

令和2年度  
政府電子調達情報システムの要件定義に向けた  
民側利用状況調査

---

最終報告書

令和3年1月  
株式会社三菱総合研究所

# 目次

<b>1. 本調査の背景・目的・実施内容</b> .....	<b>1</b>
1.1 本調査の背景.....	1
1.2 本調査の目的.....	1
1.3 本調査の実施内容.....	1
<b>2. アンケート調査</b> .....	<b>3</b>
2.1 実施目的.....	3
2.2 実施概要.....	3
2.3 アンケート対象の選定方法.....	3
2.4 実施結果.....	5
2.4.1 利用ステップに応じた整理.....	5
2.4.2 企業の属性に応じた整理.....	13
2.4.3 電子入札及び電子契約を利用していない理由.....	15
2.4.4 利便性向上に向けた自由回答の整理.....	18
2.4.5 ボトルネックの定量分析.....	22
<b>3. ヒアリング調査</b> .....	<b>31</b>
3.1 実施目的.....	31
3.2 実施概要.....	31
3.3 ヒアリング対象の選定方法.....	31
3.4 実施結果.....	32
3.4.1 意見の分類に応じた整理.....	32
3.4.2 考察（想定される対応等）.....	38
3.4.3 3章のサマリ.....	44
<b>4. ワークショップの実施</b> .....	<b>46</b>
4.1 実施目的.....	46
4.2 サービスデザイン思考が必要とされる背景.....	46
4.3 実施概要.....	48
4.3.1 ワークショップの進め方.....	48
4.3.2 実施日時等.....	49
4.4 実施方法及び実施結果.....	49
4.4.1 出来事の観察（ステップ1）.....	49
4.4.2 背景の深掘りとペルソナ設定（ステップ2）.....	50
4.4.3 価値の発想（ステップ3）.....	50
4.4.4 ソリューションの発想（ステップ4）.....	50
4.4.5 ソリューションアイデアの整理.....	51
4.4.6 考察（今後の対応事項）.....	52

4.5 4 章のサマリ .....	52
<b>5. 調査結果のまとめ .....</b>	<b>54</b>
5.1 これまでの調査結果の概要.....	54
5.2 政府方針に基づく整理.....	55
5.2.1 デジタル・ガバメント実行計画に基づく整理.....	57
5.2.2 オンライン利用率引上げの基本計画（基本計画）に基づく整理.....	60
5.2.3 政府方針に基づく整理を踏まえた考察.....	65
5.3 官民双方から得られた意見の整理.....	65
5.3.1 官民双方から得られた意見の整理.....	66
5.3.2 官民双方からの意見を踏まえた考察.....	67
5.4 今後の取組の方向性.....	67
5.5 おわりに.....	70

別紙 1 アンケート自由回答の整理

別紙 2 ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細

## 1. 本調査の背景・目的・実施内容

### 1.1 本調査の背景

我が国では、国が行う役務、物品等の調達に係る内部手続を原則電子化し、行政事務の簡素化・効率化及び一元的な調達情報の提供等による民間事業者等の利便性の向上を図ることを目的に、政府調達手続の電子化に取り組んでいる。総務省は、政府調達手続の電子化に当たり、調達ポータル、調達総合情報システム、電子調達システムの3つの政府調達に係る情報システム（以下、「政府電子調達情報システム」という）<sup>1</sup>を整備・運用されている。

政府調達の業務については、政府方針である「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和2年7月17日閣議決定）」では、国・地方公共事業者の調達情報の共有、調達手続の簡素化、各種申請手続や定期的な行政手続の簡素化、国民の利便性向上に大きな効果がある業務での利活用案の検討等が求められている。加えて、「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」及び「総務省デジタル・ガバメント中長期計画（令和2年3月31日総務省行政情報化推進委員会決定）」では、関係府省の協力の下、システムの利用実態や改善要望を踏まえたシステム改善等による電子調達システム等の利便性の向上及び調達コストの低減に向けた取り組みを行うことが求められている。また、「規制改革推進計画（令和元年6月21日閣議決定）」及び「当面の規制改革の実施事項（令和2年12月22日規制改革推進会議決定）」では、オンライン利用率の引上げを要する手続として、電子入札・電子契約が指定されている状況にあり、総務省において、電子調達システムに係る「オンライン利用率引上げの基本計画（令和2年11月27日）<sup>2</sup>」を策定したところである。

このような状況下において、政府電子調達情報システムの利便性の向上のため、昨年、総務省では独自に官側利用者に対するヒアリングを実施している。一方、国民からの視点においては、民側利用者(未利用者も含む)の利用実態を把握する必要があるが、調査は未着手であるため、早期に調査を行い、その結果を分析して官民利用者の意見を踏まえたシステム改修を実施し、件数の向上、利用者の拡大を図り費用対効果の向上に向けた取り組みの強化が重要となってきた。

### 1.2 本調査の目的

上記の背景を踏まえ、本調査では、政府電子調達情報システムに対する民側利用者の利用状況について調査を行い、調査結果を基にシステム面及び業務・意識面の2つの観点から、今後検討すべき対応内容や検討の方向性を考察、整理することを目的として実施した。

### 1.3 本調査の実施内容

本調査の実施内容を図表 1-1 に示す。また、実施スケジュールを図表 1-2 に示す。

---

<sup>1</sup> 入札・契約などの調達手続に係る一連の業務の電子化を担う「政府電子調達システム（GEPS）」、競争契約参加資格審査・有資格者名簿の作成や調達情報の一元的提供を担う「調達総合情報システム（PI）」及び調達手続に係る情報提供を担う「調達ポータル（PP）」の3システムを指す。

<sup>2</sup> [https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/gyoumukanri\\_sonota/riyouritsu/index.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/gyoumukanri_sonota/riyouritsu/index.html)

図表 1-1 実施内容一覧

実施内容	詳細
アンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 政府電子調達情報システムに対する民側利用者のニーズ把握を行うため、民側利用者へのアンケート調査票の作成、発送・回収及び集計・分析を実施した。</li> <li>➢ 調査対象は、電子調達システムの利用経験のない民間事業者も含むこととし、調査対象数は1,500件以上を目標とした。</li> </ul>
ヒアリング調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 電子調達システムの利用状況、アンケート調査の結果等を踏まえ、回答内容についてヒアリングにおいて深掘りしたほうが望ましいと考えられる民側利用者を5社程度選定し、ヒアリング対象を決定した。</li> <li>➢ ヒアリング対象の決定後、ヒアリング調査票の作成及びヒアリング調査を実施した。</li> </ul>
ワークショップ (ニーズ整理)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ アンケート調査及びヒアリング調査の結果等を踏まえ、政府電子調達情報システムの利用に関する民側利用者のニーズについて、サービスデザイン思考に基づくワークショップを実施し、利用者視点からのニーズ整理を行った。</li> <li>➢ ワークショップは、政府方針である「サービスデザイン実践ガイドブック(β版)(2018年3月19日、内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室)」等を参考としつつ実施した。</li> </ul>
報告書の作成及び 引き継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 上記の検討結果を踏まえ、中間報告書及び最終報告書を作成した。</li> </ul>

図表 1-2 実施スケジュール

項番	業務内容	令和2年度(2020年)				
		9月	10月	11月	12月	1月
1	プロジェクト管理	計画	進捗管理・報告			
2	アンケート調査	調査票作成	発送・回収	集計・分析		
3	ヒアリング調査		対象選定	調査票作成	ヒアリング実施	
4	ワークショップの実施			ワークショップの検討・実施		
5	報告書の作成			報告書作成		
				中間報告書		最終報告書

## 2. アンケート調査

### 2.1 実施目的

本アンケート調査では、以下の3点を留意して実施した。

- 民側利用者の利用実態を把握する。（民側利用者を政府電子調達情報システムの認知度・利用状況に応じてステップ分けし、どのステップに課題があるかを調査する）
- 普及促進策の立案に向けた基礎情報を収集、整理する。
- 次期システムの要件定義において、改善策の判断の材料とする。

### 2.2 実施概要

アンケート調査の実施概要について、以下に示す。

図表 2-1 アンケート調査の実施概要

実施内容	詳細
調査件名	政府調達手続の電子化に関するアンケート調査
調査期間	令和2年10月6日(火)～10月23日(金) ※集計は10月30日(金)到着分まで対象
調査対象	民間企業 1,519社 ※選定方法は「2.3 アンケート対象の選定方法」を参照
回収数	総回収数:570件(回収率:37.5%) うちWEB345件、FAX5件、紙220件
発送・回収方法	発送:郵送 回収:郵送、FAX、eメール及びインターネット(対象企業ごとにID・パスワードを発行し、Web画面から回答可能とした)
調査内容	I. 政府調達の参加状況に関する質問 II. 政府電子調達情報システムの認知度に関する質問 III. 電子入札の実施状況に関する質問 IV. 電子契約の実施状況に関する質問 V. 政府電子調達情報システムの使いやすさ・利便性に関する質問

### 2.3 アンケート対象の選定方法

本アンケート調査は、政府電子調達情報システムの利用率向上に向けた普及促進策の検討を目的の一つとしている。そのため、アンケートの調査対象は政府調達への参加経験はあるが、政府電子調達情報システムの利用をしていない民間企業も含めることとした。

具体的には、信用調査会社が提供する企業データベースを基に、売上高及び業種について、企業データベースの母集団からの偏りが生じないように、1,500件分を抽出した。また、1,500件のうち一部については、連絡先情報の欠落等のため入れ替え、または総務省様と調整の上追加を実施し、1,519件を調査対象とした。

なお、業種については、政府調達への参加経験が少ない、又は政府電子調達情報システムの対象となる物品・役務以外（本格的な公共工事）の、以下業種については除外している。

- 「A 農業、林業」「B 漁業」「C 鉱業」「J 金融業」「Q 複合サービス事業」「S 公務」

抽出した企業の売上高、業種及び注記の内訳について、以下に示す（下記の表では入替・追加分のうち売上高・業種が不明な企業を含めている）。

図表 2-2 売上高の内訳

分類	調査対象	
	企業数	割合
10 億円未満	160	10.5%
10 億円以上 20 億円未満	260	17.1%
20 億円以上 30 億円未満	173	11.4%
30 億円以上 40 億円未満	133	8.8 %
40 億円以上 50 億円未満	93	6.1 %
50 億円以上 60 億円未満	73	4.8 %
60 億円以上 70 億円未満	57	3.8 %
70 億円以上 80 億円未満	50	3.3 %
80 億円以上 90 億円未満	40	2.6 %
90 億円以上 100 億円未満	36	2.4 %
100 億円以上	433	28.5%
非公開	11	0.7%
合計	1,519	100.0%

図表 2-3 業種の内訳

分類	調査対象	
	企業数	割合
D 建設業	2	0.1%
E 製造業	428	28.2%
F 電気・ガス・熱供給・水道業	26	1.7%
G 情報通信業	132	8.7%
H 運輸業、郵便業	155	10.2%
I 卸売業、小売業	271	17.8%
K 不動産業、物品賃貸業	37	2.4%
L 学術研究、専門・技術サービス業	55	3.6%
M 宿泊業、飲食サービス業	37	2.4%
N 生活関連サービス業、娯楽業	40	2.6%
O 教育、学習支援業	47	3.1%
P 医療、福祉	138	9.1%
R サービス業(他に分類されないもの)	150	9.9%
T 分類不能の産業	1	0.1%
合計	1,519	100.0%

図表 2-4 地域別の内訳

分類	調査対象	
	企業数	割合
北海道	36	2.4%
東北	110	7.2%
関東	716	47.1%
中部	205	13.5%
近畿	243	16.0%
中国	78	5.1%
四国	18	1.2%
九州・沖縄	113	7.4%
合計	1,519	100.0%

## 2.4 実施結果

アンケートの実施結果について、以下の観点から整理を行った。

- 利用ステップに応じた整理 (2.4.1 項)
- 企業の属性に応じた整理 (2.4.2 項)
- 電子入札及び電子契約を利用していない理由 (2.4.3 項)
- 利便性向上に向けた自由回答の整理 (2.4.4 項)
- ボトルネックの定量分析 (2.4.5 項)

上記の項目に対して、アンケートの回答結果や自由記述の内容を基に集計・分析を行い、そこから今後の対応事項に関する考察を行った。本報告書では、当該分析結果のうち、今後の対応に関する考察につながる分析や意見を抽出、記載した。

### 2.4.1 利用ステップに応じた整理

民間事業者の利用実態を調査するため、以下の利用ステップを定義し、各ステップに該当する民間事業者数を集計するとともに、アンケートから得られた主な意見、想定される対応等を整理した。

図表 2-5 各利用ステップの定義

ステップ	定義
ステップ0	政府調達に参加している
ステップ1	政府電子調達情報システムを認知している
ステップ2	電子証明書を保有している
ステップ3	電子入札を実施している
ステップ4	電子契約を実施している

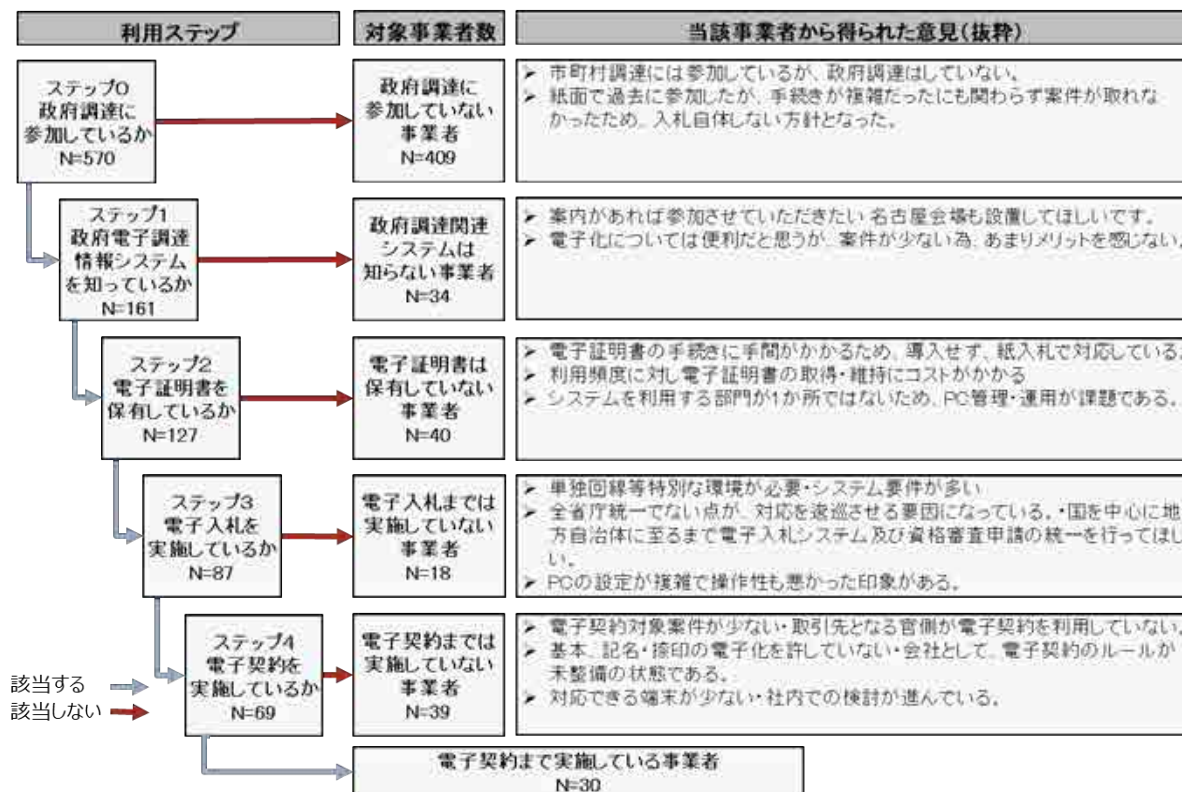
アンケートでは、個々の回答企業が上記の利用ステップ毎のどの段階にいるかが分かるような設問構成とし、どの程度の民間事業者がどのステップまで進んでいるか、各ステップでどのような意見を持っているかの分析を行った (2.4.1 項)。加えて、ステップ全体を通して、どのステップの、どの対応事項を優先的に対応すべきか、本調査全体の考察(対応事



項) を基にボトルネック定量分析を行った (2.4.5 項)。

利用ステップ毎の民間事業者数、及び、主な回答内容を以下に示す。

図表 2-6 利用ステップ毎の事業者数の整理



### (1) ステップ毎の事業者数と主な回答内容

各ステップのうち、次のステップに進めていない (対応していない) 事業者数と、当該事業者から得られた意見を整理した。

#### 1) ステップ0 : 政府調達への参加

##### a. 事業者数

アンケートを行った民間企業 1,519 件のうち回答があった企業は 570 社であり、38%の回答率であった (570 社中、政府調達に参加していない企業は 409 社 (71%) )。

##### b. 主な回答内容

政府調達に参加していない事業者からは、以下の意見があった。

市町村の調達には参加しているが、政府の調達には参加していない。

上述企業は、市町村の調達には参加しているが、政府（地方支分部局を含む）の調達については参加していないという回答であった。

手続きが複雑だったにも関わらず案件が取れなかったため、入札自体しない方針となった。

上記企業は、政府調達（官民）以外の契約（民民の契約等）と比較すると、政府調達の手続きが複雑であるという回答であった。

## 2) ステップ1：政府調達システムの認知

### a. 事業者数

政府調達に参加している民間企業 161 社のうち、政府電子調達情報システムの存在を認知していない企業は 34 社（21%）であった。

### b. 主な回答内容

政府電子調達情報システムの存在を認知していない事業者からは、以下の意見があった。

講習会は案内があれば参加させていただきたい。名古屋会場も設置してほしいです。

上記については、民間企業として、現在総務省が実施している企業向けの利用者講習会を、地方（上記意見内では名古屋）においても開催を要望するものである。

## 3) ステップ2：電子証明書の保有

### a. 事業者数

政府電子調達情報システムの存在を認知している民間企業 127 社のうち、電子証明書を保有していない企業は 40 社（31%）であった。

### b. 主な回答内容

電子証明書を保有していない事業者からは、以下の意見があった。

- ・電子証明書の取得手続きに手間がかかるため、導入せず、紙入札で対応している。
- ・利用頻度に対し電子証明書の取得・維持にコストがかかる。

上記については、政府調達において、システム利用開始時の企業の本人性確認や、入札・契約時の電子署名での認証等が、民間事業者側の負担となっており、紙手続きを行っている事業者がいることが判明した。特に、「利用頻度に対し電子証明書の取得・維持にコストが

かかる」という意見については、政府調達への参加頻度の低い事業者ほど、現行の電子証明書の取得・維持コストを高く感じていることが浮き彫りとなった。

システムを利用する部門が一箇所ではないため、利用するための PC の環境設定や、管理・運用が課題である。

上記については、政府電子調達情報システムを利用する部門が複数にまたがっており、各々の部署で個別に PC を管理・運用しているケースである。この場合、電子証明書の取得の他、政府電子調達情報システムを利用するための PC の環境設定（ソフトウェアのインストール、ブラウザの設定等）も複数の PC で行う必要があり、環境設定の手順や管理・運用が、企業側の負荷となっていることが伺える。

#### 4) ステップ 3 : 電子入札の利用

##### a. 事業者数

電子証明書を保有している民間企業 87 社のうち、電子入札を実施していない企業は 18 社（20%）であった。

##### b. 主な回答内容

電子入札を実施していない事業者からは、以下の意見があった。

- ・ 全省庁統一でない点が、対応を逡巡させる要因になっている。
- ・ 国を中心に地方自治体に至るまで電子入札システム及び資格審査申請の統一を行ってほしい。

上記については、国と地方公共団体で資格審査や、電子入札等の制度・システムが分かれている現状に対して、統一を求める意見があった。

- ・ PC の設定が複雑で操作性も悪かった印象がある。

上記については、電子入札等を行う際の PC の環境設定（電子証明書やシステムの利用準備に必要な環境設定、システムのバージョンアップ等に伴う定期的なパッチ適応等）や、各画面の操作性が複雑であるという点が挙げられている。

#### 5) ステップ 4 : 電子契約の利用

##### a. 事業者数

電子入札を実施している民間企業 69 社のうち、電子契約を実施していない企業は 39 社（56%）であった。

## b. 主な回答内容

電子契約を実施していない事業者からは、以下の意見があった。

- ・電子契約対象案件が少ない。
- ・取引先となる官側が電子契約を利用していない。

上記については、官側が電子契約に対応していないため、電子契約に対応できないというものである。そもそも官側が電子契約に対応していなければ、それに応じる企業も電子契約を利用できない。そのため、官側から電子契約に対応していないものについては、紙契約とせざるを得ない状況が発生している。

- ・基本、記名・捺印の電子化を許していない。
- ・会社として、電子契約のルールが未整備の状態である。

上記については、電子契約に関して企業側の記名・捺印、電子化された契約書の保管等に関するルールが定められていないというものである。

### (2) 考察（今後の対応事項）

前項で得られた意見等を踏まえ、今後の対応事項（システム面及び業務・意識面）について、以下の考察を行った。

#### 1) システム面の対応

##### ア) 研修や利用者講習会の拡充

「ステップ1：政府電子調達情報システムの認知」で得られた「講習会が地元であれば参加したい」といった意見に関して、政府電子調達情報システムの研修や利用者講習会の拡充に向けた検討が必要と考えられる。

民間事業者向けの利用者講習会は、令和2年度より4会場（東京、大阪、札幌及び博多）で開催しているが、今後は、他の地方（東海地方、東北地方等）における開催も検討していくことが必要である。上記の回答からもわかる通り、現時点では地方の民間事業者などの講習会のニーズを十分に満たしているとは言えないため、ニーズに対応した地方での講習会開催を検討することが望ましい。また、後述の2.4.2項「企業の属性に応じた整理」の「地域に応じた傾向」の分析より、特に地方の民間事業者の政府調達の参加率が低いといった結果も分かっている。研修や利用者講習会の開催回数や場所の拡充をすることで、政府電子調達情報システムの認知度の向上及び利用率の向上につながると考えられる。

加えて、昨今の新型コロナウイルスの拡がりにより、対面での研修やセミナーについて感染拡大の懸念は増しつつあることを背景に、様々な研修やセミナーのオンライン化の普及が世の中で進んでいる。利用者講習会のオンライン化、操作方法を解説した動画の作成等、新たな普及促進施策により、政府電子調達情報システムの認知度の向上および、利用率の向上が見込まれる。

## イ) 利用環境の構築・維持の負担軽減

「ステップ2：電子証明書の保有」及び「ステップ3：電子入札の利用」にある企業からは、利用環境の構築・維持の負担軽減を求める意見が挙げられた。

「ステップ2：電子証明書の保有」で挙げられた意見のうち、特に「複数の部署でシステム利用のためのPCの環境構築（ソフトウェアのインストール、ブラウザの設定等）を行うことが負荷である」という意見に着目すると、利用環境の構築手順の簡素化については、令和2年1月に実施した現行電子調達システムへの更改時において、民間事業者の利用環境構築へのJava実行環境の導入を不要にするインストーラ対応など、利用環境の構築・維持の負担軽減に向けた取り組みを推進している。そうした取り組みについては、今回のヒアリング調査においても、負担軽減につながっていると評価する声が聞かれた。今後もさらなる利用環境の構築・維持の負担軽減になる改善の取り組み（パッチ適応の簡素化、分かりやすい設定ガイドの作成など）を推進していくことが望ましい。

