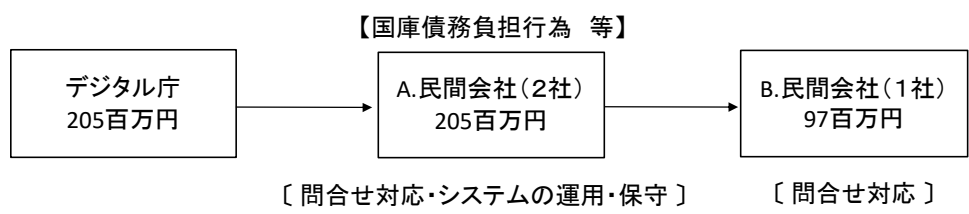


令和5年度行政事業レビューシート (デジタル庁)							
事業名	電子政府利用支援センター			担当部局庁	国民向けサービスグループ		
事業開始年度	令和3年度	事業終了(予定)年度	終了予定なし	担当課室	e-Gov担当	作成責任者	
会計区分	一般会計						
根拠法令 (具体的な条項も記載)	○デジタル庁設置法第4条第2項第19号			関係する計画、通知等	○デジタル社会の実現に向けた重点計画(R4.6.7 閣議決定)		
政策	-			主要経費	その他の事項経費		
施策	-						
政策体系・評価書URL	-						
事業の目的 (5行程度以内)	e-Gov利用者サポートデスクを通じて、国民等利用者から寄せられるe-Govの操作方法や申請届出の進捗状況等に関する問合せに総合的・一元的に対応することにより、国民等利用者の利便性向上を図るとともに、e-Govの安定的なサービス提供に資することを目的とする。						
現状・課題 (5行程度以内)	行政手続の原則オンライン化等を踏まえ、e-Govで取り扱う手続は拡充し電子申請件数は今後更に増加することが想定され、それに伴い、e-Gov利用者サポートデスクへの問合せ数の増加・問合せ内容の複雑化が進むと見込まれている。そのため、より機能的なシステムやクラウド技術等を活用するなどの対策を行い、効率的・効果的な問合せ対応を行う必要がある。						
事業概要 (5行程度以内)	国民等利用者から寄せられるe-Govの操作方法や申請届出の進捗状況等に関する問合せに総合的・一元的に対応するe-Gov利用者サポートデスクの運営・管理を行っている。						
事業概要URL	-						
実施方法	委託・請負						
補助率等	-						
予算額・執行額 (単位:百万円) (インプット)	予算の状況	当初予算(A)	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度要求
		補正予算(B)	-	-	-	-	-
			/	/	/	/	/
			/	/	/	/	/
			/	/	/	/	/
		前年度から繰越し(C)	-	-	-	-	-
		翌年度へ繰越し(D)	-	-	-	-	-
		予備費等(E)	-	-	-	-	-
		計(F) =(A)+(B)+(C)+(D)+(E)	-	-	-	-	-
		執行額(G)	-	117	205	/	/
執行率(%) =(G)/(F)	-	-	-	/	/		
当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%) =(G)/[(A)+(B)]	-	-	-	/	/		
令和5・6年度 予算内訳 (単位:百万円)	歳出予算項目		令和5年度当初予算	令和6年度要求	主な増減理由(・要望額・予備費)		
			-	-	-		
	計(A)		-	-			

活動内容① (アクティビティ)	行政手続の原則オンライン化等により、今後、e-Govで申請可能となる手続数や申請件数の増加が見込まれ、電子申請に関する問合せの増加及び問合せ内容の複雑化が想定されるため、問合せ対応品質の向上を図る。								
↓									
活動目標及び活動実績① (アウトプット)	活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
	一回の通話で回答を完了する。	一次窓口完結率	活動実績	%	-	-	-	-	-
			当初見込み	%	-	-	-	90	90
↓	成果目標①-1の 設定理由 (アウトプット からのつながり)	一次窓口完結率を向上・安定させることにより一人あたりの受電回数が増加することから、応答率を短期アウトカムとして設定。							
成果目標及び成果実績①-1 (短期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 5年度	
	応答率を向上する。	応答率	成果実績	%	-	-	-	-	
			目標値	%	-	-	-	50	
達成度			%	-	-	-	-		
成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに關 する成果実績	e-Gov利用者サポートデスクにおける対応実績データから取得								
↓	成果目標①-2の 設定理由 (短期アウトカム からのつながり)	-							
成果目標及び成果実績①-2 (中期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 年度	
	-	-	成果実績						
			目標値						
達成度			%	-	-	-	-		
成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに關 する成果実績	-								
↓	成果目標①-3の 設定理由 (長期アウトカム へのつながり)	応答率を向上することにより顧客満足度の向上に寄与するものと考えられることから、顧客満足度を長期アウトカムとして設定。							
成果目標及び成果実績①-3 (長期アウトカム)	成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 7年度	
	顧客満足度の向上を図る。	顧客満足度(CSAT)	成果実績	pts	-	-	-	-	
			目標値	pts	-	-	-	1.5	
達成度			%	-	-	-	-		
成果実績及び目標値の 根拠として用いた 統計・データ名(出典) /定性的なアウトカムに關 する成果実績	e-Gov利用者サポートデスクにおける対応実績データから取得								
アウトカム設定について の説明	アクティビティ①について定性的なアウトカムを設定している理由								
	アクティビティ①についてアウトカムが複数設定できない理由								

資金の流れ
 (資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する)
 (単位: 百万円)



費目・用途 (「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と用途の双方で実情が分かるように記載)	A.			B.		
	費目	用途	金額 (百万円)	費目	用途	金額 (百万円)
運用管理	e-Govに係る問合せ対応運用業務	172	運用管理	e-Govに係る問合せ対応運用業務	97	
計		172	計		97	
費目・用途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載						チェック

支出先上位10者リスト

A.

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ	9010601021385	e-Govに係る問合せ対応運用業務	172.4	国庫債務負担行為等	-	-	
2	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	7010001064648	e-Govに係る問合せ対応支援システム運用・保守	32.3	国庫債務負担行為等	-	-	

B

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	株式会社NTTデータ・スマートソーシング	7011101032783	e-Govに係る問合せ対応運用業務	97	国庫債務負担行為等	-	-	
支出先上位10者リスト欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙3】に記載							チェック	