

入札監理小委員会
第482回議事録

第482回入札監理小委員会議事次第

日 時：平成29年10月20日(金)14：19～16：00

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

○電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務（経済産業省）

2. 事業評価（案）の審議

○調査統計システム運用管理支援業務（経済産業省）

○電子政府利用支援センターの運用等（総務省）

3. その他

<出席者>

（委員）

石堂主査、井熊副主査、梅木副主査、宮崎専門委員、早津専門委員、大山専門委員、
小尾専門委員

（経済産業省）

大臣官房情報システム厚生課情報システム室 永山室長、横山課長補佐

（経済産業省）

大臣官房調査統計グループ統計情報システム室

笹川室長、飯島参事官補佐、島添参事官補佐、林参事官補佐

（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

大西調査官、佐藤課長補佐、片岡係長

（事務局）

栗原参事官、池田参事官、清水谷企画官

○石堂主査 それでは、ただいまから第482回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、経済産業省の電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務の実施要項(案)、同じく、経済産業省の調査統計システム運用管理支援業務の事業評価(案)、総務省の電子政府利用支援センターの運用等の事業評価(案)の審議を行います。

最初に、経済産業省の電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務の実施要項(案)についての審議を始めたいと思います。

事業の実施状況について、経済産業省大臣官房情報システム厚生課情報システム室永山室長よりご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。

○永山室長 経済産業省大臣官房情報システム厚生課の永山でございます。

早速でございますけれども、今ご案内いただきました、電子申請受付・審査等管理システムについての運用支援業務についてご説明をさせていただきます。本業務は経済産業省が所管している行政手続、幾つもございますけれども、この手続を24時間365日オンラインで受け付けるためのシステムでございまして、このシステムの運用支援をしてもらうというものでございます。具体には、稼働状況の監視でありましたり、障害対応、あるいはサイバーセキュリティー対策、あるいは問い合わせ対応などを求めるものになってございます。

本業務運用開始当初、平成26年度より市場化テストの対象事業として位置づけられまして、去る5月には、実施状況の評価をいただいたところでございます。その際、競争性の確保や、経費の節減の観点から、改善の余地があるということでご指摘をいただきまして、引き続き市場化テストの対象として評価をいただくということにさせていただきました。今回、次期の調達に当たりまして、内容をご説明する次第となっております。さらなる改善に向けまして、ご審議いただきまして、ご意見等いただければと考えてございますので、今日はどうぞよろしくお願いいたします。

○横山課長補佐 それでは、横山のほうからご説明させていただきます。先ほども永山のほうから説明がありましたように、継続審議案件ということで、基本的には前回の平成25年度にご審議いただいた内容を再利用した形になってございます。ですので、大きな変更点、ポイントだけを今回はご説明させていただきたいと思います。

変更点のポイントとしては2点ほどございます。まず1点目が、これまで運用支援業務とは別契約として調達していたハードウェアのリース契約が、来年2月末で契約が切れる

ということで、また別途調達するという方法もあるのですが、我々としては、総務省が調達している基盤システムである、「政府共通プラットフォーム」への移行を考えております。今、現状、移行改修作業を行っているところなのですが、こちらで運用をする予定にしています。それから、1者応札の対策を講じるための変更を行っているような状況でございます。

まず、ハードウェアの政府共通プラットフォームへの移行に伴う実施要項の変更点についてご説明させていただきます。まず、政府共通プラットフォームへの移行に伴う変更点については、システム構成であったり、セキュリティーに関する変更点が主な変更点になります。実施要項の3ページの(2)に、機器の構成を記載していますが、ここでは機器の構成として、運用監視サーバーとかバックアップサーバー、統合ストレージサーバーというものがもともとあったのですが、代わりにデータベースサーバーを新たに設けているような状況になっております。ただ、ここら辺のサーバーに関しては、総務省が構築したプラットフォームですので、当省ではメンテナンス等は行わないような状況になります。ただ、ハードウェアのリースと保守作業として別途契約していた、Windows系であったり、LinuxというOS、それからミドルウェアといった基盤ソフト、こちらのバージョンアップに関しては、システムの影響も考慮しながらバージョンアップをしなければいけないというところもあり、今回の政府共通プラットフォーム側の作業ではなく、経済産業省のほうで行うということで、4ページ目のウであったり、40ページの(3)のようなところで、その作業の方を規定しているというような状況になります。

また、40ページの(3)のオに関しては、サーバーのバージョンアップではなくて、作業端末の確認作業のほうになります。現状では、Javaというソフトウェアがあるのですが、このJavaというソフトウェアの脆弱性がよく報告されており、メーカーから提供される修正プログラムに対する動作確認を頻繁に行っております。以前は、この辺想定してなかった項目になっておりますが、実際にはよく行われている作業ということで、追加させていただいております。

また、5ページ目の(4)、確保されるべき対象業務の質の、イの稼働率に関してなのですが、もともと稼働率というものが、冗長化、システムの構成に関する冗長化というのがありまして、一つのサーバーがダウンしたとしても、もう一つのサーバーでフォローするような構成で、システムが構成されている場合の稼働率を設定していたところなのですが、次期運用支援業務では、政府共通プラットフォームの移行に伴い、稼働率と

というのが不適切であると考え、ここではサービスの提供時間というふうに変えております。中身は稼働率とほぼ変わらないのですけれども、システムというよりもサービスの提供時間という概念でここには記載させていただいております。ですので、ネットワークの障害でありますとか、ハードウェアの障害に関しては、このサービスの提供からは除かれるような形で、それぞれが復旧してからサービスが提供されるまでの時間を規定しているというような状況になります。

そのほかには、38ページのクに当たるところなのですけれども、これまで当省で、施設点検や補修などのために行われる館内停電の際に、このsacraのシステムを停止しなければいけなかったのですけれども、こういった作業は政府共通プラットフォームへの移行に伴って、無くなる作業でありますので、ここは削除をしているというような状況になります。ただ、本来であれば、停電だけではなくて、システムの改修の作業のときにシステムを停止しなければいけないというところがございます。そういったところの停止作業、起動作業に関しては、やらなければいけないということで、これまで書かれていなかったところで、この部分を変更させていただいたというような状況になっております。

続いて、1者応札対応の対策の点についてご説明させていただきます。本年5月にも、1者応札対応として、日報等の情報開示により、作業工数の見積もりをしやすいのはどうかというご指摘をいただきまして、そのご指摘を反映させるために、基本的には日報以外にも業務マニュアルですとか、システム設計書、当該システムの関係する全ての情報を開示しようというふうに考えております。それが、34ページの別紙5になるのですけれども、こういった形で開示をする予定にしております。なお、これらの閲覧に関しましては、入札公告、今、11月24日ごろを考えているのですけれども、ここから1月の下旬、大体25日ぐらいまでと、今のところ想定しており、概ね2カ月ぐらいを考えているような状況でございます。

またその他の対応としまして、現行事業者以外で運用支援業務に関心を持ちそうな事業者5者に、前回の実施要項を使用してヒアリングを行いました。当該ヒアリングでの意見としましては、資格要件等に関しましては特段意見はなかったのですけれども、やはりどの企業も、他社の開発したシステムの運用支援業務というのがなかなか難しいというご意見がありました。それ以外では、常駐要員というのがなかなか出しづらいというご意見もございました。また、他システムの併用運用というようなご意見もあったのですけれども、この辺に関して再度検討しましたが、まず、常駐要員に関しては、現行sacraが政府共通ネ

ネットワークを介してアクセスするところがございまして、どうしてもやはり経済産業省からでのアクセスが必要になるということで、やはり常駐していただかないといけないのかなというふうに考えております。

それから、併用運用に関しては、どういったものと併用運用にするかにもよるのですけれども、逆に両方を見なければいけないというようなこともあったり、逆に参入障壁になるのではないかなという考えもございまして、また、市場化テストの業務範囲の変更というのもあったりして、4年後の評価が煩雑になるおそれもありますので、今回は検討から外しております。ただ、ほとんどの企業で、他社が開発したシステムの運用支援というのがなかなか難しいというところのご意見がありましたので、これは基本的にはプログラムの関係かと我々は認識しています。で、このプログラムの関係をどうするかということで、障害に対するプログラムの改修というものを今回の業務範囲から除いております。これが3ページのアに記載させていただいているところなのですが、今回は障害の分析及び対応策の提案までというふうに業務範囲をしております。

