの換算額は34,083千円でありまして、民間競争入札導入前の従来の経費23,854千円と比べて、10,229千円（42.8%）の経費が増加しております。こちらの主な原因としては、統括責任者を専任で配置したことや、従来応札者数が2者であった業務が包括化されたため、結果として今回の応札者数は減少し、競争原理が働きにくくなり落札価格が上昇したことが挙げられます。

「評価のまとめ」としては、これまでの御説明のとおりでございますが、その他の側面として、業務を包括化して契約したことで効率的な業務体制が構築され、事務の簡素化が図られるなどメリットもございました。

「今後の事業」については、次期事業についても引き続き民間競争入札を実施することが必要であると考えており、その際には、競争性の改善等による経費削減を図るため、業務内容や契約期間等の精査及び見直しの検討を行うことが必要であるとしております。

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、事業の実施状況及び評価（案）等について、御質問・御意見のある委員は御発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

質に関しては相当よかったということですがけれども、また、連絡体制も構築できたというメリットがあったのですがけれども、経費の部分で大分増加してしまったことが残念といえば残念ですね。

○小松専門委員 結果を見ると42%増ですが、統括責任者を置いた費用はしようがないとしても、上昇率がちょっと大き過ぎるような気がしているのですがけれども、予定価格内だったから落札されたのだと思うのですがけれども、予定価格がもしかしたら高過ぎたのではないかという気もちょっとするのですがけれども、その辺はいかがのでしょうか。

○藤江総務部長 予定価格は、地場賃金をもとに積算をしております。

なお、平成22年度の金額が、警備については、今回と大体同額ぐらいだったのですね。23年度については、応札者数が増えたというようなことによって、入札額もかなり低い値段が入ったのかなというふうに分析しています。

○小松専門委員 つくばには同じような研究施設がいっぱいあると思うのですが、他の施設と比べて、情報がおありかどうかわからないのですが、この場合、妥当かどうかというような検討はされているのでしょうか。

○藤江総務部長 ほかと個別に比べることはできておりません。ただ今回、実は、林木育種センターは日立市にあるのですが、これは日立の中でも福島県に近いところです。この保安業務について、前回2者しか応札がなくて、結局、その2者のいずれかが入ったところの企業体しか応札していないということで、それに引っ張られてしまっているのかなと思っています。

○小松専門委員 わかりました。

○稲生主査 ほかにいかがでしょうか。

○樫谷副主査 確認だけですが、エレベータのところで、1回発生したと書いてあって、原因究明について迅速に対処されたということで、急に止まった原因はということだったのですか。参考までに。休日に1回発生したと書いてありますね。

○佐藤施設係長 部品が動かなかったということで、休日に職員のほうに連絡がありまして、その後30分以内に緊急連絡体制に基づいて業者が到着して、十分片づいたということで整理しております。

○樫谷副主査 部品が動かなかったというのは、部品の点検ですか。

○佐藤施設係長 基本的に動かないということで、部品交換の部類です。

○樫谷副主査 点検がまずかったというわけではないですか。

○佐藤施設係長 ないです。休日でもすぐ対応したということで、翌日の開所日には何の影響もなく対応できたということです。

○稲生主査 統括責任者業務についてですが、この250万のコストをどう見るかということですが、確かに効率的になったという意味では、いろいろ連絡業務とかで一元化されたというメリットがある半面、逆に言うと、これがなかりせば、かなりメリットが減殺されてしまうというふうに考えるのか、そこら辺は振り返ってみていかがでしょうか。つまり、こういう共同企業体でやる場合に、常に統括責任者業務を置くべきかどうか、ちょっと我々も悩んでいるところがございます、もしよろしければ、率直なコメントをいただければと思うのですが、いかがでしょうか。

○藤江総務部長 統括責任者がいませんと、結局、各業者ごとに指示をしますので、包括してやる意味がございません。ですから、そういった意味では統括責任者を置く意味がある。ただ今回は、統括責任者の方はそれだけ専業でやっていますので、警備そのものを行っているわけでも、清掃そのものを行っているわけでもないということで非効率になって

