

平成 28 年 2 月 5 日

内閣府公共サービス改革推進室

## 民間競争入札実施事業

## 矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務の評価（案）

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

## I 事業の概要等

## 1 実施の経緯及び事業の概要

法務省が実施する「矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて法務省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務における民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

| 事 項                 | 内 容  |
|---------------------|--|
| 業務内容                | 本業務は、矯正情報ネットワークシステムにおけるハードウェア管理、ソフトウェア管理、ネットワーク管理、セキュリティ管理、データ管理、障害対応等の運用及び保守・管理に係る各種業務を行うものである。   |
| 契約期間                | 平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年 12 月 31 日までの 9 ヶ月間  |
| 受託事業者               | 日本電気株式会社   |
| 契約金額                | 45,149 千円（税抜）  |
| 実施にあたり確保されるべきサービスの質 | <p>① <b>バックアップセンター利用満足度</b><br/>バックアップセンターの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75 点）を維持又は向上すること。</p> <p>② <b>本システムの可用性</b><br/>本システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比率は、四半期ごとに 98.0%以上であること。</p> <p>③ <b>本システムの重大障害の件数</b><br/>本システムが、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、当該システムが保有するデータの喪失及び被収容者等の個人情報・矯正施設等に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が 0 件であること。</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><b>④ 業務の内容</b></p> <p>民間競争入札実施要項「2（2）対象公共サービスの内容」に示す運用管理業務を適切に実施すること。</p> |
|--|--|

## 2 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された提案書等について審査した結果、いずれも法務省が定めた評価項目の要件を満たしていた。入札価格については、平成27年3月10日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い上記事業者が落札者となった。

## II 評価

### 1 評価方法について

法務省から提出された平成27年4月から平成27年12月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

### 2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

#### （1）対象公共サービスの質の確保について

平成27年4月から平成27年12月までの業務の実施状況は下表のとおりであり、いずれの指標についても対象公共サービスの質は確保されている。

| 評価事項            | 測定指標  | 評価  |
|-----------------|---|---|
| バックアップセンター利用満足度 | バックアップセンターの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。<br><br>アンケート実施時期：平成27年9月<br>アンケート回収数：119件       | バックアップセンター利用満足度調査のスコアは92.3点であり、サービスの質は確保されている（詳細は表1）。 |
| 本システムの可用性       | 本システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比<br>率は、四半期ごとに98.0%以上であること。                                | 正常稼働率は99.9%であり、サービスの質は確保されている。                        |
| 本システムの重大障害の件数   | 本システムが、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、当該システムが保有するデータの喪失及び被収容者等の個人情報・矯正施設等に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。 | 重大障害の発生回数は0回であり、サービスの質は確保されている。                       |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 業務の内容 | 民間競争入札実施要項「2（2）対象公共サービスの内容」に示す運用管理業務を適切に実施すること。 | 月次報告による業務内容を確認したところ、運用管理業務を適切に実施しており、サービスの質は確保されている。 |
|-------|---|--|

表1 バックアップセンター利用満足度調査結果

| アンケート項目               | 各項目の点数 |
|-----------------------|--------|
| 問合せから回答までに要した時間       | 91.8点  |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ   | 92.1点  |
| 回答又は手順に対する結果の正確性      | 92.1点  |
| 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) | 93.1点  |
|                       | 全体の平均点 |
|                       | 92.3点  |

## (2) 民間事業者からの改善提案による実施事項

民間事業者から、施設からの問合せに対する調査のため、バックアップセンターにインターネット環境を整備することについて改善提案がなされているが、提案に基づく改善の実施については、4期目の運用管理業務委託事業者との調整も必要なことから、法務省において検討中である。

## 3 実施経費

### (1) 従来購入金額との比較

本事業の契約期間である9か月分に換算して比較すると、本事業の経費は、45,149千円であり、市場化テスト実施前の従来経費(平成23年度:26,496千円)と比べて、18,653千円(約70.4%)の経費が増加となっている。

|          |  |
|----------|--|
| 従来経費     | : 26,496千円(税抜)(H23.4~H24.3を9か月分で換算)(A) |
| 実施経費     | : 45,149千円(税抜)(H27.4~H17.12)(B)        |
| 削減額(B-A) | : +18,653千円                            |
| 削減率      | : +70.4%                               |

