

入札監理小委員会 第492回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第492回入札監理小委員会議事次第

日 時：平成30年2月9日(金)14:31～16:01

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 事業評価（案）の審議

○サービス産業動向調査（総務省）

2. 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）

○ネットワークシステムの運用支援業務（消費者庁）

3. その他

<出席者>

（委員）

石堂主査、井熊副主査、梅木副主査、若林専門委員、早津専門委員、大山専門委員、
廣松専門委員

（総務省）

統計局 統計調査部 経済統計課 小松課長、宮下課長補佐、雨宮係長

（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

（消費者庁）

総務課 金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官、柏原課長補佐

（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492回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、まず総務省のサービス産業動向調査の事業評価（案）、2番目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）、3番目に消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務の実施要項（案）の審議を行います。

最初に、総務省のサービス産業動向調査の事業評価（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、総務省統計局統計調査部経済統計課、小松課長よりご説明をお願いしたいと思います。なお、説明は10分程度をお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

○小松課長 よろしくお願いたします。総務省統計局経済統計課の小松でございます。それでは、基本的に資料1に従いまして実施状況についてご説明するのですが、その前に、ごく簡単に、本日ご審議いただくサービス産業動向調査について、概要をご説明いたします。

サービス産業動向調査につきましては、サービス業全体の動向を捉えまして、GDPの四半期速報をはじめとする各種経済指標の精度向上を目指すということで平成20年7月につくられたものでございまして、今年で10年目を迎える、それなりに歴史のある調査でございます。創設当初から民間委託による調査実施を行ってきたのですが、こちら、市場化テスト等々の枠組みのほうでお世話になったのは平成25年の調査からという形になってございまして、皆様のご指導もいただきつつ、今まで民間委託をやってきたというような形になってございます。

調査の内容といたしましては、月々の売上高や従業者の動向を把握する月次の調査、これは毎月行います。それから毎年1回6月に地域別の売上高などを把握するために拡大調査というのをやっております、この2本立てで行っているものでございます。

それでは、概要はこれぐらいにいたしまして、資料1で実施状況についてご説明をさせていただきますと思います。

初めに事業の概要でございます。サービス産業動向調査につきましては、当初、頭書きにもございますように、平成29年調査、それから平成30年調査、こちらのほうを、今回、ご審議の対象としていただくというイメージになります。

業務内容につきましては、サービス産業動向調査に関する調査関係用品の印刷から調査の実施、督促、照会、それから個別のデータが正しいかどうかをチェックをしてデータ入

力をするところまでを一連の作業としてお願いしているという形になります。

契約期間は、準備等々がございますので、前年の平成28年8月17日から平成31年3月31日まで2年8カ月間となります。

調査期間のほうでございますが、月次調査につきましては、2年間の24カ月分の調査、これは速報値と確報値がございます。それから年次調査については年1回ということですので、29年と30年の2回でございます。

今期の受託事業者につきましては、株式会社インテージリサーチ、それから株式会社サーベイリサーチセンターの共同企業体という形で請け負ってございます。

実施状況の評価の期間につきましては、データが間に合う期間ということもありまして、月次調査につきましては平成29年1月から11月、ただし9月以降は速報値のみという形になります。それから年次の拡大調査につきましては、29年の調査について、後々、回収率等の数字を示しております。

事業者決定の経緯でございますが、実施要項に基づきまして、入札参加者が2名ございまして、こちらについて企画書をチェックしまして、いずれも評価基準は達していたのですが、開札の結果、1者が予定価格の範囲内だったということで、上記1者について総合評価を行って、落札を決定したというような経緯になってございます。

それから確保されるべきサービスの質の達成状況でございますが、初めに回収率の関係につきましては、2ページ目の表1、表2に回収率の数字が出てございますので、こちらを見ながらご説明をお聞きいただければと思います。

まず月次調査の回収率につきましては、目標値につきましては速報・確報、それから企業・事業所に分けて、このような形に目標値を、一番左のところに数字がございますが、設定をしてございまして、ごらんいただければ大体おわかりになるように、残念ながら、事業所の速報のところ2カ月分ほど、これは毎月達成するという自体は努力目標みたいな形になってはいますが、この関係の目標値は下回っております。必ず達成しなければいけない年平均に関しましては、いずれのパターンでも目標値は達成しているという形になっているところでございます。

それから年次拡大調査のほうは表2になりますが、こちらはいずれも目標値を回収率は達成しているという状況になってございます。前回ご説明したときは、この目標値のところを若干達成していないところがございまして、いろいろとご指摘をいただきつつ努力してきたのですが、今回はこのような結果が残せたということになります。

この目標回収率を達成するために講じた策でございますが、以前から続けてやっているもの、それから新しくやったもの、いろいろとございます。もちろん民間事業者に対して、日々の回収状況を共有しながら、議論しつつ、この2月とか4月のように目標値を下回ったときがあれば、何とか確報までに改善させるべくというような形でご相談をしながらやるというやり方はしております。また調査客体の特性に合わせて督促の日時や時間帯をチェックする、忙しい時間等ございますので、ということですか、返送率が高い時期の分析、それから、実際に督促をするときにお話しするためのトークスクリプトについても状況別にいろいろと工夫をするというような話、それから、返送の期待が持てそうな調査客体を精査するような話、それから返送率が高いオペレーターの経験を還元してほかの人たちに教えていくというような話等々を行っていったということでございます。

なお、一番下に書いてございますが、調査客体に対して、調査票の提出を促すばかりに中身が適当でいいというような、そのようなことはやられたことはなかったということで、質も確保しつつ、回収率をキープできたというふうに思っているところでございます。

督促活動に関する数字につきましては3ページ目のところに表がございます。これはごらんいただければと思うのですが、それなりの数の回収が行われているということで、やはり電話督促、どうしても人手もかかるところでございますが、行えばそれなりの回収は得られるということで、この辺、ただコストとの関係もございまして、電話でできなかったところについてははがきのほうで、少なくとも全体に対して督促が全くかからないということはないような形でやっているということでございます。

それから調査員による督促の関係のところでございますが、実施要項上は事業従事者10人未満の事業所について行うという形になっていたわけでございますが、民間事業者のほうから範囲を超えた形の提案があったということで、これ以上の人数のところにも、ある程度、リソースを割いていただくとか、調査客体の多い一部地域の企業に対しても、企業に関しては、あまり大きい企業だと行ってもなかなか会えないところもあるのですが、むしろ小規模系の企業などにも行っていただいたという話。また、調査開始当初の調査客体に対してサポートができるような形で調査員をある程度指導する等々、督促する者も指導する等々、いろいろな工夫を重ねたというところがございます。

調査員による督促活動の結果につきましては4ページのほうにございます。前回は3月に最初の督促をしていたのですが、初期の動きが極めて大事で、特に1月の回収率が前回悪かったということもございますので、今回はかなり早目に行っていただいたというところ

ろもでございます。

先に進みますが、その他としてオンライン調査の関係では、オンライン回答への移行を促すために、オンライン調査用ログイン情報の体裁を見やすくするとか、オンラインの手順を示した動画を掲載するとか、なかなかクリティカルにはならないものではあります、少しでも上がるべくいろいろな努力を重ねているというところでございます。