## 2) 業務・意識面の対応

### ア) 国・地方公共団体の連携促進

「ステップ0：政府調達への参加」及び「ステップ3：電子入札の利用」で得られた意見では、競争参加資格審査や、電子入札等の制度・システムが国や自治体毎に分かれている点が、民間事業者にとっては大きなハードルとなっていることが判明した。ステップ0の企業からは、地方自治体の調達には参加しているが、政府の調達までは行っていないという声が聞かれたほか、ステップ3の企業からは、政府調達と複数の自治体調達に参加している事業者の声として、国や地方自治体の調達の制度やシステムを共通化して欲しいといった意見も聞かれた。将来的には、政府全体として、競争参加資格制度や入札制度について、国と地方公共団体（市町村）の連携を図っていくことで、政府調達への参加の促進や、電子入札・電子契約の利用促進への効果が期待できるものと考えられる。

### イ) 入札パッケージの改善

「ステップ3：電子入札の利用」では、システムを利用するにあたってのPC利用環境の設定や管理・運用の簡素化を求める意見が挙げられた。システムを利用するための環境設定は、現在、入札機能で使用している入札パッケージの仕様に依存するところが大きく、機能改善に当たっては、まず入札パッケージの仕様変更が不可欠となる。電子調達システムの入札パッケージについては、システムの開発・運用費用を抑えるため、（一財）日本建設情報総合センター（以下、「JACIC」という）で開発された既存の電子入札コアシステム（多くの地方自治体での導入実績を有する入札パッケージ）を利用している。しかしながら、当該パッケージの制約により、本調査でも声の上があったいくつかの機能改善要望（利用環境構築の簡素化や後述のマルチブラウザはじめとした機能改善等）に対して、柔軟に対応できない状況にある。

今後、「デジタル・ガバメント実行計画」に示された国・地方のデジタル基盤構築等を推進するためにも、調達制度における国・地方公共団体間の統一も含めた連携を考慮した形で、政府全体として、入札パッケージの改善（機能改善の柔軟化等）を検討する必要があると思

われる。

## ウ) 電子証明書以外の認証制度の検討

「ステップ2：電子証明書の保有」では、電子証明書の準備・維持の負担に関する意見が挙げられた。電子証明書については、電子署名に関する情報セキュリティを確保するために、民間認証局等が発行する電子証明書を使うことが一般的となっているが、現在、政府全体として電子署名に関する制度改正等に着手し、当該電子証明書以外の認証方法も検討される状況になってくるものと考えられる。

令和2年4月より開始された、一般競争入札等にマイナンバーカードを用いて入札する場合に加点される評価制度については、電子委任状法に基づきマイナンバーカードの利用促進策の一環として導入されたものであるが、システムとしては、現在、暫定運用にとどまっている。電子委任状を利用した方式として、令和2年5月に「委任者記録ファイル方式」及び「取扱事業者記録ファイル方式」が追加となったことから、これらの方式に対応していく必要がある。令和3年度に設立予定のデジタル庁、内閣官房IT総合戦略室等と連携しつつ、より一層、従来の電子証明書以外の認証方法を検討していくことが重要と考える。

また、これまで政府電子調達情報システムで採用されている電子署名の方式は、官民双方の契約の当事者がそれぞれ電子証明書を保有し、電子署名を行う「当事者型電子署名」である<sup>3</sup>が、新たな認証方式として、電子署名を行う外部のサービス提供事業者が立会人となって、当事者双方の電子署名を行う「立会人型電子署名」の検討が政府全体で行われている。

上記の動向を踏まえ、民間企業同士の電子契約サービスのみでなく、政府調達においても、立会人型電子署名の導入が進められていくことが想定される。

立会人型電子署名の導入により、企業側は立会人による電子署名サービスを利用することが可能になり、企業自らが電子証明書を取得・維持する費用や事務手続きが、従来の民間認証局発行の電子証明書の取得・維持と比べ削減されることが期待される。一方で、立会人型電子署名の導入に当たっては、具体的な判例等の事例が存在せず、民側利用者にとっては法的リスクが残存すること、当事者型と比べて本人確認の厳密性は下がることとなり、セキュリティ上のリスクが増加することとなるため、これらに対応したガイドラインを政府として示していくことが望ましい。

## エ) 官側の意識改革

「ステップ4：電子契約の利用」で得られた意見では、「電子契約の対象となっている案件が少ない」といった意見や、「取引先となる官側担当者が電子契約を利用していない」といった意見があった。電子契約については、まずは官側が電子契約の利用を進めなければ、企業にも電子契約を利用する機会は訪れない。そのため、各府省への利用の働きかけを実施していくことが重要と考える。

主管課では、令和元年度に、システム利用促進のための状況調査の観点から、各府省横断での官側利用者へのヒアリング調査を行い、官側利用者の意識改革の重要性を指摘してい

---

<sup>3</sup> 平成13年4月に施行された「電子署名及び認証業務に関する法律（平成12年法律第102号。通称「電子署名法」という。）」第3条の解釈において、電子署名が法的な効力を有するには当事者型電子署名が必要と解釈されてきたことによる。

る。また、令和2年7月より、調達ポータルにおいて各府省の電子入札・契約件数を国民に向け公表するなど、政府における電子契約状況の情報発信を行っている。こうした取り組みを継続的に実施し、各府省庁等が国民の視点を意識して、電子契約の利用を促進していくことが重要と考えられる。

#### オ) 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破

「ステップ4：電子契約の利用」で得られた意見では、民間事業者内での電子契約のルール整備が進んでいないケースがあることが判明した。契約は入札と異なり、長年に渡って法的な拘束力を持ちうる極めて重要な法律行為である。それを証する契約書は企業側にとって重要な書類であり、従前から紙による保存などの運用が行われてきている。また、監査等で契約書を会計監査法人等の外部機関等に提示する際には、紙資料を提出する等の運用が行われてきていることも多い。そうした長年にわたる過去の慣習が、契約の電子化を阻む要因のひとつになっていると考えられる。そうした事業者は担当者レベルだけの解決は難しいと考えられるため、事務規程の修正や慣習の打破を図るために、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間への働きかけを行い、社会全体での電子契約の機運を盛り上げることが重要と考えられる。

#### (3) 2.4.1 項のサマリ

2.4.1 項の調査結果及び考察を整理したサマリについて、以下に示す。

図表 2-7 2.4.1 項（利用ステップに応じた整理）サマリ

利用ステップ	アンケート調査結果	調査結果の考察(システム面)	
利用ステップに応じた整理	ステップ0 政府調達への参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市町村の調達には参加しているが、政府調達は参加していない。</li> <li>▶ 手続きが複雑だったにも関わらず落札できなかったため、入札自体しない方針となった。</li> </ul>	<p>【研修や講習会開催の拡充】 政府調達に参加しているが政府電子調達情報システムを詳しく知らない事業者が一定数いることが判明した。システムを認知していない事業者に対する民間講習会の開催回数を増やす(地方開催等)を導いたり、オンライン、動画配信等による講習会を実施することで、電子入札・電子契約の利用率向上につながると考えられる。</p>
	ステップ1 政府調達システムの認知	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 講習会は案内があれば参加させていたきたい。名古屋会場も設置していただけると有り難い。</li> </ul>	<p>【利用環境の構築・維持の負担軽減】 PC利用環境の改善(環境設定の簡素化、マルチブラウザ対応等)を図ることで電子利用率の向上が見込まれる。</p>
	ステップ2 電子証明書の保有	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 電子証明書の取得手続きに手間がかかるため、導入せず紙入札で対応している。</li> <li>▶ 利用頻度に対し電子証明書の取得・維持にコストがかかる。</li> <li>▶ システムを利用する部門が一箇所ではないため、利用するためのPCの環境設定や、管理・運用が課題である。</li> </ul>	<p>【国・地方公共団体の連携促進】 国や自治体等に競争参加資格や調達制度が分かれていることが政府調達参加へのハードルのひとつとなっていると考えられる。調達制度に係る国、地方公共団体の連携や手続の統一を推進することは、事業者にとって手続上の負担の軽減につながる。政府調達参加へのハードルを下げることに資する可能性がある。</p>
	ステップ3 電子入札の利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ PCの設定が複雑で操作性も悪かった印象がある。</li> </ul>	<p>【入札パッケージの改善】 電子入札の機能は、システムの開発・運用費用を抑えるため、地方自治体での導入実績を有する入札パッケージ(一財)日本建設情報総合センターが開発している電子入札システム)を利用している。しかしながら、当該パッケージの制約により、マルチブラウザ等の機能改善が柔軟に対応できない状況にある。 今後、調達制度における国・地方公共団体間の連携・統一(デジタル/カハメント実行計画)に示された国・地方のデジタル基盤構築等の推進のため政府全体として、入札パッケージの改善(機能改善の柔軟化)を検討する必要がある。</p>
	ステップ4 電子契約の利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 電子契約の対象案件が少ない。</li> <li>▶ 取引先となる官公庁が電子契約を利用していない。</li> <li>▶ 基本、記名・捺印の電子化を行っていない。</li> <li>▶ 会社として、電子契約のルールが未整備の状態である。</li> </ul>	<p>【電子証明書以外の認証制度の検討】 民間認証局発行の電子証明書以外の準備・維持負担の低い認証手段として、マイナンバーカードの利用促進、立会人型電子署名の導入検討等を図り実現を進めることで、電子利用率向上が見込まれる。</p> <p>【官側の意識改革】 民間事業者が電子契約の打診をしても官公庁が対応できないとするケースがあったことが判明した。改めて官公庁への電子契約の利用の働きかけを行い、官公庁からの利用勧奨を行うことが必要と考えられる。</p> <p>【官民双方の電子契約を促す事務規程や慣習の修正・打砕】 電子契約の推進に当たっては複数の関係部署(法務部門、会計部門等)を跨ぐ必要があり、当該施設事務部門の事務規程(明文化されているルール)又は慣習(明文化されていないルール)により、電子契約が認められていないなどの声が上がった。</p>

## 2.4.2 企業の属性に応じた整理

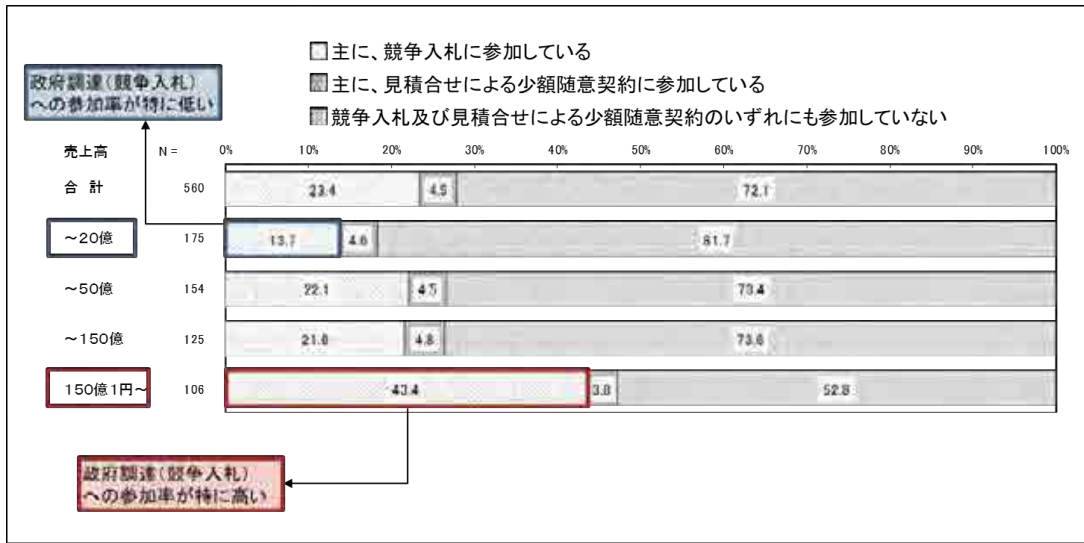
本項では、アンケートの回答があった企業について、企業の属性（売上高や地域）に応じた利用傾向がないかという観点から、整理を行った。

### (1) 売上高に応じた傾向

売上高別に、「～20億円」、「～50億円」、「～150億円」、「150億円～」の企業に対し調査を行った。政府調達（競争入札）への参加率については、売上高が「～20億円」の企業が最も低い水準（13.7%）であり、「150億円～」の企業が最も高い水準（43.4%）であった。



図表 2-8 売上高に応じた政府調達への参加率



同様の結果が、政府電子調達システムを利用したことがある割合、政府電子調達システムの認知度、電子証明書の保有率、電子入札の利用率、電子契約の利用率についても得られた。

(2) 地域に応じた傾向

「北海道・東北」、「関東（東京除く）」、「東京」、「東海・北陸」、「近畿」、「中国・四国・九州・沖縄」の企業に対し調査を行った。政府電子調達システムを利用したことがある割合については、「東京」が最も高い水準（29.4%）であり、「近畿」がそれに続き高い水準（11.7%）であった。

図表 2-9 地域に応じた政府電子調達システムの利用率



同様の結果が、電子証明書の保有率、電子入札の利用率、電子契約の利用率においても得られた。

### (3) 考察（今後の対応事項）

前項で得られた意見等を踏まえ、今後の対応事項（システム面及び業務・意識面）について、以下の考察を行った。

#### 1) 業務・意識面の対応

##### ア) 小規模事業者向けセミナーの開催などの周知啓発

売上高に応じた傾向の調査結果から、売上高の小さい企業の、政府調達への参加率及び認知度が低いことが分かった。企業規模の分布で見ると、売上高の小さい事業者は圧倒的に多い。したがって、小規模事業者向けに政府調達の周知啓発を図り認知度を高めることは、政府調達への参加や、システム利用の拡大につながると考えられる。

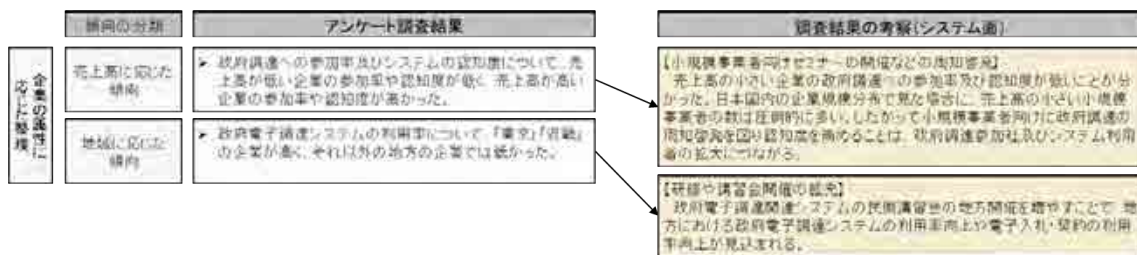
##### イ) 研修や講習会開催の拡充

地域に応じた傾向の調査結果から、「東京」「近畿」以外の地域における政府電子調達システムの利用率が低いことが分かった。また、前述の 2.4.1 項の「利用ステップに応じた整理」の「ステップ 1：政府電子調達情報システムの認知」の意見から、地方の民間事業者からの講習会開催のニーズがあることも判明している。今後、地方における電子入札、及びその先の電子契約の利用率の向上のために、システムの民側講習会の地方開催を増やすことが有効であると考えられる。

### (4) 2.4.2 項のサマリ

2.4.2 項の調査結果及び考察を整理したサマリについて、以下に示す。

図表 2-10 2.4.2 項（企業の属性に応じた整理）サマリ



### 2.4.3 電子入札及び電子契約を利用していない理由

本項では、電子入札及び電子契約を利用していない理由について、アンケートの回答を基に整理した。

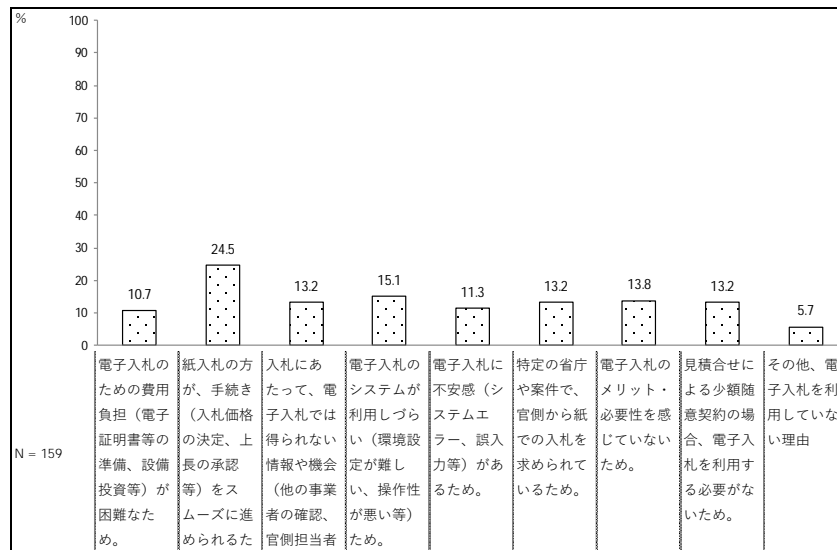
#### (1) 電子入札を利用していない理由

これまでに電子入札の利用を検討したが利用ができなかった、もしくは過去に利用していたが利用を止めた事業者に対し、電子入札を利用していない理由について、複数選択式で

確認し回答を得た。

以下は電子入札を利用していない理由を整理したグラフである。

図表 2-11 電子入札を利用していない理由（回答集計結果）



「政府調達において電子入札を利用していない理由」に聞いた結果、回答数が多いものとして以下の選択肢があった。

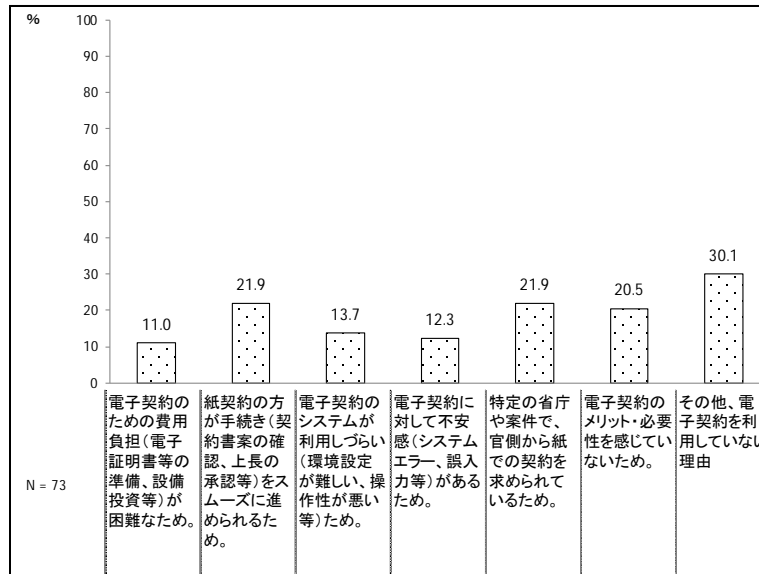
- 「紙入札の方が、手続き（入札価格の決定、上長の承認等）をスムーズに進められるため。」：39 事業者（24.5%）
- 「電子入札のシステムが利用しづらい（環境設定が難しい、操作性が悪い等）ため。」：24 事業者（15.1%）

## (2) 電子契約を利用していない理由

続いて、これまでに電子契約の利用を検討したが利用できなかった、もしくは利用していたが利用しなくなった事業者に対し、電子入札を利用していない理由について、複数選択式で確認し回答を得た。

以下は電子契約を利用していない理由を整理したグラフである。

図表 2-12 電子契約を利用していない理由（回答集計結果）



「政府調達において電子契約を利用していない理由」についてみると、回答数が多いものとして以下の選択肢があった。

- 「紙契約の方が手続き（契約書案の確認、上長の承認等）をスムーズに進められるため。」：16 事業者（21.9%）
- 「特定の省庁や案件で、官側から紙での契約を求められているため。」：16 事業者（21.9%）

### (3) 考察（今後の対応事項）

前項で得られた意見等を踏まえ、今後の対応事項（システム面及び業務・意識面）について、以下の考察を行った。

#### 1) システム面の対応

##### ア) UI/UX 改善（分かりやすい操作画面）

「電子入札を利用しない理由」の回答として、「操作性が悪い」といった意見が多数を占めた。システム操作については、利用者の負担軽減の観点から、極力マニュアルやヘルプデスクの確認を必要としない UI/UX を目指すことが望ましい。利用者が実施したい手続や操作に対して、どの順番でどの操作を進めればいいのかを直感的に理解できる画面遷移であることや、分からない用語や操作箇所があっても、操作中の画面上ですぐ確認できるツール TIP があること等により、システム操作負担を軽減することが期待される。

## 2) 業務・意識面の対応

### ア) 情報発信（ガイドラインの例示等）

「電子入札を利用しない理由」及び「電子契約を利用しない理由」の両方で多数を占めた回答が、「紙のほうが社内手続きをスムーズに進められる」という意見であった。電子契約に対する社内でのルール未整備が、電子入札や電子契約を進める上での一つのハードルとなっていることが推測される。今後、企業側のルール支援（電子入札・契約の導入の手引きや、ベストプラクティスの公開など）を図ることが必要と考えられる。

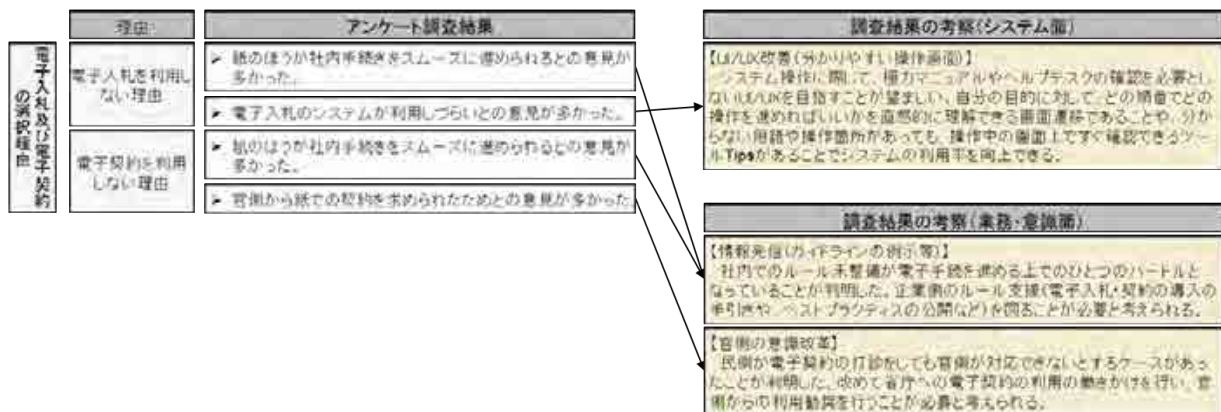
### イ) 官側の意識改革

「電子契約を利用しない理由」として、「官側から紙での契約を求められたため」との意見が複数あった。電子契約の利用率の向上に向けては、官側への電子契約の利用の働きかけを行い、官側からの利用勧奨を行うことが必要と考えられる。

