

令和 5 年 6 月 16 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務」
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
実施行政機関等	観光庁
事業概要	旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務
実施期間	令和 4 年 7 月 15 日～令和 5 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社 SHINKO
契約金額（税抜）	55,000,000 円（単年度当たり：77,647,059 円/年）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝2 者）
事業の目的	旅行者の安否確認や避難経路確保のための情報提供や、観光庁と旅行業協会、旅行会社等の関係者において、現地の安全情報や危機管理情報、旅行者の安否情報等を一元的に共有するための情報共有プラットフォームの保守・運用を行うことにより、日本人の海外旅行者が、安心安全に旅行ができることを目的とする。
選定の経緯	本事業は、競争性の確保に課題（一者応札）があるとして、公共サービス改革基本方針（令和 3 年 7 月 9 日閣議決定）において市場化テストの対象に選定された。審議対象となる今期（令和 4 年 7 月 15 日から令和 5 年 3 月 31 日までの約 8.5 ヶ月間）が市場化テスト第 1 期である。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

観光庁から提出された令和4年7月15日から令和5年3月31日まで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、実施経費及びその前提としての競争性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

事 項	内 容		
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている		
	評価事項	測定指標	評価
	業務内容	実施要項「旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務」に示す業務内容を適切に実施すること。	月次報告及び年次報告により、適切に実施されたと確認しているため、サービスの質は確保されている。
	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は0件であること。	情報漏洩件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	システムの運用管理業務上の重大障害件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	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。
	基準時間完了率	メール（電話）による問い合わせがあった時点から、30分以内に一次回答ができた件数が、全問い合わせ件数のうち90%以上であること。	ヘルプデスクは緊急事態でない限り9～17時の受付となっており、また自動返答システムの搭載を必須としていないため、30分以内の回答は困難であった。事業者へのヒアリングから、受付時間によって、当日～翌日以内に全回答を実施したことを確認したため、回答に要した時間は十分短く、サービスの質は確保されていると判断する。
問題解決率	全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、90%以上であること。	解決された問い合わせ件数の割合は100%であるため、サービスの質は確保されている。	

	システム構築（構築する場合）	本業務に関する契約締結後、別紙仕様書のスケジュール通りに実施すること。万が一変更等が生じる場合には、必ず観光庁の承認を得ること。	1件変更が発生し、観光庁の承認を得た上で、適切に実施されたため、サービスの質は確保されている。
民間事業者からの改善提案	(1) 操作性向上、(2) メール問い合わせフォーム設置、(3) 事業者向け説明会開催、についての改善提案があり、運用業務やサービス等の向上が図られた。		

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して、下記の通り 10.1%（単年度当たり約 872 万円）の削減を達成している。

従来経費	契約金額 86,363,636 円、契約期間：平成 3 年 4 月～令和 4 年 3 月（12 ヶ月） 年額 86,363,636 円 ÷ 12 ヶ月 × 12 ヶ月 = <u>86,363,636 円</u>
実施経費	契約金額 55,000,000 円、契約期間：令和 4 年 7 月 15 日～令和 5 年 3 月 31 日（8.5 ヶ月） 年額 55,000,000 円 ÷ 8.5 ヶ月 × 12 ヶ月 = <u>77,647,059 円</u>
増減額	86,363,636 円 - 77,647,059 円 = <u>8,716,577 円/年減額</u>
増減率	8,716,577 円 ÷ 86,363,636 円 × 100% = <u>10.1%減</u>

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題 競争性の確保	1 者応札が継続しており、競争性の確保に課題が認められたところ、下記 (1)～(3) を実施した結果、複数応札に至り、改善が認められた。 (1) 閲覧可能なシステム関係資料等の明確化 (2) クラウドサービスの指定解除 (3) システム本体を新規構築可であることの明確化
--------------	--

(5) 評価のまとめ

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、令和 4 年 7 月 15 日から令和 5 年 3 月 31 日までの間で全て目標を達成していると評価できる。

また、操作性向上、メール問い合わせフォーム設置等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮による改善提案が、業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、8,716,577 円/年（10.1%）減額され、効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせ、経費削減と双方の実現が達成さ

れたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、国土交通省会計課と調整の上、外部有識者によるチェックを受ける仕組みを活用し、継続して評価をおこなっていくことが予定されている。

(6) 今後の方針

本事業については、「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」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定、平成31年3月8日一部改正）Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業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られる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、観光庁が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

民間競争入札実施事業

旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務

1 事業の概要

旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務については、「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）に基づき、以下の内容により令和4年4月より民間競争入札を実施し、第1期の契約期間が終了したため事業評価を行う。

(1) 業務内容

日本人の海外旅行者が、安心安全に旅行ができることを目的に、旅行者の安否確認や避難経路確保のための情報提供や、観光庁と旅行業協会、旅行会社等の関係者において、現地の安全情報や危機管理情報、旅行者の安否情報等を一元的に共有するための情報共有プラットフォームの保守・運用を行う業務である。