それから月次調査開始当初の早期回収のために、ボールペンを封入という形で、大したお金ではないのですけれども、入っていれば入っていたで、封筒の中に入っていることがわかるということで、未開封対策にもなるのではないかという形も考えながら、こんなこともやっていただいたというお話でございます。これも民間事業者からの提案というイメージです。

それから照会対応に関しましては、コールセンターの開設ということで、しっかりとやらせていただいたというところでございます。照会の内容等々、いろいろなところがございしますが、総務省であることを伏せた上でコールセンターの架電を行った結果でも、適切な対処をしていただいていたというところでございます。

また、5ページ目、確実な業務の実施というところに関しましては、毎月ご報告をいただきつつ、新たな改善提案などを受けながら、しっかりと情報交換をしながら、速報でなかなか数字が上がらない場合は確報で取り返すとか、そういう対応もしながら動いてきたところでございます。

それから3.の実施経費の状況でございますが、単純な金額の換算については表7のところに書いてございます。ただ、調査客体数のところをごらんいただくとわかるとおり、調査の変遷がかなり複雑にかかっておりまして、これだとなかなか直接の比較ができないということで、6ページ目のほうに移っていただければと思いますが、月次の調査、それから年次の調査それぞれについて、直接比較ができるように換算を行いました。おのおの契約年次が違う分には単年換算にし、調査客体が違う分については調査客体数を合わせた形で換算をしています。換算値ベースで見ますと、市場化テスト前と比べると圧倒的にいろいろな効果が上がっているという形でございますが、直前の期と比べましても、ほんのわずかではあります、効果は上がっているということになってございまして、それなりに削減効果は出ているのではないかと思うところです。

先ほども若干ご説明しましたが、民間事業者からの改善提案のことが6ページの下から順次書いてございます。若干重複をいたしますが、各オペレーターの返送率高いところの

知見のフィードバック、それから調査員督促は10人未満の事業所だけでいいという話だったのですが、それ以上についても行っていただいたこと、それから初期の調査客体に関して、督促をする者がある程度ちゃんとサポートをできるような形で知識を持っていくというような話等々を行ってございます。

以上をもちまして、全体的な評価といたしましては、月次調査の確保されるべき質として設定したのに関してはきっちりと達成ができたということ、それから拡大調査の確保されるべき質として設定した回収率も達成できたということになってございます。要因といたしましては、前回もご指摘いただきましたとおり、月次調査の調査開始当初の回収率が低い傾向にあるという分析のもと、ボールペンもそうですけれども、いろいろな対策を打っていった上で、それなりに満足のいく回収率が得られたというところにあると思っております。それから今期の実施経費に関しましては、市場化テスト前、それから前回と比較いたしましても、それなりの削減ができていますと認識してございます。

6. の今後の事業のことでございますが、上記のとおり、本事業は皆様のご指導も仰ぎながら、良好な実施結果を得られるところまで、3期かけて何とかたどり着いたということになると理解しております。これをもって、市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用開始の指針に照らし合わせて終了基準を満たしているということもあって、今期事業をもって市場化テストを終了し、以後の事業は総務省の責任においてクオリティをきっちりと確保した上で進めていきたいと考えてございます。

なお、8ページ目の上のほうに若干記載がまだございますが、終了後におきましても、公共サービスの質ですとか実施期間、入札参加資格、入札手続とか情報開示等、事後の評価のチェック等々も含めて、しっかりと今の形が維持できるような形でやっていきたいと思っております。

短い時間で極めて簡単ではございますが、ご説明のほうを以上とさせていただきます。

○石堂主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価について、総務省より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、総務省より、サービス産業動向調査の評価についてご説明させていただきます。お手元の資料Aをごらんになっていただきたいと思っております。

まず初めに、I事業の概要等につきましては、先ほど総務省統計局より説明がありましたので割愛させていただきます。

次に、Ⅱの評価といたしまして、2ページ目のほうをごらんになっていただきたいと思
います。2の検討の(2)対象公共サービスの実施内容に関する評価でございますが、確
保されるべき質の達成状況として掲げた確保されるべき水準についての評価としまして、
表の真ん中のウ、目標回収率、(ア)月次調査の回収率の部分について、記載しております
ように、事業所調査の速報値の回収率においては目標回収率を下回る月があったわけでは
ありませんが、月次調査の速報値と確報値の回収率平均値につきましては、企業等調査、事業
所調査ともに目標回収率を達成しているということもあり、またそれ以外の全ての項目に
つきましても、ごらんのようにサービスの質は確保されているという結果になっておりま
す。

次の、下の民間事業者からの改善提案につきましても、積極的に民間事業者から改善提
案がなされ、調査をより適切に効率的に実施されております。

次に、(3)実施経費でございますが、先ほどの総務省統計局の説明にもありましたよう
に、平成24年以前の調査、市場化テスト開始前は、現在と調査設計が異なるため、契約
金額の単純比較はできないということで、契約金額のうち月次調査については比較可能な
換算値を算出し、実施経費を、市場化テスト実施前経費、平成24年と比較した場合、3,
084万4,000円、削減率として8.9%が削減され、経費の削減が図られております。
また年次調査につきましても、市場化テスト1期目の平成24年開始業務からの実施であ
るため、実施経費を市場化テスト1期目の経費と比較した場合、今期は単年当たり1,22
1万1,000円、削減率としては26.9%削減しており、経費の削減に寄与している形
というふうになっております。

次に、(4)の評価のまとめでございますが、先ほども申しましたとおり、業務の実施に
当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、全て目標を達成している
と評価できます。また民間事業者の改善提案につきましても、民間事業者のノウハウと創
意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価しております。実施経費につきまし
ても一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持・向上をあわせて経費
の削減の双方の実現が達成されたものと評価しており、また入札につきましても、前回同
様2者応札であり、競争性が確保されたと評価しております。

最後に今後の方針でございますが、本事業の市場化テストは今期が3期目ではありますが、
事業全体を通じての実施状況は以下のとおりであるとして、1つ目として、実施期間中に
受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また法令違反行為等もなかったと。2

つ目として、総務省内に設置している外部有識者で構成している事業評価会において事業実施状況のチェックを受ける体制が整っている。また3つ目として、入札において、2者の応札であり、競争性が確保されていると。4つ目として、確保されるべき公共サービスの質において全ての目標を達成していたと。最後に5つ目として、実施経費において、従来経費に対して経費削減の効果を上げていたと言えることから、本事業につきましては、市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針、Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えております。

総務省から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本事業の評価（案）について、ご意見、ご質問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。

○廣松専門委員 どうもご説明ありがとうございました。簡単な質問ですが、表1のところで、2月、4月が、残念ながら、速報の段階で目標達成率に達していないのですが、これには何か特殊な要因があったのか、何か要因分析はなされたのでしょうか。

○小松課長 ありがとうございます。要因を分析しましたが、2月に関しては、先ほど若干申し上げたことと関わりますが、第一に、時系列分析をしながらよりよい督促方法というのを行っているのですが、さすがに2月だと、その分析が間に合っていないという形が1つ。そもそも1月分の結果がまだ満足に出ていないということもあります。それから、調査員の督促を4月のかなり早期の段階に行っているのですが、これが2月票の回収の締め切りに若干間に合っていなかったということで、督促のタイミングをずらしたことが若干影響しているのかなというところはございます。