### (4) 2.4.3 項のサマリ

2.4.3 項の調査結果及び考察を整理したサマリについて、以下に示す。

図表 2-13 2.4.3 項（電子入札及び電子契約の選択理由）サマリ



### 2.4.4 利便性向上に向けた自由回答の整理

本項では、システムの利便性向上に向けた意見として、主に自由記述の回答結果を整理した。

#### (1) 電子証明書に関する意見

電子証明書に関する意見の自由記述回答を求めたところ、別紙1「アンケート自由回答の整理結果」の「(1) 電子証明書に関する意見」に示す回答があった。

電子証明書に関する意見の中では、取得や更新等の手続きに関するものが最も多かった。手続きに関連して、取得の際に必要な捺印の廃止の要望や代表者名義でなく、法人名義の書

類での申請を認めてほしい意見が見られた。手続きに次いで多く見られた意見は取得費用の軽減及び無償化を求める意見であった。その他の意見としては、電子証明書でなく別の本人認証手法の利用を検討してほしいという意見が見られた。

## (2) 操作マニュアルに関する意見

操作マニュアルに関する意見の自由記述回答を求めたところ、別紙1「アンケート自由回答の整理結果」の「(2) 操作マニュアルに関する意見」に示す回答があった。

操作マニュアルに関する意見の中では、マニュアルの内容に関する要望が最も多かった。全般としてわかりやすいマニュアルを求める声が多数を占めたものの、エラー時の対応等具体的に内容に踏み込んだ意見も見られた。次いで多かった要望は形式に関するもので、動画や音声付きの形式を求める要望があった。その他、システム間でマニュアルのフォーマットの統一の要望や分量を減らしてほしいという要望も見られた。

## (3) システムの操作性に関する意見

システムの操作性に関する意見の自由記述回答を求めたところ、別紙1「アンケート自由回答の整理結果」の「(3) システムの操作性に関する意見」に示す回答があった。

システムの操作性に関する自由記述での回答として、最も多かったのは利用環境に関する意見であった。大別すると、機器と人材に対する意見があり、それぞれ、「システムを利用するために独自の設定を行ったPC等の準備が負担である」、「担当者が不在あるいは少ないためシステムが十分利用できていない」旨の回答が多く寄せられた。次いで多かったのがシステムの機能に関する要望で、その次がUIに関する要望であった。機能に関する要望の中では、検索機能に関する要望が最も多かった。検索については、案件名を入れても検索結果に表示されないという回答が多く、中には民間のサービスを利用しているという回答もあった。次いで多かったのが、アップロードするファイルサイズに関する要望で、電子化の妨げになっているという声が聞かれた。その他、入力済みの情報を修正できる機能や、マイナンバーカードを利用して入札した場合の電子契約への移行に関する要望が見られた。UIに関しては、画面の表示の改善を求める声が多かったが、具体的内容は多岐に渡っていた。UIに関して次いで多かったのは操作手順及び通知の改善であり、二度手間と感じる部分や通知内容が不親切で差分がわからないといった回答が寄せられた。

## (4) 制度、手続等に関する意見

### a. 見積合せの手続きに関する意見

見積合せの効率化・電子化に関する意見の自由記述回答を求めたところ、別紙1「アンケート自由回答の整理結果」の「(4) (a) 見積合せの手続きに関する意見」に示す回答があった。

見積合せの効率化・電子化に対する意見としては、肯定的な意見が反対意見を上回る形となった。効率化・電子化として求める内容については、捺印要請をはじめとした手続きに関するものが最も多かった。また、電子調達システムに見積合せの機能の実装を求める意見もあった。その他の意見としては、中小企業・地方の企業への配慮を求める声や、参加方法の

周知に対する意見が見られた。

## b. 政府調達手続きの電子化全般に関する意見

政府調達手続きの電子化全般に関する意見の自由記述回答を求めたところ、別紙1「アンケート自由回答の整理結果」の「(4) (b)政府調達手続きの電子化全般に関する意見」に示す回答があった。

政府調達の電子化に対する意見としては、最も多かったのは電子化に賛同する意見であり、政府調達の電子化の推進に期待する意見が多く見られた。要望として最も多かったのは、地方自治体や独立行政法人等も含めた、また、本格的な公共工事も含めた統一化された調達システム及び調達参加資格を求める意見だった。次いで多かった要望は政府調達に係る手続きに必要な書類の見直しを求める意見で、脱押印を求める意見が見られた。その他の要望としては、政府調達に関する省庁間での運用の統一を求める意見が見られた。このほか、今後の政府調達のあり方に対する意見も寄せられた。

## (5) 考察（今後の対応事項）

前項で得られた意見等を踏まえ、今後の対応事項（システム面及び業務・意識面）について、以下の考察を行った。

### 1) システム面の対応

#### ア) マニュアルの改善

エラー発生時の詳細な対応を記載したマニュアルの整備や、簡素化したマニュアルの整備等、目的に応じた記載のマニュアルの整備が求められていることが分かった。また、マニュアル形式（音声や動画形式）の拡充に関する要望も挙がっていた。2.4.1 項「利用ステップに応じた整理」の考察「研修や講習会開催の拡充」でも述べた通り、昨今のコロナ禍とデジタル化に向けた取組み強化の状況下において、オンラインでの情報提供に対するニーズが高まっていると思われる。旧来の紙面ベースのマニュアル以外に、音声や動画ベースのマニュアルや解説コンテンツ等、民間事業者にとっての情報へのアクセス手段を増やすことで、システムの利用率向上につながるものと考えられる。

#### イ) UI/UX 改善（分かりやすい操作画面）

操作性に関する意見として、UIに関する意見が多く上がった。2.4.3 項「電子入札及び電子契約を利用していない理由」の「電子入札を利用していない理由」でも同様の声が上がっていたが、民間事業者側で実際に操作を行う担当者が、操作を難しく感じる事が分かった。具体的には実担当者が各部門に点在していて知識の習得が難しいこと、必ずしも政府電子調達情報システムの担当者として、IT リテラシーの高い担当要員を割り当てられない等の社内事情があることが想定される。今後、より電子入札や電子契約のさらなる普及促進を考えると、マニュアルやヘルプデスクの確認を必要としない、分かりやすい操作画面であるこ

とが望ましいと考えられる。

## ウ) 検索機能の改善

検索機能は、民間事業者にとっては調達情報を検索し、その後の入札・契約等につながる重要な機能であるため、民間事業者の利便性に直結する問題と認識し対応を図る必要がある。具体的な要望としては、調達情報の検索時に、全角・半角の差異を許容する検索、公示期間の指定した検索方法が分かりやすくしてほしいといった意見があった。例えば、調達案件名の検索については、全角・半角の差異を許容していないため、利用者が思うような検索結果が得られないことが想定される。インターネット検索のように、今後全角・半角の差異を許容する実装や、あいまい検索機能の実装を検討する必要がある。また、公示期間を指定した検索方法についても、現在公示期間の指定方法が、公示開始日と公示終了日を各々指定しなければならないが、このような期間指定方法が分かりやすいUIかについて、UI/UXの専門家の意見を踏まえた検討が重要と考える。

## エ) 提案書の添付ファイルの容量拡大

アンケートの自由記述として、入札時に添付する証明書又は提案書の添付ファイル容量の拡大を求める意見も多かった。検索機能と同じく民間事業者の利便性に直結する問題と認識し対応を図る必要がある。令和2年1月に実施された現行電子調達システムの更改後、民間事業者が添付可能な証明書又は提案書のファイル容量の上限値が、それまでの3MBから10MBまで拡張された。後述するヒアリング調査においても、添付ファイル容量の上限拡張を評価する意見がある一方で、現在の10MBでも容量として十分でないという意見もあった。民間事業者のニーズを踏まえ、さらなる添付ファイル容量の拡大を検討していくことが必要と考える。

## オ) 少額随契のシステム化検討

「制度、手続」に関する自由記述の意見として、見積り合わせのシステム化に関する意見があった。結果、見積り合わせ手続きの電子化に関して賛成意見が反対意見を大きく上回っており、システム化を検討していくことが望ましいと考えられる。賛成意見の中には「電子調達システムによる見積り合わせが望ましい」、「電子調達システムを使った見積り合わせに移行すべきだと思います。」といった、電子調達システムに対する直接的な要望もあり、電子化による作業負荷の削減を期待することが聞かれた。

## 2) 業務・意識面の対応

### ア) 電子証明書以外の認証制度の検討

「電子証明書」に関する自由記述の意見では、電子証明書の取得や更新のコストに関する意見等が寄せられた。2.4.1項「利用ステップに応じた整理」の「ステップ2：電子証明書の保有」の考察で記載の通り、現行利用している民間認証局発行の電子証明書以外の、準備・維持負荷の低い認証手段として、政府全体として、更なるマイナンバーカードの利用促進や、



現在の、官民双方の当事者が電子証明書を保有する形式に変わる新たな認証の仕組みの導入に迅速に対応し、民間事業者の利便性向上を実現することが重要である。

## イ) 国・地方公共団体の連携促進

「制度、手続き」に関する自由記述の意見では、国や自治体毎に競争参加資格や調達制度が分かれていることが政府調達参加へのハードルの一つとなっているものと考えられる。

2.4.1 項「利用ステップに応じた整理」の考察で記載の通り、調達制度に係る国・地方公共団体の連携や手続の共通化することは、事業者にとって手続きの煩雑さの緩和につながり、政府調達参加へのハードルを下げることに資する可能性がある。

### (6) 2.4.4 項のサマリ

2.4.4 項の調査結果及び考察を整理したサマリについて、以下に示す。

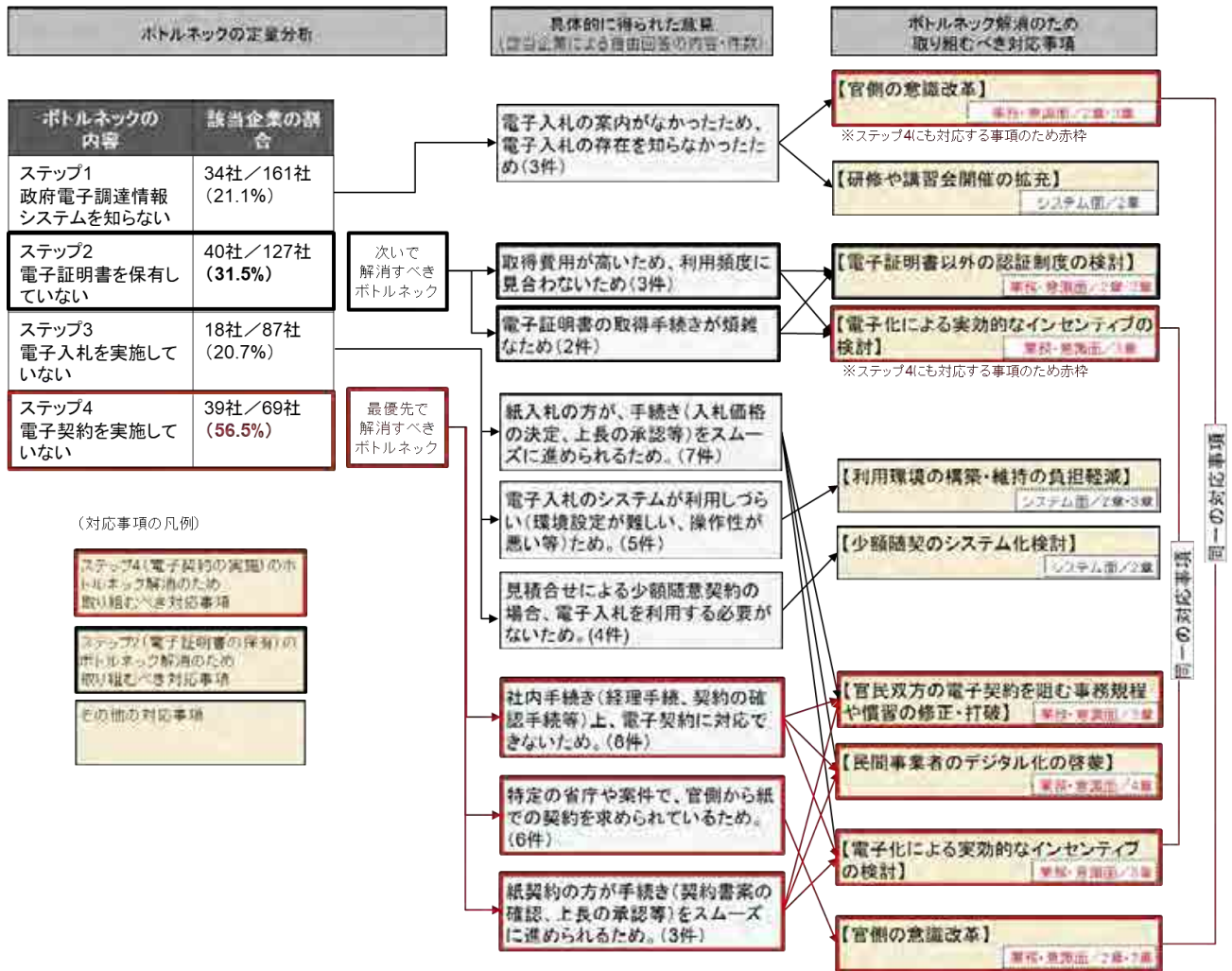
図表 2-14 2.4.4 項（利便性向上に向けた自由回答の整理）サマリ

	カテゴリ	アンケート調査結果	調査結果の考察(システム面)
利便性向上に向けた自由回答の整理	電子証明書	▶ 電子証明書の取得・更新時の手続きの簡略化や費用負担軽減が求められる意見が多かった。	<b>【マニュアルの改善】</b> マニュアルの記載内容が難解といった声や標準手順から外れた際の対処方法の記載が不十分といった内容面に関する要望や、紙面ではなく音声ガイドや動画などの、従来の異なるマニュアル形式の要望があった。一方マニュアルやFAQが統一されておらず分かりにくいという声もあり、内容の充実化や形式、配置の統一などが改善の余地がある。  <b>【UI/UX改善(分かりやすい操作画面)】</b> システム換時に際して、極力マニュアルやヘルプデスクの確認を必要としないUI/UXを目指すことが望ましい。自分の目的に対して、どの順番でどの操作を進めればいいのかを直感的に理解できる画面構成であることや、分かりやすい用語や操作箇所があっても、操作時の画面上ですぐ確認できるヘルプTIPがあることなどシステムの利用性を向上させる。  <b>【検索機能の改善】</b> 検索機能は、民間事業者にとっては調達情報を検索し、その後の入札・契約等につながる重要な機能であるため、民間事業者の利便性に直結する問題と認識し対応を図る必要がある。  <b>【検索書の添付ファイル容量拡大】</b> 検索書の添付ファイル容量の拡大を求める声も多かった。検索機能と同じく、民間事業者の利便性に直結する問題と認識し対応を図る必要がある。  <b>【少額調達のシステム化検討】</b> 「電子調達システムによる見積り合わせが望ましい」、「電子調達システムを使った見積り合せに移行すべきだと思います。」等の意見が多く、電子化による作業負担の軽減を期待することが聞かれた。
	操作マニュアル	▶ 分かりやすいマニュアルを求める声が多く、次いで動画による説明、システム間でのマニュアルやFAQの統一化を求める意見が多かった。	
	操作性	▶ 利用環境の改善を求める意見が多く、次いで検索機能の改善、添付ファイル容量の拡張緩和を求める意見が多かった。	
	制度、手続き	▶ 複数の事業者から見積り合わせによる少額調達の機能をOPE6に実装を求める声が寄せられた。  ▶ 政府調達手続きの電子化全般に関して、特に地方自治体や独立行政法人も含めた、競争参加資格や電子入札制度の統一を求める意見が多かった。	
			<b>調査結果の考察(業務・意識面)</b>  <b>【電子証明書以外の認証制度の検討】</b> 民間認証局発行の電子証明書以外の準備・維持費の低い認証手段として、マイナンバーカードの利用促進、立会人型電子署名の導入検討等を図り実現を進めることで、電子利用向上が見込まれる。  <b>【国・地方公共団体の連携促進】</b> 国や自治体毎に競争参加資格や調達制度が分かれていることが政府調達参加へのハードルのひとつとなっていると考えられる。調達制度に係る国・地方公共団体の連携や手続の統一を推進することは、事業者にとって手続きの煩雑さの緩和につながり、政府調達参加へのハードルを下げることに資する可能性がある。

### 2.4.5 ボトルネックの定量分析

アンケート回答企業(570社)のうち、政府調達に参加している企業(161社)を対象に、電子契約に至るまでの利用ステップの中で、ボトルネックとなっている(対応していない企業の割合が高い)箇所と、ボトルネックを解消するために取り組むべき対応事項に関する考察を行った。以下が、ボトルネックの定量分析サマリである。

図表 2-15 ボトルネックの定量分析サマリ



(1) ボトルネックの抽出

1) 利用ステップの傾向

2.4.1 項「利用ステップに応じた整理」で定義したステップ毎に、どのステップが一番大きなボトルネックとなっているか(対応していない企業の割合が高い)を抽出した。各ステップの該当企業の割合は以下の通りである。

図表 2-16 ステップ毎の次のステップに対応していない該当企業の割合

ボトルネックの内容	該当企業の割合
ステップ1 政府電子調達情報システムを知らない	34社／161社 (21.1%)
ステップ2 電子証明書を保有していない	40社／127社 <b>(31.5%)</b>
ステップ3 電子入札を実施していない	18社／87社 (20.7%)
ステップ4 電子契約を実施していない	39社／69社 <b>(56.5%)</b>

上図の該当企業の割合の列に記載のとおり、ステップ4（電子契約の実施）で、69社中39社（56.5%）が電子入札までは対応できているが、電子契約に対応できておらず、4つのステップ中で、一番大きなボトルネックとなっていることが分かる。次いで、ステップ2（電子証明書の保有）で、127社中40社（31.5%）が、政府調達システムを知ってはいるが、電子証明書を保有しておらず、二番目に大きなボトルネックとなっていることが分かった。

ステップ毎のボトルネックの大きさ（次のステップに対応していない企業の割合の高さ）に注目すると、最優先で解消すべきボトルネックは、ステップ4の電子契約の利用段階で導き出される対応事項で、次いで解消すべきボトルネックは、ステップ2の電子証明書の取得段階から導き出される対応となる。（2）以降では、具体的に電子契約の利用段階と電子証明書の取得段階において、次のステップに進めていない事業者がアンケート調査の自由回答欄に記載した意見を集め、ボトルネックの要因と考えられる意見を分類した。

## 2) 売上高の傾向

1)で導出したステップ毎の該当企業数と、その企業群の属性のうち、売上高との関連性を分析した。まず、ステップ毎の該当企業の売上げ規模を、「～20億円」、「20億～50億円」、「50億～150億円」、「150億円～」の4段階に区分けし、ステップ毎に分類を行った結果の表が、以下となる。

図表 2-17 各ステップに該当する企業と「売上高」の関係

ボトルネックの定量分析		該当企業の分類				
ボトルネックの内容	該当企業の割合	売上高	該当企業の割合			
			ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
ステップ1 政府電子調達情報システムを知らない	34社/161社 (21.1%)	～20億円	6社/34社 (17.6%)	9社/40社 (22.5%)	4社/18社 (22.2%)	11社/39社 (28.2%)
ステップ2 電子証明書を保有していない	40社/127社 (31.5%)		～50億円	12社/34社 (35.3%)	9社/40社 (22.5%)	5社/18社 (27.8%)
ステップ3 電子入札を実施していない	18社/87社 (20.7%)	～150億円		8社/34社 (23.5%)	10社/40社 (25%)	2社/18社 (11.1%)
ステップ4 電子契約を実施していない	39社/69社 (56.5%)		150億円～	8社/34社 (23.5%)	12社/40社 (30%)	7社/18社 (38.9%)

ステップ毎の該当企業数と売上高の間に、特段の関係性は示されない結果となった。

### 3) 従業員数の傾向

次に、1)で導出したステップ毎の該当企業数と、その企業群の属性のうち、従業員数との関連性を分析した。ステップ毎の該当企業の従業員数を、「～125人」、「125～175人」、「175～400人」、「401人～」の4段階に区分けし、ステップ毎に分類を行った結果の表が、以下となる。

図表 2-18 各ステップに該当する企業と「従業員数」の関係

ボトルネックの定量分析		該当企業の分類				
ボトルネックの内容	該当企業の割合	従業員数	該当企業の割合			
			ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
ステップ1 政府電子調達情報システムを知らない	34社/161社 (21.1%)	～125人	5社/34社 (14.7%)	17社/40社 (42.5%)	5社/18社 (27.8%)	8社/39社 (20.5%)
ステップ2 電子証明書を保有していない	40社/127社 (31.5%)		～175人	11社/34社 (32.4%)	5社/40社 (12.5%)	3社/18社 (16.7%)
ステップ3 電子入札を実施していない	18社/87社 (20.7%)	～400人		13社/34社 (38.2%)	10社/40社 (25%)	7社/18社 (38.9%)
ステップ4 電子契約を実施していない	39社/69社 (56.5%)		401人～	5社/34社 (14.7%)	8社/40社 (20%)	3社/18社 (16.7%)

ステップ毎の該当企業数と従業員数の間に、特段の関係性は示されない結果となった。

### 4) 政府調達への参加頻度の傾向

続いて、1)で導出したステップ毎の該当企業数と、その企業群の属性のうち、政府調達への参加頻度との関連性を分析した。ステップ毎の該当企業の従業員数を、「年1回未満」、「年1回～月1回」、「月1回～週1回」、「週1回～日1回」、「日1回以上」の5段階に区分けし、ステップ毎に分類を行った結果の表が、以下となる。

図表 2-19 各ステップに該当する企業と「政府調達への参加頻度」の関係

ボトルネックの定量分析		該当企業の分類				
ボトルネックの内容	該当企業の割合	政府調達への参加頻度	該当企業の割合			
			ステップ1	ステップ2	ステップ3	ステップ4
ステップ1 政府電子調達情報システムを知らない	34社/161社 (21.1%)	年1回未満	11社/34社 (32.4%)	10社/40社 (25%)	5社/18社 (27.8%)	4社/39社 (10.3%)
		年1回～月1回	17社/34社 (50.0%)	24社/40社 (60%)	9社/18社 (50%)	23社/39社 (59.0%)
		月1回～週1回	3社/34社 (8.82%)	4社/40社 (10%)	3社/18社 (16.7%)	9社/39社 (23.1%)
ステップ2 電子証明書を保有していない	40社/127社 (31.5%)	週1回～日1回	0社/34社 (0%)	1社/40社 (2.5%)	0社/18社 (0%)	2社/39社 (5.1%)
		日1回以上	0社/34社 (0%)	0社/40社 (0%)	0社/18社 (0%)	0社/39社 (0%)
ステップ3 電子入札を実施していない	18社/87社 (20.7%)	把握していない	3社/34社 (8.82%)	1社/40社 (2.5%)	1社/18社 (5.56%)	1社/39社 (2.56%)
ステップ4 電子契約を実施していない	39社/69社 (56.5%)					