おりますので、今後については、そういった個別業務に従事する人のうちの1人がやっていただくというような形で、その人の人件費をその中で見ていただくというふうにすると、幾分よくなるのではないかと考えています。

○稲生主査 そういふのは適切に兼任体制というか、それをとることもあり得べしということでございますね。わかりました。ありがとうございます。

よろしいでしょうか。

それでは、時間となりましたので、「森林総合研究所本所及び林木育種センター施設の管理業務」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。

○藤江総務部長 よろしいでしょうか。

○稲生主査 はい。

○藤江総務部長 ちょっと抽象的に申し上げましたが、先ほど申し上げましたように、警備のうち、林木育種センターの業務を外す形で次回はやりたいと考えておりますので、追加して申し上げさせていただきます。

○樫谷副主査 場所的にもかなり離れていますね。

○藤江総務部長 離れております。

○稲生主査 御説明ありがとうございます。

事務局から何か確認すべき事柄はございますか。

○事務局 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、監理委員会に報告いただけ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。

（（独）森林総合研究所退席、国税庁入室）

○稲生主査 続きまして、「国税局電話相談センターにおける相談業務」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。

本事業につきましては、平成23年11月から平成26年3月末までの2年5か月の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところですが、まずは事業の実施状況等について、国税庁長官官房税務相談官室牧田主任税務相談官様より御説明をお願いしたいと思います。説明は5分程度でお願いいたします。

○牧田主任税務相談官 国税庁主任税務相談官の牧田でございます。よろしく申し上げます。

「国税局電話相談センターにおける相談業務」の実施状況について御報告させていただきます。簡単に資料の要点を説明させていただきます。

まず、「事業の概要」でございます。本事業は、平成23年11月1日～平成26年3月31日までの期間、各年の11月～3月において、東京国税局の「源泉所得税」及び「その他」、それから、関東信越国税局の「その他」を対象に実施しております。本業務の内容は、税務署の場所等の簡易な問い合わせに対しては、自ら回答をする。それから、税務署へ転送

すべき電話については、税務署へ転送する。それ以外については、税務相談官に転送するという内容でございます。

業務処理体制等については、業務処理体制、管理体制、研修体制ですが、いずれも概ね適切に対応されたものと考えております。

それから、本業務の要求水準については、処理割合、アンケート調査による納税者からの評価を設定しております。まず、処理割合に関しては、これは毎月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ものでございます。95%以上ということで一応置かせていただいております。平成23年度においては、実施の初年度ということもありまして、要員の不足とか、曜日や時間帯の電話の混雑度の予測が十分でなかったために目標値を達成しておりません。しかしながら、平成24年度においては、平成23年度の状況を踏まえて、ショートタイムの活用等によりまして、期間合計では目標値を達成いたしております。

次に、アンケート調査による納税者からの評価に関しては、これは対応の親切さ、丁寧さ、回答の早さ、及び回答のわかりやすさに関する各項目について、「良い」「やや良い」または「普通」の評価の合計が80%でございます。これについては、平成23年度、24年度とも、適切な対応により目標値を達成しております。

続きまして、実施経費でございます。実施経費については、従来、税務相談官が対応しておりました「税務相談以外の部分」すなわち税務署の場所等の簡易な問い合わせへの回答、税務署への転送について、従来経費との比較を行っております。その結果については、表に記載しておりますとおり、6,664千円の削減につながっております。さらに、9ページに記載しておりますように、納税者サービスの向上にも大きく貢献しているところでございます。

評価のまとめの部分ですが、以上のとおり、目標については概ね達成できたと考えておりますが、今後、改善すべき点といたしましては、まずオペレーターからの転送誤りが若干発生しておりますので、これが発生しないように工夫するということでございます。それから、2点目として、各11月、12月の時期においては、東京国税局の「源泉所得税」と「その他」、それから、関東信越国税局の「その他」という3種類の着信電話への対応をしていくこととなりますが、その電話数の多いことから、時間帯別の要員配置等をきちんと工夫することが必要と考えております。それから、税務相談官への転送割合が高いことがございますので、これについてもガイダンスの内容を工夫するという点が考えられます。