それから調査員訪問の前につきましては、電話督促をすると、どうしても調査員の反応が厳しくなるということもありまして、はがきのみ督促にすると、若干抑えているところがございます。その関係もあって、直近のものに関しては回収率が若干鈍ったところが出てきたと理解しております。4月に関しても似たような形でございます、8月から9月にかけて調査員督促をしているのですが、速報回収の締め切りには、そのタイミングだとちょっと間に合わなかったというところがあるということです。毎月行っているわけでもない以上、動かすとどこかに若干しわ寄せが来るというイメージかと思えます。

○廣松専門委員 ありがとうございます。2つ目の質問は、最後、10ページの参考表5にオンライン回答率のデータが出ていますけれども、確かに27年から比べると29年

は6ポイントぐらい上がっている。この調査に関して、オンラインでの回答に関して、調査対象者の方に推奨をしているというか、何かそういう努力はされているのですか。

○小松課長 基本的にオンライン調査に関しましては、政府全体としてどんどん進めていきたいと思いますという機運がある中で、ご存じのとおり、オンラインで回答していただければ、自動的に、ある程度、中身のチェックもできるということもありまして、当然これは進めるべきものだという形でございます。

ある程度上がってきたのは、そもそもオンラインの対象をあまり広くしていなかったところを全体にしてみるですとか、あとは先ほども若干ご説明しましたとおり、見てくれを少しでもやりやすいように変えていくですとか、細かいことで言えば、毎回トラブルになるのが、パスワードとか、かなりランダムな文字列にした関係で「O」と「0」の区別がつかないとか、そもそも何の英単語だかわからないみたいな形で結構やり取りになることがあるのですが、そこをちょっと見やすいフォントで書いて、かつ全部片仮名で読み下せるように記載するとか、かなり細かい工夫はいろいろとしているところでございます。こういう形でパーセンテージが上がってきていることは私も非常にありがたいことだというふうに思っています、今後もこれは努力を続けていくつもりです。

○廣松専門委員 ありがとうございます。資料1の実施状況等を拝見して、また今の回答をいただいて、私も、このサービス産業動向調査に関しては終了プロセスに入ることが適当だというふうに判断いたしました。ありがとうございます。

○石堂主査 ほかはいかがでしょうか。どうぞ。

○若林専門委員 質問を1つさせていただきたいんですけども、この契約状況等の推移の資料を拝見しまして、これまで説明会に参加した事業者、全部4者ということになっているんですけども、これは全部同じ事業者ですか。

○小松課長 必ずしも全て同じではないです。

○若林専門委員 そうですか。競争性が確保されているという評価ではあったわけですけども、実際に複数応札にはなっていますけれども、競争性が高いとはちょっと言えない状況ではあると思いますので、今後の方針に反対だとか、そういうことではないんですけども、今後、事業をされていくに当たって、この4者がそれぞれ違うのであれば、いろいろなところにヒアリングなどをされたりして、もう少し競争性を上げていくというふうに思っていますか、工夫をしていただきたいというふうに思っております。

以上です。

○石堂主査 ほかはいかがでしょうか。

ちょっと私から、素人っぽい質問で申しわけないんですけども、督促の話があって、資料の3ページのところにはがきによる督促というのがあるんですけども、これは、督促の回収率というのが随分低いですね。この説明資料の2ページのところにも、達成するために講じた策の中で、架電及びはがきによる督促とあるんですけども、3行目にははがきには触れずに「架電による督促では」となっているから、はがきによる督促というのはあまり期待されていないのかなという気もいたします。この辺は今後どうするか。この数字を見ても、そう体制に影響ないような気もしますので、ご検討いただければいかがかなというふうに思います。

○小松課長 ありがとうございます。確かに電話で全ての督促をできない中で、はがきでも督促をしているということもありまして、若干上がっていないのは事実かと思えます。この辺も、ただ文字だけでやるわけではないとか、何か工夫の余地はあるかと思えますので、今後も民間事業者と相談しながら工夫をしていきたいと思っております。

○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。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 特にございませぬ。

○石堂主査 それでは、本日の審議を踏まえ、市場化テスト終了プロセスに移行するというところで監理委員会に報告をいたしたいと思えます。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、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請負の実施要項(案)の審議を始めたいと思えます。

最初に、実施要項(案)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、大西調査官よりご説明をお願いしたいと思えます。なお、説明は15分程度でお願いしたいと思えます。よろしくお願ひいたします。

○大西調査官 総務省の大西でございます。いつもお世話になっております。

本日はe-Govの調達に関係してご審議いただくことになっております。昨年10月、当小委員会でご審議いただいて、そこで概略をご説明させていただきましたが、念のため、

おさらいさせていただきます。総務省では、社会保険関係等の電子申請、各行政機関の手続案内、あるいはパブリックコメントの投稿といった機能を有するe-Govというポータルサイトを運用しています。これに関しまして、利用者からの問い合わせなどがございますので、その問い合わせに係る業務を一元的に対応するためのヘルプデスクとして電子政府利用支援センターを運用しており、今回、その運用の請負に関する調達のご審議をいただくということでございます。

本調達に関しましては、26年度に締結いたしまして、現行の契約から市場化テストの対象になってございます。現行の契約につきましては、本年9月末までとなっておりますけれども、市場化テストにおいて、これまで十分成果が得られたということでご評価をいただいておりますが、一方で、1者入札であったということから、競争性のさらなる向上に向けて、引き続き市場化テストを継続するということになってございます。

今回、実施要項についてのご審議をいただくということで、我々のほうで案をつくってお持ちいたしておりますので、そこのご説明をさせていただきたいと思っております。中の説明につきましては担当の佐藤のほうからご説明いたします。よろしく申し上げます。

○佐藤課長補佐 次回の調達に向けて競争性をいかに確保するのかということで、仕様書の見直しを図っていく際に、コールセンター事業者の生の声が改善には必要と考え、ヒアリングを実施させていただきました。

ヒアリング結果について簡単にご説明させていただきますと、仕様書を見ていただいて、いろいろ要件が書いてあるところでございますけれども、まず、応答率や電話平均処理時間といったサービスレベルを仕様書の中で定めてございますけれども、こういったことにつきましては、基本的には一般的なレベルであり、厳しいことはないといった意見が多かったです。また、例えば建物であるとか、あとはPBXといった施設や設備に関する要件につきましても、特段、厳しいといったような声はございませんでした。

続きまして、ISO27001を取得していることであるとか、直近3年間に同様のコールセンター業務をやったことがあるかといった、その請負事業者に対する要件についても、これも一般的な要件ではないかといった意見が多かったところでございます。

加えて、マネージャーやオペレーター等の資格要件でございますけれども、こちらにつきましては、若干厳しいという声もあったのですが、中には、適切に業務を実施する上ではこれぐらいのレベルがないと達成できないのではないかといい声もあったところでした。