それから、8ページのキにある、問題解決率なのですが、これはいわゆる、問題が解決されるまでの時間ということなのですが、これまで、とにかく問題が解決されるまでの時間ということを規定していたのですが、今回プログラム改修というのを外しているところもありまして、一次回答までの時間というふうに変更させていただいております。そのほか、9ページの入札資格要件、AからBというところを、Cまで広げて緩和させていただいております。

以上が主な変更点になりますが、当該実施要項に関しまして、9月23日から10月2日にかけて意見募集を行っております。3者からご意見がありまして、21件のご意見がございました。参考資料の方をご覧いただければと思いますが、21件のうち最初の17件はほとんどが、「てにをは」に関するご意見でした。それ以外で4件のご意見がありましたが、用語の追加でありましたり、要件の追加、それから要件の明確化といったご意見になりました。このご意見に関しては概ね反映させていただこうというふうに考えておりますが、最後21番目のご意見に関しては、もともと常駐要員のレベルはレベル2以上としていまして、事業者の勘違いなのか読み違いなのかということで、アのみであると回答しようと考えております。それから20番目の組織の経験に関するご意見なのですが、要員の指標に関しては、適合審査がありまして、ここには特に評価はしていないのですが、組織体制を組むことと要項のほうには記載されているようなところもありまして、

ここは任意の提案事項ということで入れております。

以上を踏まえて、67ページに提案書の評価項目ということで、配点のほうを修正しております。最後のほうの3.3に要員等という項目を設けて、加点対象として40点の配点。それから、今回のように、我々が想定していないような提案があった場合も、30点の加点をしても良いのではないかと考えております。それから、昨今のワーク・ライフ・バランスの取り組みに関しても30点の配点を設けております。

ここで1点ちょっと、修正をお願いしたいのですけれども、上のほうの100点というところの見え消しをしたために、総合点が900点になっているのですけれども、見え消しにしたために、数値ではなくて文字認識をされてしまったらしくて、合計点が900点になっているのですけれども、実際にカウントすると1000点になりますので、ここだけご修正をお願いしたいと思います。

以上で、当該実施要項の変更点についてご説明を終わりとさせていただきます。ご審議のほど、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、ただいまご説明いただきました、本実施要項(案)について、ご質問、ご意見のある委員はご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

○大山専門委員 よろしいですか。

○石堂主査 はい、どうぞ。

○大山専門委員 済みません、移行の状況についてちょっと確認をさせてほしいのですが、現在の業者さんの契約が30年3月までと。

○横山課長補佐 はい、現行の運用支援業務の契約は3月末までです。

○大山専門委員 で、この今回の話が、A-2の2/69ページの2の(1)で赤線の引いてあるところをちょっと見ていくと、30年2月末でリースが更新となるので30年3月から政府共通プラットフォームの運用を開始と。で、30年3月から運用開始のときに、こちらの方が30年3月までで、今度の契約の方が4月からになっていますよね。この辺はどういう考え方でこのちょっとずれがあるのと、それからもう一つよくわからなかったのは、そんなに一気に変えられるとはなかなか、一日でさっと全部システム入れかえるのかしらという、ちょっとその辺がわからなかったので、教えていただけますか。

○横山課長補佐 まず、現行の契約に関しては、3月31日までの契約になっていまして、システムの変更とは連動せず、結局、移行した後も現行の運用支援要員が見る、つまりハ

ードウェアは変わってはいるのですが、sacraというシステムには変更がないので。

○大山専門委員 ああ、そういう意味。

○横山課長補佐 引き続き運用支援業務はできるだろうというふうに我々は考えているというような状況です。一気に変えるというよりも、今まさに移行のための改修作業をやっています、そんなに我々としては、システムは変えてはいないのでそのまま移行できれば移行したいと考えているのですが、若干そのデータベースの関係で、オラクルというデータベースをポスグレに変えなければいけないというようなところもあって、あとはハードウェアの関係も、4年前よりも今のほうがスペックは上がってたりしますので、そういったところの変更、改修の作業というのを今、行っています、2月末までに行う予定になっています。

○大山専門委員 ありがとうございます。というのは、そこはわかったのですが、契約変更にはならないんですか、大丈夫なんですか、現業者との間では。対象となるハードウェアも変わりますよね。

○横山課長補佐 現業者とは確認しております。

○大山専門委員 ああ、そうですか。もう一つ、45/69ページの(14)というところに、業務内容等の業務引き継ぎについては、次の受注者が業務を開始する前に担当職員立ち会いのもと、省内で実施すると書いてあるんだけど、これもそんな簡単にできちゃうのかというのはちょっとわからなくて、普通だと引き継ぎの期間を、渡したりする、最低1カ月ぐらいとったりすることが多いと思うのですが、これは内容等の業務引き継ぎというのは、何か例えば業務の日誌みたいなやつを渡して、こういう内容ですと確認する、そういうレベルで、この業務は回せるというふうにお考えになられているのでしょうか。

○横山課長補佐 そこは、回せるとは思っていません。やはり、今回の入札の開札も2月末を予定しております、概ね1カ月ぐらいの引き継ぎ期間を設けたいなというふうには思っております。

○大山専門委員 そうかそうか、そういうことね。

○横山課長補佐 そういう意味で、もう少し、操作、画面を見ながらこういうふうにするんだとか、マニュアルを見ながらここはこうするんだとかというような引き継ぎをさせるために、立ち会いのもとでやろうかなというふうを考えております。

○大山専門委員 で、そのときの経費、費用はどうなっているのかというのと、それからその次の業者の選定するときに、今の現業者と次の業者さんの責任の範囲というか、費

用の範囲、それがちょっと明確に読めなかったのですが、どこか書いてありますか。

○横山課長補佐 そこは書いていないですね。もともとの仕様書にもこの規定は書いてありまして、現行の事業者もやることを想定して入札に来たというふうに我々は認識していますので、現行は少なくともそれを含んだ額でやっているというふうに認識しています。

○大山専門委員 もしそうであれば、このところ、可能であれば明確にお書きになるほうが次に入る方、すなわちこれは幾ら次の業者が現行の業者にお金払わなきゃいけないかどうかも含めて心配するんですよ、よく、こういう例で聞いていると。したがって、現行業者は自分は自前なら自前、あるいは経産省さんとの間の話、次の業者さんはこの引き継ぎの期間の1カ月なら1カ月は、ある意味、この契約の中に、契約はできないのか、だから無償でやっていただきますという話になるのか、何かその辺のことと、それからその次の人が来るときに、この次の業者さんが全部持つのか、この引き継ぎの費用を持つというのがこの中に入っているというようなことがないと、ちょっと心配することがあるんじゃないかなと。それでも多分、現行業者のほうが有利なのですよ、お金かからないから。ということになりますので、その辺は競争性上げる観点からも、うまくその辺情報出していただければよろしいかと思います。

○永山室長 ありがとうございます。今の点、特に次期の調達関係される方は気になるところだと思いますので、予算の関係を確認させていただきながら、別途経費を払えるように準備したいと思いますし、どういった経費を含められるかなど、わかるようにしたいと思います。ありがとうございます。

○石堂主査 ほかいかがでしょうか。

○井熊副主査 2点お聞きしたいのですが、1つは入札参加に対するヒアリングを行っていらっしゃるようですが、このヒアリングした相手は、いわゆる大手ベンダーですか。いわゆる中堅の運用をやっているような会社というのはヒアリングされたのですか。

