

第319回官民競争入札等監理委員会
官民競争入札等監理委員会運営規則第3条に基づく書面による議事結果

官民競争入札等監理委員会（以下、「本委員会」という。）に付議された次の事業について、本委員会運営規則第3条に基づき書面による議事を行ったところ、過半数の委員より異存はない旨回答を得たため、その旨、本委員会としての議決に代えることとした。

○実施要項（案）

- ・農林水産省／現場技術業務

○事業評価（案）

- ・厚生労働省／労災補償業務に関する各種債権の納入督促及び債権回収等業務

ただし、本委員会に付議された次の事業については、過半数の委員により異存はない旨回答を得ているが、委員から実施要項（案）の変更を伴う、御指摘を頂戴したため、委員長一任とし、調整事項を確認の上、議決に代えることとする。

○実施要項（案）

- ・原子力規制庁／原子力規制委員会ホームページシステム更改に係る構築及び運用・保守業務
- ・国土交通省／港湾情報処理システム等の機能提供業務

なお、議事のうち「国土交通省／港湾情報処理システム等の機能提供業務」について、石田委員長から、以下の理由から異存ありとの意見が提出された。

【石田委員長の意見】

ヘルプデスク利用者アンケートは利用の都度、電子化実施すべき

（ヘルプデスク利用：令和4年1,107件、令和5年727件）

理由：

- ・年1回調査では「確保されるべき対象業務の質」を適時適切に向上させることができない。利用者が何に不満を持っているかを時々分析し、対応品質向上を図るべきである。
- ・年1回調査では、利用者の記憶があいまいになる可能性が高い。また、複数回問い合わせた利用者は、各回の満足度を適切に回答することができない。対応品質向上を図るためには、アンケート回答の正確性を担保することが必要である。
- ・民間のコールセンター等では利用の都度、電子化アンケートを実施することが多い。グーグルフォーム等の簡便なシステムを用いれば、ヘルプデスク業務担当者の負担は増えず、かえって紙のアンケート調査より集計作業・分析は効率的に実施できると考える。また、対応品質向上を目的とするため、利用者の理解も容易に得られると考える。

石田委員長の意見に対する国土交通省の回答は以下のとおり。

【国土交通省の回答】

実施要項案に定めるアンケートは、事業評価に向けた「確保されるべき対象業務の質」を調査するために、ヘルプデスク利用者から総合的な評価を得ることを目的に行うものであることから、1回／年が適切と考えている。

利用の都度アンケートを実施することは、対応品質を向上するための手段の一つとして有効と思われる。しかし、本件事業のヘルプデスクは、民間のコールセンター等と異なり利用者（所内職員）に限られており、問合せ回数が多い職員のアンケート結果に評価が偏る可能性があるため、問合せ毎にアンケートを実施する効果は低いと考えている。

また、問合せ毎にアンケートを実施する場合、ヘルプデスク業務担当者及びヘルプデスク利用者双方の負担が増える懸念がある。

対応品質向上に向けた取組は、実施要項案に定めた「確保されるべき対象業務の質」を確保するために行われる受注者任意の取組であり、実施要項で定めるものではないと考えている。

以上