それ以外の意見でございまして、例えば専用線の敷設やオペレーターの研修を行

うための準備期間、こちらにつきまして、新規事業者としてはできるだけ長く確保してほしいといった意見がございましたし、それ以外にも、土日に働ける人材を集めるのがなかなか大変ということで、そういった土日ですとか祝日の業務はできる限り減らしてほしいといった意見があったところでございます。

今回の資料でお出ししております参考資料でポンチ絵を1枚つけさせていただいておりますので、そちらをごらんいただけますでしょうか。タイトルが「電子政府利用支援センターの運用等 業務概要」というポンチ絵1枚紙でございます。こちらの右側に、前回調達内容からの主な変更点というものを記載させていただいております。先ほど申し上げましたように、土日の人員を確保するのがなかなか困難ということでございますので、今回、通常期、8月から3月の日曜日、それに加えまして年末年始につきまして、この支援センターの業務の対象から外させていただくという形の変更を加えさせていただいたところでございます。これによりまして、オペレーター要員の確保が新規事業者にとって簡単になるのではないかと考えているところでございます。

続きまして、ヒアリングの中で、引き継ぎの期間やネットワークの敷設の期間をできるだけ長く確保してほしい、こういった意見がございましたので、前回調達に比べまして、準備期間というものをこれまでよりも長く確保させていただいたところでございます。

それ以外にも、ほかに新規事業者が参入しやすい環境をつくることはできないかということを経営者側からいろいろ検討した中で、前回の調達では、入札提案書の求める項目が非常に多かったところもございまして、やはりそこがあまり多過ぎると提案する上でハードルになるのではないかと考えたところございまして、そのために、入札提案書に求める必須項目、こちらのボリュームにつきまして軽量化をさせていただきました。

加えて、用意する機材もできる限り少ないほうがいいのではないかと考えたところございまして、利用実績の低いファクス、こちらにつきまして、コールセンターの事業から外させていただいたところでございます。

これらが前回調達内容からの主な変更点でございます。

続きまして、事前にご質問を何点いただきましたので、そちらについてご回答をさせていただきます。

まず1つ目のご質問でございますけれども、引き継ぎに関してはいろいろと記載があるけれども、請負者はどの程度のコスト、時間及び経費を想定すればよいのかというところでございますけれども、こちらにつきましては、実施要項の45ページをごらんください。

その中に、図2-1として、想定しておりますスケジュールを記載させていただいております。この中で、業務引き継ぎにつきましては、我々としては大体1.5カ月程度あればできるのではないかとというふうに線を引かせていただいているところでございます。また費用に関してでございますけれども、基本的には、引き継ぎに当たっては、電話番号の権利譲渡等が発生するものの、大きな負担は発生するものではないというふうに考えているところでございます。こちらが引き継ぎに関するコスト、時間及び経費の想定でございます。

続いてのご質問でございますけれども、実施要項の22ページをごらんいただければと思うのですが、この中で「常勤」という記述があるけれども、これはどのような勤務形態を想定しているのか、本業務以外の仕事はしてはいけないという意味なのかというご質問を頂戴しました。

こちらにつきましては、実施要項の54ページをごらんいただければと思うのですが、4.4に、支援センターの要員体制と役割という項目がございます。この中に、支援センターの要員体制につきましては「専任者をもって当てること」という記述がございます。そのため、基本的な体制につきましては、兼業等をされていないオペレーターのプロの方で体制を組んでいただきたいというふうに考えているところでございます。ただし、このヘルプデスクでございますけれども、月ごとによって問い合わせ件数に非常に増減がございます。そのため、バックアップ要員等につきましては特にこういった専従の方でなくても結構だというふうに考えているところでございます。

続いての質問ですけれども、22ページの従来の実施に要した人員を見ると、年度単位で15名の実績となっているけれども、注意事項として記載されているように、全体の人数や繁忙に応じた人数調整は請負者に任されており、発注者側からの人数指定などの要求はないという理解でよいかというご質問を頂戴しました。

人数の指定でございますけれども、基本的に、我々としては、この仕様書に記載されているサービスレベルを達成できており、かつ要員の稼働率が8割以上確保できているのであれば、特に人数については指定するということはないと考えているところでございます。

続きまして最後の質問でございますけれども、「適正な規模の要員により構成し、専任者をもって当てること」との記載があるが、これは先ほどご説明させていただいた54ページに書いてある記載でございますけれども、この適正な人員規模とはどの程度と考えているのかというご質問を頂戴しました。

先ほど申し上げましたように、この支援センターの業務につきましては、月ごとによって問い合わせ件数も大分変わってまいりますので、また、なれているオペレーターとなれていないオペレーターでは単位時間当たりに処理できる件数も変わってまいりますので、なかなか一概に申し上げることはできないのですが、基本的には仕様書に書いてあるサービスレベルを達成できており、かつあまり要員が無駄にならないように、稼働率8割以上を確保いただければ、そういった体制が適正な規模ではないかというふうに考えているところでございます。ここは、もともと「十分な規模の要員により構成」と書いてあったところを「適正な規模の要員により構成」ということで修正させていただきましたが、こちらにつきましては、今回、仕様書について、総務省のCIO補佐官にもご確認をいただきました。その中で、やはりその費用をできるだけ抑制する観点から、過剰な人員配置は避けるべきだと。そのためには、十分な人数をかけるのではなくて、適正な体制を求めることにすべきだと、こういった意見を頂戴しましたので、このような記述に直させていただいたところでございます。

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。

○大山専門委員 説明ありがとうございます。金額で、今までの契約の推移を見ると、48カ月、4年間で3億5,800万ぐらいと。そうすると月当たりの金額が出てきて、人数との割で見ると、これをもってベンチマークしたときに高いとお考えか安いとお考えかというのがまずあると思うんですね。人数の要求に対するものを考えると、なかなかそうそう来ないんじゃないかというふうに僕は思ってしまうんですが、その意味で、NTTデータさんが、今、既存のベンダーさんとして受けていらっしゃるけれども、こちらがこの額でお受けになっているのも、通常、なかなかないんじゃないかなという感じもするんですね。ほかに出しているものがいろいろあるとは思いますが、その点、今回の競争性をさらに上げるという観点から見たときに、思い切りランクを下げるとか、より効果的というか、積極的な手を打たないと、もし下げるのが目的であれば、あるいは競争性を上げるのが目的であれば、難しいかもしれないと思うんですが、いかがお考えですか。

○佐藤課長補佐 それは、新規の事業者に入ってきてもらうためには、人数をかけるような業務であると新規の事業者が入ってきづらいので、できるだけオペレーター等のランク

を落とすべきということでしょうか。

○大山専門委員　　というか、先ほどの話ではありませんが、実績として、SLAのレベルを守ればいいというのであれば、従来こういう人数でしたがというのを見たときに、請負業者の状況を見て、この金額でやれるかというのが普通の認識になると。だとすると、これは何か隠れているだろうというふうに見ざるを得ないんじゃないかと思うんですね、新規参入する、仕事をする方はですよ。そこでちゅうちょするので、したがって、努力なさっているのはよくわかるんだけど、これによって応札者が増えてくるというのはなかなか期待薄ではないだろうかというふうに思うのですが、その辺について何か……、これは正直ベースの議論だと思うんですね。なのであえてこんなことを聞くんですけども、どういうふうに……。