そこで、次期事業については、今回の実施状況、受託事業者からの提案内容等を実施要項で情報開示をして、さらなる質の維持向上、効率的な事業実施を求めていく、さらに、「その他」でアナウンスしているガイダンス内容を変更するなどして、民間競争入札の実施効果をより高めていくこととしたいと考えております。

また、実施内容としては、これらの改善を行った上で、平成26年度からの2年間契約で、現行同様の内容で実施していきたいと考えております。

なお、（注）書きとして記載しておりますけれども、27年度の機器のリプレース後においては、対象事業者等の拡大も検討していきたいと考えております。

以上、簡単ではございますが、実施状況についての御報告とさせていただきます。

○稲生主査 御説明ありがとうございました。

続きまして、同事業の評価（案）について、内閣府より御説明をお願いします。5分程度でお願いいたします。

○公共サービス改革推進室 それでは、「国税局電話相談センターにおける相談業務」の評価（案）について、内閣府より説明させていただきます。

事業の概要ですが、業務の内容、契約期間等については、先ほど実施状況の御説明であったとおりですので、省略させていただきます。

2ページ目の「受託事業者決定の経緯」ですが、入札参加者は5者であり、いずれも入札参加資格を満たしておりました。全者が予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い、受託事業者を決定したところでございます。

「評価」につきましては、まずは「対象公共サービスの質」の1点目「着信電話の処理割合」でございます。各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ことを要求水準としております。「実施結果」については、23年度では期間合計で92.6%、24年度では95.5%という処理割合になっております。

この結果に基づいての「評価」ですが、3ページでございます。平成23年度においては、要員不足に加えて、電話の混雑度予測が不十分であり、業務処理体制がうまく機能していなかったことから、目標を達成することができておりませんでした。特に業務開始当初においては、提案書に示した人員未満での対応等、業務処理体制の不備が生じていたため、受託事業者に対して業務改善を求める指示が国税庁から交付されている状況でございます。その後は当初の要員配置計画を修正し、要員配置の分散化等の改善努力は行ったものの十分な結果は得られていなかった状況でございます。24年度については、23年度の実施状況を踏まえて、受託事業者と国税庁様の間で協議をした結果、ショートタイム勤務者の採用やこれまでの要員配置計画の大幅な見直し等、受託事業者の創意工夫により柔軟な要員配置が行われ、さらなる改善が図られた結果、平成25年1月からは目標を上回る実施状況となり、確保されるべき質を達成できたことは評価できる状況になっております。

2点目の「利用者満足度」については、こちらは年2回実施します利用者アンケート調査において、対応の親切さ、丁寧さ、回答の早さ、及び回答のわかりやすさに関する項目について、「良い」「やや良い」「普通」の評価の合計が80%以上であることを要求水準としております。こちらの実施結果についても、表で記載させていただいております。

この実施結果に基づいて、「評価」でございますが、利用者を対象に実施したアンケートの調査結果については、各年度において各設問とも目標を上回っており、確保されるべき質は十分に達成されていると評価できるところでございます。

続きまして、4ページの「実施経費」でございます。こちらについては、契約金額につ

いては68,694千円ですが、従来の実施経費との比較に当たっては、当該契約金額には従来実施していなかった業務（国税局電話相談センターの税務相談官への転送業務）に係る実施経費が含まれているため、従来業務ベースに見直して比較を行いました。単年度で比較いたしますと、従来経費12,845千円（平成21年度実績）に対して、実施経費6,181千円となっており、6,664千円（51.9%）の経費が削減されているという状況でございます。