○横山課長補佐 正直を言うと、私は余り知らなかったベンダーです。だからといって中堅ばかりではないのですけれども、声をかけたベンダーは、まず政府共通プラットフォームに移行するということを検討するために、声をかけたんですね。声をかけたときに、比較的興味を示してくれた企業であったり、あと、入札をした際に入札説明会に来ていただいた企業、それからほかの、他省庁で電子申請システム、これはまたe-Govとは違うシステムなんですけれども、電子申請システムを開発した企業、開発と運用をした企業、それからそれを後で運用支援を請け負った企業、などに声をかけてヒアリングをしたというような

状況です。

○井熊副主査 最近、大手ベンダーはあれですよ、無理にこう、お互いに競争しようとしていないので、やっぱり運用を中心とした仕事をしているようなベンダーをいかに引き入れているかというのをしておかないと、大手ベンダー同士で仮に競争させたとしても形だけの競争になって、競争がなかなか成立しないと思うので、そういうベンダーさんがぜひ出てくるような形にしてほしいということが1つと。

あとこの常駐に関して、ご説明もありましたし、質問にもあったのですが、経産省さんからインプットしなくちゃいけないというのは、何かこう、きちんとした厳格な制度に基づいているものであって、融通がないのかということと、あとは、もしそのインプットだけの問題であれば、その人自身が資格を持っている人では必ずしもなく、インプットは別に資格が低い人にやらせて、指示する人が外部にいてもいいわけですよ。ですので、だからその、常駐の人の資格と、それから常駐しなくちゃいけないという条件を、両方ないしはいずれか緩和できないのかということ。

○横山課長補佐 まず、常駐に関しては、単なるインプットだけではなくて、申請様式の構築であったりとか、様式ですね。あと、問い合わせ、現行sacraの動作確認であったりとかというのは、外部からではできない、これは、政府共通ネットワークを介しているがために、他省庁からならばアクセスしようと思えばできるのかもしれないのですが、インターネットではないので、別の場所からアクセスというのは基本的にはできないような状況になっています。

また、資格というのは、このレベル2というのがそれほど高いものではないというふうに我々は思っていて、外からその人に指示をするだけでは、業務がスムーズに進行しないのではないかなと感じてはいるのですけれども。

○井熊副主査 まず、前者については、それであれば常駐と書かないで、このシステムにアクセスできる範囲内というふうにすればいいんですよ。例えばそれは他省庁さんに常駐している人がそこからやってもいいとかということも、今のご説明だったらそれでも技術的には可能なわけですよ。

それから、あともう一つのほうは、それは向こうが経産省さんが納得いただくような説明さえできれば済む話なんじゃないかなと思うので、一方的に決める必要はないんじゃないかなと思うのですけれど。

○横山課長補佐 ちょっと今、即答というのはなかなか難しいのですけれども……。

○永山室長 配置の関係はもちろん、おっしゃるとおりでございます、アクセスできる環境からアクセスできれば、オペレートはできると思うのですが、それ以外に、実際に障害起こったときでありますとか、省内からあるいは外の国民の皆様からの問い合わせに対応するためには、やはりその、専念していただく環境は用意していただきたいと思っております、それがその外部に果たしてそういう環境を用意いただけるかどうかというのを、なかなか書き込むのが悩ましいとかと思っております、そこは常駐という書き方において、そういう、専念していただきたいということを表現しているところもあります。なので、単純に、外からアクセスできるだけでその要件を満たしているとは考えがたいと思っております、考え方としてはあり得ると思っておりますので、研究余地はあると思うのですが、にわかに環境として規定するのは難しいかなと考えてございます。

○井熊副主査 この事業は、委託費や契約金額が年間のコストが限られているので、一人の人間が拘束されるかどうかということは、コスト上非常に大きなファクターになると思うのですよね。そのところはぜひ柔軟に考えていただければと思います。

○永山室長 ありがとうございます。

○石堂主査 ほか、いかがでしょうか。

○早津専門委員 済みません、教えていただきたいのですが、先ほどの説明の中で、以前のシステムと比べて今のシステムが汎用的なものであるというご説明あったのですが、それは、どちらに当たる、25年12月のものと比べて、どこで変わっているのか。

○横山課長補佐 これはその25年より前のシステムで、ITEM2000と我々は言っていたのですが、このsacraになる前のものとの比較でありまして、当初は特にデータベースの関係の機器が運用支援企業のものを使っていたというようなところもありまして、そういうのは排除し、一般的なデータベースサーバーにかえたことによって、ほかの企業でも入りやすくなったと。一般的・汎用的なハードウェアにしたというようなところでございます。

○早津専門委員 25年の12月の説明会参加が4者なのですが、もうそのときには、そうすると汎用的なシステムにかわっていた後の説明会という理解でいいのですか。

○横山課長補佐 当時、ちょうど開発段階で、まさにsacraを運用し始めるようなときの説明になっています。なので、実際には26年からsacraが始まっているのですが、厳密に言うと26年2月末まではITEM2000で、3月からsacraを試用運転というんですか、そして4月から本格稼働したという流れになっております。

○早津専門委員 そうすると、システムが汎用的なものになってからの入札で説明会に参加された社は1者という理解になるんですかね、この、契約の推移のところに……。

○横山課長補佐 それは1者になります。結局、当時の経緯からいうと、開発ベンダーのときに、開発する際に何者か来たのですけれども、金額のほう折りがつかず、結局1者になったと。その1者が運用支援業務のほうも引き続きやるというふうに手を挙げたというふうに聞いています。

○早津専門委員 その対応の中でいろいろ対応されているかと思うのですが、今伺ったのが、以前と比べて汎用的なものになっているということ、事業者への周知の仕方がどのようなにするのかという関係で、前の25年12月のときには4者、説明会に参加しているということで、比較的ほかの年度より多いのかなと思ったので、この社がそれを、変わったんだということ認識しやすいのか、それとも、もともと知っていたのかという意味でちょっとお尋ねしたのですけれど。

○横山課長補佐 そういう意味でいうと、システムが大分、大幅に変えたというか全くがらっと変わったので、正確なことはわからないのですけれども、いろいろな企業が関心を持ったというような状況じゃないかなというふうに思います。そこら辺は、汎用的なものに変えていったというのを認識された上で参加されたのだと思います。

○早津専門委員 ありがとうございます。

○石堂主査 ほか、いかがでしょうか。ではちょっと私のほうから。今の質問と関連するかと思うのですが、業者さんのほうから他社が構築したシステムというのがあるんで、それに対してかなり汎用的なものになってますよというスタンスが一つあるんですね。そして今回、障害対応のプログラム改修業務を本調達から除外したというのは、まさしくそれに対する対策の一つなのかなと思うのですが、経産省さんとしてこれをやっても、やっぱり構築業者が違うのはちょっとという声は出てくるという感じを持たれているのか、このくらい汎用的になったんだから、この対策でほぼ十分だというふうに考えておられるのかというのが一つです。

それからもう一つ、除外したということは、いわば全体的に見ると業務の減になるんですね。それからその、政府のプラットフォームに移行した関係で、今までなかったものが若干出てくるという説明もございました。それで、その増減の部分は要項の中である過去の実績の開示で、単に過去の数字だけ並べても見えない部分が出てくると思うわけですね。それについては、何かの形で示すように考えていただけないものかなと思うのですけれど

も、この2つをお伺いしたい。

○永山室長 ありがとうございます。今動いているシステムにつきましてはご案内のとおり、4年経つところで、2回目の調達をかけるという状況です。システム的にはかなりこなれてきているというふうに認識をしてございまして、開発業者に頼るような改修業務、いわゆるその、バグというようなものは、ある程度出尽くしているのではないかなと考えています。なので、その部分については余り大きな影響というか業務としては工数がかからないだろうというふうに踏みつつ、その他の部分を切り出すことによって、ヒアリングの経緯からではありますけれども、いろいろな企業の方が参加しやすくなるという環境は十分整えられていると考えます。石堂先生ご指摘のとおり、どういう業務なのかということについては、なかなかその、把握し切れない状態ではあるかと思しますので、我々の方も、これも井熊先生ご指摘いただきましたけれども、他省庁で入っているような業者さんでありますとか、例えば業界団体等通じて、こういう業務があるんですというアナウンスをしてみるとかいうのはやっていきたいと考えてございます。工数については、必ずしも業者によって一致しないところだと思いますが、今回のその改修業務を切り出すことで、かなり経費的にはカットされるだろうと考えてございますし、いろいろな業者の方が入りやすい環境にはなるだろうと踏んでございます。