一例としては、引き継ぎのときにかかる工数あるいは期限の話がありましたが、期間が1カ月半なら1カ月半、それで、通常のこういう業務だったら大丈夫かなとは思いますが、多くの場合は、隠れているものがあるかどうかをやっぱり心配するんですね。したがって、じゃあ、実績としてと思っても、全部同じ会社がやっているの引き継ぎは今までないので、そこもわからないんですけども、何かもう少し、参入したいなと思わせる動機づけをしないと難しいかなと思うんですけども、その辺、どうお考えですか。

○佐藤課長補佐　　まず費用面に関してですけども、我々としても、予算を要求する際に、CIO補佐官に見積りも含めて妥当性を見ていただいているところですけども、どちらかという、費用については、高いからもっと下げるようにとの指摘を受けています。

○大山専門委員　　高い？

○佐藤課長補佐　　はい。現行事業者は大手ということもあるので、どうしても単価は高めというふうに思っていて、今回ヒアリングをさせていただいた際には、大手ではないところも何社か回っていますが、この額を見たときに、それほど費用が安いというような話は特にはなかったところです。

○大山専門委員　　安過ぎるという話はないということですね。

○佐藤課長補佐　　はい。

○大山専門委員　　裏返しで言うと、そうするとこの人数はかかっていると思っていいるんですね。これだけほんとうにかけていたら、絶対安いというか、じゃないですか、14名でしょう。

○佐藤課長補佐　　それは、繁忙期の人数を表したものであり、必ずしもすべての月にその

人数の体制を構築しているということではありません。

○大山専門委員 これ、マックスなの？ そうすると、延べ時間とか、そういうのはもう少し出ないんですか。

○佐藤課長補佐 これまでは5月・6月・7月が繁忙期でありまして、4月が準繁忙期、それ以外の月が通常期というような形になっており、月ごとの人員に違いがあるため、このような記載となっています。

○大山専門委員 それ、そういうことを何か読めるものはありますか。仕様書から見て、あるいは開示される内容から十分理解できればと思うんですけども、通常的人数とか、こういう話だけで、あと専任の話とかを言われてしまわれると結構きついんじゃないかなと思ったんですけども、じゃあ、その辺、わかるようにお願いは……、記載の努力をして、ちょっと検討いただけないでしょうか。

○佐藤課長補佐 わかりました。

○石堂主査 ほかはいかがでしょうか。どうぞ。

○井熊副主査 いろいろヒアリングとかをされて改良されているということはよくわかるので、今の大山先生の指摘なんかも含めた上で対応すればいいのかなと思うんですが、ただ、やはり説明会とかに参加してもらって何ぼという部分があるので、それにしては、今までの実績で、2名というのはいかにも少ないなど。ここの、せっかくいろいろ研究をして改善したものを聞いてもらう人の数を増やす、その方策は何かありますか。

○佐藤課長補佐 今回、ヒアリングを実施した先が5社ございますので、そういったところに説明会に来ていただくよう働きかけるか、もしくは他の事業者に対しても個別に訪問させていただいて、今度調達がありますのでぜひご検討くださいというようなことで、新しい仕様書についても丁寧に説明してまいりたいというふうに考えています。

○石堂主査 ほかはいかがですか。どうぞ。

○若林専門委員 先ほどご説明の中に、マネージャーとか、スーパーバイザーとか、オペレーターとか、その辺の資格についてのお話だったと思うんですけども、若干厳しいという意見もあったというお話だったと思うんですけども、具体的にはどういうところが厳しいというご意見だったのか、もしそまでお聞きになっていれば教えていただきたいんですけども。

○佐藤課長補佐 指摘があったのは、マネージャーの要件についてで、全体の74ページ目に記載させていただいているところがございますけれども、行政分野、公共サービス分

野等における経験を求められているところが、用意するのは少し難しいかもしれないといったようなご意見があったところでございます。

○若林専門委員 まさにそこがご質問したかったところなんですけれども、これは、やはり限定はどうしても必要ということになるのでしょうか。

○佐藤課長補佐 そこは必要と思った上で、これまで要件として記載させていただいたところございまして、例えば民間の情報通信系のコールセンターが扱う内容と、役所の扱う業務の内容では、少し性格が違うと思っておりますので、できることであれば、こういった行政分野の経験を持っていらっしゃる方のほうが、自治体等でも結構ですけども、スムーズに業務をこなせるのではないかとというふうに考えているところでございます。

○若林専門委員 ありがとうございます。

○石堂主査 今のは、ほかの案件でも、公的な機関での実績だけを評価するというのはほんとうに必要なかという議論はよくあるんですね。ですから、確かに感じとしてそういうふうに思われているという部分はそれとして、実質どうなんだろうというのは、いま一つご検討いただく価値はあるような気がするんですけどね。

ほかはいかがでしょうか。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、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、本実施要項（案）につきましては、先ほどらい、議論がありましたように、この案件としては、やはり新規の応札者をどう増やすかというのが克服すべき大きな課題だと思いますので、先ほどの所要要員の実績の見せ方とか、その意味するところなんていうものについてご検討いただく必要があるかなというふうに思います。

総務省さんにおかれましては、引き続きご検討いただいて、本日の審議を踏まえて、実施要項（案）について必要な修正を行い、事務局を通して各委員が確認した後に手続を進めるようお願いしたいというふうに思います。なお、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。

（総務省退室、消費者庁入室）

○石堂主査 それでは、消費者庁のネットワークシステムの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、消費者庁総務課、金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官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。

○金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 消費者庁の金久保でございます。よろしくお願いいたします。お手元の資料に沿ってご説明いたします。

まず資料ですが、市場化テスト2期目、実施要項がございますが、これは後ほどご説明するとして、まず、この図からご説明申し上げます。消費者庁のネットワークシステム運用業務についてでございますが、まず、今回、2期目でありまして、内容の変更が若干ございます。標準ガイドラインに沿いまして、仕様の構成は変更しております。また、前回に不参加の業者へのヒアリング結果を反映し、入札へ参加しやすくしているというのが今回の特徴でございます。

それでは、この業務概要の図でございますが、業務拠点として、消費者庁は霞が関の中央合同庁舎4号館でございます。また徳島にサテライトオフィスとして、新未来創造オフィス、29年7月から事務所を構えております。ユーザーのアカウント数は760、サーバーが50、クライアント端末が690、経費につきましては、平成29年の予算で2,200万という状況でございます。

このシステムにつきましては運用支援を行っていくわけですが、業務内容としては、運用総括業務ということで全体管理等を行っております。また行政端末管理業務としてリモート操作管理、次にアカウント管理業務としてはアカウント情報の収集等を行っております。ホームページ管理補助の業務としてHTMLの作成などの修正補助も行っております。またヘルプデスク業務として各種問い合わせ、プリンタ管理業務としてプリンタの設定など、またその他の業務として要員の教育などを行っております。