「評価のまとめ」でございます。確保されるべき質として設定した「着信電話の処理割合」（各月95%以上）については、平成23年度では達成されていなかったものの、平成24年度からは受託事業者の創意工夫により改善が図られており、また、「利用者アンケート」（満足度80%以上）については、オペレーターによる適切な対応により、要求水準は概ね達成されていると評価しているところでございます。

実施経費については、従来経費と比べ、単年度で6,664千円（51.9%）削減されており、こちらは十分に評価できるという状況になってございます。

最後に、「今後の事業について」ですが、次期事業においては、本実施状況を踏まえ、良好なサービスの質の維持・向上の観点から、次の内容に検討を加えた上で、引き続き、民間競争入札を実施することが必要と考えられます。

1点目は、事業実績のない民間業者においても提案書の提出が可能となるよう、本実施状況の内容、こちらは特に繁忙期におけます時間帯別の必要要員数等を十分に情報開示すること。

2点目は、民間事業者の工夫により、さらなる質の維持・向上、効率的な事業実施を図ることができるよう、今回の受託事業者からの提案内容等を情報開示することとしております。

なお、平成27年度において、現在の電話相談システムのリプレースが予定されておりまして、当該電話相談システムの構築に当たっては、本業務の対象となる国税局の拡大等を踏まえて検討していくこととなりますので、次期事業の実施期間については、平成26年11月から平成28年3月までの1年5か月間とするということで、評価とさせていただきます。

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、ただいま御説明がありました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ます。

最初、私からお聞きしたいのですが、経費については、今回新規の業務が加わっているので、純粋な比較は難しいのですけれども、一応削減効果はあるということ。

それから、後ろのほうから申し上げますと、利用者満足度については、水準以上というのか80%以上を超えていると。

もう一つの着信電話本数のうちの適正な処理ということで、これは95%以上ということですが、ここら辺がちょっと苦戦が見られたということですが、この95%のそもそもの

設定の水準について、今から振り返ってみて、こういった転送業務ということで、国税庁さんの資料で11ページ目の別紙2で、オペレーターの仕事の流れがありまして、素人目には、これがばーっとかかったときに、これを的確に転送していくのは結構しんどそうだなというのがありまして。しかも、オペレーターの処理件数のデータを見ていると、11月、12月と、いきなり繁忙期ですね。尻上がりの忙しくなるのであれば、習熟していく可能性もあるのですけれども、いきなり一番忙しいところで民間さんがお引き受けになる。しかも、よく考えてみると、平成24年度も間がかなり空いていまして、事業者の立場からすると、恐らくこの間ある意味では別の仕事を多分オペレーターにしてもらおうとか、あるいはパートタイムということになりますと、体制構築が結構しんどいのではないかと考えられる中で、95%以上を本当に確保できるのだろうか。しかも、転送という結構複雑な仕事をお任せなさっているということだと思うのですけれども、これは振り返ってみて、この水準を今後も求めていくのかどうかということについてですけれども、いかがお考えでしょうか。

○牧田主任税務相談官 これはもともと今回こういう対象について市場化を導入しようということを検討した際に、もともとは簡易な問い合わせ、税務署がどこにあるかとか、所在あるいは受付時間・開庁時間がどうかとか、あるいは本来は税務署の職員につないでほしいというような転送については、これはオペレーターの方で容易に転送できるだろうということで処理をしていただくと。こういったものについては、できる限り100%に近いところをやっていただくことによって、税務相談官がそういった電話について対応しなくて済むようになりますので、本来のいろいろな税法に関する電話相談も非常にたくさん件数かかってくるわけですけれども、そちらがつながりやすくなるだろうということで、一応こういうような水準を設定したわけで、確かに100%はなかなか難しいかもしれないのですが、一応いろいろと試行なりの過程で95%ぐらいは処理してもらいたい、目指せるのではないかとということで設定した次第でございます。

