

## 別紙 3

# 令和2年度 民側利用状況調査の結果概要版

# 令和2年度 民側利用状況調査の結果

## 1. 調査結果の概要

➤ 令和2年度に実施した民側調査の結果と、調査結果から得られた考察(今後の対応事項)は、以下のとおり。

章番号・調査項目		調査内容	考察(今後の対応事項)
2 アンケート調査	2.4.1 利用ステップに応じた整理	政府電子調達情報システムの利用者を5つの利用ステップで分類し、各ステップで必要な対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幅広い利用ステップの利用者から、利用環境の構築・維持の負担軽減に向けた取組が求められている。</li> <li>➤ 電子契約の利用を増やすには、官民双方での電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破に向けた取り組みが必要となる。</li> </ul>
	2.4.2 企業の属性に応じた整理	回答した企業の属性情報(企業規模や地域等)から、利用者の傾向を分析し、今後の対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 地方では政府電子調達システムの利用率が低い一方、講習会等のニーズは高いため研修や講習会の地方開催を拡充することが望ましい。</li> <li>➤ 小規模事業者の政府調達参加率が低いため、小規模事業者への調達参加を促進することが望ましい。</li> </ul>
	2.4.3 電子入札及び電子契約を利用していない理由	電子入札・電子契約を利用していない理由の集計を行い、今後の対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 電子入札や電子契約の対応に必要な社内ルールの整備を支援するため、政府としてガイドライン等の情報発信を促進する取組が求められている。</li> <li>➤ 官側が電子契約に対応しておらず、紙契約を打診される事例があった。官側から積極的に電子契約を打診していくための意識改革が必要となる。</li> </ul>
	2.4.4 利便性向上に向けたアンケートの自由回答を整理・集計し、今後の対応事項を整理した。	利便性向上に向けたアンケートの自由回答を整理・集計し、今後の対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 自由回答では、特に以下2項目への対応を求める声が多く、今後の検討が必要となる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ マニュアル改善に向けた取組</li> <li>✓ 調達制度に関する国・地方公共団体の連携促進</li> </ul> </li> </ul>
	2.4.5 ボトルネックの定量分析	定量的な考察からシステム利用のボトルネックとなっている利用ステップを検討し、今後の対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ システム利用のボトルネックの傾向として、「電子契約」及び「電子証明書の保有」の両ステップで利用者が減っていることが分かった。</li> <li>➤ 電子証明書準備・維持の負担軽減や、官民双方での電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破に向けた取り組みが必要となる。</li> </ul>
3 ヒアリング調査	利用者の状況や意見を詳細に確認するためにヒアリングを行い、今後の対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ UI/UXに関する改善や検索機能の改善、ヘルプデスクの改善等のシステム面の改善が求められている。システム面だけでなく、官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破の必要性や、「技術点への加点」のような、電子化による実効的なインセンティブ検討が重要となる。</li> </ul>	
4 ワークショップの実施	サービスデザイン思考に基づき、利用者視点のワークショップを行い、その成果から今後の対応事項を整理した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 利用者視点から、様々なサービス改善のアイデアが得られた。</li> <li>➤ 今後の利用者調査などで、積極的にサービスデザイン思考を活用していくことが望ましい。</li> <li>➤ 企業経営者など、経営幹部を巻き込んだ民間事業者のデジタル化に関する啓蒙活動が重要となる。</li> </ul>	

# 令和2年度 民側利用状況調査の結果

## 2. 対応事項の整理結果

- ▶ アンケート・ヒアリング・ワークショップそれぞれから得られたボトムアップの考察(今後の対応事項)の全てについて、政府方針との紐付けを行った結果、全ての考察(対応事項)について、トップダウンの観点である政府方針とも紐付けられることが明らかとなった。
- ▶ 従って、本調査で導かれた対応事項については、単に民側利用者のニーズに基づくものというだけでなく、政府方針の観点からも取り組む必要がある対応事項であるといえる。