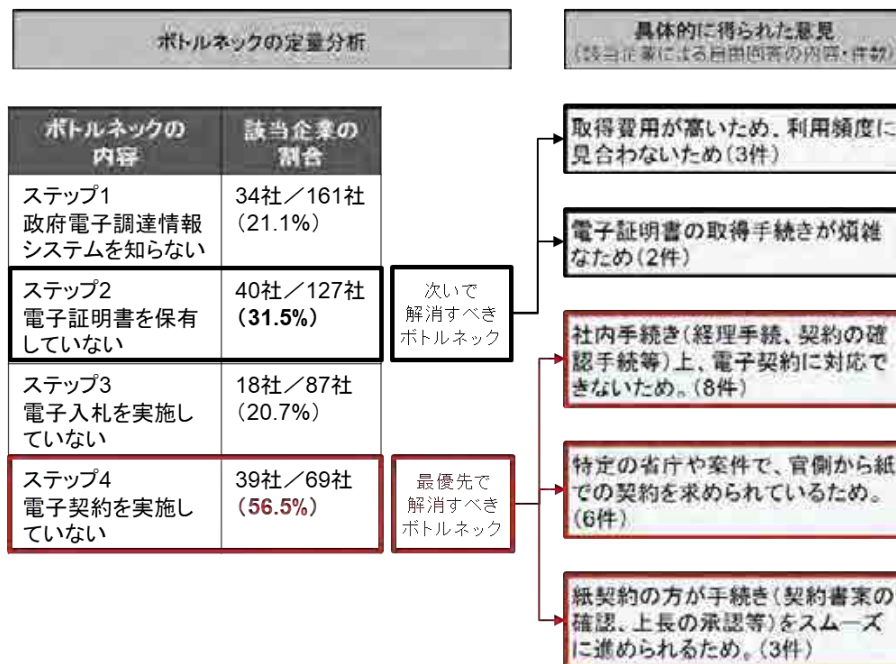
参加頻度	不参加率 (%)
年1回未満	8.8
年1回～月1回	12.5
月1回～週1回	16.7
週1回～日1回	28.2

結果として、政府調達への参加頻度のうち、参加頻度の高い3グループ（「月1回～週1回」、「週1回～日1回」、「日1回以上」）と、参加頻度の低い2グループとで比較をした場合、参加頻度の高い3グループは、ステップ1からステップ2までの前半ステップの間で、次のステップに進めない該当企業になる割合が低く、逆にステップ3からステップ4の間では、次のステップに進めない該当企業になる割合が高くなる傾向があることが分かった。したがって、政府調達への参加頻度が高い民間事業者ほど、電子入札や電子契約といったステップまで利用している傾向にあることが分かった。

## (2) 具体的に得られた意見

ステップ毎に、次のステップに進めていない事業者から得られた意見について、アンケートの自由記述を整理し分類を行った。以下の図では、上述の(1)ボトルネックの定量分析の1)利用ステップの傾向で判明した、特に優先度を高く対応すべき電子契約の利用段階と、電子証明書の取得段階における事業者の意見をまとめた。

図表 2-20 ステップ4 およびステップ2の事業者から得られた意見



最優先でボトルネック解消のために対応すべきステップ4「電子契約の利用段階」の事業者のうち、利用できていない事業者から挙げられた意見は、大きく以下の3つであることが判明した。

- 社内手続き（経理手続、契約の確認手続等）上、電子契約に対応できないため。（8件）
- 特定の省庁や案件で、官側から紙での契約を求められているため。（6件）
- 紙契約の方が手続き（契約書案の確認、上長の承認等）をスムーズに進められるため。（3件）

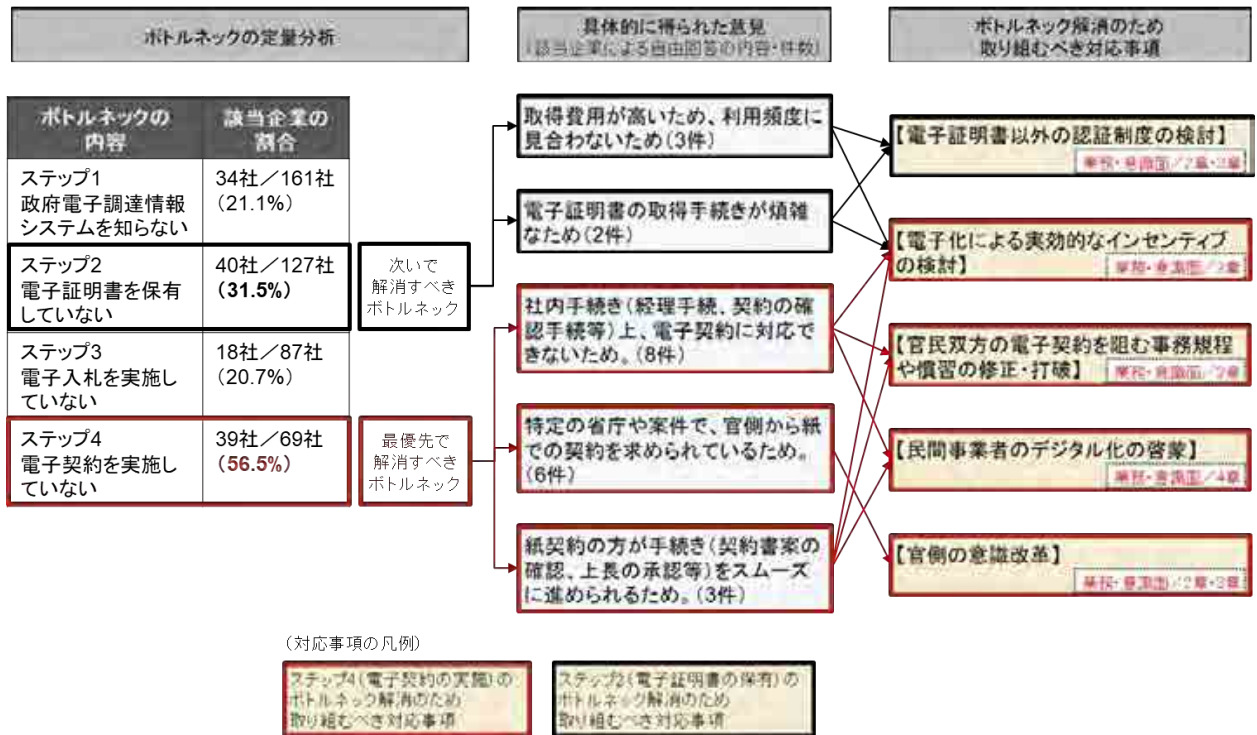
次いでボトルネック解消のために対応すべきステップ2「電子証明書の取得段階」の事業者のうち、電子証明書を保有できていない事業者から挙げられた意見は、以下の2つであることが判明した。

- 取得費用が高いため、利用頻度に見合わないため（3件）
- 電子証明書の取得手続きが煩雑なため（2件）

### (3) ボトルネック解消のため取り組むべき対応事項

(2) の電子契約書の利用段階、および、電子証明書の取得段階で得られた、次のステップに進めていない事業者の意見に対して、本調査全体（アンケート、ヒアリング、ワークショップで実施した考察（対応事項）を元に、それぞれの意見に対する対応事項を紐付けたのが、以下の図である。

図表 2-21 ステップ4 およびステップ2の事業者から得られた意見と対応事項



以下、最優先で対応すべき電子契約の利用段階の意見に紐づく対応事項4件と、2番目に優先して対応すべき電子証明書の取得段階に紐づく対応事項1件について整理する。

### 1) 電子契約の利用段階でのボトルネック解消のため取り組むべき対応事項

#### a. 電子化による実効的なインセンティブの検討

電子契約を実施していない事業者から挙げた「社内手続き(経理手続、契約の確認手続等)上、電子契約に対応できないため。」や、電子証明書を保有していない事業者から挙げた「取得費用が高いため、利用頻度に見合わないため」および「電子証明書の取得手続きが煩雑なため」といった意見に対しては、「電子化による実効的なインセンティブの検討」が対応策となる。3章ヒアリング調査の中でも、それまで電子によらず紙による入札で対応を行っていたところ、2.4.1項「利用ステップに応じた整理」の「ステップ2:電子証明書の保有」の考察で述べた令和2年4月の評価制度導入により、電子入札を行う強いインセンティブを感じ、電子入札を開始したという意見があった。このように普及促進のためには、より強いインセンティブ制度の導入を検討することが良策と考えられる。そのためにも、システム側だけでなく、政府全体としての取り組みを推進していくための取り組みがボトルネックの解消につながると考えられる。

#### b. 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破

電子契約を実施していない事業者から挙げた「社内手続き(経理手続、契約の確認手続等)上、電子契約に対応できないため。」や「紙契約の方が手続き(契約書案の確認、上長

の承認等)をスムーズに進められるため。」といった意見に対しては、「官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破」が対応策となる。このような意見の背景として、具体の電子契約への対応検討を行おうとしても、経理を担当する会計部門や、契約事項を担当する法務部門等といった複数の部門を跨いで調整を進める必要があり、当該複数事務部門の事務規程(明文化されているルール)又は慣習(明文化されていないルール)により、電子契約が認められていない」といった問題に直面したといった意見が多いことが分かっている。また、これまでに培ってノウハウもある紙契約のほうがスムーズである、と言う意見に対しても、背景には複数の社内部門を跨がって、電子契約の手続きにかかる調整が必要であるといった問題があることが分かった。

そうした事業者は担当者レベルでの解決は難しいと考えられるので、事務規程の修正や慣習の打破を図るためには、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間への働きかけを行い、官民だけでなく社会全体の電子契約の機運を盛り上げていくことがボトルネックの解消につながると考えられる。

### c. 民間事業者のデジタル化の啓蒙

電子契約を実施していない事業者から挙げた「社内手続き(経理手続、契約の確認手続等)上、電子契約に対応できないため。」や「紙契約の方が手続き(契約書案の確認、上長の承認等)をスムーズに進められるため。」といった意見に対しては、「民間事業者のデジタル化の啓蒙」が対応策となる。

上述のb)「電子契約を阻む事務規程や緩急の修正・打破」でも指摘の通り、今後民間事業者での電子契約の機運を盛り上げていくには、民間事業者の現場担当者だけの力では解決は難しく、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間への働きかけが重要となる。

参考ではあるが、4章のワークショップでは、特に企業経営者など経営幹部(ペルソナ)が取り組むべき課題として、昨今話題となっている「DX(デジタル・トランスフォーメーション:デジタル技術による組織、業務、ビジネスモデルの改革)」に対する取り組みや、官民双方の連携による社会全体のデジタル化の重要性が議論された。その結果の一つとして、民間事業者の現場担当者をターゲットとしたシステム改善だけでなく、企業経営者など経営幹部を巻き込んだデジタル化の啓蒙活動を同時に推進することがボトルネックの解消につながるのではとの結論が出されている。

### d. 官側の意識改革

電子契約を実施していない事業者から挙げた「特定の省庁や案件で、官側から紙での契約を求められているため。」という意見があったが、このような官側の姿勢は、民間事業者の電子化へのモチベーション・推進力を弱めかねない。改めて、官側職員が電子入札・電子契約を推進する意識を強く持つ「官側の意識改革」がボトルネックの解消につながると考えられる。

## 2) 電子証明書の保有段階でのボトルネック解消のため取り組むべき対応事項

電子証明書の保有段階でのボトルネック解消のために取り組むべき事項は、以下となる。



#### a. 電子証明書以外の認証制度の検討

電子証明書を保有していない事業者から挙げた「取得費用が高いため、利用頻度に見合わないため。」や「電子証明書の取得手続きが煩雑なため」という意見に対しては、「電子証明書以外の認証制度の検討」が対応策となる。

このような意見には、少しでも電子証明書の準備・維持負担の低減を図りたいという背景があるものと推測される。2.4.1 項「利用ステップに応じた整理」の「ステップ2：電子証明書の保有」の考察で記載の通り、現行利用している民間認証局発行の電子証明書以外の、準備・維持負担の低い認証手段として、政府全体として、更なるマイナンバーカードの利用促進や、現在の、官民双方の当事者が電子証明書を保有する形式に変わる新たな認証の仕組みの導入に迅速に対応し、民間事業者の利便性向上を実現することが重要である。

### 3. ヒアリング調査

#### 3.1 実施目的

アンケート調査では、幅広い企業と利用ステップに係る調査を行い、普及促進策の立案に向けた基礎情報の収集、整理を行った。本章ではアンケート調査の結果判明した課題や改善要望の更なる調査を目的として、企業規模と電子入札・電子契約の利用又は検討状況に基づき選定した事業者（5社）に対し、ヒアリング調査を行った。

#### 3.2 実施概要

ヒアリング調査の実施方法について、以下に示す。

図表 3-1 ヒアリング調査の実施方法

実施内容	詳細
調査件名	政府調達手続の電子化に関するヒアリング調査
調査期間	令和2年11月27日(金)～12月14日(月)
調査対象	民間企業 5社
ヒアリング方法	対面またはオンライン会議
調査内容	I. 電子調達システムの利用障壁 II. 電子入札の実施状況に関する質問とその深堀 III. 電子契約の実施状況に関する質問とその深堀 IV. 政府電子調達情報システムの使いやすさ・利便性に関する質問とその深堀 V. その他

ヒアリングに当たっては、政府電子調達情報システムの利便性の観点に加え、各ステップに該当する民間事業者が抱える課題と、その背景について詳細な調査を行った。

#### 3.3 ヒアリング対象の選定方法

ヒアリング対象企業は、様々な状況の企業から意見を収集するため、「企業規模」及び「電子入札・電子契約の利用又は検討状況」の2軸から対象を網羅できるよう、以下の5社を選定した（ただし、電子契約を原則としている企業は抽出できなかった）。なお、企業規模の分類は、中小企業基本法の製造業、その他の業種の定義に基づき、「資本金が3億円以下又は常時使用する従業員の数が300人以下の会社及び個人」を中小企業、その他の企業を大企業とした（ただし、C社は一般社団法人であり、中小企業基本法の定義に当てはまらないため、下表では「-」と記載した）。

図表 3-2 選定したヒアリング対象

企業略称	企業規模	業種	電子入札の利用又は検討状況	電子契約の利用又は検討状況
A社	大企業	E 製造業 (印刷・同関連業)	利用なし (検討段階)	利用なし (検討段階)
B社	大企業	G 情報通信業 (その他の情報処理・提供サービス業)	利用あり (一部案件のみ)	利用なし (検討段階)

企業略称	企業規模	業種	電子入札の利用又は検討状況	電子契約の利用又は検討状況
C社	-	G 情報通信業 (市場調査・世論調査・社会調査業)	利用あり (原則電子入札)	利用なし (検討段階)
D社	大企業	G 情報通信業 (市場調査・世論調査・社会調査業)	利用あり (原則電子入札)	利用あり (試行的に実施)
E社	中小企業	G 情報通信業 (受託開発ソフトウェア業)	利用あり (原則電子入札)	利用あり (一部案件)

### 3.4 実施結果

ヒアリングで得られた意見は、各社の利用又は検討状況に応じて、以下の4つに分類して整理した。

- (1) 電子入札又は電子契約の検討段階における意見
- (2) 電子入札の利用段階における意見
- (3) 電子契約の利用段階における意見
- (4) その他システムの利用に関する意見

また、各分類の意見は、システム面に関する意見と業務・意識面に関する意見に細分化した。

#### 3.4.1 意見の分類に応じた整理

##### (1) 電子入札又は電子契約の検討段階における意見

電子入札又は電子契約の検討に当たり得られた意見について、以下に示す。

なお、意見の内容は四角で枠囲みし、末尾に「図表 3-2 選定したヒアリング対象」で記載したアルファベットの企業略称を記載した。

##### a. システム面の意見

電子入札又は電子契約の検討段階においては、政府電子調達情報システムの利用や改善に関する特段の意見はなかった。

##### b. 業務・意識面の意見

電子入札又は電子契約の検討段階における、政府調達に関する業務・意識面に関する意見として、以下の回答が得られた。

電子ファイル形式の電子証明書を所持。カードリーダー管理が不要なのがメリットとして大きい。準備・維持が負担になっている。(A社、C社)

現在、電子入札や電子契約においては、調達制度やセキュリティ確保の観点から、電子証明書を準備・維持することが必要となっている。電子証明書に関する意見を確認したところ、上記の回答があった。A社からは、電子証明書の準備負荷が高いという意見があった。C社

からは、電子ファイル形式の電子証明書を所持しており、こちらはカードリーダー管理が不要であり管理コストが低いものの、取得費用等については負担がある旨の意見があった。

電子入札や電子契約の導入に当たり、情報セキュリティ管理規程の策定や、契約書が紙で残らないことが会計監査上問題ないかという検討が必要になるが、政府として対応方針などのガイドラインを示してもらえないか。(A社)

電子入札・契約に当たって、社内でのハードルとなり得る項目について確認したところ、A社から上記の回答があった。電子化に当たっては、運用管理規程や、情報セキュリティ管理規程の策定が必要になるが、社内規程の策定のための明確な道筋が示されていない。そのため、民側が独自に運用指針の検討をする必要があることが負荷になっており、政府から対応方針を示したガイドラインを示してほしいとの意見があった。

官側担当者からの電子入札利用の要請を受け、電子化に取り組み始めた。(A社)

電子入札の検討を始めたきっかけについて確認したところ、A社から上記の回答があった。電子入札を利用することによって、業務時間の削減や交通費、印刷代の削減等のメリットはあると認識していたが、最終的には官側からの働きかけによって電子入札の検討を始めたとの意見があった。

民側から電子契約の打診をしても、官側から対応していないと断られるケースがある。(E社)

電子契約への対応方針を確認したところ、E社から上記の回答があった。落札事業者の決定時点で電子契約を打診している府省が存在する一方で、府省によっては官側が電子契約に対応できていない実態が確認された。E社の方針としては、印紙代の節約等のメリットもあるため電子契約には前向きであるが、府省から紙契約としたいという要望がある場合が多く、全ての案件を電子契約とすることはできていないとの意見があった。

## (2) 電子入札の利用段階における意見

### a. システム面の意見

電子入札の利用段階における、政府電子調達情報システムの利用や改善に関する意見として、以下の回答が得られた。

添付ファイル容量の拡大をして欲しい。(B社、C社)

一部案件について紙入札を行っている理由について確認したところ、B社から上記の回答があった。B社は大企業であり、金額規模が大きい案件に参加する頻度が高いため、提案書等の付属書類が膨大になることも多く、現状の添付ファイル容量では十分ではない場合があるとの意見があった。また、C社からも容量が不足しており、ファイルの圧縮や分割を行い対応しているとの意見があった。

開札時の状況確認のための手動更新が負荷になっている。(C社、E社)

システムの操作方法や使いやすさについて確認したところ、C社、E社から上記の回答があった。入札を行った後、入札結果の状況をなるべく迅速に把握したいが、入札結果を確認するために何度も画面の手動更新をしなければならず、画面を自動更新してほしいとの意見があった。また、E社からは、再入札となったにも関わらず官側から再入札の連絡がなく、入札結果画面の手動更新もしていなかったため、気づいた時には再入札期限が過ぎており、再入札ができなかったケースが発生した旨の意見があった。

民間事業者としては原則電子入札に対応する方針としているが、民側の担当者の個別の判断が優先されて、紙入札案件になっているケースもある。(E社)

E社は原則電子入札としているが、例外的に紙入札としている案件の特徴について確認したところ、上記の回答があった。会社全体として電子入札を推奨していても、担当者によっては紙入札に慣れており、電子入札を行わない担当者もおり、最終的には担当者の判断としているとの意見があった。

#### b. 業務・意識面の意見

電子入札の利用段階における、政府調達に関する業務・意識面に関する意見として、以下の回答が得られた。

電子入札の際、案件によっては提案書を紙で提出することが求められている案件がある。(C社)

電子入札への対応方針について確認したところ、C社から上記の回答があった。電子入札を利用している場合であっても、提案書に部数の指定がある等、紙での提出が必要であることが多いとのことである。案件によっては、一部の資料を電子、提案書など残りの資料を紙で提出する運用を行っているとの意見があった。

再入札時には、官側から紙入札、電子入札に関わらず全ての民間事業者に再入札の連絡を行うべきところ、電子入札の民間事業者に連絡がなく、再入札できなかったケースがある。(E社)

システムの操作方法や使いやすさについて確認したところ、E社から上記の回答があった。開札時に画面を手動更新する必要があり、再入札となったことに気づかない場合があるとの意見に関連して、そもそも官側担当者が、紙入札、電子入札に関わらず再入札の連絡をすべきではないかという意見があった。

令和2年4月より、マイナンバーカードを用いると加点される制度が始まったため、電子入札を開始した。また、電子入札を始めたところ、電子化によるペーパーレスのメリットは大きいと感じている。(B社)

電子入札の検討を始めたきっかけについて確認したところ、B社から上記の回答があった。B社では、これまで電子入札を使わず紙入札で対応を行っていたところ、令和2年4月よりIT室の主導で開始された「マイナンバーカードの普及等に向けた情報システムに係る調達等における評価制度<sup>4</sup>」により、マイナンバーカードを利用して電子入札を行った場合は技術点が加点されることとなった点にメリットを感じ、電子入札を利用し始めた旨の意見があった。一方で、加点以外にペーパーレス等のメリットを新たに認識したとの意見があった。

### (3) 電子契約の利用段階における意見

#### a. システム面の意見

電子契約の利用段階における、政府電子調達情報システムの利用や改善に関する意見として、以下の回答が得られた。

紙契約であっても電子契約であっても、契約締結のやり取りで時間がかかることがある（特に、電子契約の場合は紙契約より契約締結が長引くケースもある）。電子契約であれば、官民双方の作業進捗状況などを可視化できたり状況確認通知を出せると有難い。  
(E社)

電子契約に関する意見を確認したところ、E社から上記の回答があった。事業者決定から契約締結までの所要時間について、紙契約と比較して、電子契約の方が所要時間が長くなる傾向にある。特に官側の契約書の確認期間が長くなる傾向にあり、省庁によっては紙契約を優先させて、電子契約は後回しになっていると感じられる、という旨の意見があった。

#### b. 業務・意識面の意見

電子契約の利用段階における、政府調達に関する業務・意識面に関する意見として、以下の回答が得られた。

政府調達の取引が社の取引全体に占める割合が少なく、民間も含めた他取引の多くが紙契約である現状で、政府調達のみ電子契約に対応することは難しい。(C社)

電子契約を利用していない理由を確認したところ、C社から上記の回答があった。政府調達（官民の契約）以外の、民間同士の契約案件が占める割合が大きな民間事業者の場合、民間同士の契約案件について契約業務の電子化が進んでいない以上、政府調達（官民の契約）のみを電子化することは難しいとの意見があった。

電子契約に対応できない理由について、過去からの慣習や、他部門との調整経緯で対応できないと思われるものの、明確な根拠がない民間企業も複数存在した。(B社、C社、

<sup>4</sup> <https://cio.go.jp/node/2582>

D 社)

電子契約を利用していない理由を確認したところ、B 社、C 社、D 社から上記の状況が確認された。

B 社は、社内規程上、官公庁案件では現状契約書類は紙で保管することになっているため、対応が難しいとの意見があった。一方で、民間との契約では電子化が推進されているため、契約書類を紙とする特別な理由がある訳ではなく、慣習（社内規程等で明文化されていない暗黙のルール）ではないか、という意見であり、ヒアリング担当者の範囲では詳細は不明とのことであった。

