

## 入札監理小委員会における審議結果報告 総務省「電子政府利用支援センターの運用等」

当該『民間競争入札実施要項（案）』を入札監理小委員会において審議したので、その結果（主な論点と対応）を以下のとおり報告する。

### 1. 事業の概要

- 市場化テスト「2期目」の継続案件である。
- 本業務は、「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や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が整備され運用が行われている。

### 2. 事業の評価を踏まえた対応について

【論点】 応募者を増やすために、一般的対策にとどまらず、ヒアリングを通じて的確な対策をすること。

【対応】

- ・オペレータ要員確保のため、通常期の日曜日及び年末年始の問合せ業務休止（実施要項案 5/97 頁）
- ・現行事業者から次期事業者への業務引継ぎ等の準備期間をより長く確保（実施要項案 44/97 頁）
- ・入札参加への準備ハードルを下げるため、提案書に求める必須項目の内容をシンプル化（実施要項案 96/97 頁）
- ・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

### 3. 意見募集の対応について

意見募集（平成30年1月10日～1月24日）を行った結果、3者から53件の意見・質問が寄せられた。これを踏まえ、字句の修正および再々委託に関する記述（実施要項案 15/97 頁）の追記がなされた。なお、53件中、38件は本件と無関係と考えられる内容であった。

### 4. 実施要項（案）の審議結果について

【論点】

- ① <情報開示> 「従来の実施に要した人員」実績の記載が、繁忙時に最も人数を要した時点（ピーク時点）のものであった。新規参入予定の民間事業者が、適切な人員規模を見積もるためには、上記の情報では不十分であり、「延べ人員」実績等の記載を検討してもらいたい。

- ② <入札参加者の条件等>要員や請負事業者の資格条件として、「行政分野、公共サービス分野等」における経験・実績が要件とされているが、必要かどうか再検討してもらいたい。

**【対応】**

- ① 通常期平日の員数に関する情報を追加するとともに、延べ人員実績よりも詳細な日別の具体的な要員配置に関する資料が資料閲覧対象に追加された。  
(実施要項案 21/97 頁)
- ② 要員（マネージャ、スーパーバイザ）の「行政分野、公共サービス分野における実績」は必須とせず、総合評価の加点項目とされた。一方、請負事業者については同要件の必要性を踏まえ記載はそのままとされた。  
(実施要項案 72/97 頁)

以 上