右側にあります調達範囲外のものにつきましては省略させていただきます。

全体の図のイメージとして、右上のとおりでございます。

次に、また別の表でございますが、契約状況の推移ということでございます。一番右に斜線がございますけれども、今回の平成30年度から34年度までの調達の予定がございます。その前に、平成30年度、もう一つ左側に平成29年度とございますが、これにつきましては、中央にございます25年から29年度の延長ということで、以前ご説明させ

ていただいたとおりでございます。この現状につきましては、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社が請け負っております。

続きまして、次のスケジュールの表でございます。現在、青い枠にあります平成30年というところでございますが、現在、2月でございますが、一番下の契約7ということで運用の赤い線がございますけれども、平成30年度、次年度の10月から平成34年12月までの調達を、今、準備しているところでございます。

以上、概要でございます。

それでは戻っていただきまして、市場化テスト2期目という分厚い資料に参ります。この資料につきましては、右下にページがございます。99分の幾つというページ数で通し番号でご説明させていただきたいと思っております。

3/99ページからでございます。趣旨は省略いたしまして、2番目に業務の内容となっております。消費者が安心して暮らせる社会を実現することを目指しまして消費者庁の業務を行っておりますが、迅速かつ的確に、また高速で堅牢な情報システムの導入を行っております。消費者から情報収集や消費者への情報発信、大規模災害への対応や、安心して消費者にとって身近な行政サービスの実現のために消費者庁LAN、ネットワークシステムが整備されているところでございます。本調達につきましては、そのネットワークシステムの運用業務にかかわるものであります。別途調達します賃貸借等とともに、本件の運用支援業務を調達することによりまして、消費者庁のネットワークシステムの安定稼働を実現するものでございます。

なお、業務の内容としまして、仕様書及び要件定義書によりまして業務を調達いたします。現行の運用支援業務の引き継ぎや、あと新たな業者の構築請負業者からの引き継ぎなども受けながら、完全に実施していくこととしております。

以降、運用総括業務等につきましては、先ほどの図で説明させていただいたとおりでございますので省略させていただきます。4ページのウの請負業務の引き継ぎ業務に参ります。続きまして、その引き継ぎ業務の中に、確保されるべき対象業務の質ということで、5ページの冒頭でございます。利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資する必要があるため、質の確保が重要だと感じております。

消費者庁のLANのサービスレベルにつきましては、(ア)としまして依頼申請対応時間等の遵守90%以上とか、(イ)としまして依頼申請対応機関の開庁日3日以内、ウとしまして、ヘルプデスク利用者アンケート調査を実施するといったことがございます。またセ

セキュリティ上の重大障害件数についてもゼロ件という目標を立てております。

続きまして、6ページです。契約の形態及び支払い等につきましてはごらんとおりですが、それ以降の、実施期間に関する事項や入札参加資格に関する事項につきましては、通常と同様な記述でございますので、割愛させていただきます。

続きまして、8ページとなります。入札に参加する者の募集に関する事項ということで、今後のスケジュールを明記しております。入札公告は6月を予定しておりまして、資料閲覧や機能証明書の提出なども経まして入札を行い、契約の締結が10月1日ごろを予定しております。

また、下のほうに書いてあります入札書類の中には、次のページ、9/99ページですが、機能証明ということで明記しております。この機能証明をもとに審査を行って、入札参加の有無を判断していく予定でございます。

なお、その9ページの下段のほうに最低価格落札方式とございますので、今回、この調達には総合評価は用いずに最低価格落札方式を用います。当庁のCIO補佐官の意見も踏まえて決定していく予定でございます。

なお、10ページ以降は入札の手順でございますので、ほかと同様、割愛させていただきます。

飛びまして、17/99です。17ページでございますが、情報の開示についての別紙1ということで示してございます。

また飛びまして19ページには、運用支援業務の作業時間の実績一覧も参考に載せております。

また飛びまして21ページにつきましては、下のほうに運用支援業務を明記しております。

次のページ、22ページですが、業務フローということで、フローチャートを載せてございます。

以上のような実施要項を作成しております。また、ページ数でいきますと36ページに利用満足度調査や、37ページに消費者の組織が載っております。

次に、仕様書に参ります。38ページ以降になりますけれども、ここからは抜粋して少しご説明させていただきたいと思っております。

47/99です。47ページでございますが、47ページに表がございます。上の調達案件名ですが、No2とありますが、これにつきましては、賃貸借等のシステム本体の調

達となっております。それは総合評価落札方式による調達を行います。赤い線の中ですが、この3番につきましては、この本件の運用支援業務の調達ということで、一般競争入札、最低価格方式となっております。

続きまして、また若干飛びますが、55ページになります。55ページで、入札参加の資格に関する事項ということで、入札参加要件がございます。(1)以降、幾つかの条件を明記しております。

それと、59ページです。59/99ページというところがございますが、ここには要件定義書の記述がございます。この要件定義の中に、別冊として後ほどお示しいたしますが、要件定義書がございます。また別紙としましてシステムフロー等がございます。これについて、またその下については閲覧等もできる内容となっております。

ページ数の62ページからは要件定義書を添えております。要件定義書の中に、79ページになります、79/99ページ以降には、先ほどの要件定義書の中に別紙と書いてありました業務フローが載っております。

また、2ページ進みまして81ページには、次期システムの全体構成図が載っております。この全体構成図によりまして、このシステムの運用を行っているということでございます。

それでは、また飛びますが、97ページがございますが、機能証明書のサンプルというものがございまして、機能証明書をもとに審査を行います。ヘルプデスク業務とか、これはサンプルでございますけれども、対応が可能か否かというところの○×の記述部分がございます。この○×に沿いまして、その最後のページになりますが、機能証明書の提出をしていただき、この機能が全部○の会社につきまして入札の金額競争、価格競争を行うという流れでございます。

以上が実施要項の内容でございます。

また、特記事項としまして少し申し上げますと、現行システムから次期調達にかけての主な変更点としまして、LANシステムの当該業務を1週間程度で引き継ぎ、途中で切りかわる現行LANシステムについても当該業務の範囲と現在はしておりましたが、今後は、更改後につきましては次期LANシステムのみ業務の範囲としまして、範囲を縮小しております。

また、庁内職員の利用環境になりますけれども、端末はファットクライアントからシンクライアント端末にかわりますので、執務内の完全無線LANの環境を整備することにな

ります。このために、問い合わせや依頼の内容が少し変化するとともに、作業手順が変更になるということで、運用支援につきましては若干の変更がございます。

また、新規参入を促進するために行った変更点ということですが、現行の運用マニュアルや成果物を事前に閲覧できるように作業量を把握することとしておりますので、今後参入する業者につきましてはあらかじめ情報を得ることができるということになります。

また、既に本件の調達が予定されている旨をお知らせしておりますので、入札公告の公示期間も70日と長くとりまして、前広に周知するようにしております。

また、引き継ぎ準備に係る期間を3カ月とりまして、ふなれな作業時間等の増大、サービスのレベルを低下させるリスクを軽減するというような品質の保証も考えております。

また、今回、一般競争入札の最低価格落札方式を用いることにつきましては、業務内容が決まっておりますので、要件スキルや経験値、人数以外に差別化できる観点はないと判断しているからであります。提案書を作成するコストが入札をしようとする業者の負担になりますので、それを回避するという効果もあらわれております。