○石堂主査 ただ、その「減るであろう」というところは、恐らく現行業者は非常に正確にわかる。

○永山室長 はい。

○石堂主査 ただ、これから初めて入ろうという者については、過去の実績が示されても今回の変化でどれくらい減るかというのはなかなかわからないんじゃないかなと思うんですね。ですから、この要項の中に出てくる過去の実績の数字の、あれは過去の実績ですから別に間違った数字ではないんでしょうけれども、これから参加しようと思う人間が参考にできる過去の数字にさせていただかないとまずいんじゃないかなと思うんですね。その辺のちょっと工夫をお願いしたいという趣旨です。よろしくをお願いしたいと思います。ほかいかがでしょうか。よろしいですか。

○大山専門委員 済みません、ちょっとした、参考だと思うのですが、総務省さんのほうで共通プラットフォームをやっている例がもう当然動いていると思うので、そこに同じようなケースがあるかどうかだけは、もしわかれば問い合わせさせていただいて、ここに聞いてくださいというのが書いてあげるだけでも違うかもしれないなど。先行しているところがあ

ればね。同じケースかどうかわからないので何ともいえないのですけれど。

○横山課長補佐 ヒアリングした会社に1つ、そういうのが実はありまして、一応そうですね、そういった企業にも聞いてはいます……

○大山専門委員 それもそうだけど、総務省が実際運用している側でどこかの省が使った例があって、その省まで了解とらなきゃいけないけれど、実績としてこういうのが出てるというのが公開されているのがあればもっといいし、こんな例がありますというのを言っただけだと、大分違うのかもしれないなと思いますので、ご参考までにといいだけです。

○永山室長 ありがとうございます。総務省さんに相談をしてみたいと思います。業者さんによってはなかなか外に出にくい情報はあると思うのですけれども、ちょっと当たってみます。ありがとうございます。

○石堂主査 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 特にございません。

○石堂主査 それでは、今回の議論聞いてまいりますと、本実施要項（案）につきましては先ほど出ました、引き継ぎ期間中におけるコストの問題とか、常駐の考え方を若干整理するという、幾つか課題があったと思いますので、経済産業省におかれましては引き続きご検討をいただき、本日の審議を踏まえて、実施要項（案）に必要な修正を加えて、事務局を通して、各委員が確認をした後に、手続を進めるようお願いしたいというふうに思います。

また、各委員の先生方におかれましては、さらなる質問や確認したい事項が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。

それでは本日は、どうもありがとうございました。

（経済産業省退室・経済産業省入室）

○石堂主査 それでは、続きまして、経済産業省の調査統計システム運用管理支援業務の事業評価（案）についての審議を始めたいと思います。

最初に、事業の実施状況について、経済産業省大臣官房調査統計グループ統計情報システム室笹川室長よりご説明をお願いしたいと思います。なお、ご説明は10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。

○笹川室長 経済産業省の笹川です。よろしく申し上げます。

本日ご審議いただきますのは、経済産業省の調査統計システム運用管理支援業務でござ

います。調査統計システムにつきましては、単にSTATSと呼んでおります。経済産業省におきまして、調査統計グループにおいて実施しております、統計調査を行う際に使用するシステムでございます。事業所から提出されました調査票をシステムへ入力する、審査する、集計する、また結果票を作成するといった作業を行うためのシステムであります。このシステムを、安全で安定的に稼働・運用させることが日々の統計業務を円滑に行う上で極めて重要なことと考えております。本業務は、そのSTATSを安全で安定的な稼働・運用を行うために、技術的知見のある外部の方に稼働状況の監視や障害対応などの運用管理業務を行っていただくとともに、あわせてSTATSアプリケーションの運用に関する業務支援や問い合わせ対応などの支援を行っていただき、STATSの安定稼働を図るものでございます。それでは、実施状況につきまして、担当の飯島からご説明いたします。

○飯島参事官補佐 経済産業省の飯島でございます。よろしく申し上げます。

では、私のほうから実施状況についてご説明いたします。まず、ペーパーに沿って説明させていただきますけれども、業務の概要については、今、笹川室長のほうから申し上げたとおりでございます。統計調査を実施するためのシステムということで、このシステムを安定的に統計業務の担当者であるユーザーにサービスを提供するというのが目的でございます。本業務については、経産省内に設置したSTATSの機器に関するシステム運用管理業務等、それからアプリケーションに関する運用支援業務の、大きく2つに分けることができ、これらの業務を行っているものでございます。

契約期間でございますけれども、平成26年11月4日から平成30年10月31日までの4年間としてございます。これは、先ほど申し上げたとおり、機器の運用管理が含まれているために、機器の賃貸借の期間と合わせた4年間となっております。

本業務の受託事業者は、新日鐵住金ソリューションズ株式会社でございます。補足でございますけれども、このSTATSアプリケーションを開発したのもこの事業者ということになります。

それから今回の事業状況評価期間としましては、平成26年11月4日から平成29年9月30日、この3年間の実施状況となります。

受託事業者決定の経緯でございますけれども、本事業の落札者の決定は総合評価方式により実施いたしまして、民間競争入札実施要項と入札説明書に基づき、提出期限までに提出された技術提案書、この提案書の提出はこの事業者1者だけでしたけれども、これを審査し、必要項目の評価基準を満たしているということを確認しております。また、入札価

格におきましても、予定価格の範囲内であったということで、契約の締結に至ったというものでございます。

続きまして2ポツといたしまして、確保されるべきサービスの質の達成状況でございます。本業務の実施要項に定めた事業者が確保すべきサービスの質の達成状況の評価といたしまして、5項目挙げてございます。まず1つが、業務内容に対する評価ということで、実施要項の業務の内容に示す運用管理支援業務を適切に実施していることといたしまして、事業者から提出される日報、週次報告、月次報告において業務内容が適切に実施されていることを確認してございます。それから2つ目、請負事業者の作業誤りに起因するシステムの停止時間でございますが、目標として0.3%以下に抑えることとしてございますが、この期間において請負業者の作業誤りによるシステム停止というものは発生しておりません。それから3つ目として、システム運用管理業務について3点の測定指標で評価をしてございます。1つが、障害を検知してから担当職員へ通知するまでの時間。それからもう一つが、障害原因が機器かあるいはそれ以外かの判別結果を担当職員へ通知するまでの時間。それから3つ目が、障害の復旧作業が完了してから、担当職員へ通知するまでの時間、この3つ評価をしておりまして、それぞれ、全て100%ということで、目標を上回ってございます。

それから次に、ヘルプデスク業務についての評価でございます。こちらも3点の測定指標で評価をしてございます。1つ目が、問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの応答時間。それからもう一つ目が、エスカレーションを行うまでの時間。3つ目が、一次回答で解決した件数の割合ということで、それぞれ100%、2つ目が100%、3つ目が約87%と、それぞれ目標を上回っており、サービスの質は確保されていると評価しております。

それから最後に、運用管理支援業務に係るアンケート調査を実施しております。年に1回の割合でシステム管理者として登録されているSTATS利用者、これは我々の調査統計グループ内の職員、それから各経済産業局、それから都道府県の統計主管課の担当職員、直近では約340名でございます。この340名に対して、4項目の満足度アンケートを実施しています。その4項目が、問い合わせからの回答までに要した時間、それから回答及び手順に対する説明のわかりやすさ、結果の正確性、担当者の対応と、それぞれ、5段階において評価をしてございます。アンケート調査のスコアですけれども、第1回目、平成27年の10月のアンケート結果として約85点。2回目が28年の11月に実施いたしま

して約86点。3回目が9月に実施しております、約88点ということで、それぞれ基準スコア以上を満たしており、こちらもサービスの質は確保されていたと評価をさせていただきます。アンケートの詳細については別紙をつけてございますので、目を通していただければと思います。細かい説明は割愛させていただきます。