増加の理由としては、以下の業務等が追加されたことによるものである。

- ① 本事業におけるバックアップセンターへの問合せ件数は増加傾向にあり(平成22年度以前:約4,000件~4,500件、平成23年度以降:約5,000件~5,800件)、1期目の実施状況に係る入札監理小委員会での指摘(一般的な同種業務と比較し非常に安価であり、現行受託者以外の者が相応のリスクを抱えなければ入札に応じることができないのではないかとの指摘)があったことから、業務内容や業務量に見合った予算額を確保した。
- ② 現行事業者(3期目)以外の事業者の入札を促すために、次期事業者(4期目)への引継ぎ期間を3か月設け、十分な引継ぎを実施することとした。

#### 4 評価のまとめ

本事業で確保すべきサービスの質の目標は、いずれも達成されていることから良好に事業が実施されていると評価できる。

また、民間事業者からバックアップセンターにおけるインターネット環境の整備、定期的なメンテナンス日の設定などの提案があり、改善提案に基づく改善の実施については法務省において検討中であるが、次期事業（4期目）に向けた業務の質の向上に貢献していると評価できる。

実施経費については、従来経費と比べて18,653千円（約70.4%）の増加となっているが、これは1期目の実施状況に係る入札監理小委員会での指摘を踏まえた対応と、競争性を高めるために十分な業務引継ぎ期間を設けたことにより、追加コストを計上し、業務内容や業務量に見合った予算額を確保したためである。

#### 5 今後の方針

本事業の市場化テストは3期目であり、事業全体を通しての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等を受ける、または業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 事業実施状況については、今後法務省部局内に新たに設置される予定の外部有識者で構成される委員会により、チェックを受ける体制を設ける予定としている。
- ③ 入札においては、1者応札であった。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 本事業の経費は、45,149千円であり、市場化テスト実施前の従来経費を9か月分に換算して（平成23年度：26,496千円）比較すると、18,653千円（約70.4%）の増加となっている。

しかしながら、次期事業（4期目）については、平成27年10月から平成31年3月までの期間で既に実施しており、その事業において、2者が応札し競争性が確保され、また、実施経費は本事業の経費と比べて、約15.9%削減されている。

以上のことから、本事業については1者応札であり、経費は増額になっているものの、次期事業（4期目）において、競争性は確保され、且つ経費削減効果も得られたことから、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

なお、市場化テスト終了後次期事業においては、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、法務省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていくことを求めたい。

以上

平成 28 年 2 月 5 日  
法 務 省 矯 正 局

民間競争入札実施事業  
矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務の実施状況について（案）

1 事業の概要

「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、本年度から矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務（3 期目）を実施している。

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 1 期目 | 平成 24 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日まで  |
| 2 期目 | 平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日まで  |
| 3 期目 | 平成 27 年 4 月 1 日から同年 12 月 31 日まで      |
| 4 期目 | 平成 27 年 10 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで |

(1) 業務内容

- ア 業務システム用データベースの運用及び保守・管理業務
- イ グループウェア及びドメインコントローラの運用及び保守・管理業務
- ウ 参照サーバの運用及び保守・管理業務
- エ システムの監視及び保守・管理業務
- オ セキュリティ管理業務
- カ ユーザ情報管理業務
- キ システムに係る技術支援及び管理業務
- ク システムの改善提案業務
- ケ システムのセキュリティ対策に係る改善提案業務
- コ ライセンス管理システム運用に係るデータの収集及び分析
- サ 引継ぎ業務
- シ その他の業務

(2) 契約期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年 12 月 31 日まで

(3) 受託事業者

日本電気株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年 12 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1 者）から提出された矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務における履行証明書を審査した結果、当局が定めた評価項目が全て満たされ

ていることを確認した。

入札価格については、平成27年3月10日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、日本電気株式会社が落札者となった。

## 2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

| 評価事項            | 測定指標  | 評価  |
|-----------------|---|---|
| バックアップセンター利用満足度 | バックアップセンターの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。<br>アンケート実施時期：<br>平成27年9月<br>アンケート回収数：119件       | バックアップセンター利用満足度調査のスコアは92.3点であり、サービスの質は確保されている（詳細は別紙）。 |
| 本システムの可用性       | 本システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比率は、四半期ごとに98.0%以上であること。                                    | 正常稼働率は99.9%であり、サービスの質は確保されている。                        |
| 本システムの重大障害の件数   | 本システムが、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、当該システムが保有するデータの喪失及び被収容者等の個人情報・矯正施設等に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。 | 重大障害の発生回数は0回であり、サービスの質は確保されている。                       |
| 業務の内容           | 民間競争入札実施要項「2（2）対象公共サービスの内容」に示す運用管理業務を適切に実施すること。   | 月次報告による業務内容を確認したところ、運用管理業務を適切に実施しており、サービスの質は確保されている。  |

