

平成 29 年 10 月 20 日  
総務省行政管理局行政情報システム企画課  
情報システム管理室

民間競争入札実施事業  
電子政府利用支援センターの運用等の実施状況について（案）

1. 事業の概要

(1) 業務内容

電子政府の総合窓口（e-Gov）の利用に関わる国民等利用者からの電話及び電子メールを中心とした相談・問合せに対応する業務。

(2) 契約期間

平成 26 年 7 月 30 日から平成 30 年 9 月 30 日までの 4 年 2 か月

(3) 受託事業者

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ

(4) 実施状況評価期間

平成 26 年 10 月 1 日から平成 29 年 8 月 31 日までの 2 年 10 か月

(5) 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加点方式）により実施したところ、提出期限までに入札参加者 1 者から技術提案書等の提出があった。これらの書類を審査した結果、当省が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「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」において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する当省の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	「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」2(1)エに示す業務を適切に実施すること。	日次及び月次報告による業務内容を確認したところ、適切に実施しているため、サービスの質は確保されている。

<p>情報セキュリティ上の重大障害件数</p>	<p>個人情報、施設等のに関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数が0件であること。</p>	<p>セキュリティ上の重大障害件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。</p>
<p>応答率</p>	<p>総着信数に占める応答数の割合。ただし、総着信数は、構内交換機（PBX）に着信した呼の総数とする。</p> <p><b>【計算式】</b>          応答率＝応答数（※1）÷総着信数＝1－放棄呼率（※2）</p> <p>（※1）応答数＝総着信数－（IVR 放棄呼数＋応答待ち放棄呼数）</p> <p>（※2）放棄呼率＝（IVR 放棄呼数（※3）＋応答待ち放棄呼数）÷総着信数</p> <p>（※3）IVR による応答中に切断された呼数</p> <p>通常期月平均 90%以上、繁忙期及び準繁忙期月平均 70%以上を維持すること。</p>	<p>平成 26 年 10 月を除きすべて達成。（平成 26 年 10 月は e-Gov のシステム更改により問合せが急増し、応答率は 56.3%であった）</p>
<p>電話平均処理時間</p>	<p>電話問合せ 1 件当たりの処理時間（通話時間と後処理時間の合計）の平均。ただし、苦情発生件数との相関関係を前提として評価し、電話平均処理時間が基準値内に収まったとしても、苦情発生件数が基準値を下回っている場合は、電話平均処理時間についても未達成とする。</p> <p>各月について、1 件当たり 10 分以内を維持すること。</p>	<p>すべての月で達成しており、サービスの質は確保されている。</p>
<p>メール平均回答時間</p>	<p>e-Gov ウェブサイトに設置する問合せフォーム又は電子メールにより受け付けた問合せを受けてから回答をするまでに要した時間の平均。ただし、問合せ対応に当たって主管係又は主管係が指定するものに対して対応を引き継いだ場合を除く。</p>	<p>平成 26 年 10 月を除きすべて達成。（平成 26 年 10 月は e-Gov のシステム更改により問合せが急増し、メール平均回答時間は 71 時間 43 分であった）</p>

	各月について1件当たり 24 時間未満を維持すること。	
一時窓口完結率	受け付けた問合せ件数に占める、外部組織に引継ぐことなく本業務を行う請負者限りで回答を完結できた件数の割合。1 か月あたり 80%以上を維持すること。	すべての月で達成しており、サービスの質は確保されている。
苦情発生件数	請負者が本業務を行うに当たって苦情に発展した問合せ等の件数。ただし、請負者による問合せ対応誤り（不誠実な対応、問合せ内容の聴取誤り等）に起因するもののみを苦情とする。 1 か月当たり 15 件未満を維持すること。	すべての月で達成しており、サービスの質は確保されている。

### 3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### （1）実施経費の状況

現行契約における各年度別の実施経費は以下のとおり。なお、平成26年度については平成26年10月から平成27年3月末まで、平成30年度については平成30年4月から同年9月末までが実施期間であり、年度初めに繁忙期を迎えること、及び問合せ件数の経年上昇を見込んだことにより平成26年度と平成30年度で実施経費に差が生じている。

平成 26 年度（6 か月間：10 月～3 月）：36,990,300 円

平成 27 年度：89,660,000 円

平成 28 年度：89,660,000 円

平成 29 年度：89,660,000 円

平成 30 年度（6 か月間：4 月～10 月）：52,669,700 円

また、市場化テスト実施前（平成 22 年 2 月～平成 26 年 1 月）については、電子政府利用支援センターの運用とヘルプデスクシステムの運用を一括調達していたところ、電子政府利用支援センターの運用に係る実施経費は以下のとおり。

平成 24 年度：142,859,052 円（単年あたり（12 か月））

以上から、経費として、年間約 5,300 万円（約 37%）の削減を達成した。

#### （2）評価

市場化テストとして業務を実施した際、委託業務の範囲を見直し、電子政府利用支援

センターの運用とヘルプデスクシステムの運用を分離したため、単純比較できないものの、現行契約では市場化テスト実施前（平成 22 年 2 月～平成 26 年 1 月）と比較して、年間約 5,300 万円（約 37%）の削減を達成した。

#### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

##### ○FAQ の更新

問合せ対応業務の効率化を図るため、同種の間合わせが増えてきた際には、民間事業者からの提案に基づき、e-Gov 内に掲載している FAQ ページに当該問合せ内容とその回答を追加することとした。

##### ○IVR（Interactive Voice Response：自動音声ガイダンス）の導入

民間事業者からの提案に基づき、応答率の向上を図る観点から、一時的に利用者からの問合せが集中した際に、機械的に問い合わせ内容の振り分け、及び問合せ窓口が混みあっている旨の案内をするための IVR アナウンスを導入した。

#### 5. 全体的な評価

事業全体を通じた評価は、以下のとおりである。

- ①実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務にかかる法令違反行為等はなかった。
- ②競争性に関しては、コールセンター専門事業者等の積極的な参入を促す観点から、電子政府利用支援センターの運用とその業務を行うためのシステム運用等に係る調達を分離したことに問題はなかったと考えられる。
- ③問合せ件数が増加するなか、本事業の確保されるべきサービスの質にかかる目標はシステム更改時を除きすべて全て達成しており、問題ないと考えられる。
- ④従来に比べ、経費削減の点において効果を上げている。

#### 6. 今後の事業

上述のとおり、本事業については総合的に判断すると、今回の市場化テストにおいて十分な成果が得られたものと評価される。ただし、競争性の確保に向けてさらなる取組が必要と考えられることから、引き続き市場化テストを継続することとしたい。

なお、次回調達においては、以下の取組を実施することにより、これまで以上に競争性を確保したいと考えている。

- ・過去に入札説明会へ参加した者等に対する声掛けなど情報発信を強化
- ・現行事業者から次期事業者への業務引継ぎ等のための準備期間をより長く確保