(2) 契約期間

令和4年7月15日から令和5年3月31日までの約9ヵ月

(3) 受託事業者

株式会社SHINKO

(4) 実施状況評価期間

令和4年7月15日から令和5年3月31日までの1年間

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者(2者)から提出された旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務における民間競争入札実施要項に記載された入札書類等を審査した結果、当庁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。本事業にかかる落札者の決定は、最低価格落札方式により実施することとしており、提出期限までに2者から入札参加書類の提出を受け開札を行った。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

確保されるべき対象業務の質

項目	対象業務	達成状況および評価
ア	業務内容 「旅行安全情報共有プラットフォームの提供及びサービス運用等に係る業務」に示す業務内容を適切に実施すること。	月次報告及び年次報告により、適切に実施されたと確認した。
イ	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は0件であること。	情報漏洩件数は0件となり、適切に実施された。
ウ	システムの運用管理業務上の重大障害件数 長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	重大障害件数は0件となり、適切に実施された。
エ	基準時間完了率 メール（電話）による問い合わせがあった時点から、30分以内に一次回答ができた件数が、全問い合わせ件数のうち90%以上であること。	ヘルプデスクは緊急事態で無い限り9～17時までの受付となっている。また、自動返答システムの搭載を本契約では要求していないため、30分以内の回答は困難であると判断。事業者へのヒアリングにより受付時間次第で当日～翌日以内に全回答を行ったことを確認。 適切に実施された。
オ	問題解決率 全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、90%以上であること。	解決の割合は100%であり、適切に実施された。
カ	（システム構築の場合） 本業務に関する契約締結後、別紙仕様書のスケジュール通りに実施すること。万が一変更等が生じる場合には、必ず観光庁の承認を得ること。	1件変更が発生し、観光庁の承認を得た上で、適切に実施された。

3 実施経費の状況及び評価(※金額は全て税抜)

(1)実施経費

令和4年7月15日から令和5年3月31日までの実施経費：55,000,000円

1か年(12か月)相当：55,000,000円÷契約期間8.5か月×12か月=77,647,059円(※小数点第一位四捨五入)

(2)経費節減効果

市場化テスト導入前

令和3年度：86,363,636円

節減額：86,363,636円-77,647,059円=8,716,577円

節減費比率：8,716,577円 / 86,363,636円 * 100 = 10.1%(※小数点第二位四捨五入)

上記の通り、実施経費の状況及び評価については、令和4年4月1日から令和5年3月31日までの単年度の実施経費と令和3年度の実施経費と比較して約10.1%減少しており、経費の節減が図られた。

4 民間事業者からの改善案による改善実施事項等

受託事業者から改善提案があった事項については以下の通り。当該改善提案によって、運用業務やサービス等の向上が図られた。

(1)操作性向上の提案

以前のシステムと比べ、旅行業者や旅行者が利用した際に直感的な操作が可能なよう、ユーザーインターフェースの向上を図るよう提案があり、旅行業界の現状や利用時の緊急性を考慮しながら、操作性の向上を図った。関係業者からの好評価を得ることに繋がった。

(2)メール問い合わせフォーム設置の提案

以前はメール等にて伝えていた問い合わせ先について、システムログイン後の管理画面上にメール問い合わせフォームを設置するよう提案があり、新たに実装した。また同ページには旅行業者や利用者向けの操作マニュアルを新たに掲載し、サービスの改善を図った。

(3)事業者向け説明会開催の提案

旅行業者向けに運用再開後のシステム操作方法について説明する機会が必要である旨提案が受け、資料の作成及び操作説明を依頼して、説明会の実施を行った。

5 全体的な評価

各評価は以下のとおりである。

(1)法令違反行為等の有無

実施期間に受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等を

行った事案は無かった。

(2) 実施状況の確認

今後は、実施状況については、本省会計課と調整の上、外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み(行政事業レビュー)などを活用し評価していく予定。

(3) 競争性の確保

競争性に関しては、①閲覧可能なシステム関係資料等の明確化、②クラウドサービスの指定解除、③システム本体の新規構築可を明確化したことにより2者からの入札となり競争性は確保されたと評価できる。

(4) 質に係る目標

本事業の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おり、サービスの質は確保されたと評価できる。

(5) 経費削減効果

3の(2)の経費節減効果のとおり、市場化テスト導入前の経費と今回の契約金額(支払金額)とを比較すると、約10.1%の経費が節減できており、経費においても、市場化テストの効果があつたものと評価できる。

6 今後の事業

以上のとおり、本事業については、総合的に判断し、市場化テストにおいて十分な成果が得られたことから、次期業務においては、「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」(平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定。平成31年3月8日一部改正)に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。