## 3 実施経費の状況及び評価

### （1）実施経費

平成27年4月1日から同年12月31日まで 45,149千円（税抜）

## (2) 経費削減効果

「平成 23 年度（9 か月分に換算）の実施経費」－「平成 27 年度（9 か月分）の実施経費」

26,496 千円（税抜）－45,149 千円（税抜）＝－18,653 千円（税抜）

削減率 △70.4%

## (3) 評価

平成 23 年度（9 か月分に換算）と比較して、18,653 千円の経費が増加している。

これは、平成 23 年度以降、バックアップセンターへの問合せ件数が増加傾向にあること（平成 22 年度以前：約 4,000 件～4,500 件、平成 23 年度以降：約 5,000 件～5,800 件）、1 期目の実施状況に係る入札監理小委員会において、「一般的な同種業務と比較し非常に安価であり、現行受託者以外の者が相応のリスクを抱えなければ入札に応じることができないのではないか」との指摘があったこと、また、現行事業者（3 期目）以外の事業者の入札を促すために、次期事業者（4 期目）への引継ぎ期間を 3 か月設け、十分な引継ぎを実施することなどから、追加コストを計上し、業務内容や業務量に見合った予算額を確保していたため、経費が増加した。

## 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から改善提案として、施設からの問合せに対する調査のためのバックアップセンターへのインターネット環境の整備が、提案された。

なお、改善提案に基づく改善の実施については、4 期目の運用管理業務委託事業者との調整も必要なことから、当局において検討中である。

## 5 全体的な評価

平成 27 年 4 月から実施している本事業であるが、バックアップセンターの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施したところ、基準スコアを上回る 92.3 点に達していた。項目別集計結果においても、全ての項目について、「満足」と「ほぼ満足」を合わせると、85%を超える職員が満足度を示していることから、公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

また、平成 27 年度の四半期ごとのシステムの運用状況について、システムが、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況はなく、当該システムが保有するデータの喪失及び被収容者等の個人情報・矯正施設等に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生しておらず、正常稼働率 99.9%と基準値を満たしている。

このように、実施要項において設定したサービスの質は確保されており、矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務は、矯正施設における被収容者の管理等の

業務を確実に実施するため、本システムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するという目的を達成しているものと評価できる。

## 6 今後の事業

### (1) 事業の実施状況

本事業（3期目）の全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

ア 実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受ける、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。

イ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標が達成されていた。

### (2) 次期事業の実施状況

次期事業（4期目）については、平成27年10月から平成31年3月までの運用管理業務に係る調達を実施しており、平成27年9月7日に開札した結果、以下のとおりであった。

ア 入札において、2者応札があり、競争性が確保されていた。

イ 経費について、平成27年10月から平成31年3月までの契約額は、177,198千円（税抜）であり、平成27年4月契約の本事業と比較し、約15.9%の経費削減効果があった。

ウ 今後、当省内において、実施状況について外部有識者等によるチェックを受ける体制を設けることを予定している。

### (3) 今後の事業

以上のとおり、本事業（3期目）については経費増になっているものの、次期事業（4期目）では、競争性の確保や経費削減効果が得られており、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、今後の事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。



別紙

バックアップセンター利用満足度調査結果

1 調査対象者

平成27年9月1日（火）から同月30日（水）までの期間にバックアップセンターを利用した職員

2 項目別集計結果（各項目：100点満点）

|                       | 満足    | ほぼ満足  | 普通    | やや不満 | 不満         | 各項目の<br>点数 |
|-----------------------|-------|-------|-------|------|------------|------------|
| 問合せから回答までに要した時間       | 73.9% | 12.6% | 11.8% | 1.7% | 0.9%       | 91.8点      |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ   | 73.9% | 14.3% | 10.1% | 1.7% | 0%         | 92.1点      |
| 回答又は手順に対する結果の正確性      | 73.1% | 15.1% | 10.9% | 0.8% | 0%         | 92.1点      |
| 担当者の対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等） | 76.5% | 14.3% | 7.6%  | 1.7% | 0%         | 93.1点      |
|                       |       |       |       |      | 全体の<br>平均点 | 92.3点      |

スコアの算出方法：

回答までに要した時間，説明の分かりやすさ，回答等の正確性，担当者の対応について，満足100点，ほぼ満足80点，普通60点，やや不満40点，不満0点として各利用者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以てバックアップセンター利用満足度としている（基準スコア75点以上）。