続きまして3ポツのところ、実施経費の状況及び評価というところでございます。本事業の実施経費、4年間の実施経費ですけれども、約2億6,000万円、月額に直しますと約550万円、1年間の相当換算ですと約6,600万円になってございます。これを、市場化テスト導入前、26年の前半部分になりますけれども、平成26年4月から26年の10月までの7カ月間の契約、これの実施経費が約4,200万円、月額約600万円ということで、1年間相当に換算すると、約7,200万円。結果として年額換算で約577万円の経費削減の効果があつたと評価をさせていただきます。

次に、事業者からの提案による業務改善でございます。これは2点でございます。まず1つが、ヘルプデスク業務についての問い合わせ対応の効率化でございます。ヘルプデスク業務は、電話であるとかメールによって、操作法の問い合わせや障害報告、作業依頼とさまざま寄せられてきますが、その情報管理について、作業の効率化というものを図る観点から、統一した入力フォームを作成し、そのフォームに入力して、情報をデータベース化して管理をさせていただきます。これによって、問い合わせの際の過去事例や類似事例の検索を容易にするということとともに、その情報からQAを作成し、対応内容の標準化というものも図ってございます。それから2つ目としまして、データに係るエラーデータ処理の効率化ということで、総務省の政府統計共同利用システムとこのSTATSは連携をしております、向こうのデータをこちらのシステムに取り込むとか、あるいはこちらから向こうのシステムのほうにデータ等を登録するといった業務も含んでございます。その際に、そのデータの中身に何かエラーがあると、エラーメッセージが表示されて、うまく入力ができなくなりますが、当初はそのエラーデータ1つずつ手作業によって修正を行って、再登録ということを行っておりましたが、そのエラーパターンごとにデータの修正というものをある程度自動化をして、汎用的な対応をするようなシステムを構築したという点の、この2点が業務改善でございます。

それから5ポツ、全体的な評価でございます。本事業において、実施要項において定めた事業者が確保すべきサービスの質の達成状況については、先ほど申し上げたとおり、どの項目においても目標を達成してございます。よって、サービスの質は確保されていると

判断をしております。さらに、事業者からの提案によって、業務の効率化も図られております。したがって、本業務により、STATSを安定稼働させ、STATSによる業務を提供するという目的は達成しているものと評価をしております。また、経費につきましても、先ほど説明いたしましたとおり、約8%の削減というものが実現できており、市場化テストによる効果があったものと評価をしているところでございます。

最後に、今後の事業でございますけれども、全体を通じたその実施状況につきまして、本案件は、今回がその初回の市場化テスト導入ということになりますけれども、事業者が業務改善指示を受けるとか、法令違反行為といったものを行ったという事案は発生してございません。それから、入札に当たって、実施要項に確保されるべきサービスの質、これも定量的に示すことにより、事業の達成基準が明確になり、公平性は確保されたものと考えております。それから、事業経費の平準化を図るという点で、複数年契約による事業についても、何ら問題はなかったというように考えております。それから、確保されるべきサービスの質においては、全ての項目において目標を達成しているということで、設定したサービスの質というものも妥当と考えてございます。これらの点から総合的に判断をし、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いうふうに評価をしております。しかしながら、結果として1者応札であったという点、これは市場化テスト実施前から何ら変わらなく改善が図ることができなかったという状況になっております。

それから、次期の事業についてですが、今回の事業は、冒頭で説明したとおり、STATS機器に係るシステム運用支援業務、それからアプリケーションに係る業務支援と問い合わせ対応になってございますが、次期の事業については、アプリケーションの業務支援と問い合わせ対応のみとしまして、STATS機器に関するシステム運用支援業務については、効率的な運用保守業務を行うという観点から、機器の賃貸借契約のほうに統合することとしております。よって、今回の業務内容と異なる業務内容になることから、次期につきましては、次の改善点を実施し、民間事業者のさらなる競争性の確保に努めた上で市場化テストを継続するということが妥当だと判断しております。

その改善点でございますが、まず1つが、入札参加の可能性がある複数の事業者、これはSTATS関連の事業において契約実績がある事業者が増えていますので、そういったところに対し、適切なタイミングで声かけを行う。2つ目、入札時に行う関係資料の事前閲覧、資料閲覧を、より詳細で広範囲な資料を閲覧可能とするようにする。それから十分な閲覧時間を確保することによって、STATSと本業務への理解を深めていただこうと考えてござい

ます。それから、提案書等、必要書類の作成期間、それから次期事業者への引き継ぎ期間を可能な限り長めに確保する努力をしていきたい。それから4つ目として、何を具体的に引き継ぐのか、内容を具体的に提示をするということとともに、次期の事業者、その要望に応じた内容も引き継ぐような体制をとれるように検討していきたい。これらの取り組みを行っていきたいと考えております。

以上が、本業務における実施状況の報告になります。以上です。

○石堂主査 ありがとうございます。それでは、同事業の評価（案）について、総務省より説明をお願いします。なお、説明は5分程度でお願いいたします。

○事務局 本事業に係る評価（案）について、資料Bに基づいてご説明いたします。ローマ数字の1の事業の概要につきましては、先ほど経済産業省さんからご説明がありましたので、詳細は割愛させていただきますが、今期の入札においては1者が応札しており、落札者は新日鐵住金ソリューションズでした。

続きまして、本事業の評価案について、ローマ数字の2をごらんください。評価の結論としましては、競争性の確保の観点において課題が認められ、改善が必要であるということから、市場化テストを継続することが適当であると考えております。当方では、経済産業省さんから提出された本事業の実施状況報告に基づき、サービスの質の確保、実施経費等について、以下の通り検討を行いました。

まず、確保されるべき質については、業務の適切な実施が行われ、運用管理支援業務全般では、請負者の作業誤りに起因するシステムの停止時間はゼロ時間であるなど、サービスの質が確保されており、さらに、運用管理支援業務に係るアンケート調査結果についても、良好な結果となっているなど、全て良好な結果を得られております。また、民間事業者からの改善提案により、問い合わせ対応の効率化や、エラーデータ処理の効率化などが図られ、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が、本業務の質の向上に貢献したものと評価いたします。

続いて、実施経費については、市場化テスト実施前の従前経費と、市場化テスト1期目の実施経費を1年間の換算で比較しますと、削減額が577万2,000円であり、率にしてマイナス8%の削減効果が認められております。

今後の方針でございますが、本事業、市場化テスト1期目の事業全体を通じての実施状況は、まず1点目としましては、入札の状況において1者応札であったこと。2点目としまして、対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標において、目標を達成して

いたこと。3点目として、経費において、市場化テスト実施前と比べ、8%の削減となったこと。最後の4点目としまして、事業実施期間中に、請負事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等もなかったという、以上のことから、競争性において課題が残るため、次期事業については引き続き改善策を講じつつ、市場化テストを継続して実施することが適当と考えております。

当方からの説明は以上でございます。

○石堂主査 ありがとうございます。それでは、ただいまご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、ご質問、ご意見のある委員はご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

○小尾専門委員 済みません、ご説明ありがとうございます。なかなかちょっと難しい件のように見えるのですが、参考資料の中にある、説明会に参加したものの入札に参加しなかった事業者へのヒアリングの回答ということで、このSTATSのアプリケーションに関する業務が中心で、なかなか教育が十分にできないというような回答があるということが書かれているわけですが、これを考えると、今後例えば、いわゆるハードウェアの部分を切り離してしまって、ソフトウェアの部分だけというふうになったとしても、ここで言われているような、いわゆるSTATSのアプリケーションに関して余りこう、知識がないというか、その部分の詳細がよくわからないので、結局、そのいわゆる運用の支援であったりヘルプデスクだったりを受けられないという状況は余り変わらないのではないかなというふうに思われるのですが、ここら辺何かこう、具体的にどうしようというような……。