C 社については、官公庁案件以外の契約についても紙で行っているとのことであるが、明確な理由はないとの意見があった。

D 社については、電子契約を試行的に実施しているが、全社的な浸透には至っておらず、原則としては紙契約が残っている。電子契約が浸透に至らない理由としては、「電子契約の法務対応とリスク管理上のハードルが高い。」「監査対応においても問題となる可能性がある。」との意見、社内手続き上の信頼性の担保が議論となっているとの意見が挙げられる。また、監査対応について、従来契約書は紙で保管してきたため電子契約によって紙を廃止するのは不安が残るとのことであったが、社内規程等で明確に紙である必要はないのではないかという意見もあり、ヒアリング担当者の範囲では詳細は不明とのことであった。

社内手続きとしては案件の決裁と、契約事務は全く別のものである。電子契約が進んでも社内の決裁方法には何も変化がない。そういった意味で、管理の上では業務効率化はあまり果たされていないと感じている。(D 社)

D 社について、電子契約を試行的に実施した結果について意見を確認したところ、上記の回答があった。官-民間の契約の電子化が効率化されても、現状社内決裁の方式に変化がないため、必ずしも社内の業務効率の向上には結びついていないとの意見があった。

#### (4) その他システムの利用に関する意見

上記以外の、政府電子調達情報システム全般の利用や改善に関する意見として、以下の回答が得られた。

対応するブラウザや端末が限られているため、マルチブラウザ・マルチデバイス対応がなされると良い。合わせて、文字サイズの調整ができると良い。(B 社)

システムを利用するための端末の整備について確認したところ、上記の回答があった。B 社では全社的にシンククライアント端末を用いているが、電子調達システムがシンククライアント端末に対応していない(入札パッケージに起因)ことから、別途通常の端末を整備した。その際、なるべく利用可能なブラウザを拡大してほしいとの意見があった。

調達ポータルで調達案件を検索する機能の使い勝手が悪いので改善して欲しい。(A 社、C 社、D 社、E 社)

調達情報の収集方法について確認したところ、A社、C社、D社、E社から、上記の調達ポータルや電子調達システムの案件情報の検索機能の使い勝手に関する意見があった。

具体的には、以下の点について改善要望があった。

- キーワードで半角・全角が区別されてしまう点
- 検索項目が完全一致なのか、部分一致なのか等が不明瞭である点
- 公示期間の設定等が分かりづらい点
- 公示件名と役務内容が一致しない場合に、特定のキーワードでの案件検索が行えない点

なお、ヒアリング対象企業の中には、民間の調達情報提供サービスを利用している民間事業者も多く見受けられたが、政府電子調達システムでも、より簡潔に検索ができるようにしてほしい旨の意見があった。

ログイン後のトップ画面で、自社の応札している担当案件が一覧表示される機能があると良い。(E社)

調達情報の収集方法について確認したところ、E社から上記の回答があった。現状では応札等の手続について、一件ずつ担当案件を毎回検索する必要があるため、自社の応札している担当案件を登録できる機能や、一覧で表示できる機能があると良いとの意見があった。

GEPSに蓄積されている過去の案件、落札会社、落札金額等データを活かした分析情報を提供してほしい。民間サービスの提供する分析情報もなかなか使い物にならない事が多い。(A社、B社、C社、E社)

政府調達に係るデータの使用方法について確認したところ、A社、B社、C社、E社から上記の回答があった。これまでの自社の参加案件の把握や、競合他社の情報取得のために、こうした情報が活用できると良いとのことであった。また、B社からは、仕様書をDLした民間事業者の情報や応札者情報についても取得できると良いとの意見があった。

ヘルプデスクに問い合わせたところ、違う番号へかけ直すよう指示された。どこに問合せたら良いかが分かりづらい。(A社)

システムに関する意見を確認したところ、A社から上記の回答があった。電子調達システムの利用に当たって、一貫して対応できるヘルプデスクが必要ではないかとの意見があった。

システムを利用するための環境のセットアップやバージョンアップ対応が難解である。(C社、E社)

システムの利用に当たり参考とした情報(マニュアル、ヘルプデスク等)を確認したところ、C社、E社から上記の回答があった。C社、E社共に、バージョンアップ対応が難解であり、マニュアルを参照しても問題が解決しなかったためヘルプデスクを利用して解決し



た。そのため、環境設定やバージョンアップ対応について、より簡易に完了できるようにしてほしいとの意見があった。

### 3.4.2 考察（想定される対応等）

ヒアリング調査で得られた意見等を踏まえ、今後の対応事項（システム面及び業務・意識面）について、以下の考察を行った。

#### (1) システム面の対応

##### a. 提案書の添付ファイルの容量拡大

電子入札時に民間事業者が提案書提出等でファイル添付する際の容量の上限値は、現在10MBとなっている。B社のヒアリングの意見でもあったとおり、金額規模の大きな案件に参加する場合、必然的に添付資料の数も増え、添付容量のサイズが大きくなると想定される。また、昨今は画像や動画をはじめとした非構造化データの容量の拡大化や、そうした容量の大きなファイルを保管するストレージについても近年の技術進歩に従ってコストが逡減している状況になる。そうした背景を踏まえ、今後も民間事業者が提案書提出時に添付するファイルの容量は増加していく方向にあると想定されるので、添付ファイル容量の拡大を検討していくべきと考える。

なお、2.4.1「利用ステップに応じた整理」の考察においても述べたとおり、電子調達システムは、システムの開発・運用費用を抑えるため、JACICで開発された既存の電子入札コアシステム（多くの地方自治体での導入実績を有する入札パッケージ）を利用しており、添付ファイル容量の拡大についても、本入札パッケージの機能改善が必要となることが判明している。そのため、開発元であるJACICへの働きかけも含め、政府全体として入札パッケージの改善（機能改善の柔軟化等）検討する必要があると思われる。

このほか、提出させる添付書類全体について過度なものとなっていないか、過去に提出したものと重複していないかなどの点を見直し、添付書類自体を削減していくことが望ましい。

##### b. UI/UX改善（最新ステータスの自動更新表示）

開札の際、落札や再入札の結果などを、リアルタイムに近いタイミングで簡易に把握できることは、民間事業者にとっての利便性向上に資すると考える。E社のヒアリング結果からも、再入札決定の確認が遅れたために、再入札に参加できなくなったという意見があった。そうしたトラブルを回避するための手段として、開札時の状況を定期的に更新するなどの機能改善について検討していく必要がある。

##### c. マニュアルや研修の拡充

D社へのヒアリングより、会社全体として電子入札を推奨していても、担当者が電子入札に不慣れであるために、紙入札を選択しているケースがあることが判明した。そうしたケースは、企業の担当者に対するマニュアルや研修を充実させることで民間事業者側が担当者

に対して電子入札を習熟させることが容易となる可能性が高い。アンケート調査でも前述の通り、マニュアルの改善や研修や講習会開催の拡充による学習機会の増加により、電子入札の利用率向上につながると考えられる。

#### d. UI/UX 改善（分かりやすい操作画面）

上述の c. 「マニュアルや研修の拡充」でも述べたとおり、電子入札の担当者がシステムに不慣れだと感じてしまうと、その後システムを使わなくなってしまうケースがあることが判明した。そのために、マニュアルや研修の拡充によってシステム理解を高める必要がある一方、より本質的な対応としては、システム操作に際して、極力マニュアルやヘルプデスクの確認を必要としない UI/UX を目指すことを検討すべきと思われる。具体的には、企業の担当者のやりたいことや目的に対して、どの順番でどの操作を進めればいいのかを直感的に理解できる画面遷移であること、分からない用語や操作箇所があっても、操作中の画面上ですぐ確認できるツール TIP があること等が挙げられる。システムを分かりやすい操作画面に改善していくことで、システムの利用率向上につながると考えられる。

#### e. UI/UX 改善（契約締結までの残タスクの見える化）

電子契約の利用段階において、契約締結のやり取りで官側担当者の対応に時間がかかるとの意見があった。契約締結の際には、官民双方で契約事項の確認を実施する必要があり、官側担当者の確認時間を要する場合もあると想定される。その際、民間事業者からは、官側担当者側の作業進捗状況が分からないため、不安を感じることも多いと推測される。官民の双方の作業の進捗状況を通知する、あるいは前回作業から時間の経過しているタスクを通知し、タスク漏れを防止指定する進行管理機能の改善を検討することで、電子契約の利便性および利用率向上に資すると考えられる。

#### f. マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進

2章のアンケートでも意見があったが、システムを利用するためのブラウザやデバイス（タブレット、スマートフォン等）の種類を増やすことで、民間事業者がシステムにアクセス出来る機会が増え、システムの利用率向上につながると考えられる。電子入札や電子契約などの重要な手続きでは、従来どおり PC 環境での業務が多いと想定されるが、案件情報検索や落札結果や官側担当者からの各種通知の確認などにおいては、どこにいても確認できるといったマルチデバイス対応は重要であると考えられる。また、電子入札や電子契約における PC 環境での業務においても、現状のブラウザが Internet Explorer11 に限定されている点については、今後、企業が主に利用している Microsoft Edge や Google Chrome 等のブラウザも使用可能とすることで、システムの利便性及び利用率の向上に資すると考えられる。

なお、政府情報システムのうち、マイナポータル（内閣官房）、e-Tax（国税庁）等は既にマルチブラウザ・マルチデバイスに対応している。また「デジタル・ガバメント実行計画」でも、スマートフォン等を利用したオンライン手続きにおける利便性向上が掲げられている(6.2.3章)。こうした動向も踏まえ、本システムもマルチブラウザ・マルチデバイス対応を進めていくべきであると考えられる。

## g. 検索機能の改善

検索機能については、ヒアリングを実施した 5 社中 4 社から分かりにくく使いづらいとの意見が出た。検索機能は、民側利用者にとっては調達情報を検索し、その後の入札・契約等につながる重要な機能となるため、システムを利用する際については特に優先して改善を検討すべきと考えられる。

ヒアリングの結果から導出した、今後具体的に検討すべき改善内容は以下の 4 点となる。ただし、各項目の実現においては、機能実現に向けた対応工数が大きくなる項目もあると想定されるため、各項目を実現する上での費用対効果を勘案した上で、対応実施の優先付けを検討すべきである。

- 検索キーワードにおいて、半角・全角を区別せずに結果を返せること。
- キーワード検索が前方部分一致に対応するかを明確に示すこと。
- 公示期間の設定について、公告開始日と公告終了日毎に範囲指定する方法だけでなく、公告期間での範囲指定も検索可能とすること。
- 公示件名での検索だけでなく、特定のキーワードでの案件検索が行えるようにすること。

なお、上記の個別の機能改善への対応だけでなく、検索画面全体の使いやすさ向上を目指すために、外部の UI/UX の専門家の意見も踏まえて取り組むべきと考える。

## h. UI/UX 改善（情報の一覧性向上）

調達情報の確認について、E 社からの要望として、システムログイン後も、都度登録案件を案件名や案件番号で検索する必要がある点が非常に面倒であるという意見があった。地方公共団体（東京都）の調達システムでは、ログイン後に自社が応札している案件等を一覧表示する機能を有しており、そうした機能の使い勝手が良かったという意見もあった。なお、E 社は政府調達以外に東京都などの自治体調達にも参加しており、他の調達システムとの横並びの視点での意見があった。

また、官側からも、部署単位ではなく職員単位で担当案件の一覧を表示してほしい旨の要望も上がっており、情報一覧の表示による視認性の向上は、官民双方から求められている改善内容と考えられる。

上記を踏まえ、本システムにおいても同等の機能の実装を検討することが望ましいと考える。

## i. 情報公開の促進（オープンデータ化）

今回のヒアリングを通して、調達情報を収集するために、多くの民間事業者が、政府電子調達情報システムの利用とは別に、民間の公共調達情報提供サービスを利用していることが判明した。そこでは、通常の調達案件の情報だけでなく、政府電子調達情報システムからは収集しづらい過去の案件や落札会社、金額等の情報を入手することも目的としていた。したがって、今後、政府電子調達情報システム内に保存されている調達に関する情報について、支障のない範囲でオープンデータとして公開することを検討することも考えられる。

## j. ヘルプデスクの改善

本報告書の 1.1「本調査の背景」で記載の通り、政府電子調達情報システムは、令和 3 年 1 月時点で、過去の経緯により 3 システムから成り立っており、システムのヘルプデスクも調達ポータルと電子調達システムで分かれている（調達総合情報システムは、資格審査の事務支援を行う資格審査事業者が実施）。そのため、民間事業者のヘルプデスクの一貫対応を希望する声につながっていると考えられる。

ヘルプデスクの改善については既に取り組みを進めており、令和 3 年 5 月に電子調達システムと調達ポータルのヘルプデスクの統合を予定している。あわせて、IVR（自動音声応答装置）を導入し、利用者からの問い合わせ内容の振り分けを行う予定である。中長期的には、IVR の更なる高機能化や、AI・チャットボット等の技術による更なる問い合わせ対応の改善などが想定される。

## k. UI/UX 改善（分かりやすい操作画面）

上述の j.「ヘルプデスクの改善」でも述べたとおり、複数のヘルプデスクがシステムごとに分かれてしまうことで、利用者がどのヘルプデスクに問い合わせれば良いかが分かりにくく、不便に感じてしまうケースがあることが判明した。そのためにヘルプデスクの統合や IVR での自動音声対応機能の導入を予定しているが、より本質的な対応として、システム操作に際して、極力マニュアルやヘルプデスクの確認を必要としない UI/UX を目指すことが重要である。具体的には、企業担当者のやりたいことや目的に対して、どの順番でどの操作を進めれば良いかを直感的に理解できる画面遷移であること、分からない用語や操作箇所があっても、操作中の画面上ですぐ確認できるツール TIP を用意すること等が挙げられる。

## l. 利用環境の構築・維持の負担軽減

システムの利用環境の設定の負担については、2.4.1「利用ステップに応じた整理」で記載したとおり、アンケート調査でも同様の意見があった。本調査でヒアリング調査を行った企業からも同様の意見があった。具体的には、C 社と E 社からの意見として利用環境の初期の構築やバージョンアップ時の対応の際に、対応が難解という意見があった。また、C 社と E 社は中小企業の分類であるが、PC 利用環境の維持・管理は事務担当が一人で行っており、手元のマニュアルやヘルプデスクを参考に、時間をかけて対応しているとの意見があった。

中小企業においては、同様の体制でシステムの利用環境の維持・管理をされているケースも多いと想定される。したがって、マニュアルやお知らせ等でバージョンアップ時の設定手順を詳細化や情報提供、利用環境の導入手順の簡略化等について、継続的に検討し続ける必要があると考えられる。

## (2) 業務・意識面

### a. 電子証明書以外の認証制度の検討

電子証明書の利用に関する負担については、2.4.1「利用ステップに応じた整理」で記載したとおり、アンケート調査でも同様の意見があり、ヒアリング調査でも、少しでも電子証明

書の準備・維持負担の低減を図りたいという同様の意見があった。

2.4.1 項「利用ステップに応じた整理」の「ステップ2：電子証明書の保有」の考察で記載の通り、現行利用している民間認証局発行の電子証明書以外の、準備・維持負担の低い認証手段として、政府全体として、更なるマイナンバーカードの利用促進や、現在の、官民双方の当事者が電子証明書を保有する形式に変わる新たな認証の仕組みの導入に迅速に対応し、民間事業者の利便性向上を実現することが重要である。

#### b. 情報発信（ガイドラインの例示等）

ヒアリング調査を通して、電子入札・契約利用時の個人情報を含む書類や、電子契約書の適切な管理等に関する情報セキュリティ規程や、電子契約に係る会計監査の対応方針に関する規程等策定や修正が必要となり、電子入札や電子契約の導入に当たってのハードルとなっていることが判明した。特に、A社などの大企業では、社内の関係部門（営業部門・法務部門・会計部門等）の調整が対応に時間がかかるためハードルが高く、一方でE社などの中小企業では、関係部署との調整も少なくハードルが低い傾向にあると考えられる。

電子入札や電子契約の普及を推進するためには、今後も民間事業者の社内ルール整備が必要となるが、そうした社内ルール整備の支援は、システムだけでなく制度・業務にも関連する内容であるため、官民一体となって、かつ政府全体として取り組むべき内容といえる。そうした支援の一般として、情報発信（ガイドラインの策定、導入事例に関するベストプラクティスの例示等）を行うことで、民間事業者の社内検討を促進させ、電子化の機運を高めることにつながると考えられる。

#### c. 官側からの周知・声掛け

A社、C社、D社、E社のヒアリングの結果、電子入札・契約の導入検討は、官側担当者からの電子化の対応要請を受けたことがきっかけとなるケースがあることが判明した。システムの利用率の向上に向けては、こうした官側担当者からの電子化の周知・声掛けを、引き続き根気強く継続していくことが重要と考える。

#### d. 官側の意識改革

2.4.3「電子入札及び電子契約の選択理由」でも述べたとおり、ヒアリング調査でも、民側から電子契約を打診しても官側から対応していないと断られるケースや、電子入札を選択しても提案書を紙で提出することが求められるケースがあるとの意見があった。また、再入札時には、官側から紙入札、電子入札に関わらず全ての民間事業者に再入札の連絡を行うべきところ、電子入札の民間事業者に連絡がなく、再入札できなかったケースがあるとの声もあった。こうした、紙入札と電子入札の民間事業者に差を付けたり、部分的に紙資料の提出を残すような官側の姿勢は、民間事業者の電子化へのモチベーション・推進力を弱めかねない。改めて、官側担当者が電子入札・電子契約を推進する意識を強く持つ必要があると考えられる。

#### e. 電子化による実効的なインセンティブの検討

B社では、これまで電子入札を使わず紙入札で対応を行っていたところ、令和2年4月より、マイナンバーカードを利用して電子入札を行った場合は技術点が加点されることとなったことを踏まえ、電子入札に対応した。

B社は資本金1,000億超、従業員数も数万人超となる国内有数の大企業であり、電子証明書の取得・維持の費用は、電子入札の阻害要因となる可能性は少ないと考えられる。逆に、C社は大企業であるがゆえに、これまで紙入札で行っていた、社内の営業部門、会計部門、法務部門等をまたがる業務フローを変更することが大きな阻害要因になっているものと考えられる。

上記の状況においても、B社は令和2年4月の評価制度導入により「電子入札により技術点が加点され、案件の受注可能性が高まる」という点に、電子入札に切り替える強いインセンティブを感じ、電子入札を開始した。

今後の普及促進のためには、契約においても同様に、電子契約に対応することにより技術点の加点を行うなどのより強いインセンティブ制度の導入を検討することが考えられる。そのためにも、システムを所管する総務省だけでなく、政府全体としての取り組みを推進する必要があると考えられる。

#### f. 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破

これまでに電子契約の利用の障壁となった事項を確認する中で、以下の3項目が挙げられた。

- I. 会社内で政府調達に占める取引割合が低く、会社全体では、まだ紙契約が主流である。
- II. 過去からの慣習や、他部門との調整経緯で対応できないとしつつも、実は明確な根拠が分かっていない。
- III. 契約を進める上では、官側担当者とのやり取り以外に、社内の決裁手続きが同等もしくはそれ以上に発生しており、社内決裁が紙ベースのままでは業務効率化にそこまで寄与しない。

上記Iについては、民間事業者の立場から見ると、政府調達による売上が、全体の売上に占める割合には当然ばらつきがあり、政府調達に係る売上の割合が高い民間事業者も存在すれば、逆に取引割合が低い民間事業者も存在する。そうした場合、民間事業者毎に、電子契約に向けた意欲が異なる（政府調達に係る売上の割合が低ければ、電子契約の意欲も低い）と考えられる。そのため、民間企業による電子契約の意欲は、政府調達だけでなく、民間同士の電子契約の推進具合にも大きく影響されることが想定される。

続いて、上記II及びIIIについては、IIとIIIのどちらも複数の部門（営業部門、法務部門、会計部門等）を跨いで調整を進める必要があり、当該複数事務部門の事務規程（明文化されているルール）又は慣習（明文化されていないルール）により、電子契約が認められていないことが障害になっていると想定される。

以上のように考えると、電子契約への移行を推進するためには、担当者レベルの解決は難しい場合もあると考えられるので、事務規程の修正や慣習の打破を図るために、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間への働きかけを行い、官民だけでなく社会全体の電子契約の機運を盛り上げることが重要と考えられる。

### 3.4.3.3 章のサマリ

3 章の調査結果及び考察を整理したサマリについて、以下に示す。

図表 3-3 3 章（ヒアリング調査）サマリ(1/2)