対応事項の分類		考察(今後の対応事項)	対応する政府方針
システム面の対応事項 (主管課を中心に対応を検討)	システムの機能改善	1-1 UI/UX改善	デジタル・ガバメント実行計画 2.1 (「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考の導入・展開)
		1-2 検索機能の改善	デジタル・ガバメント実行計画 3 (国・地方デジタル化指針)
		1-3 情報公開の促進(オープンデータ化)	デジタル・ガバメント実行計画 4.8.6 (行政データの100%オープン化)
		1-4 利用環境の構築・維持の負担軽減	デジタル・ガバメント実行計画 6 (行政手続のデジタル化)
		1-5 マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進	デジタル・ガバメント実行計画 6.2.1(2) (地方公共団体等の行政手続のオンライン化に必要な情報システムの国による統一的な整備)
		1-6 提案書の添付ファイル容量拡大	デジタル・ガバメント実行計画 6.2.3 (2) ア,キ (行政手続きのさらなる利便性の向上に係る情報システム整備)
		1-7 少額随契のシステム化検討	デジタル・ガバメント実行計画 13 (民間手続き電子化の推進のフォローアップ)
		1-8 サービスデザイン・ワークショップの積極的な活用	基本計画 ①-a,b (システムの改修要望対応)
	周知・啓発	1-9 マニュアルの改善	基本計画 ①-c ③-b (マニュアルの改訂等)
		1-10 研修や講習会開催の拡充	基本計画 ②-a (周知啓発)
		1-11 ヘルプデスクの改善	基本計画 ②-b(マーケットプレイスモデル方式の導入検討)
業務・意識面の対応事項 (政府全体で対応を検討)	2-1 官側の意識改革	基本計画 ②-c (電子証明書方式の検討)	
	2-2 官側からの周知・声掛け	基本計画 ③-a (電子調達サイトの改修要望対応)	
	2-3 情報発信(ガイドラインの例示等)	基本計画 ④ (マルチブラウザ対応)	
	2-4 電子化による実効的なインセンティブの検討		
	2-5 電子証明書以外の認証制度の検討		
	2-6 国・地方公共団体の連携促進		
	2-7 入札パッケージの改善		
	2-8 官民双方の電子契約を阻む事務規程・慣習の修正・打破		
	2-9 民間事業者のデジタル化の啓蒙		

## 令和2年度 民側利用状況調査の結果

### 3. 今後の検討の方向性

、「システム面」の対応事項については、「UI/UXの改善」や「検索機能の改善」など、純粋なシステムの改善に関する対応事項が挙げられる。これらについては、システムを所管する総務省において、令和2年度に本調査と合わせて実施している要件定義で具体的なシステムの改善策の具体化や改修時期の検討を実施している。要件定義の結果に基づき、令和3年度以降、機能追加や次期システム更改で速やかに対応を図っていく予定である。

一方、本調査で民側利用者の意見を整理した結果、今後の政府調達手続きの電子化を更に推進していくためには、政府電子調達情報システムに対する個別の改善だけでなく、政府調達の制度・業務の見直し、政府全体としてのデジタル・ガバメントの推進に関する対応、官民双方の利用者の意識改革に関する対応といったような、「業務・意識面」というべき対応事項の重要性が浮き彫りになった。

こうした「業務・意識面」の対応事項は、政府電子調達情報システムの主管である総務省ではなく、政府全体として取り組むべき内容であると考えられる。具体的に関係する部署としては、例えば以下のような部署が想定される。

- 会計法、予決令等の会計制度を所管する主管庁
- 各府省において入札・契約等事務を実施している各府省庁等会計課
- ITの活用による国民の利便性の向上及び行政運営の改善に係る総合調整等を行う、各府省を統括する主管庁
- 規制改革に関する企画・立案・総合調整及び推進を担う主管庁
- 地方自治制度全般を所管する主管庁担当局

政府電子調達関連システムは府省共通システムであり、令和3年9月に設置される予定である「デジタル庁」への移管も想定される。今後は、デジタル庁のリーダーシップのもとで上記の関連部署が連携・調整しながら、業務・意識面の対応事項を中心に検討を進めていくことが、更なる政府調達手続きの電子化の推進の鍵となると考えられる。