今御指摘いただきましたように、確かに立ち上げの11月、12月が特に先ほど申し上げましたとおり、東京国税局の源泉徴収が、これは年末調整の関係でいろいろ説明会に関する問い合わせとかが11月、12月に多くございますので、本数が多くなって、結果的に見ましても、11月、12月がちょっと割合が悪くて、その分、オペレーターが取り切れずに相談官のほうに直接つながってしまっているという状況が発生しております。ですから、ここについては、その過程の中で、これまでのいろいろ業者との協議の中では、何本かかってくるかということ予測をして、できるだけ厚めに人員を張っていただくとか、あるいは当初どの時間帯にたくさん電話がかかってくるというのが必ずしも十分に予測できていなかったということで、そこを特に昼休みの時間帯とかそういったところを手厚く人員を張るようにしていただくというようなことで、実際、直近の25年1月～3月については解消できて、高い割合が実現できたということですので、今回こういった経験を生かして、今後も立ち上がりからそういったような体制を組んでいただくようなことで進めていきたいと

考えております。

○稲生主査 そうすると、業務自体というか、オペレーターの仕事自体は基本的には単純なんだと。ただ、人数が少ないという量の問題で、わーっと電話がかかってくる、取り切れずに税務相談官のほうに直接つながってしまうと。多分、これはある一定時間待つとつながるようなシステムになっているということだと思えるのですけれども、そういう理解でいいわけですね。

○牧田主任税務相談官 一応つながったものについて95%がオペレーターで、確かにまだつながらないで、途中で通話中で切ってしまったものなどもあるとは思いますが、そういったものもできるだけ取れるようにするためには、簡易なものについて、できるだけオペレーターの方に対応していただきたいということで、そのための体制を組んでいくということだろうと考えております。

○稲生主査 これは聞いていい質問かどうかあれなのですが、平成25年1月からは、確かに95%を上回っているのですけれども、ここら辺について業者として、この分はやはり赤字でしたとか、そこら辺の何か感想めいた話でも結構ですけれども、何か業者のほうで言うておられましたでしょうか。

○真壁税務相談官 税務相談官の真壁と申します。

今御指摘いただいたような率直な話も業者とは実はさせていただいています。1月以降の時期と、今おっしゃっていただいた11月、12月の時期と、本数から見ると激変はする。忙しい時期ではあるのですけれども、オペレーターが取る電話としては激変がするので、そういう意味の配置という意味で、業者からすると、利益がどうだったかということの御意見としてはちょっといただかなかったのですけれども、ただ、ちょっと厚めに張らなければいけないとか、要員を若干手当しなければいけないという御苦労はあったとは聞いています。

あと、ちょっと補足ですけれども、11月、12月は先ほどトップピークということでの御指摘をいただいたので、今、業者の方ともいろいろお話をしているのですけれども、例えばスタート当初、前さばきといいますか、どこに振ったらいいかわからないというのが2年間でかなり見受けられたので、そこは研修をもっとしっかりやっていきたいと思いますとか、あるいはOJTではないのですけれども、本番に入る10月末2日ぐらい、実際に電話を取っていただいて対応するという体験もしてもらいましょうかというのを、これは、業者と最終的にはまだ詰めてないのですけれども、そういう工夫もして3期目は臨みたいなと思っています。

○稲生主査 そうですね。そういう意味ではいつも我々は事前の研修を、もちろんコストがかかる話ではあるのですけれども、充実いただいて、特に最初から走っていただく必要があるような今回の業務の場合には、10月から少しずつ慣れていただくというような、そういった親心があると、恐らくもう少しスムーズに行くのかもしれないし、また、恐らく急遽手当いただくという、多分そういった対応も出てくるのではないかなと思うので

すね。ですから、今後、また、電話システムがかわるとか、あるいは地域を拡大すると思
いますので、そこら辺はぜひお気をつけになって、充実した対応でサポートいただければ、
95%を危なげなく達成できるのだろうと思いますので、お願いしたいと思います。

ほかに、先生いかがでしょうか。

○樫谷副主査 ありません。

○稲生主査 それでは、時間となりましたので、「国税局電話相談センターにおける相談
業務」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、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。