意見分類	ヒアリング調査結果	調査結果の考察(システム面)
電子入札又は電子契約の稼働稼働における意見	N/A	<p>【提案書の添付ファイル容量拡大】 複数の事業者より、提出する提案書のファイルサイズが大きくなってきていることも踏まえ、入札時の提案書提出における添付ファイル容量制限の緩和に対する要望の声が多かった。提案書等のファイルを保存するために必要なストレージは、近年の技術進歩に従ってコストが下がってきている。そうした背景に加え、検索機能と同一く民間事業者の利便性に直結する問題であるため、添付ファイル容量の更なる拡大を検討していく必要がある。</p> <p>【UI/UXの改善(最新ステータスの自動更新表示)】 落札結果や再入札の必要性などをリアルタイムかつ簡易に把握できるよう、落札時の状況確認の更新を分かりやすくして欲しいという声が多かった。動向に画面の状況を自動的に表示更新する機能など、民間利用者の立場に立った機能改善を行っていく必要がある。</p>
電子入札の利用稼働における意見	<p>添付ファイル容量の拡大を欲しい。</p> <p>開札時の状況確認のための手動更新が負担になっている。</p> <p>事業者としては原則電子入札に対応する方針としているが、民間の担当者の個別の判断が優先されて、紙入札案件になっているケースもある。</p>	<p>【マニュアルや研修の拡充】 会社方針として電子入札を原則としつつも、民間担当者が電子入札に不慣れのために、慣れた紙入札を選択してしまっているケースがあることが判明した。マニュアルや研修コンテンツを拡充し、より多くの民間担当者の電子入札操作の習得を促すことが電子利用率の向上につながる。</p> <p>【UI/UX改善(分かりやすい操作画面)】 システム操作に際して、権力マニュアルやヘルプデスクの確認を必要としないUI/UXを目指すことが望ましい。自分の目的に対して、どの順番でどの操作を進めればいいのかを直感的に理解できる画面遷移であることや、分からない用語や操作箇所があっても、操作中の画面上ですぐ確認できるツールTipsがあることでシステムの利用率を向上できる。</p>
電子契約の利用稼働における意見	紙契約であっても電子契約であっても、契約締結のやり取りで時間がかかることがある(特に、電子契約の場合は紙契約より契約締結が長引くケースもある)。電子契約であれば、官民双方の作業進捗状況などを可視化できたり状況確認通知を出せると有難い。	<p>【UI/UX改善(契約締結までの残タスクの見える化)】 電子契約の場合、紙契約と比べて契約締結が長引くケースがあることが判明した。契約締結に向けては官民双方がやり取りを行うので、官民双方の作業進捗を可視化し、適切に進行管理を行える機能改善を検討することが、電子契約の利便性向上につながる。</p> <p>【マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進】 システムを利用するためのブラウザやデバイス(タブレット、スマートフォン等)の種類を増やすことで、民間事業者からのシステムへのタッチポイントを増やし、システムの利用率向上につながる。また、タブレットやスマートフォンの普及を背景に画面上で文字サイズを簡単に調整できる機能の要望が上がっているものと考えられる。 政府情報システムのうち、マイナポータル(内閣官庁)、e-Tax(国税庁)等は既にマルチブラウザ・マルチデバイスに対応している。また「デジタル・ガバメント実行計画」でも、スマートフォン等を利用したオンライン手続きにおける利便性向上が掲げられている(6.2.8章)。こうした動向も踏まえ、本システムもマルチブラウザ・マルチデバイス対応を進めるべきである。</p>
その他システムの利用に関する意見	<p>対応するブラウザや端末が限られているため、マルチブラウザ・マルチデバイス対応がなされると良い。合わせて、文字サイズの調整ができると良い。</p> <p>調達ポータルで調達案件を検索する機能の使い勝手が悪いので改善して欲しい。</p> <p>ログイン後のトップ画面で、自社の応募している担当案件が一覧表示される機能があると良い。</p> <p>GEPsに蓄積されている過去の案件、落札会社、落札金額等データを活かした分析情報を提供してほしい。民間サービスの提供する分析情報もなかなか使い物にならない事が多い。</p> <p>ヘルプデスクに問い合わせたところ、違う番号へかけ直すよう指示された。どこに問い合わせたら良いかが分かりづらい。</p> <p>システムを利用するための環境のセットアップやバージョンアップ対応が難解である。</p>	<p>【検索機能の改善】 検索機能については、ヒアリングを実施した5社中4社から分かりやすく欲しいとの意見が出た。キーワード検索や案件期間の絞り込み設定といった具体的な機能に関する改善要望だけでなく、そもそも入力カテゴリが多すぎて入力必須項目が分かりづらいといったUIに関する改善要望も見られた。検索機能は、民間利用者にとっては調達情報を検索し、その後の入札、契約等につながる重要な機能となるため、システムを利用する際については特に優先して改善を検討すべきと考えられる。</p> <p>【UI/UX改善(情報の一覧性向上)】 調達情報の確認について、システムログイン後も、都度登録案件を案件名や案件番号で検索する必要がある点が非常に面倒であるという声が多かった。同様の地方公共団体(東京都)の調達システムでは、ログイン後に自社が応募している案件等を一覧表示する機能を有している。 また、官側からも、部署単位ではなく職員単位で担当案件の一覧を表示してほしい旨の要望も上がっており、情報一覧の視認性向上は官民双方から求められていると考えられる。 上記を踏まえ、本システムにおいても同等の機能の実装を検討すべきと考える。</p> <p>【情報公開の促進(オープンデータ化)】 過去の案件や落札会社、金額等の情報を公開することに対するニーズは非常に高いことが分かった。そのため、システムに蓄積された過去の調達データのオープンデータ化を進めることは、民間事業者のニーズに合致しており、利便性向上に資すると考えられる。</p> <p>【ヘルプデスクの改善】 ヘルプデスクが複数あり利用者がどのヘルプデスクに問い合わせるべきかき分からなくする原因と考えられる。令和5年5月より実施予定のヘルプデスクの統合により、ある程度の解決は見込まれるだろう。あるいは、各操作画面においてどのヘルプデスクに問い合わせるか、問い合わせ先の動線を分かりやすく整理することは有効な対応と考えられる。</p> <p>【利用環境の構築・維持の負担軽減】 利用環境の構築・維持を簡易化し、(欲しい)旨の機能が稼働するまで、特に遠郊自治体の電子調達システムのクライアント環境と共有しているケースや、ソフトウェアを必要とするケースで、環境設定の分かりやすさを指摘する声が多かった。バージョンアップ時の設定手順の明確化等でのマニュアル記載を充実させ情報提供することに加え、そもそもの利用環境の導入手順を簡略化する仕組みを継続的に検討し続ける必要がある。</p>

図表 3-4 3章（ヒアリング調査）サマリ(2/2)

意見分類	ヒアリング調査結果	調査結果の考察(業務・意識面)
電子入札又は電子契約の検討段階における意見	<p>電子ファイル形式の電子証明書所持、カードリーダ管理が不要なのがメリットとして大きい。準備・維持が負担になっている。</p> <p>電子入札や電子契約の導入に当たり、情報セキュリティ管理規程の策定や、契約書が紙で残ることが会計監査上問題ないかという検討が必要になるが、政府として対応方針などのガイドラインを示してもらえないか。</p> <p>官債担当企業からの電子入札利用の要請を受け、電子化に取り組み始めた。</p> <p>民間から電子契約の打診を受けても、官側から対応していないと断られるケースがある。</p>	<p>【電子証明書以外の認証制度の検討】 民間認証局発行の電子証明書以外の準備・維持負荷の低い認証手段として、マイナンバーカードの利用促進・立会入型電子署名の導入検討等を併り実現を進めることで、電子利用向上が見込まれる。</p> <p>【情報発信(ガイドライン)の明示等】 情報セキュリティ規程(電子入札及び電子契約に影響)や会計監査対応(電子契約に影響)の整備にコストがかかる事が電子入札・電子契約対応に踏み切れない理由であり、対応方針などのガイドラインの拡充を要請する声があった。これから電子入札・電子契約対応を検討する事業者に対し、電子化の標準を高めるための情報発信(ガイドライン)の策定・導入事例に関するベストプラクティスの明示等)が有効と考えられる。</p> <p>【官側からの周知・声掛け】 今回ヒアリングを行った事業者の多くが、電子入札や電子契約導入のきっかけの一つに、府省担当者からの電子入札や電子契約の導入要請があったことが判明した。 発注者である官側から紙入札や紙契約の指示があれば、受注者である民間もそれに従わざるを得ない。今後の電子入札や電子契約の普及のためには、発注者である官側(各府省の会計課)が電子入札や電子契約を推進すべきという意識を持ち、各府省が関連する案件においても、積極的に電子入札や電子契約を周知・声掛けしていく必要がある。</p>
電子入札利用段階における意見	<p>電子入札の際、案件によっては提案書を紙で提出することが求められている案件がある。</p> <p>再入札時には、官側から紙入札、電子入札に関わらず全ての事業者に再入札の連絡を行うべきところ、電子入札の事業者に連絡がなく、再入札できなかったケースがある。</p> <p>令和2年4月より、マイナンバーカードを用いると加点される制度が始まったため、電子入札を開始した。また、電子入札を始めたところ、電子化によるペーパーレスのメリットは大きいと感じている。</p>	<p>【官側の意識改革】 民間から電子契約を打診しても官側から対応していないと断られる案件や、電子入札を選択しても提案書を紙で提出することが求められる案件があるとの声があった。また、再入札時には、官側から紙入札・電子入札に関わらず全ての事業者に再入札の連絡を行うべきところ、電子入札の事業者に連絡がなく、再入札できなかったケースがあるとの声もあった。こうした、紙入札と電子入札の事業者に差を付けたり、部分的に紙資料の提出を要する官側の姿勢は、民間事業者の電子化へのモチベーション・推進力を弱めかねない。改めて、官側職員が電子入札・電子契約を推進する意識を強く持つ必要があると考えられる。</p>
電子契約利用段階における意見	<p>政府調達を取引が社の取引全体に占める割合が小さく、民間も意欲的(他取引)の多くが紙契約である現状で、政府調達のみ電子契約に対応することは難しい。</p> <p>電子契約に対応できない理由について、過去からの慣習や、他部門との調整経緯で対応できないと思われるものの、明確な根拠がない民間企業も複数存在した。</p> <p>社内手続きとしては案件の決裁と、契約事務は全く別のものである。電子契約が進んでも社内の決裁方法は何も変化がない。そういった意味で、管理の上では業務効率化はあまり思たされていないと感じている。</p>	<p>【電子化による実効的インセンティブの検討】 これまで民間認証局発行の電子証明書を持たず紙入札を続けていた企業でも、令和2年4月より開始したマイナンバーカードの加点制度がインセンティブとなって電子入札を開始した。今後は電子入札だけでなく、電子契約においても、加点制度のようなより実効的インセンティブの検討が有効と考えられる。</p> <p>【官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破】 電子契約の推進に当たっては複数の部署(営業部門、法務部門、会計部門等)連携が必要あり、当該複数事務部門の事務規程(暗文化されているルール)又は慣習(明文化されていないルール)により、電子契約が認められていないとの声がヒアリング時に聞かれた。そうした事業者は担当者レベルの解決は難しいと考えられるので、事務規程の修正や慣習の打破を図るために、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間への働きかけを行い、官民だけでなく社会全体の電子契約の標準を盛り上げることが重要と考えられる。</p>



## 4. ワークショップの実施

### 4.1 実施目的

アンケート及びヒアリング調査では、政府調達電子化に対する民側利用者の意見を収集し、当該意見に対する対応策を考察した。本節では、政府調達電子化を「行政サービス」として捉え、利用者の体験を基に、利用者視点からサービスの改善アイデアを検討することを目的として、アンケート及びヒアリング調査で得られた回答を基に、試行的にサービスデザイン思考によるワークショップを実施した。

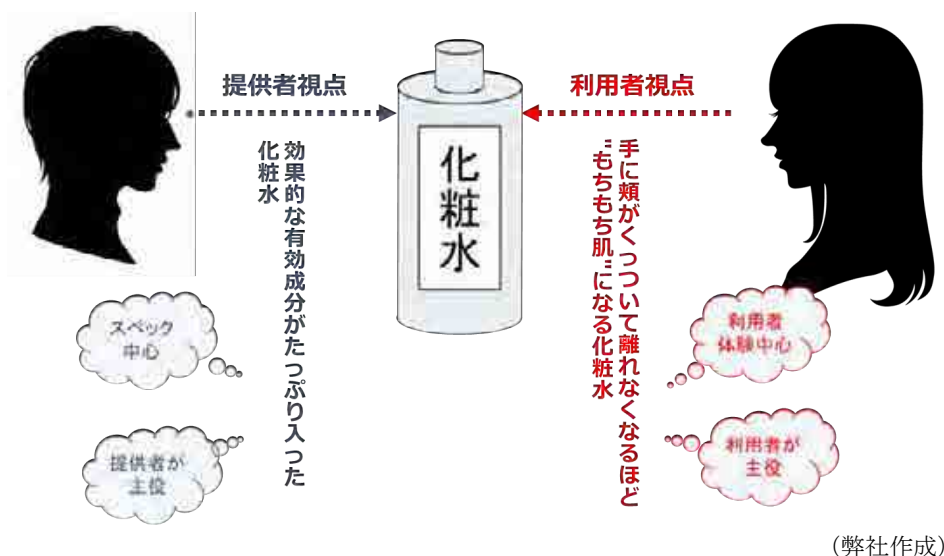
### 4.2 サービスデザイン思考が必要とされる背景

かつて我が国では、戦後日本に普及した白黒テレビ・洗濯機・冷蔵庫の「三種の神器」に代表されるように、「モノの所有」に価値の重点が置かれ、高度経済成長期を経て、所有しているモノのスペック（機能や品質）が優れているほど価値が高いとされてきた。しかし、現代では、メーカー間で激しいスペック競争が行われた結果、次第に利用者のニーズを超える高機能・高品質なモノが身の回りに溢れるようになり、スペックの向上だけでは利用者の興味・関心を引くことが難しくなっている。

こうした背景から、モノが溢れる現代において、社会や利用者の認識は、モノの所有よりも、モノやサービスの利用を通じて得られる「体験」に価値を感じるよう、変化してきている。（「モノ」から「コト」へのパラダイムシフトが発生している）。スペック競争の時代では、「提供者視点」で価値を高めることが出来たが、現代の商品・サービス開発では、体験に対する価値の感じ方は人によってまちまちであることから、「利用者視点」に立って体験価値を高めることが重要といえる。

上記の、「モノ」から「コト」、「提供者視点」から「利用者視点」への変化を象徴する事例として、ある化粧水の事例が挙げられる。当該製品は、従来は提供者視点として、「効果的な有効成分がたっぷり入っている」といったスペックを中心に利用者へ価値を訴求していたが、売上が伸び悩んでいた。そこで、利用者視点で価値の見直しを行い、「手に頬がくっついて離れなくなるほど“もちもち肌”になる」という体験価値を前面に押し出したことで、利用者の人気を集め、販売本数ベースで日本一を達成するまでに成長した。

図表 4-1 提供者視点と利用者視点の違い



この「モノ」から「コト」、「提供者視点」から「利用者視点」への変化は、政府調達を始めとする行政サービスにおいても同様である。政府方針である「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」では、行政サービスの本質は国民や民間事業者に価値を提供するものであるとしており、単に情報システムを整備する、手続をオンライン化するのではなく、利用者の視点で「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスを実現することが求められている。また、これを実現するための具体的な方法として「サービスデザイン思考」の導入が掲げられている。

「サービスデザイン思考」とは、サービスの利用者が、サービスを利用する際の一連の行動や心理状態、感情変化に注目し、サービス全体を通して利用者の体験価値が最適なものとなるようにサービスを設計する考え方である。「デジタル・ガバメント実行計画」では、政府全体の取組から得られたノウハウを集約した「サービス設計12箇条」（「図表 4-2（参考）サービス設計12箇条」参照）が示されている。

図表 4-2 （参考）サービス設計12箇条

- |                            |
|----------------------------|
| 第1条 利用者のニーズから出発する          |
| 第2条 事実を詳細に把握する             |
| 第3条 エンドツーエンドで考える           |
| 第4条 全ての関係者に気を配る            |
| 第5条 サービスはシンプルにする           |
| 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める |
| 第7条 利用者の日常体験に溶け込む          |
| 第8条 自分で作りすぎない              |
| 第9条 オープンにサービスを作る           |
| 第10条 何度も繰り返す               |
| 第11条 一遍にやらず、一貫してやる         |
| 第12条 情報システムではなくサービスを作る     |

出典：「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」

<https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan>

「サービスデザイン思考」の活用によって、政府調達という行政サービスにおいても、政府電子調達情報システムの利用において想定される一人一人の利用者の行動、一つ一つの利用者との接点を捉え、利用者の心理状態や行動等を含めた、サービスの利用者の体験(UX: ユーザーエクスペリエンス)が最良となるようなサービス開発が求められている。

上記のサービスデザイン思考が必要とされる背景を踏まえ、アンケート及びヒアリング調査で得られた利用者の回答をインプットとして、「サービスデザイン思考」及び「サービス設計 12 箇条」を取り入れたワークショップを実施し、利用者視点でサービスの改善策等の整理を実施した。

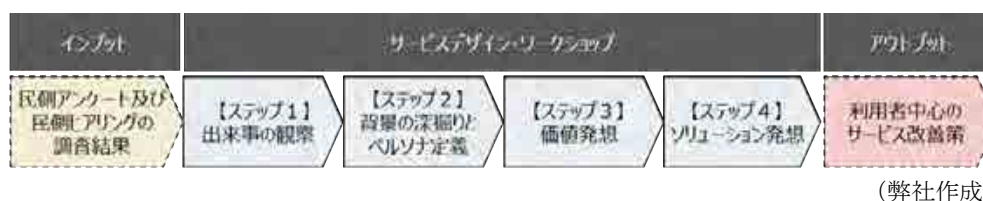
### 4.3 実施概要

#### 4.3.1 ワークショップの進め方

サービスデザイン思考に基づく利用者視点のサービス開発では、提供者が無意識に持つ思い込み(心理バイアス)を排除するために、サービス利用の現場で起きている事実を詳細に把握し、利用者が置かれている状況や抱えている課題を明確にした上で、利用者の本質的な欲求を洞察し、サービスの検討に反映することが重要である。

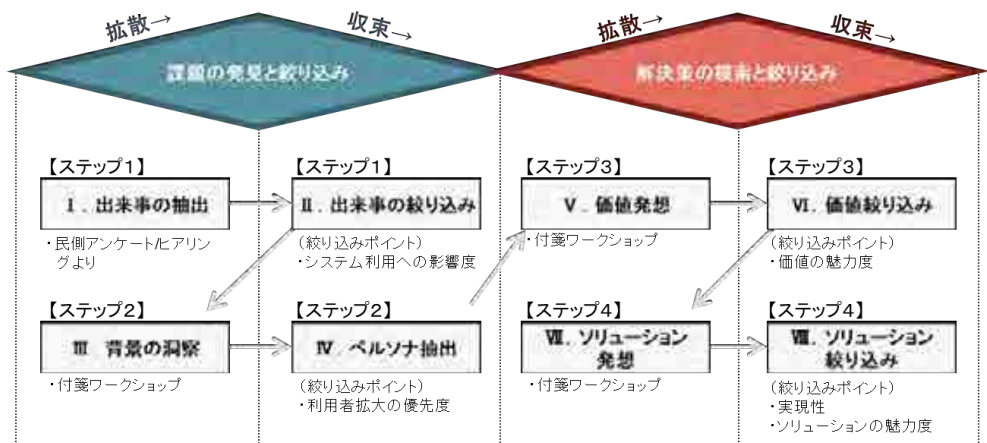
このことを踏まえ、本ワークショップは「図表 4-3 ワークショップの進め方」に示すように、大きく 4 ステップの構成で実施した。ステップ 1～2 では、アンケート及びヒアリング調査で得られた利用者の回答を基に、利用者の身の回りに起きた出来事を観察し、その背景や利用者の心理状態の深掘りを通して、利用者の本質的な望みの洞察を行った。ステップ 3～4 では、ステップ 1～2 の結果を踏まえて、利用者提案する体験価値や実現方法のアイデア発想を行った。

図表 4-3 ワークショップの進め方



また、ワークショップにおいては、思い込みを排除して自由に発想を広げる必要がある一方で、広げた発想を適切に収束し、アイデアを明確化させることが重要である。そのため、本ワークショップでは、英国のデザイン協議会が 2005 年に発表した、「ダブルダイヤモンド・モデル」の考え方を取り入れ、「図表 4-4 拡散と収束を繰り返すダブルダイヤモンド・モデル」に示すように、各ステップで拡散と収束を交互に繰り返しながら進めた。

図表 4-4 拡散と収束を繰り返すダブルダイヤモンド・モデル



(弊社作成)

#### 4.3.2 実施日時等

ワークショップの実施日時等を「図表 4-5 ワークショップの実施日時等」に示す。

図表 4-5 ワークショップの実施日時等

実施内容	詳細
実施日時	(1日目)令和2年12月11日(金)15時30分～17時30分 (2日目)令和2年12月15日(火)15時30分～17時30分 (3日目)令和2年12月18日(金)15時30分～16時30分
実施内容	(1日目) 出来事の観察(ステップ1) (2日目) 背景の深掘りとペルソナ設定(ステップ2) 価値発想(ステップ3) (3日目) ソリューション発想(ステップ4)
参加者	主管課及び関係事業者(10名程度)
実施方法	対面

#### 4.4 実施方法及び実施結果

ワークショップの具体的な実施方法及び実施結果を以下に示す。

##### 4.4.1 出来事の観察 (ステップ1)

「サービス設計12箇条」の第2条「事実を詳細に把握する」にあるように、サービスデザイン思考では、現場の観察やヒアリング等の調査を通じて、事実を詳細に把握することが重要である。ここでは、アンケート及びヒアリング調査で得られた利用者の回答をインプットとし、サービス利用に際して利用者の身の回りで実際に起きた「出来事」を抽出するワークショップを行った。

本ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細を別紙2「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙2.1 出来事の観察（ステップ1）」に示す。

#### 4.4.2 背景の深掘りとペルソナ設定（ステップ2）

「4.4.1 出来事の観察（ステップ1）」で抽出・整理・評価した出来事をより詳細に把握するために、それぞれの出来事が発生した背景を深掘りし、想定する利用者像（ペルソナ）を設定するワークショップを実施した。

なお、ワークショップの実施時間の関係から、評価結果が上位2件の出来事（「図表4-6 深掘り対象とした出来事（評価結果が上位2件の出来事）」参照）に限定して実施した。

図表 4-6 深掘り対象とした出来事（評価結果が上位2件の出来事）

No	出来事 (付箋の記載内容を原文のまま転記)	出来事の発生 タイミング	評価 (投票数)
1	電子手続きなのに事前作業として紙の手続きが多く合理性を全く感じない	入札・開札 ／利用前	9
2	調達情報の検索はヒットしないことが多い	公開案件確認 ／利用中	7

本ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細を別紙2「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙2.2 背景の深掘りとペルソナ設定（ステップ2）」に示す。

#### 4.4.3 価値の発想（ステップ3）

「4.2 サービスデザイン思考が必要とされる背景」で述べたように、「モノ」から「コト」へのパラダイムシフトが起きている現代では、機能や品質が優れていることは当然として、そのこと以上にモノやサービスの利用を通して得られる「利用者視点の体験価値」を高めることが重要になっている。

ここでは、「4.4.2 背景の深掘りとペルソナ設定（ステップ2）」で定義した2つのペルソナ（別紙2「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙2.2 図表2-10 ペルソナの定義結果（1）」及び「別紙2.2 図表2-11 ペルソナの定義結果（2）」参照）に対して、電子調達に関するサービスの利用を通して得られる体験価値のアイデア発想と評価を行った。

本ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細を別紙2「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙2.3 価値の発想（ステップ3）」に示す。

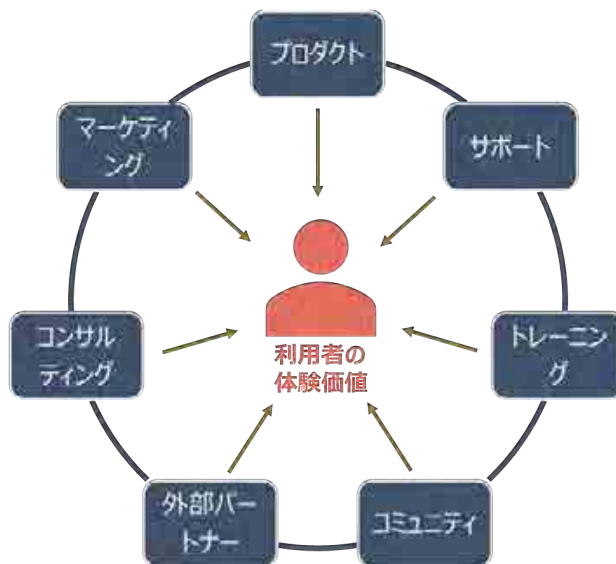
#### 4.4.4 ソリューションの発想（ステップ4）

「4.4.3 価値の発想（ステップ3）」で発想した体験価値のアイデアについて、ソリューション（体験価値の具体的な実現方法）のアイデア発想を行った。

ソリューションのアイデア発想では、「サービス設計12箇条」の「第12条 情報システムではなくサービスを作る」にあるように、利用者の便益を第一に考えた。また、「図表4-7

システム開発に固執しないアイデア発想のイメージ」に示すように、実現手段をシステム（下図の「プロダクト」）の改善に限定せず、ヘルプデスク（カスタマーサポート）、教育・訓練（トレーニング）など、様々な角度から自由に発想を行った。

図表 4-7 システム開発に固執しないアイデア発想のイメージ



(弊社作成)

加えて、「サービス設計 12 箇条」の「第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める」、「第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む」、「第 8 条 自分で作りすぎない」についても参加者へ示した上でアイデア発想を実施した。