また引き継ぎに要する負担等につきましても、別契約の構築事業者によります運用支援業務の設計などの完成を想定していきまして、順次に切りかえて、19年1月より完全に切りかえる予定であります。その引き継ぎに関する3カ月のための延べ人数は9人/月ぐらゐを想定しております。

また、別の観点ですが、専任要員は2名以上を要するとしております。現行システムの運用支援も2名としておりますが、現行システムの契約時は430名職員数がございましたけれども、それで2名としておりました。今回は500名を消費者庁は超えておりますので、人数の増大に伴いまして常駐の人数も2名または2名以上を考えているところであります。

また、請負事業者の負担につきましても、12月に新システムに移行いたしますので、1月より新システムへの完全切りかえを想定していきまして、引き継ぎ期間をあわせて、完全切りかえの後、長くとも3カ月程度は必要だということで、新たな構築業者の支援も想定しております。本件の請負事業者に人員の影響が出ないように考慮したいと考えております。

以上、今回の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。どうぞ。

○早津専門委員 説明ありがとうございます。ちょっと教えていただきたいところがございまして、資料C-2の6ページですけれども、従前の参考資料の、入札参加に対するヒアリングのところ、2社からヒアリングできた不参加理由で、マニュアル等の関係がきちんと整備されているかが従前の入札説明書から読み取ることができなかったということに対応して、おそらくこの6ページの5の※の書類関係の閲覧の記載をしたという、そういう理解でよろしいんですか。それとも、これはもともと書いてあったもの……。

○金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 はい、追記してございます。

○早津専門委員 ちょっとここ、そうすると、きちんとヒアリングの業者の希望に対応しての記載だと思うんですけれども、これが、ざっと先ほど拝見したんですけれども、3行目に、入札公告期間中に限って所定の手続を経て閲覧することが可能と書いてあるんですね。この入札公告期間というのは、上と合わせてみると、6月18日という理解でいいんですか。ここを私は6月18日なのかなと思って読んだんですけれども、その後、「閲覧を希望する者は、必ず資料閲覧可能期間までに」と書いてあって、その閲覧可能期間が、エで6月25日からになっているんですね。そうすると、これを拝見すると、いつから見られるのかがちょっと混乱しないのかなという疑問が生じたのがまず1点です。

あと、そのヒアリングの結果の1つ目の、引き継ぎ期間が短いので3カ月にするように対応されたということですが、今と同じ資料C-2の2ページ目のウ、ここに引き継ぎについて配慮されて記載されたという理解でよろしいでしょうか。

○金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 はい、そのとおりでございます。

○早津専門委員 ここの3カ月というのが、ここに読み取れなかったんですけれども、どこかに記載されていらっしゃるのか。それとも、せっかく今回、3カ月間設けたというのであれば、そこをアピールしないと読み手に伝わらないのかなという感想がございます。

以上です。

○石堂主査 ありがとうございます。今の引き継ぎ期間は、8/99のところに書いてある中の「運用業務の引継ぎ等」で10月1日から12月31日と書いてある、この表記がそうだということですか。

○金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 はい、5の(1)のコのところですね。

○石堂主査 そうですね。そうしたら、これをもしアピールするんだったら、4/99のほうにもきちんと書いておいたらどうかという話かなという感じですね。

- 金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 はい。
- 石堂主査 最初のほうはいかがですか、公告期間の書類の閲覧の関係は。
- 金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 閲覧は、エのところで6月25日から7月27日とございます。
- 石堂主査 これは、「入札公告期間中」とはいつからいつまでですかという……。
- 早津専門委員 そうですね。
- 石堂主査 ことを、まずきちっとしていただくとわかりやすいんじゃないですかね。
- 柏原課長補佐 承知いたしました。少しわかりにくい表現になっておりますので、実際の公告期間の予定の日付とちょっとずれているというご指摘かと思っておりますので、合わせる形で記載を明記したいと思います。
- 石堂主査 よろしいですか。
- 早津専門委員 はい。
- 石堂主査 ほかはいかがでしょうか。
- 大山専門委員 すみません、4/99の引き継ぎのところですが、まあ、当たり前と言えば当たり前だけれども、もう少し丁寧に書いてあげたほうがいいかなと思わないこともなく、最初の(ア)のところは、まず最後のところの「なお」以下で、「必要とる」、多分「な」が抜けているのだろーと思っておりますが、ここは確認いただければ。で、引き継ぎに必要なとなる経費は現行業者の負担となるということは、次の請負者は、これ、全部負担してくれるの？ という意味にもとれないことはないですよ。これって、多分、現行の請負者と次の請負者がそれぞれ自分の範囲は自分で出ささいだと思っているんですけども、きっとそれで正しいですよ。いかがですか。
- 金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 費用の分担というところですね。基本的には、引き継ぎに要する経費というのは現行業者の負担という考えではおりました。ただご指摘のとおり、金額の大小や、あと範囲とか、期間とか、そういった形も考慮するとなると、この負担についても考え方があるのかなという気がいたします。
- 大山専門委員 考え方、いろいろあるのはわかるんですが、通常考えると、引き継がれる以上は、引き継ぎに必要な現行業者がやらなければいけないことについては現行業者の負担で、受け取る側が必要な業務もやっぱり発生しますから、それについては次の請負業者がやる。考え方は、両方が費用を下げるためにお互いに努力するというのが普通だと思うんですね。

今までは、どちらかというと請負の人たちが全部受けるというのはよくあって、これだと現行業者は、渡したくないがために、値段も幾らか言わないとか、高くかけるとかという、次の人たちは、新規参入するところはその分を載せざるを得なくなるので、参入しづらくなる、したがって競争が起きないという流れがよくあったんですね。今回の、この話は、一たびとるのはいいんだけど、もし全額見ろと言われると、とっちゃったら、その後、大変だよということになる可能性があって、ちょっとそこが何となくすっきりしないので、どうお考えかというのを……、もしほんとうに現行の業者が全部負担しなければいけないとなったら、請負業者によってはとんでもない額を請求されても負担しなければいけないということになりますよね。それは何となく公平なやり方ではないような気がしますので、そこは、その場合には、逆に、間に入る消費者庁さんが、その中については負担の割合を含めてちゃんと調整をする責任を持つという話も、そういった事例もあることはあるので、ちょっと参考にしていただきたいと。受ける側の気持ちはわかってくれると思うんですが、これをとっちゃったらその後が大変だぞという話になるかもしれない……、というふうに僕が思っているのが考え過ぎならいいんですけども、そうとれないこともないので……、というふうにお願いします。

○金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 負担については公平な対応でやっていきたいと思いますので、消費者庁が中に入りながら調整をするなど、進めていきたいと考えております。ありがとうございました。

○石堂主査 引き継ぎについては、結局、発注官庁が、甲乙両方がいわば満足できるように最終的に責任を持つという姿勢が大事だと思うんですね。ですから、コストの負担も含めて、今おっしゃったように、最終的に調整をしますということを書きたくて書いていただくほうがよろしいのかなという感じがいたします。