○飯島参事官補佐 おっしゃるとおりで、この事業者へのヒアリングを実施したのが26年、25年度の末ぐらいの調達の際だったと思いますが、実はそれ以降、STATSのアプリケーションは、毎年のように何かしら改修を一般競争入札による外注で行っていますが、それまでずっと1者応札が続いていて、本件と同様に資料閲覧を続けることや、広く声かけをすとかによって、26年度以降、毎年複数社による競争が働いています。その結果、毎年のように異なる事業者が落札しているという実績もあり、やはり事前に資料閲覧をすとか、具体的な業務の中身を伝えるということで、応札する社が増えるのではないかと考えていまして、先ほど、本業務の次についても広く声をかけると申し上げましたが、このSTATSの改修業者、複数おりますので、彼らも既にSTATSの中身については理解をしていると判断をしていますので、彼らについて声をかけて、この運用支援業務のほうもぜひ応札していただけないかと考えています。

○小尾専門委員 ありがとうございます。そういう意味では、現在STATSの、これは上に走るアプリケーション。

○飯島参事官補佐 そうですね、はい。

○小尾専門委員 それと連携したような形で動いているアプリケーションですね。

○飯島参事官補佐 はい、そうです。

○小尾専門委員 そういう意味では、幾つかもう既に候補があるのかもしれないですが、可能であれば何かこの、STATSそのものの、いわゆる何というのでしょうか、教育じゃないですけど、何か関係するような、入札を考えているような事業者に対して、資料閲覧だけではなくて、例えばこういうふうにするんだよとか、そういう簡単なレクチャーみたいなものというのをやってあげると、もしかするとより理解が深まって、やってもいいかなあというところが増えてくるかもしれないので、ぜひそういうところも検討していただければというふうに思います。

○飯島参事官補佐 承知しました。ありがとうございます。

○石堂主査 ほかいかがでしょうか。では私のほうから1点だけ。アンケートですけれどね、これは確かに率では上回っているのですけれど、経産省さんにつけていただいた詳細の資料のほうでいくと、回答率が年度でかなりばらつきがあるし、最初の年なんかは極端に低いですよ。これはいわば傾向値を見る上では、そんなに回収率にはこだわらないということなのか、やっぱり一定の回収率がないとなかなかその結果をすぐに信用できないような気もするんですよ。しかもこれ、相手はみんな職員ですよ。

○飯島参事官補佐 そうです、はい。

○石堂主査 だからいわば、アンケートの回答を強制というわけにはいかないけど、義務づけることで、ほぼ全員から回答は出てくるんじゃないかなと思うんですけれどね、その辺、もし何かお考えがあれば。

○飯島参事官補佐 初回の回収率の部分が特にご指摘のところだと思います。おっしゃるとおり、初回の回収に対する再周知がちょっと足りなかったのではないかというふうに考えています。それを踏まえ、2回目以降はある程度、リマインドをかけて広く回収するような努力を行ってきたというところでございまして、次へ向けても同じように、強制というわけにはいきませんが、広くアンケートをある程度の期間をかけて回収するような仕組みを導入していきたいと考えています。

○石堂主査 大山先生。

○大山専門委員 済みません、参考資料の中で、現行STATSの運用管理のほかに、業務運用支援で2つ目にSTATSの検証環境の運用支援と書いてあるけど、この検証というのは、開発したソフトウェアの検証ですか。

○飯島参事官補佐 この検証環境、その業務自体の検証といいますか、統計を実施する上で、例えば集計の切り口を変えてみるとか、審査のやり方を変えてみて、どう数値が変わるかとかいった、そういった検証を行うための環境を複数用意してまして、本番で動いているデータベースを検証環境にコピーして、検証を行うことです。そのコピーしたりする技術的な作業でございます。

○大山専門委員 ありがとうございます。ソフトウェア自体は、先ほどの話で一部改修が入っているというお話ですけれど、原型というか大もとは市販の汎用品ですか。それとも最初からつくられていますか。

○飯島参事官補佐 そうです、これは最初からつくったものでございます。

○大山専門委員 そうすると、新しく追加で何かの機能を入れるのは、比較的楽なんだけど、前にあるやつの改修となると、手が出しにくいという、新規業者にとってはね、ということが起こってくると思うのですけれど、次の入札の仕様書を書いていく中で、この辺のところについての工夫が非常に強く求められるところじゃないかなと思うんですよ。というのも、何者かやってもひょっとするとそのうち、どこの会社も1者では応札できないなんていう話にもなりかねないし、ちょっとその辺のところはぜひ、JVを組むことはないとは思いますが、いろいろと工夫なさっていただく必要があるんじゃないかなというふうに思います。

○飯島参事官補佐 今、おっしゃられているのは、この業務の中におけるSTATSの改修とかということですか。

○大山専門委員 ええ、STATSのソフトが改修されてくるときに、新しい切り口だとわりと楽なんだけど、あるいは機能だと楽なんだけど、そうでないと、従来のやつがどうソフトができてることが全部読み解かないといけなくなるので、下手をすると検証のほうより、要は動作テストのほうにえらい大変な工数を食っていくことになってしまいますので、そうすると、これじゃあうちはできないなってやっぱり判断になっちゃう可能性があるんですよ。その辺のところを何といいますか、ソフトウェアですから、単にいろいろな複数者が入って改修できればいいというだけでもないので、その辺のところはお考えになられておいたほうがよろしいんじゃないかなと思うということです。

○飯島参事官補佐 この業務の中にはSTATSを改修するという業務は含まれていなくて、別の契約でSTATSのアプリケーション自体の手直しをするということをしています。おっしゃるとおり、なかなか他社が開発したものに対して手を入れるというのは、各社抵抗があったのかなということで、しばらく1者応札が続いていたというところでございますけれども、先ほど申し上げたとおり、このところ競争が働いていて、複数者の応札になっています。今後も複数の事業者が応札できるようにドキュメント類とか、改修でどう変わったのかとか、そういった部分についても明確に提示して、参入しやすくするというを考えていきたいと思っています。

○大山専門委員 そうするとあれですか、技術支援と書いてあるやつは、使い方とかそっちですか。

○飯島参事官補佐 これは業務運用支援の部分ですか。

○大山専門委員 うん、業務運用支援の中にある技術支援というのは。

○飯島参事官補佐 これは職員がある程度、審査の中身に手を入れるとかをできるようなシステムになっています。

○大山専門委員 ああ、そういうこと。

○飯島参事官補佐 そういった部分を職員が実施する際に、その技術的な何か疑問点があれば対応していただくということの業務になっております。

○大山専門委員 はい、ありがとうございました。

○石堂主査 ほか、いかがでしょうか。はい、どうぞ。

○井熊副主査 これはお願いというか、長い間1者入札が続いて、かつ極めて高い落札率で終わっているというのは、やっぱりこの会社さんは、競争相手がいないということを認識した上で入札していると思うので、経産省さんが今後の方針で書かれている対応策はそのとおりでないとしますので、ぜひそういうことを経産省さんがそういう姿勢でいく、臨むんだということは伝わるような、そういう形でぜひ臨んでほしいなと思います。

○飯島参事官補佐 承知しました。

○石堂主査 はい、ほかいかがですか。よろしいですかね。

それでは、本評価（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 特にございませぬ。

○石堂主査 それでは、本日の審議を踏まえ、市場化テストを継続する方向で監理委員会

に報告いたしたいと思います。

本日は、どうもありがとうございました。

(経済産業省退室・総務省入室)

○石堂主査 それでは、総務省の電子政府利用支援センターの運用等の事業評価（案）の審議を始めたいと思います。最初に、事業の実施状況について、総務省行政管理局大西調査官よりご説明をお願いしたいと思います。なお、説明は10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。

○大西調査官 大西でございます。どうも今日は貴重なお時間いただきましてありがとうございます。それでは私のほうから、事前に提出させていただいている資料に基づきまして説明をさせていただこうと思っております。ちょっと便宜上、委員限りでお渡ししていただきます資料も使いながらご説明をさせていただきたいと思っております。