なお、ワークショップの実施時間の関係から、別紙 2 「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙 2.4 図表 2-12 体験価値のアイデア発想と評価結果（1）」及び「別紙 2.4 図表 2-13 体験価値のアイデア発想と評価結果（2）」に示す評価結果がそれぞれ上位 2 件の体験価値に限定して実施し、リストアップされたアイデアに対して「魅力度」と「実現性」の観点から評価を行った。

本ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細を別紙 2 「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙 2.4 ソリューションの発想（ステップ 4）」に示す。

#### 4.4.5 ソリューションアイデアの整理

「4.4.4 ソリューションの発想（ステップ 4）」で発想したソリューションアイデア（別紙 2 「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「図表 2-16 ソリューション発想の結果（1）」～「図表 2-19 ソリューション発想の結果（4）」参照）のうち、評価（投票数）の合計が 1 以上のものについて、「システム面のソリューションアイデア」及び「業務・意識面のソリューションアイデア」の観点で分類し、得られたソリューションア

アイデアの内容を整理した。分類及び整理の結果を別紙2「ワークショップの実施方法及び実施結果の詳細」の「別紙2.5 ソリューションアイデアの整理」に示す。

#### 4.4.6 考察（今後の対応事項）

本章の調査結果等を踏まえ、今後の対応事項（システム面及び業務・意識面）について、以下の考察を行った。

##### (1) サービスデザイン・ワークショップの積極的な活用（システム面の対応）

サービスデザイン思考によるワークショップを実施し、現場で起きている出来事の背景や利用者像を深掘りすることで、アンケートやヒアリングでは直接得られないようなアイデアを得ることが出来た。

また、背景の異なる参加者同士が、共通の目標に向かって課題に取り組み、多くのディスカッションを経て結論に辿り着いた経験は、サービス設計12箇条の「第9条 オープンにサービスを作る」に該当し、各参加者で相互理解、共感を持ちながらアイデアの創出が出来たと考える。

今後、本調査と同じような官民の利用者調査や機能の改善検討を行う場合には、サービスデザイン思考を積極的に取り入れ、本調査で実施したようなワークショップの手法も活用することが望ましいと考える。

##### (2) 民間事業者のデジタル化の啓蒙（業務・意識面の対応）

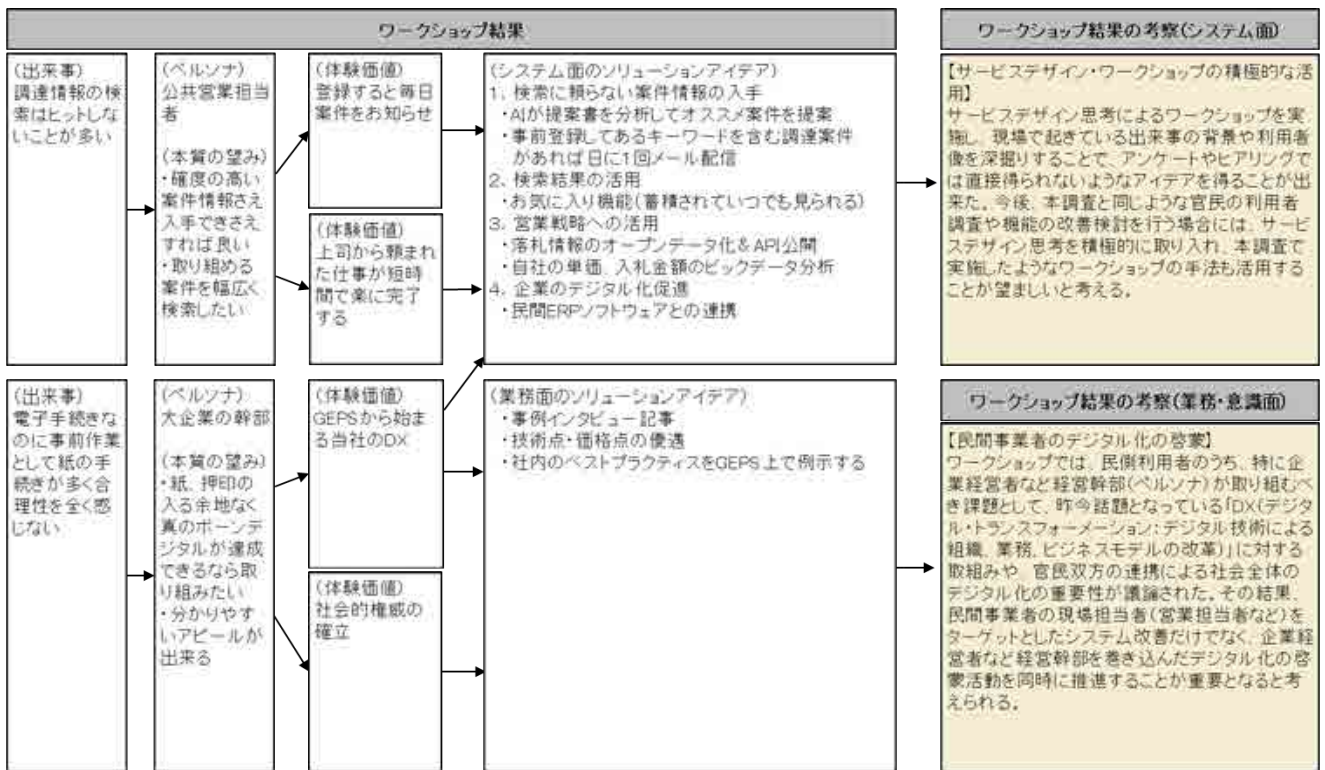
アンケートやヒアリング調査では、民側利用者からは、電子入札や電子契約を推進するための意見として、発注者である官側が電子化を推進する意識を強く持つ（意識改革が必要である）必要があるという意見があり、官側からの電子入札や電子契約に関する周知・声掛けが重要であることが判明した。

一方、ワークショップでは、民側利用者のうち、特に企業経営者など経営幹部（ペルソナ）が取り組むべき課題として、昨今話題となっている「DX（デジタル・トランスフォーメーション：デジタル技術による組織、業務、ビジネスモデルの改革）」に対する取り組みや、官民双方の連携による社会全体のデジタル化の重要性が議論された。その結果、民側利用者の現場担当者（営業担当者など）をターゲットとしたシステム改善だけでなく、企業経営者など経営幹部を巻き込んだデジタル化の啓蒙活動を同時に推進することが重要となると考えられる。

#### 4.5 4章のサマリ

4章の調査結果及び考察を整理したサマリについて、以下に示す。

図表 4-8 4章（ワークショップの実施）サマリ





## 5. 調査結果のまとめ

本章では、調査結果のまとめとして、これまでアンケート、ヒアリング及びワークショップの結果から得られた考察（対応事項）を基に、トップダウンの観点から政府方針との対応付けや今後の検討の方向性を整理した。

### 5.1 これまでの調査結果の概要

これまでの調査結果及び調査から得られた主な考察（対応事項）について、以下のとおり整理した。

図表 5-1 本調査の調査内容及び主な考察

章番号及び調査項目	調査内容	主な考察(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	<p>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。</p> <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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 地方では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	<p>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。</p> <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り組みが求められている。</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自由回答の整理	<p>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。</p> <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り組み</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	<p>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。</p> <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	<p>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。</p>	<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	<p>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。</p>	<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>

## 5.2 政府方針に基づく整理

本節では、アンケート、ヒアリング及びワークショップのボトムアップの観点から得られたシステム面及び業務・意識面の対応事項に対して、それぞれの対応事項がトップダウンの政府方針と合致しているかという観点から、整理を行った。

具体的な政府方針として、「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」及び電子調達システムに係る「オンライン利用率引き上げの基本計画（令和2年11月27日。以下、「基本計画」という。）」を対象とした。

図表 5-2 政府方針に基づく整理

対応事項の分類	項番	対応事項	対応する政府方針等	
システム面の対応事項 (主管課を中心に対応を検討)	1-1	UI/UX改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 最新ステータスの自動更新表示</li> <li>➢ わかりやすい操作画面</li> <li>➢ 契約締結までの残タスクの見える化</li> <li>➢ 情報の一覧性向上等</li> </ul>	➢ 基本計画 ①-a,b、③-a(改善要望対応)	
	1-2	検索機能の改善	➢ 基本計画 ①-a,b、③-a(改善要望対応)	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 基本計画 ①-a,b(改善要望対応)</li> <li>➢ 基本計画 ①-c ③-b(マニュアルの改訂等)</li> </ul>	
	1-5	マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 基本計画 ④(マルチブラウザ対応)</li> <li>➢ 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)</li> </ul>	
	1-6	提案書の添付ファイル容量拡大	➢ 基本計画 ①-a,b(改善要望対応)	
	1-7	少額随契のシステム化検討	➢ 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)	
	1-8	サービスデザイン・ワークショップの積極的な活用	➢ 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)	
	周知啓発	1-9	マニュアルの改善	➢ 基本計画 ①-a,b、③-a(改善要望対応)
		1-10	研修や講習会開催の拡充	➢ 基本計画 ①-c、③-b(マニュアルの改訂等)
		1-11	ヘルプデスクの改善	➢ 基本計画 ①-a,b、③-a(改善要望対応)

対応事項の分類	項番	対応事項	対応する政府方針等
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-a(周知啓発)
	2-2	官側からの周知・声掛け	➤ 基本計画 ②-a(周知啓発)
	2-3	情報発信(ガイドラインの例示等)	➤ 基本計画 ②-a(周知啓発) ➤ 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)
	2-4	電子化による実効的なインセンティブの検討	➤ デジタル・ガバメント実行計画 6(行政手続のデジタル化)
	2-5	電子証明書以外の認証制度の検討	➤ 基本計画 ②-c(電子証明書方式の検討)
	2-6	国・地方公共団体の連携促進	➤ 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)
	2-7	入札パッケージの改善	➤ 基本計画 ④(マルチブラウザ対応) ➤ デジタル・ガバメント実行計画 3(国・地方デジタル化指針) ➤ デジタル・ガバメント実行計画 6.2.3(行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム整備)
	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	➤ 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) ➤ 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)
	2-9	民間事業者のデジタル化の啓蒙	➤ 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)

上記のうち、システム面の対応事項は「サービス設計 12 箇条」「第 12 条 システムではなくサービスを作る」という考えのもと、システムそのものの改修による対応事項である「システムの機能改善」と、システム以外のサービス向上につながる対応事項である「周知啓発」に 2 つに分類した。

なお、システム面の対応事項と業務・意識面の対応事項の整理は、対応事項を検討していくことが想定される検討主体と紐付いている。具体的には、システム面の対応事項については、政府電子調達情報システムを所管している総務省を中心に対応を検討していく事項として整理している。一方、業務・意識面の対応事項については、システムに限らない事項であり、主管課だけでは対応が不可能な事項であるため、政府全体での対応を検討すべき事項として整理した。

### 5.2.1 デジタル・ガバメント実行計画に基づく整理

デジタル・ガバメント実行計画は、デジタル社会における社会課題解決や経済成長のため、行政のあり方をデジタル前提で見直す、デジタル・ガバメントの実現を目的として閣議決定された政府方針である。

デジタル・ガバメント実行計画に記載されている項目のうち、本調査における対応事項と関連性のある項目としては、以下の内容が挙げられる。

- (1) サービスデザイン思考の導入・展開
- (2) 国と地方公共団体の一体的なシステム整備・オンライン化の検討
- (3) オープンデータ化、行政データ連携の推進
- (4) 電子契約の利用促進
- (5) マルチブラウザ・マルチデバイス対応
- (6) 民間手続デジタル化の推進のフォローアップ

対応事項との具体的な関連性について、以下に示す。

#### (1) サービスデザイン思考の導入・展開

デジタル・ガバメント実行計画の2.1節「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・展開では、「利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐに使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービス」が求められている。こうした行政サービスを実現するために有効と考えられているのがサービスデザイン思考であり、実践するためのノウハウが「サービス設計 12 箇条」として記載されている。

当該項目に紐づく対応事項は「1-8 サービスデザイン・ワークショップの積極的な活用」である。4章でも記載したとおり、政府調達の電子化を行政サービスと捉え、サービスデザイン思考を活用していくことの有用性が確認できたことから、今後も積極的に活用を検討すべきと考えられる。

#### (2) 国と地方公共団体の一体的なシステム整備・オンライン化の検討

デジタル・ガバメント実行計画の3章「国・地方デジタル化指針」では、マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善について述べられており、具体的に取り組むべき課題として、「マイナンバー制度 及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」にて33の課題が整理されており、このうちの1つに「国の情報システム関係予算・調達等の一元化の加速化、地方を含めた検討」が挙げられている。

また、これに関連して、デジタル・ガバメント実行計画の6.2.1項(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」では、地方公共団体等が行う行政手続きについても、国の行政機関等が同様の行政手続きを実施しており、国と地方公共団体合わせてオンライン化を行う場合は国が情報システムを整備する等の地方公共団体の負担が軽減されるような検討を行うよう求められている。

当該項目に紐づく対応事項は「2-6 国・地方公共団体の連携促進」である。3章（ヒアリング調査）で記載したとおり、現状の地方公共団体の調達と政府調達の資格申請の手続き、

また調達システムそのものが分かれており、負担となっているという声が民間事業者から上がっているため、まず、調達参加資格制度の連携・統一等検討をすすめることが重要と考える。

### (3) オープンデータ化、行政データ連携の推進

デジタル・ガバメント実行計画の4.8.6項「行政保有データの100%オープン化」において「行政保有データのオープン化、行政データ連携の推進」が掲げられており、特に4.8.6項(1)で述べられているように「オープンデータに係るニーズの把握と迅速な公開」が求められている。

当該項目に紐づく対応事項は「1-3 情報公開の促進（オープンデータ化）」である。政府電子調達情報システムでは、政府調達の大部分をカバーしているため、入札情報を中心に政府調達に関する行政データを保有している。アンケートやヒアリング調査では、民間事業者から入札関連情報について、データの保有元である国がデータを利活用できる環境を整えてほしいというニーズも寄せられている。こうした背景から、APIの整備等、民間事業者のデータ利活用に向けたオープンデータ化対応を実施すべきと考える。

### (4) 電子契約の利用促進

デジタル・ガバメント実行計画の6章「行政手続のデジタル化」では、デジタル手続法で掲げられた「国の行政手続のオンライン化実施を原則」とする方針の下、行政手続のオンライン化の促進と並んで、既にオンライン化されている行政手続の利用拡大を図ることが記載されている。

当該項目に紐づく対応事項は「2-4 電子契約における実効的なインセンティブの検討」である。政府電子調達情報システムでは、すでに電子入札・電子契約を含んだ行政手続のオンライン化は実施済であるため、利用率の向上を図ることが求められているが、電子契約の利用率が必ずしも高くないのが現状である。ヒアリング調査において民間事業者から意見があったとおり、2.4.1項「利用ステップに応じた整理」の「ステップ2：電子証明書の保有」の考察で述べた令和2年4月のマイナンバーカード利用による評価制度導入は、利用率向上に寄与したと考えられ、実効的なインセンティブは利用率の向上に向けて、一つの有効な施策と思われるため、電子契約においても実効的なインセンティブの検討を実施すべきと考える。

### (5) マルチブラウザ・マルチデバイス対応

デジタル・ガバメント実行計画の6.2.3項「行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム整備」では、各府省に対して、すでにオンライン化している手続きも含めて、利用者視点に基づいた現状の把握と分析を行った上で、12の観点から費用対効果を踏まえたオンライン利用促進する方策の検討を求めている。このうちの2つとして、以下が挙げられている。

- ア スマートフォン等を利用したオンライン手続における利便性向上
- キ 申請画面等のマルチブラウザ対応

この内、ア・キに紐づく対応事項は「1-5 マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進」である。システムを利用するためのブラウザやデバイス（タブレット、スマートフォン等）の種類を増やすことで、民間事業者からのシステムへのタッチポイントを増やし、システムの利用率向上につながると考えられるため、対応すべき課題である。

ただし、政府電子調達情報システムにおいては、すでに調達ポータル、調達総合情報システムはマルチブラウザ化対応しているものの、電子調達システムは一部の機能が対応できていない。この課題を解決するためには、2.4.1(2)の考察の中の「2) 業務・意識面の対応」の「イ) 入札パッケージの改善」で述べたとおり、JACIC が開発する「電子入札コアシステム」に基づき、電子調達システムに導入されている入札パッケージが、マルチブラウザ対応することが前提である。

入札パッケージのベースとなっているコアシステムは JACIC が整備・開発しており、JACIC 側でマルチブラウザ化対応が行われなければ、電子調達システムのマルチブラウザ化も不可能である。現在、JACIC においてマルチブラウザ対応(Microsoft Edge 及び Google Chrome)については検討中と聞いている。自治体でも JACIC のコアシステムを利用している点を考慮すれば、政府全体（トップダウン）として、JACIC に対してマルチブラウザ対応の働きかけを行っていくことが必要になっている状況である。

## (6) 民間手続デジタル化の推進のフォローアップ

デジタル・ガバメント実行計画の 13 章「民間手続デジタル化の推進のフォローアップ」では、社会全体のデジタル化を実現するために、行政手続だけでなく、民間手続のオンライン化を進める必要性が述べられており、民間手続のオンライン化の阻害要因となっている押印の義務等の規制について、見直しの議論が規制改革推進室で行われていることが記載されている。

当該項目に紐づく対応事項は「2-3 情報発信（ガイドラインの例示等）」や「2-8 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破」である。特に電子契約の対応について、民側からは情報セキュリティ規程（電子入札及び電子契約に影響）や会計監査対応（電子契約に影響）がオンライン化の阻害要因となっており、対応方針などのガイドラインの拡充を要望する声が挙げられており、政府全体としての発信が必要と考える。

以上を踏まえ、デジタル・ガバメント実行計画の記載内容と、本調査で整理した対応事項の関連を、以下の表に整理した。

図表 5-3 デジタル・ガバメント実行計画と本調査で整理した対応事項との紐付け結果

デジタル・ガバメント実行計画の記載内容(抜粋・一部表記修正)		本調査で整理した対応事項
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	利用者のニーズから出発する、エンドツーエンドで考える等のサービス設計 12 箇条に基づく、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスを提供する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1-8 サービスデザイン・ワークショップの積極的な活用</li> <li>・ 2-9 民間事業者のデジタル化の啓蒙</li> </ul>
3 国・地方デジタル化指針	「マイナンバー制度 及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」で取りまとめられた報告に基づき、マイナンバー制度及び国と地方のデジタル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2-6 国・地方公共団体の連携促進</li> </ul>

デジタル・ガバメント実行計画の記載内容(抜粋・一部表記修正)		本調査で整理した対応事項
	基盤の抜本的な改善に取り組む。	
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	地方公共団体等が行う行政手続についても、政府の行政手続と合わせてオンライン化を推進することが合理的な場合には、国が情報システムを整備して、オンラインで利用できるようにするなど、地方公共団体等の負担にならない仕組みを構築する。また、オンライン化の障壁となる制度も必要に応じて見直す。	・ 2-6 国・地方公共団体の連携促進
4.8.6 行政保有データの100%オープン化	データ戦略におけるオープンデータ推進を踏まえ、行政保有データの原則オープンデータ化を徹底した上で、ニーズに即したオープンデータの取組を推進する。	・ 1-3 情報公開の促進(オープンデータ化)
6 行政手続のデジタル化	国の行政手続のオンライン化実施を原則という方針を基に、オンライン化した行政手続の利用拡大を図るための施策を実施する。	・ 2-4 電子化による実効的なインセンティブの検討
6.2.3 ア・キ 行政手続の更なる利便性の向上に係る情報システム整備	既存・新規の手続に関わらず、利用者視点に基づいた現状の把握と分析、費用対効果等の検討も行った上で、オンライン利用を促進する様々な方策(以下はそのうちの一部)を検討し、利用者の利便性向上に取り組む。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ スマートフォン等マルチデバイス対応を実施する。</li> <li>➢ 申請画面等のマルチブラウザ対応を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1-5 マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進</li> <li>・ 2-7 入札パッケージの改善</li> </ul>
13 民間手続デジタル化の推進のフォローアップ	社会全体のデジタル化の実現のために、民間手続のデジタル化の促進のための環境整備及び民間手続のデジタル化に必要な法制上の義務付けを実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2-3 情報発信(ガイドラインの例示等)</li> <li>・ 2-8 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破</li> </ul>

※出典：上表の「デジタル・ガバメント実行計画の記載内容」列は、【2020年改定版】デジタル・ガバメント実行計画の概要(2020年12月25日閣議決定)を基に一部表記修正  
<https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan>

## 5.2.2 オンライン利用率引上げの基本計画(基本計画)に基づく整理

「オンライン利用率引上げの基本計画」は、総務省として、「規制改革実施計画(令和2年7月17日閣議決定)」のデジタル・ガバメント分野「(3)新たな取組」に記載された「7. 個別分野におけるオンライン利用率の大胆な引き上げ」を踏まえ策定されたものである。

基本計画では、電子入札・電子契約のオンライン利用率を引き上げる上でのアクションプランとして、以下の「①～⑤」の5つ(カッコ内は、基本計画の内容を基に記載)が掲げられており、更に「a、b、c…」のアクションプランに細分化されている。

- (1) アクションプラン①(改善要望の対応)
- (2) アクションプラン②(周知・啓発)
- (3) アクションプラン③(電子調達サイトの改修)
- (4) アクションプラン④(マルチブラウザ対応)
- (5) アクションプラン⑤(添付書類の削減)

以下では、各アクションプランに関連する対応事項について記載する。

## (1) アクションプラン①（改善要望の対応）

官民双方の利用者から本調査を含めたアンケート及びヒアリングで挙げられた改修要望の対応について、以下の3つのアクションプランで対応することが明記されている。

- a. 令和2年度中に、システムの改善要望を取りまとめ、費用対効果を考慮した上で、負担軽減されるものを選定し、改修スケジュールを取りまとめる。
- b. a.のスケジュールに基づいて、令和3年度から、順次改修要望を対応する。
- c. 既存の機能に対する周知が不十分な部分があるため、習熟訓練の強化のほか、マニュアルの改訂を行う。

システムの改修要望は利用者の利便性に直結する問題であり、本調査のアンケート・ヒアリングを通じて、UI/UXや検索機能については、多くの改善要望が得られたことからなるべく早期のシステム改修を検討することが望ましいと考える。

なお、アクションプランaについては、現在、本調査で得られた民側からの改修要望も含めた、システムの改善要望の取りまとめ、改善策の具体化、改修時期の検討が行われている。また、アクションプランcについても、改善策の一環として、マニュアル改善に係る改善時期の検討等が行われている。

本アクションプランに紐づく対応事項について、以下に示す。

<アクションプラン a,b,c に紐づく対応事項>

- ・ 1-4 利用環境の構築・維持の負担軽減
- ・ 1-9 マニュアルの改善
- ・ 1-10 研修や講習会開催の拡充

<アクションプラン a,b のみに紐づく対応事項>

- ・ 1-1 UI/UX の改善
- ・ 1-2 検索機能の改善
- ・ 1-6 提案書の添付ファイル容量拡大
- ・ 1-11 ヘルプデスクの改善

## (2) アクションプラン②（周知・啓発）

政府電子調達情報システムの大きな課題の1つとして利用率の向上が挙げられるが、その原因として、周知・啓発の不足、少額随契にシステムとして対応していないこと、電子証明書の取得手続きの煩雑さ等が挙げられる。「利用率向上に向けた周知・啓発」では、これらの課題に対し、それぞれ以下の3つのアクションプランで対応することが明記されている。

