

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5年1月より民間競争入札を実施し、第2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5年4月1日から令和6年3月31日までの1年間

（3）受託事業者

株式会社SHINKO

（4）実施状況評価期間

令和5年4月1日から令和6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いる。

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ない限り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。事業者からの報告により、複雑な案件以外については受付時間次第であるが当日～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。	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5年4月1日から令和6年3月31日までの実施経費：54,670,000 円

(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-54,670,000 円= 31,693,636 円

節減費比率：31,693,636 円 / 86,363,636 円 * 100 = 36.7%(※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5年4月1日から令和6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36.7%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、改善

実際のニーズに合わせて、代表者が一括して安否確認の回答ができるよう、システムのカスタマイズの提案があり、緊急の際によりスムーズな安否確認回答につながることから、本提案を実行した。

(2) 利便性向上の提案

利用する旅行会社より、データ一覧から該当案件を探しづらいというご意見があったことを受け、オート機能と検索機能の実装の提案があった。利便性向上に資することから、本提案通りの機能実装を行った。

(3) 機能追加の提案

観光庁ユーザーのみしかログインして確認することができなかった安全情報サイトについて、旅行会社から閲覧希望があったとのことで、機能追加実装の提案があった。旅行会社からの閲覧は問題ないと観光庁にて判断し、機能追加を実施した。

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、前年度に引き続き、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が、1 者入札となった。これは、前年度からの継続事業であるため、他の事業者が新規でシステムを構築した場合、前年度からの事業者が引き続き請け負うのに比べ費用が嵩むことが想像つくため、入札しても受注の見込みがないと判断されたためとみられ、一定の競争性はあったと考えられる。

(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、36.7%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っ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、1 者入札ではあったが、経費削減効果は十分に得られたと考える。なお、本システムの観光庁による運営は今年度で終了となり、来年度からは日本旅行業協会へ移管予定。