まずは評価書のほうですが、今回ご審議いただくのが、電子政府利用支援センターの運用に係るものでございます。これは一体どういう業務をやっておるかということで、委員限りでお渡ししております、ポンチ絵のほうをごらんください。その左側でございますが、私ども、e-Govと通称呼んでおりますけれども、電子政府の総合窓口というシステムを運用しております。これは、平成13年から運用しておりますけれども、大きな機能としては、我が国の法令検索、それから法令データの提供、それから電子申請ですね、厚生労働省さんの手続が中心になりますが、電子申請の窓口になっているということと、あとはパブコメの受け付けなどもやっている。それから行政手続の案内、そういったものを提供しております。

今回のその電子政府利用支援センターというのは、その中のどういう仕事をしているかという、そこのポンチ絵の下のオレンジの箱、3つございますが、基本的に大きなものとしてはこの3つでございます。システムの利用方法、これに対して問い合わせがございますので、それへの対応。それから電子申請を持っておりますので、その申請、自分が電子申請したやつについてのその進捗がどうなっているのか、あるいは関係する手続、厚生労働省さん関係でございますので、どういう組み合わせで手続をすればいいのですかという、そういった問い合わせに対する対応ですね、そういうものが主なものとして挙がってきております。

すみません、評価書のほうに戻っていただきまして、現在これは契約中でございます。26年の7月30日から30年の9月30日までの4年2カ月間ということでございませ

て、受託事業者はエヌ・ティ・ティ・データでございます。今回評価させていただきました26年の10月1日から29年の8月31日までの2年10カ月間ということで評価をさせていただきました。

今のその事業者の決定の経緯でございますが、恐れ入ります、もう一度参考資料のほうにお戻りいただきますが、右側のほうをごらんください。前回の調達内容からの主な変更点ということで、ちょっと書かせていただいております。これは前回、小委員会のほうでもいろいろご議論いただきまして、指摘をいただきました。そういったことも踏まえて、より競争性を高めるために、いろいろと工夫をさせていただいております。

1つは上のほうでございますが、前回ちょっといろいろな業務を一括して調達しておったわけですが、それを分割して調達をいたしました。ヘルプデスクシステムの設計開発、それから運用。それから今回見ていただく、オペレータ関係ですね、この3つを分けまして、調達をしたと、そういった工夫をまずやりました。それに加えて、いろいろ、この委員会でのご指摘を踏まえて、ここでは3つ書かせていただいておりますけれども、要件のところを緩和して、より競争性を高める、①のところ書かせていただいておりますけれども、ちょっとかなり、15カ所以上とか結構厳しめのふうにとられかねないような要件を設定しておりましたので、そこを複数という形で改める。あるいは、飛んですみません、3番になります。下請けの方々でも入ってこられるように、再委託の上限、これを設けさせていただいた。これは要件の緩和ということだと思います。競争性を高めるということになります。一方で、やっぱりサービスの質のところもやはり我々、担保しておかなければなりませんので、そこが2番になります。メールを使つての問い合わせというのは当然我々でございますので、それに対してのサービスレベルというのをちゃんと設定をするということ。主にこの3点書かせていただいておりますけれども、そういった工夫をしながら調達に臨んでおります。

すみません、評価書のほうに戻らせていただきますが、(5)のところでございます。こういった工夫をしながら、総合評価方式、これは加点方式で行いました。その結果でございますが、入札の参加者、これ1者でございます。中身については我々が評価をいたしまして、要求要件は全て満たしているということになっております。

ではその2番になりますが、我々が求めているサービスの質ですね、そこがちゃんと確保できたかどうかというところの評価でございます。ページをおめくりいただいて、枠の中にいろいろ書かせていただいております。全部で6つ挙げておりますが、上からいきます

と、情報セキュリティー関係、これは情報漏洩の件数がないということですね。それから、応答率、これは着信の数に占める応答数の割合ですね。これが通常期であれば90%以上、それから繁忙期、準繁忙期は70%以上という目標設定をしております。それから、電話の平均処理時間、これは1件当たりの処理時間の平均ですね、これは1件当たり10分以内という目標設定をしております。それからメールの平均回答時間ですね。これは小委員会のご指摘を踏まえて設定させていただいたものでございますが、1件当たり24時間未満という目標設定をしております。それから、一次窓口完結率ですね。これは自分のところで、外部の機関に回さないで、自分のところで完結できるもの、ということですね。それが80%以上ということです。苦情の発生件数。これは一月当たり15件未満ということでございまして、全体としては我々の求めているレベルは確保できている。

ただ、ちょっと1点、注書きにも書かせていただいておりますが、26年の10月に、ここだけちょっと我々が求めているレベルが達成できなかったところがございます。これはなぜかと申し上げますと、すみません、ちょっとページをおめくりいただいて最後のページになるのですけれども、参考2というふうに、グラフをつけてございます。ここで、26年の10月をごらんいただきたいのですが、ここだけちょっと異常に数字が、要は件数が増えてございます。e-Gov、年間通じて大体4月から7月の利用がかなり多いと。これは、我々、電子申請を扱っておりますので、厚生労働省さん関係の手続がこの時期に、やっぱり採用とかの関係で、保険関係を中心に増えてくるということで、4月から7月がかなり利用が伸びます。けれども、10月だけ起きているのですが、これはなぜかという、このときにe-Govのリニューアルをやりました。その結果、操作に関する問い合わせがかなり増えまして、その件数がちょっと想定を超えたものですから、こういった、そのときだけ、10月だけ応答率が悪かったりということになっていると。ただ、その後もう収束しておりますので、現在は求めるレベルが全て確保できているということになります。

続きまして3番でございます。すみません、先ほどの3番ですね。経費面での評価になります。こちらは、年度途中での運用開始ということもございまして、通年、平均でいきますと12か月分は27年から29年、ここは大体8,900万円ほどになっておりますが、26年度、それから30年度はそれぞれ6か月間の経費ということになっております。同じ6か月間で経費が違うというのは、これは上の説明書きにも書かせていただいておりますけれども、先ほど申し上げたように4月から7月の間というのは問い合わせの件数が非常に増えるということを見込んで、経費を設定しているということでございます。

それから、お詫びと訂正でございますが、30年度のところで4月から10月と書いていますが、これは4月から9月の誤りでございます。申しわけございません。訂正させていただきます。

こういった形で、評価面、コストの面で見ますと、従来、一括調達をしたとき、先ほど分割調達をしましたと申し上げました。これを一括調達と比較しております。一括調達やったときというのは、大体単年当たり1億4,200万円かかっていたというふうに我々思っております。それが、今回、先ほど言いましたように通年レベルで見ると8,900万円ということになっておりますので、分割したことによってコストは下がっているなということはこれでお分かりいただけるかなというふうには思っております。それを踏まえての、その評価ですが、今申し上げたとおり、単純に評価はちょっとなかなかしづらいところはあるのですけれど、全体的には分割したことによって、当該業務に関してはかなりコストが下がっているということは明らかかなというふうに思っております。

それから4番でございますが、民間の事業者からの改善提案、こういったものもやはり我々の工夫の中でやっております。問い合わせの中に類似の案件も多々見られるところがあります。そういったものについては、問い合わせ件数を全体減らして効率化するというところで、FAQのページにそういった問い合わせが多いものについてはちゃんと説明を書くという工夫をする。あるいは、IVRですね、機械的な問い合わせの振り分けと、そういったことの工夫も、これは事業者さんからの改善提案ということで、やらせていただいているということでございます。

5番、全体的な評価でございますが、ここに書いておりましたとおりでございます。②番のところでございますけれども、競争を促進するという観点から分割調達をやりました。その結果、コストも下がりましたし、一方でちょっと心配しておりましたけれども、サービスレベル、質が低下するのではないかというところがちょっと懸念されたところではありますが、そこは大丈夫であったということでございます。ということで、全体を通じて見ればよかったのかなというふうには思っております。

今後についてでございます。これは6番のところでございますが、一応その期待された効果は、成果は得られたのかなというふうには思っているのですが、ただ一方で、我々が当初意図して狙っていたところ、競争性をもっと高めるという観点からすると、もっと競争に参加していただきたかったというところは、内心ございます。ここをもう少し工夫が何とかできないかなというところは、そこは課題かと思っております。これに関しては、