- a. 各府省庁等の協力を得ながら、周知啓発に取り組む。具体的には、紙調達の利用者に対し個別に声掛けを実施、習熟訓練機会の増加・習熟時間の拡大、各府省等の会議での周知広報を実施する。
- b. 現在システムで対応していない少額随契への対応として、民間データと連携したマーケットプレイスモデル方式の導入検討に着手する。
- c. 契約取扱規則や電子署名法の制度改正等の結果を踏まえ、電子証明書方式に関する検討に着手する。



3つの原因に対する対応の必要性を述べると、まず、上記 a の周知・啓発の充実に関しては、業務面の対応事項である「2-2 官側からの周知・声掛け」に記載しているとおおり、官側からの地道な声掛けが電子契約につながっている現状がわかっている。また、民間事業者からは、「官側から紙契約を打診された」といった声も聞かれており、各府省への周知・啓発がまず社会全体の電子化の機運向上に必要であると考えられる。次いで、上記 b の少額随契への対応としては、アンケート調査にて民間事業者より明確に政府電子調達情報システムの機能として実施してほしいという要望が挙げられており、「1-7 少額随契のシステム化検討」のおおり検討すべきであるとする。最後に、上記 c の電子証明書に関しては、アンケート調査結果に基づく「2.4.5 ボトルネックの定量分析」での示したとおおり、多くの事業者にとって、「電子証明書の取得」がボトルネックとなっていることが判明した。その対応として、「2-5 電子証明書以外の認証制度の検討」のおおり、電子証明書に変わる、より簡易な認証制度等について、政府全体として検討していく必要があると考える。

なお、アクションプラン a に関しては、定期的開催されている「政府調達(公共事業を除く)手続の電子化推進省庁連絡会議 専門部会及びシステム設計ワーキンググループ(以下、「システム設計 WG」という。)」等の会合において、主管課より各府省への働きかけが実施されている。また、システムの改善要望に対する改善策の1つとして、システムの習熟環境の整備等も検討されている。アクションプラン b に関しては、現在、少額随契のシステム化に向けた検討が行われている。また、アクションプラン c に関しては、「2-5 電子証明書以外の認証制度の検討」でも述べたとおり、クラウド型電子署名の利用を含めた議論が規制改革推進室で行われており、こうした議論の結果を待って対応することが想定されている。

本アクションプランに紐づく対応事項について、以下に示す。

<アクションプラン a に紐づく対応事項>

- ・ 2-1 官側の意識改革
- ・ 2-2 官側からの周知・声掛け
- ・ 2-3 情報発信(ガイドラインの例示等)

<アクションプラン b に紐づく対応事項>

- ・ 1-7 少額随契のシステム化検討

<アクションプラン c に紐づく対応事項>

- ・ 2-5 電子証明書以外の認証制度の検討

### (3) アクションプラン③(電子調達サイトの改修)

政府電子調達情報システムに対する要望は、システムの機能だけでなく、利用者が直接利用する電子調達サイト(ホームページ)の操作に対しても多くの改善要望が挙げられており、対応が求められている。これらの要望に対しては、以下の2つのアクションプランで対応することが示されている。

- a. 画面表示及び画面遷移に関する改善要望、また検索機能について、改善要望をとりまとめ、次期システム更改時に合わせて大幅改修を行う。
- b. 調達に関する手続きやフロー、マニュアル等がわかりにくい等の苦情に対応するため、手続画面の全面改修や簡易版マニュアルの作成、操作習熟模様の動画サイトへの登録を行う。

4章で示したサービスデザイン思考の考え方に基づくと、電子調達サイトは利用者にとっての窓口であり、サイト自体がわかりにくいと、多くの利用者がシステムの利用を諦めるしまう可能性があることから、利用者視点やサービスの利用体験（「コト」の重視）から見ると、最も重要な要素である。そのため、システム利用が初めての利用者や、操作に慣れていない利用者でも、わかりやすい画面表示やマニュアルの記載を目指すことが重要である。

本アクションプランに紐づく対応事項について、以下に示す。

<アクションプラン a に紐づく対応事項>

- ・ 1-1 UI/UX の改善
- ・ 1-2 検索機能の改善

<アクションプラン b に紐づく対応事項>

- ・ 1-4 利用環境の構築・維持の負担軽減
- ・ 1-9 マニュアルの改善
- ・ 1-10 研修や講習会開催の拡充

#### (4) アクションプラン④（マルチブラウザ対応）

政府電子調達情報システムの課題として、既に述べたとおり、調達ポータル、調達総合情報システムはマルチブラウザ化対応しているものの、電子調達システムは、一部の機能（電子証明書を利用する機能）が「Internet Explorer11」という限られたブラウザのみでしか動作保証されておらず、マルチブラウザに対応できていない点が挙げられる。

5.2.1(5)「マルチブラウザ・マルチデバイス対応」で述べたとおり、この課題の解決するためには、JACIC の入札パッケージのマルチブラウザ対応が前提であり、自治体との連携も考慮すれば、政府全体（トップダウン）として、JACIC に対してマルチブラウザ対応の働きかけを行っていくことが必要になっている状況である。

本アクションプランに紐づく対応事項について、以下に示す。

- ・ 2-7 入札パッケージの改善
- ・ 1-5 マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進

#### (5) アクションプラン⑤（添付書類の削減）

政府調達関連のうち、特に競争参加資格の電子申請における民側利用者の負担軽減のため、添付書類の削減を目指す必要があり、現在は「納税証明書」及び「財務諸表」の添付書類の削減が以下のとおり検討されている。

- a. 国税庁の納税情報の添付の自動化を実現するための仕組みを利用し、納税証明書の添付を省略することを検討する。
- b. 財務諸表についても同様に納税証明書同様、令和3年度までに計画を立て、令和4年度からシステム改修に着手することを目指す。

「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和2年7月17日閣議決定）」では、デジタル化3原則の1つ「ワンスオンリー」の実現が掲げられている。競争参加資格の電子申請においても、他のシステムですでに得られている情報をバックヤード連携することで、政府調達に関する手続きにおける添付書類の削減が求められており、

該当システムとの連携を検討する必要がある。

当該アクションプランについては、本調査において紐づく対応事項は上がらなかったが、既に対応の方向性が決定している。具体的には、納税証明書については、すでに連携することが決まっており、現在、令和5年度での連携開始が予定されている。また、財務諸表については、実現に向けて検討が進められている。

以上を踏まえ、基本計画の記載内容と、本調査で整理した対応事項の関連を、以下の表に整理した。

図表 5-4 基本計画と本調査で整理した対応事項との紐付け結果

基本計画の記載内容(抜粋・一部表記修正)		対応事項
アクションプラン ①	官民利用者からの改修要望に以下のとおり対応する。 a. 令和2年度中に、システムの改善要望を取りまとめ、費用対効果を考慮した上で、負担軽減されるものを選定し、改修スケジュールを取りまとめる。 b. a.のスケジュールに基づいて、令和3年度から順次改修要望に対応する。 c. 既存の機能に対する周知が不十分な部分があるため、習熟訓練の強化のほか、マニュアルの改訂を行う。	<共通する事項> ・ 1-4 利用環境の構築・維持の負担軽減 ・ 1-9 マニュアルの改善 ・ 1-10 研修や講習会開催の拡充  <a,bのみに紐づく事項> ・ 1-1 UI/UXの改善 ・ 1-2 検索機能の改善 ・ 1-6 提案書の添付ファイル容量拡大 ・ 1-11 ヘルプデスクの改善
アクションプラン ②	周知啓発を強化してシステムの利用件数の増加を目指す。 a. 各府省庁等の協力を得ながら、周知啓発に取り組む。具体には、紙調達の利用者に対し個別に声掛けを実施、習熟訓練機会の増加・習熟時間の拡大、各府省等の会議での周知広報を実施する。 b. 現在システムで対応していない少額随契への対応として、マーケットプレイスモデル方式の導入検討に着手する。 c. 契約取扱規則や電子署名法の制度改正等の結果を踏まえ、電子証明書方式に関する検討に着手する。	<aに紐づく事項> ・ 2-1 官側の意識改革 ・ 2-2 官側からの周知・声掛け ・ 2-3 情報発信(ガイドラインの例示等)  <bに紐づく事項> ・ 1-7 少額随契のシステム化検討  <cに紐づく事項> ・ 2-5 電子証明書以外の認証制度の検討
アクションプラン ③	調達ポータルを含む政府電子調達情報システムに対する意見への改善を行う。 a. 画面表示及び画面遷移に関する改善要望、また検索機能について、改善要望をとりまとめ、次期システム更改時に合わせて大幅改修を行う。 b. 調達に関する手続きやフロー、マニュアル等がわかりにくい等の苦情に対応するため、手続画面の全面改修や簡易版マニュアルの作成、操作習熟模様の動画サイトへの登録を行う。	<aに紐づく事項> ・ 1-1 UI/UXの改善 ・ 1-2 検索機能の改善  <bに紐づく事項> ・ 1-9 マニュアルの改善 ・ 1-10 研修や講習会開催の拡充
アクションプラン ④	政府電子調達情報システムの一部の機能(電子証明書を利用する機能)がInternet Explorerのみでしか利用出来ない状態になっており、その根本原因となっている、賃貸利用しているコアシステムの所管であるJACICに働きかけ、マルチブラウザ対応を促進する。	・ 2-7 入札パッケージの改善 ・ 1-5 マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進
アクションプラン	政府調達に関する手続きに関する添付書類が多いと言	<aについて>

基本計画の記載内容(抜粋・一部表記修正)		対応事項
⑤	<p>う指摘対応のため、以下の書類に関して添付の省略が可能となるよう対応する。</p> <p>a. 国税庁の納税情報の添付の自動化を実現するための仕組みを利用し、納税証明書の添付を省略することを検討する。</p> <p>b. 財務諸表についても同様に納税証明書同様、令和3年度までに計画を立て、令和4年度からシステム改修に着手することを目指す。</p>	<p>令和5年度連携開始を目指し、対応中</p> <p>&lt;bについて&gt;</p> <p>連携に向けて検討中</p>

※出典：上表の「基本計画の記載内容」列は、「オンラインの利用率引き上げの基本計画」を基に一部表記修正。

[https://www.geps.go.jp/sites/bizportal/files/01\\_kihonkeikaku.pdf](https://www.geps.go.jp/sites/bizportal/files/01_kihonkeikaku.pdf)

### 5.2.3 政府方針に基づく整理を踏まえた考察

5.2.1 項及び5.2.2 項において、政府方針にもとづく整理を行った結果、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事項の全てについて、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。

### 5.3 官民双方から得られた意見の整理

本節では、本調査で得られた民側利用者の意見と、過去に実施された官側ヒアリング等により得られた官側利用者の意見を比較した。その結果、官民双方から得られた意見と、それに対するシステム面及び業務・意識面の対応事項を整理した。

図表 5-5 官民双方から得られた意見の整理

分類	官民双方から得られた意見の内容(抜粋)	システム面の対応事項	業務・意識面の対応事項
(1) システムに対する改善要望について	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 【官民双方】画面表示及び画面遷移が直感的にわかりづらく、使いにくい。(文字サイズが小さい、画面遷移が多い 等)</li> <li>➢ 【官民双方】調達案件を検索する機能の使い勝手が悪い。(半角、全角の設定等が不明瞭 等)</li> </ul>	<p>1-1 UI/UX 改善(わかりやすい操作画面)</p> <p>1-2 検索機能の改善</p>	<p>2-7 入札パッケージの改善</p>
(2) 電子契約における契約書の正当性について	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 【官民双方】電子契約書を出した際の正当性の担保をお願いしたい。</li> <li>➢ 【民側】政府からのガイドライン等の発信をお願いしたい。</li> </ul>	-	<p>2-3 情報発信(ガイドラインの例示等)</p>
(3) 電子契約の推進に対する姿勢について	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 【官側】電子契約に対応してくれる企業がなかなか見つからない。</li> <li>➢ 【民側】官側が電子契約に対応できていないことが多く、紙での要望が多いため紙での対応をしている。</li> </ul>	-	<p>2-1 官側の意識改革</p> <p>2-2 官側からの周知・声掛け</p> <p>2-8 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破</p> <p>2-9 民間事業者のデジタル化の啓蒙</p>

具体的な意見及び対応事項について、以下に示す。

### 5.3.1 官民双方から得られた意見の整理

#### (1) システムに対する改善要望について

システムに対する改修要望については、官民双方に共通していたのは、画面表示の見にくさ、画面遷移の多さ・わかりづらさ、そして検索機能の使いづらさであった。

画面表示及び画面遷移に関しては、システム面の対応事項である「1-1 UI/UX 改善」で記載したとおり、自分の操作目的に対して、直感的に操作方法が理解できる画面表示・画面遷移を実装することを対応事項として上げているが、課題となるのは入札パッケージによる制約である。業務・意識面での対応事項「2-7 入札パッケージの改善」でも述べたとおり、入札パッケージの機能改善が総務省側では難しい。また、画面遷移や画面表示も同様に入札パッケージの制約を受けているため、根本的な解決のためには、入札パッケージも含めた対応が必要となっている。

検索機能については、民側利用者にとっては調達情報を検索し、その後の入札・契約等につながる重要な機能である。また、官側職員にとっても、検索は業務に欠かせない作業と想定され、双方の利用者にとって利用頻度の高い機能であり、利便性に直結する問題であるため、特に重要と考える。

#### (2) 電子契約における契約書の正当性について

電子契約における契約書正当性については、官民双方から「政府電子調達情報システムから出力した電子契約書の正当性の担保をお願いしたい」という意見があった。本件については、電子署名の法的な効力に関する法令である「電子署名及び認証業務に関する法律（平成 12 年法律第 102 号）」の第 3 条に関する事項であり、今後の立会人型電子署名の解釈等も含めて、政府全体として法的解釈を明確に示すことが重要になると考える。これに関連して、民間事業者からは、法的解釈について「政府からのガイドライン等の発信をお願いしたい」という意見もあった。上記を踏まえると、対応すべきは、業務・意識面の対応事項「2-3 情報発信（ガイドラインの例示等）」として、電子契約時の契約書に対する正当性や、電子署名の法的解釈について、政府全体としての検討を進め、ガイドライン等の形で情報発信することが重要であると考えられる。

#### (3) 電子契約の推進に対する姿勢について

電子契約の推進に対する姿勢について、官民双方から寄せられた意見を比較すると、官側からは「民側が電子契約に消極的」、民側からは「官側が電子契約への対応に消極的」といったように、お互いの姿勢を消極的と捉える意見があった。

業務面の対応事項「2-8 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破」の記載のとおり、電子契約の実施率の向上のためには、官民いずれかが対応すればよいというものではなく、官民双方で、社会全体の電子化に対する機運を高めることが必要である。具体的に、官民双方が対応すべき事項については、以下のとおり考えられる。

まず官側においては、業務面の対応事項「2-1 官側の意識改革」や「2-2 官側からの周知・声掛け」、「2-8 官民双方の電子契約を阻む事務規程や慣習の修正・打破」、「2-9 民間事業者のデジタル化の啓蒙」で記載しているとおり、官側から積極的に意識改革や周知を行って、民側に電子契約を働きかけて行くことが重要である。

一方の民側は、官側からの電子契約の働きかけを受けて、必要に応じて、民側利用者の電子化の障壁となりうる事務規程や慣習を修正・打破する必要がある。ヒアリングの結果、特に大企業においては、複数部門（法務部門、会計部門、法務部門等）を跨ぐ調整が必要となり、各部門での事務規程（明文化されているルール）又は慣習（明文化されていないルール）により電子契約の導入が阻害されるというケースが見られた。こうした民側利用者内の事務規程や慣習の修正・打破は、企業担当者レベルの活動では難しい可能性もあることから、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間事業者への働きかけが重要になると推察される。

### 5.3.2 官民双方からの意見を踏まえた考察

官民双方から意見のあった3つの内容に紐づく対応事項を整理した結果、いずれの内容も、政府全体として検討すべき業務・意識面の対応事項が複数必要とされていることが判明した。このことは、システムの利用率向上や電子化の推進は、単にシステム改善を行うだけでは十分に達成できず、電子化に対する業務・意識の変化が必要不可欠となることを示唆しているといえる。

### 5.4 今後の取組の方向性

本章では、前章までのアンケート・ヒアリング調査やワークショップの実施結果に基づき5.1節で整理した対応事項について、5.2節、5.3節において政府方針及び官民双方から得られた意見の比較という観点から整理した。

本節では、各対応事項について、今後、具体的にどのように取り組んでいくか今後の取組の方向性を整理した。なお、下表の「検討主体」については、これまでの議論を踏まえると、主管課によるシステム改善のみでは対応できない事項も多く存在するため、主管課において検討すべき対応事項と、政府全体として検討すべき対応事項に分類した。

図表 5-6 今後の取組の方向性

項番	対応事項	検討主体	今後の取組の方向性
1-1	UI/UX 改善	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ システムの改善策の具体化や優先度付けを行い、優先順位の高いものから、令和3年度以降なるべく早期に機能改修に取り組む。</li> <li>➤ システムのトップページや画面イメージの改善を行い、直感的にわかりやすい画面表示及び遷移を実現する。</li> </ul>
		政府全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ UI/UX 改善のうち、入札パッケージの制約により対応できない事項については、政府全体として、JACIC へ改善の働きかけを行っていく必要がある。</li> </ul>
1-2	検索機能の改善	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 必須項目の明確化、入力項目に関する補足情報の記載等、検索周りの画面表示をわかりやすいように改修する。</li> <li>➤ あいまい検索や半角全角によらない検索等、検索機能の拡充を実施する。</li> </ul>

項番	対応事項	検討主体	今後の取組の方向性
1-3	情報公開の促進(オープンデータ化)	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>保有しているデータの棚卸しを実施する。</li> <li>保有しているデータについて、利用者ニーズを把握する。</li> <li>調達案件情報や、落札情報等に関して情報提供を行うための API を実装する。</li> </ul>
1-4	利用環境の構築・維持の負担軽減	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>バージョンアップ時の設定手順の明確化、マニュアルの改善を図る。</li> <li>利用環境の導入手順を簡略化させる仕組み(インストーラの自動アップデート等)の検討を行う。</li> </ul>
		政府全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用環境の導入手順簡略化のうち、入札パッケージの制約により対応できない事項については、政府全体として、JACIC へ改善の働きかけを行っていく必要がある。</li> </ul>
1-5	マルチブラウザ・マルチデバイス対応の促進	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>当面の対応として、電子証明書を利用しない一部の機能(調達案件情報検索機能)に絞って、マルチブラウザ・マルチデバイス対応を実施する。</li> </ul>
		政府全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子証明書を利用する入札機能については、入札パッケージのマルチブラウザ・マルチデバイス対応が必要となることから、政府全体として、JACIC へ改善の働きかけを行っていく必要がある。</li> </ul>
1-6	提案書の添付ファイル容量拡大	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和 2 年 1 月に提案書の添付ファイル容量を拡大したが、民側利用者からは未だ不足している旨の意見もあることから、更なる容量拡大に向けた検討を行う。</li> </ul>
1-7	少額随契のシステム化検討	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後、少額随契の電子化に関する調査等を行い、マーケットプレイスモデル方式の導入検討を行う。</li> </ul>
1-8	サービスデザイン・ワークショップの積極的な活用	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後のシステム改善に向けた調査を実施する場合には、サービスデザイン思考を踏まえた検討を行う。</li> </ul>
1-9	マニュアルの改善	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>各システムのマニュアル及び FAQ の内容や形式について、統一や修正を検討する。</li> <li>バージョンアップ時の設定手順の明確化等、民側利用者が分かりにくいと思われる部分について、マニュアルの記載を充実させる。</li> </ul>
1-10	研修や講習会開催の拡充	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>周知・啓発を目的として、民側講習会の開催回数の増加、地方開催の増加、オンライン講習会や動画配信等の新たな形式での開催や情報提供を検討する。</li> </ul>
1-11	ヘルプデスクの改善	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和 3 年 5 月より、調達ポータルと電子調達システムのヘルプデスクを統合する。</li> <li>令和 3 年 5 月より、IVR(自動音声)を導入し、利用者にとって分かりやすい案内を行う。</li> </ul>
2-1	官側の意識改革	主管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム設計 WG 等で主管課より各府省に対して電子契約の利用を呼びかけるとともに、定期的に電子契約の利用状況の公表を行う。</li> </ul>
		政府全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>各府省内で、電子契約の積極的な利用を推進する。</li> </ul>
2-2	官側からの周知・声掛け	政府全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>各府省から、入札予定者や落札者(業界団体等も含む)に対し、積極的に電子入札及び電子契約の実施を打診する。</li> </ul>
2-3	情報発信	政府全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>民間事業者から要望のあった、情報セキュリティ規程、電子契約の</li> </ul>

項番	対応事項	検討主体	今後の取組の方向性
	(ガイドラインの例示等)		契約書の正当性等について、政府全体として見解を整理し、ガイドライン等による情報発信を検討する。
2-4	電子化による実効的なインセンティブの検討	政府全体	➤ 令和2年4月より開始された、電子入札におけるマイナンバーカードの利用による評価制度のような、民側利用者の利用率向上につながる実効的なインセンティブの導入について検討を行う。
2-5	電子証明書以外の認証制度の検討	政府全体	➤ 電子証明書に変わる認証制度の検討を実施する。
2-6	国・地方公共団体の連携促進	政府全体	➤ 国と地方公共団体の参加資格制度や入札制度について、連携や統一に向けた検討を行う。
2-7	入札パッケージの改善	政府全体	➤ 入札パッケージに起因する様々な制約について対応されるよう、JACICとの協議や働きかけを実施する。
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	政府全体	➤ 民間事業者から要望のあった、情報セキュリティ規程、電子契約の契約書の正当性等について、政府全体として見解を整理し、ガイドライン等による情報発信を検討する。
		民間事業者	➤ 電子契約導入の阻害要因となっている社内の事務規程や慣習について、契約に関連する社内の複数部門(営業部門、法務部門、会計部門等)との調整を行い、修正・打破を図る。 ➤ 必要に応じて、社長をはじめ経営陣によるトップダウンの号令や、官側又は業界団体から各民間事業者への働きかけを行う。
2-9	民間事業者のデジタル化の啓蒙	政府全体	➤ 民間事業者によるデジタル化の事例や、電子契約の導入事例等について、企業経営者など経営幹部を巻き込んだデジタル化の啓蒙活動を推進する。
		民間事業者	➤ 民間事業者のDX(デジタル・トランスフォーメーション: デジタル技術による組織、業務、ビジネスモデルの改革)の一環として、政府調達だけでなく、民間同士の契約も含めた電子化を検討する。



## 5.5 おわりに

本調査では、政府調達手続の電子化を推進するために、総務省が整備・運用している政府電子調達情報システムの民側利用者に対するアンケート、ヒアリング調査のほか、より広い視点で意見を分析集約する手法として、試行的にサービスデザイン思考に基づくワークショップの実施を行った。また、調査結果を基に、システム面と業務・意識面の2つの観点から、政府調達手続きの電子化を推進するために必要となる今後の対応事項を整理した。

このうち、「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える。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の電子化の推進の鍵となると考えられる。

以上