

平成 29 年 11 月 13 日
総務省公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
総務省「電子政府利用支援センターの運用等」の
評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	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。
実施期間	平成 26 年 7 月 30 日から平成 30 年 9 月 30 日まで（4 年 2 ヶ月間）
請負事業者	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
契約金額（税抜）	358,640 千円
入札の状況	1 者応札（仕様書取得＝2 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	電子政府利用支援センターは、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・案内に対応するものである。利用者の視点に立ったサービスの向上を図るため、平成 18 年度以降 e-Gov の利用方法等についての一元的な問合せ対応窓口として支援センターを整備し、運用を行っている。
選定の経緯	競争性に課題があったことから、平成 25 年基本方針において選定

II 評価

1 概要

市場化テストを「継続」することが適当である。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。

2 検討

(1) 評価方法について

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）から提出された平成 26 年 10 月 1 日から平成 29 年 8 月 31 日までの間の実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

ア. 確保されるべき質の確保状況

確保されるべき水準	評価
(業務の適切な実施) 「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。	サービスの質は確保されている。 (適切に実施されていた。)
(情報セキュリティ上の重大障害件数) 個人情報、施設等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。	サービスの質は確保されている。 (重大障害件数は0件であった。)
(応答率) 総着信数に占める応答数の割合。 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。	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たため、応答率は 56.3%であった。)
(電話平均処理時間) 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。 各月について、1 件当たり 10 分以内を維持すること。	サービスの質は確保されている。 (すべての月で達成している。)
(メール平均回答時間) 各月について 1 件当たり 24 時間未満を維持すること。	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。)
(一時窓口完結率) 受付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。	サービスの質は確保されている。 (すべての月で達成している。)
(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。 1 か月当たり 15 件未満を維持すること。	サービスの質は確保されている。 (すべての月で達成している。)

イ. 民間事業者からの改善提案

- 「よくある質問」 ページの更新

問合せ対応業務の効率化を図るため、同種の問合わせが増えてきた際には、e-Gov 内に掲

載している「よくある質問」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。

○自動音声ガイダンスを導入

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や問合せ窓口が混みあっている旨の案内をするための自動音声ガイダンスを導入した。

3 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費（市場化テスト前）と比較して、37%（年平均で約 5,300 万円）減少している。

従前経費 （※市場化テスト前（平成 22 年 2 月～26 年 1 月））	142,859 千円（12 ヶ月換算）
実施経費（市場化テスト 1 期目）	89,660 千円（12 ヶ月換算）
削減額	53,199 千円（減額）
削減率	37%（減少）

4 評価のまとめ

競争性については、2 者が仕様書を取得したものの、1 者応札であった。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、概ね目標を達成していると評価できる。（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。）

また、民間事業者の改善提案により、「よくある質問」の更新や、自動音声ガイダンスの導入が行われ、業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、市場化テスト実施前（平成 22 年 2 月～26 年 1 月）の従前経費と、市場化テスト 1 期目の実施経費を、それぞれ単年あたり（12 ヶ月換算）で比較すると、約 5,300 万円（37%）の削減効果があった。

5 今後の方針

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、以下のとおりであった。

- ① 入札の状況において、1 者応札であった。
- ② 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、概ね目標を達成していた。（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。）
- ③ 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。
- ④ 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。

以上のとおり、競争性において課題が残るため、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、課題について検討を加えた上で、引き続き市場化テストを「継続」して実施することが適当であり、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものと考えられる。

次回調達においては、競争性改善のため、以下の取組を実施するとされている。

- ・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

以上

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。

情報セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、施設等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。	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。
応答率	<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>【計算式】 $\text{応答率} = \text{応答数} (\ast 1) \div \text{総着信数} = 1 - \text{放棄呼率} (\ast 2)$ </p> <p>($\ast 1$) 応答数 = 総着信数 - (IVR 放棄呼数 + 応答待ち放棄呼数) ($\ast 2$) 放棄呼率 = (IVR 放棄呼数 ($\ast 3$) + 応答待ち放棄呼数) \div 総着信数 ($\ast 3$) 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>	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)
電話平均処理時間	<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>	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。
メール平均回答時間	<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>各月について 1 件当たり 24 時間未</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)

	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～9 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、従前契約に比べて各種要件を緩和する取組みを進めたこと等により、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、コールセンター専業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

【参考1】 確保されるべきサービスの質の達成状況（詳細）

	セキュリティ上の重大障害	応答率	電話平均処理時間	メール平均回答時間	一時窓口完結率	苦情発生件数
平成26年10月	0件	56.3%	9分07秒	71時間43分	93.7%	0件
11月	0件	96.6%	8分40秒	4時間58分	98.9%	0件
12月	0件	98.1%	7分54秒	4時間48分	99.5%	1件
平成27年 1月	0件	97.6%	8分15秒	6時間42分	98.8%	0件
2月	0件	97.2%	7分32秒	5時間43分	99.4%	0件
3月	0件	96.9%	7分59秒	4時間46分	99.6%	0件
4月	0件	88.5%	7分20秒	2時間31分	99.4%	0件
5月	0件	87.7%	8分23秒	2時間41分	99.4%	0件
6月	0件	92.1%	7分30秒	1時間42分	99.5%	0件
7月	0件	90.9%	6分53秒	2時間44分	98.8%	0件
8月	0件	97.4%	6分49秒	4時間45分	99.0%	0件
9月	0件	98.5%	6分56秒	4時間48分	97.7%	0件
10月	0件	98.0%	6分43秒	4時間33分	97.9%	0件
11月	0件	98.2%	7分22秒	3時間47分	98.9%	0件
12月	0件	96.8%	7分13秒	5時間21分	98.5%	0件
平成28年 1月	0件	94.5%	7分02秒	5時間34分	99.0%	1件
2月	0件	95.2%	7分11秒	5時間01分	99.2%	0件
3月	0件	95.7%	7分06秒	5時間32分	99.3%	0件
4月	0件	82.1%	7分43秒	3時間14分	99.5%	0件
5月	0件	88.0%	9分41秒	2時間54分	99.6%	0件
6月	0件	85.4%	8分44秒	2時間53分	99.4%	0件
7月	0件	88.1%	8分10秒	2時間43分	99.7%	0件
8月	0件	97.6%	7分55秒	3時間52分	99.4%	0件
9月	0件	97.7%	6分58秒	4時間03分	99.5%	0件
10月	0件	96.7%	6分48秒	4時間06分	99.8%	0件
11月	0件	95.3%	7分11秒	4時間07分	99.6%	0件
12月	0件	94.0%	6分30秒	4時間03分	99.6%	0件
平成29年 1月	0件	95.0%	6分50秒	4時間19分	99.6%	0件
2月	0件	94.8%	6分59秒	4時間14分	99.7%	0件
3月	0件	94.4%	7分00秒	4時間42分	99.6%	0件
4月	0件	87.3%	6分51秒	2時間32分	99.4%	0件
5月	0件	89.6%	7分36秒	1時間49分	99.7%	0件
6月	0件	85.7%	7分26秒	2時間06分	99.6%	0件
7月	0件	85.9%	7分23秒	2時間25分	99.5%	0件
8月	0件	98.1%	7分19秒	3時間42分	99.6%	0件

【参考2】 電子政府利用支援センターへの問合せ件数の推移