ほかはいかがでしょうか。どうぞ。

○梅木副主査 93/99ページと97/99ページのところでですけども、「機能証明書」という言葉がございまして、こちらのサンプルを拝見したときに、要求要件を満たすことを証明するために要件を認識して回答する場合であったり、認定証の添付をして提示する場合と3つのパターンがサンプルとしてあるんですけども、そもそも、この機能証明書で求めているものというのはどういうレベルのものなんでしょうか。それはどこかに定義されているんですか。要求されている内容を認識していますということを確認するものなのか、それとも、求められている資格であったり、ほんとうの、具備しなくてはいい

ない要件ですか、それがないとそもそもこういう業務を受けられないという、何か資格要件を示しているものを添付して提出するものなのか、どういったものがそもそも、すみません、機能証明書に該当するのかわかるかというところを教えてくださいませんか。

○金久保サイバーセキュリティ・情報化企画官 これは事前審査するものでございますので、事前に出していただきます。この項目について承知しているかどうかというだけではなくて、今回、総合評価方式ではなく最低価格落札方式でありますので、これに、この項目が完全に実施できる、またはその資格を持っているなど、この条件に合うことを確実に兼ね備えているかどうかというのを審査する内容となっております。したがって、これについては、確実に全部○がある必要がございます。

○梅木副主査 はい、ありがとうございます。

○石堂主査 どうぞ。

○井熊副主査 常駐が2人以上となっているんですけれども、常駐させなければいけない理由というのは何ですか。

○柏原課長補佐 柏原でございます。常駐が必要な理由は、電話等々で問い合わせを受けるだけではなくて、場合によりましては現地に行って判断することもまれにございます。それから、2人以上というところなんですけれども、お昼休み等々も交代でということ想定しておりますし、それから、通常の営業日の対応時間は8時半から18時15分までということになっております。全部通しますと、お昼休みを除いても9時間を超えてしまうので、今、現状もそうですけれども、シフトしていただきつつ、お昼休み等々も対応を受けられるようにということ想定しておりますので、これですと、少なくとも最低2人以上いないと対応していただけないことになってしまいますので、少なくとも2人以上というふうに考えております。

○井熊副主査 今ぐらいの理由だったら、そういうふうにやってほしいことを書けばいいのではないかなと思うんですね。常駐と言わないで、こういうことをやってほしいということを書いて、やり方については、事業者からこういうふうにやりますと言って、それがいいかどうかを審査すればいいのではないかなと思うんですけれども、人をずっと拘束するというのは企業にとって非常にコストなので、発注額も非常に限られていますね。1年間だと2,000万ぐらいしかないわけで。

○柏原課長補佐 お答えいたします。常駐が必要な理由は、消費者庁のLANの端末もしくはシステムを中心にお問い合わせをいただくこととなりますので、実際の動きを見ながら

お答えをすることが頻度としてはかなり多うございます。常駐していただかないと、消費者庁LAN、実際のシステムを見るのが遠隔ではできない、セキュリティの関係もあって、外部からのアクセスを禁じている手前もありまして、面倒を見ていただく環境は消費者庁の執務室、当庁の執務室のカバー範囲内というところで見たいという趣旨でございます。

○井熊副主査 それは、消費者庁さんのネットワークというのは、霞が関WANではなくて、消費者庁さんだけに閉じているんですか。

○柏原課長補佐 閉じています。

○井熊副主査 霞が関WANじゃなくて。

○柏原課長補佐 霞が関WAN全体から消費者庁LANのほうにアクセスすることはできないようになっていきます。つながってはおりますけれども、それは、政府共通システムやメールのやり取りをするためにつながっているだけでございまして、他省庁様から消費者庁LANのほうに直接入ってきてということとはできない状況でございます。

○井熊副主査 でも、今のお話も、そういう閉じられたLANの中で作業できるようにとさえいいのであって、その方法論はあまり規定しないほうが……、やっぱり何といっても、6者も11者も聞きに来て、それで1者しか応札していない、しかも同じ会社がずっとということをやるのであれば、なるべく事業者を拘束している条件というのは緩くしていくというふうに考えていかないと、手段を公共側から指定してしまう、拘束してしまうと、算定の余地もないわけですね。ですから、そのところはぜひ……、まあ、どうしてもというんだったら2名を1名にするでも何でもいいんですけれども、少しでも民間の自由度を上げていかないと、価格的にも厳しいのではないかなと思うんですね。

○柏原課長補佐 今、現状、遠隔ではなくて現場作業としての作業時間といたしまして、実施要項のC-2のほうの19ページでしたか、こちら、別紙2の運用支援業務の作業時間の実績一覧になりますけれども、こちらが、ほぼではなくて、全部現場の対応作業になっておりますので、月に換算しますと、平均で大体380時間とか、そのぐらい前後の時間を要しておりますので、今のような記載をさせておりましたが、ご指摘いただいた、余地を事業者さんのほうでも少し工夫いただけるような記載ぶりをちょっと追加させていただければと思います。

○石堂主査 井熊委員の質問、いわば2つの側面があって、常駐そのものが必要かということと、2人以上というのが必要かという両方あったと思うんですね。ですから、ご説明

の中で、せめて2人以上という要件の見直しが可能かどうかということも含めてご検討いただければということかなと思います。

○柏原課長補佐 現状の作業時間が実績として出てございますので、それを踏まえてご検討いただけるような記載ぶりに修正させていただきたいかなと思います。ありがとうございます。

○石堂主査 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょう。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、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、議論ございましたように、公告期間と、その書類の閲覧の関係等をもうちよっときちっとわかるようにしていただくとか、引き継ぎの費用の負担をどうするかとか、幾つかございましたので、消費者庁さんにおかれましては引き続きご検討いただき、本日の審議を踏まえて、実施要項（案）について必要な修正を行い、事務局を通して各委員が確認した後に意見募集をするという手順を踏んでいただきたいというふうに思っています。

なお、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。

（消費者庁退室）

○石堂主査 それでは、事務局から報告事項がございます。よろしくようお願いいたします。

○事務局 それでは事務局から報告いたします。案件は、市場化テスト実施中の事業に係る契約変更でございます。

対象の事業は国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構の情報基盤サービス業務であり、本調達は平成27年4月1日から平成32年10月31日の間の事業であって、当初契約額28億2,420万円という事業規模になります。

今般、本機構より、平成30年4月上旬の契約変更により3点の仕様変更を行いたいとの相談がございました。1点目、関西支部の移転に伴う対応として、新旧オフィスにおける情報基盤サービスに係る機材の撤去及び設置工事、2点目、レンタル対応シンクライアントPCの追加調達として、出張・外勤用のレンタルPCを30台追加調達、3点目、サ

サービス改善に資するシステムログ内容の分析業務を行うことでサービス改善につなげるために、現契約においても業務の範囲として取得しておりますログの情報を用いて職員のシステムの利用状況を可視化するといった以上3点について、それぞれ契約仕様の変更を予定しております。

報告は以上です。

○石堂主査 ただいまの報告に対してご意見、ご質問のある方はご発言をお願いいたします。よろしいですか。

それでは、特段のご質問、ご意見もないようですので、了承ということにさせていただきます。

— 了 —