より競争性を確保するための方策として、ポツ2つ書いてございますが、これまでも工夫をしてきているのですが、入札説明会に参加した者に対する情報発信、これをもっと丁寧にやらせていただきたいということと、あとは業務の引き継ぎの期間ですね、これが短いとなかなかそれを嫌がって、それをリスクとして入ってこれないという懸念もございますので、ここをもう少し長めにとるような工夫もできないかなということを考えてございます。こういったことをもう一度工夫をさせていただいて、ということにいたしまして、引き続き市場化テストを継続してやっていきたいというふうに我々は思っております。私からは以上でございます。どうぞよろしく申し上げます。

○石堂主査 ありがとうございます。それでは続きまして、同事業の評価（案）について、総務省よりご説明をお願いいたします。なお、説明は5分程度でお願いいたします。

○事務局 それでは、本事業に係る評価（案）について、資料Cに基づいてご説明いたします。ローマ数字の1の事業の概要につきましては、先ほど総務省さんからご説明がありましたので詳細は割愛させていただきますが、今期の入札においては1者が応札しており、落札者は株式会社のエヌ・ティ・ティ・データでした。続きまして、本事業の評価（案）について、ローマ数字の2をごらんください。評価の結論としましては、競争性の確保の観点において課題が認められ、改善が必要であることから、市場化テストを継続することが適当であると考えております。当方では、総務省さんから提出された本事業の実施状況報告に基づき、サービスの質の確保、実施経費等について以下のとおり検討を行いました。

まず、確保されるべき質については、おおむね目標を達成していると評価できると考えます。すなわち、情報セキュリティ上の重大障害件数が0件であること。電話問い合わせ1件当たりの処理時間の平均が各月において1件当たり10分以内を維持することなどにおいては、サービスの質を確保しておりましたが、他方で、応答率とメール平均回答時間においては、平成26年10月の1カ月のみでありましたが、未達成がありました。また、民間事業者からの改善提案により、よくある質問ページの更新や自動音声ガイダンスの導入が行われ、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が、本業務の質の向上に貢献したものと評価いたします。

次いで、実施経費につきましては、市場化テスト実施前の従前経費と市場化テスト1期目の実施経費を1年間の換算で比較しますと、削減額が5,319万9,000円となり、率にしてマイナス37%の経費削減効果が認められております。

今後の方針でございますが、本事業、市場化テスト1期目の事業全体を通じての実施状

況は、1点目としまして、入札の状況において1者応札であったこと。2点目としまして、対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標において、おおむね目標を達成していたこと、ただし平成26年10月における応答率とメール平均回答時間の未達成1か月を除くこと。3点目としまして、経費において、市場化テスト実施前と比べ、37%の削減となったこと。4点目としまして、事業実施期間中に請負事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等はなかった。以上のことから、競争性において課題が残るため、次期事業については引き続き改善策を講じつつ、市場化テストを継続して実施することが適当と考えます。当方からの説明は以上でございます。

○石堂主査 ありがとうございます。それではただいまご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、ご質問、ご意見のある委員はご発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

○宮崎専門委員 ご説明ありがとうございます。この、金額の削減効果を計算されているのですが、もともとその一括調達だったものを分割されていて、もともとの契約の総額は当然決まっていると思うのですが、コールセンター業務部分とヘルプデスク運用経費部分に、これ、どうやって分割されたのか。これによって多分、削減効果額というのは大きく変わるのかなと思うのですが。

○佐藤課長補佐 ご説明させていただきます。この分割の方法でございますけれども、今回の調達の契約実績を見まして、前回の調達の際に事業者から取り寄せた見積りにおいて、項目ごとに、これはヘルプデスクシステムの運用に係るものなのか、それともコールセンターの運用に係るものなのかということ进行分类し、コールセンターの運用に係る費用の割合を算出しました。そのうえで、それぞれの額を算出させていただいたものでございます。

○宮崎専門委員 そういう意味では多分、この実際やっている業者さんの見積もりということなんだと思うのですが。その見積もりの内訳が、恐らく総額さえ合っていれば業者さんにとって内訳はそんなに關心がないんだと、正直思われるのですが、委員限りの参考資料の契約状況推移という表を見ると、もともとの一括調達の場合の予定価格に対する落札率と、今度分割にした後のヘルプデスク業務だけの落札率を対比すると、そんな三十何%も下がっていないんですね。ですから逆に言うと、総務省さんの想定している予定価格比ではそんなに下がってないはずなんです。逆に言うと、予定価格比で、もとの一括契約を分解したならば、そっちのほうがある程度合理的な金額の削減比なのかなという見え方もあって、意味わかりますか。もともとその22年度にとったときのものは予定価格に対し

ての実績落札率と書いてあるわけですね。ですから想定した一括の予定価格があって、その26年度も、想定した予定価格に対して実績の落札率があるわけですから、こちらの予定価格比ベースでの案分で21年度のヘルプデスク業務部分だけが幾らであったのだからというふうに計算すると、削減率ってそんなに大きくないはずなんです。ですから、業者さんの見積もりを正とするのか、うちの予定価格を正とするのかというところの考え方だと思うのですが、本当にその37%も下がったのかなというのがちょっと、個人的には不思議だなと思ってですね、うちの予定価格費で見たほうが、ある程度信頼性はもしかしてあるのではなかろうかという気がいたします。

○大西調査官 そこはちょっと、帰って確認をさせていただきたいと思います。

○石堂主査 ほかいかがでしょうか。では私のほうから1点。1者応札がやっぱり問題になっていますが、つけられた資料で、業者さんから出てきた声というのは、実施体勢が組めなかったということで、これはこの業者さん特有の事情で、要は技術者が足りなかったというようなことであったのかなと思うのですね。

今回、1者応札に対する対応が幾つか書かれているのですけれども、総務省さんとして、何で1者応札だったんだらうということの分析を踏まえて、これだらうか、これだらうかということに対する的確な対策をあげていただく必要があると思うのですよね。こういうこともやってみると効果があるかもしれないという一般論ではなくて、やっぱり前回1者応札に終わったことの原因は何なのだらうという検討があって、それに的確に対応できる対策として並んでいるという姿が理想的だと思うのですよ。そして今回あげられたやつというのは、一般的にこういうことをやれば応札者は増えるのではないかという対策にしか見えない感じがいたしまして、要するに前回1者応札であったことに対して何か特段原因分析なりなんなりということをされたんですかね、ということをちょっとお伺いしたかったのですけれどね。

○佐藤課長補佐 お答えさせていただきます。まさに今、原因分析を進めているところでございまして、ちょうど今回こういった実施状況のご報告という機会をいただきましたので、前回調達において、説明会には来たけれども入札に参加しなかった事業者に対して、コンタクトをとっているところでございます。その上で、過去の調達仕様書を見て、どういったところがネックになってくるのかといった部分のヒアリングを進めさせていただいているところでございます。

○石堂主査 わかりました。今回書かれたことに限らず、ヒアリングを通じて、これが問

題かなというのであれば、その対策を的確に打っていただくということで、進めていただきたいと思います。

ほかいかがでしょうか。はい、どうぞ。

○早津専門委員 コールセンター専門事業者の積極的な参入を促す観点から、分離したというふうな説明があったかと思うのですが、この説明会参加2者のうちにコールセンター事業者はおいでになっていたのでしょうか。その前も、21年から25の2者の中にはいらっしゃらなかったということなのですか。

○大西調査官 ちょっとすみません、そのデータは確認をさせてください。ただ、前回の調達のときには2者、コールセンターやっている方のところから入ってきております。

○早津専門委員 ありがとうございます。

○石堂主査 ほか、いかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、本事業の評価（案）の審議はこれまでとさせていただきます。事務局何かございますか。

○事務局 特にございません。

○石堂主査 ご質問に対する答えを後で用意していただくものもありますけれども、本日の審議を踏まえまして、本事業につきましては、市場化テストを継続するという方向で、監理委員会に報告いたしたいと思います。

それでは本日はどうもありがとうございました。

(総務省退室)

— 了 —