

平成 27 年 6 月 22 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
(独)造幣局基幹サーバ等運用管理作業の評価 (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

独立行政法人造幣局（以下「造幣局」という。）が実施する「基幹サーバ等運用管理作業」については、公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）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、機構は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「(独)造幣局基幹サーバ等運用管理作業に係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た。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	造幣局の基幹サーバ等運用管理（対象機器の管理、作業記録台帳の管理、IP アドレスの管理等）及びヘルプデスク作業の実施
契約期間	平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	日本電通株式会社
契約金額	44,280,000 円（税抜）
確保されるべき対象公共サービスの質	<p>① ヘルプデスク当日回答率 ヘルプデスク問合せ対応のうち、問合せ件数に対して、当日中に回答した件数の割合が、90%以上であること。</p> <p>② ヘルプデスク満足度調査 ヘルプデスク利用者の満足度についてのアンケート集計結果が、基準スコア（75 点以上）を維持すること。</p>

事 項	内 容
	<p>※満足度は、問い合わせから回答までに要した時間、回答又は手順に対する説明の分かりやすさ、回答又は手順に対する結果の正確性、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）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 点として各利用者にアンケート回答をさせ、4つの回答の平均点を算出し、ヘルプデスク利用満足度とする（基準スコア 75 点以上を維持）。</p> <p>③ セキュリティの重大障害の件数 セキュリティの重大障害の発生件数が、各月ごとに 0 件であること。</p> <p>④ 脆弱性情報の把握 深刻な脆弱性について、公表されてから当局に報告するまでが、1 営業日以内であること。</p> <p>⑤ ウイルス定義ファイルの更新 各営業日ごとの午前 10 時まで、ウイルス定義ファイルが最新バージョンに更新されている割合が、100%であること。</p> <p>⑥ 基幹サーバの稼働率 基幹サーバのサービス稼働率が、各月ごとに 99%以上であること。</p> <p>⑦ システム運用上の重大障害の件数 システム運用上の重大障害の発生件数が、各月ごとに 0 件であること。</p> <p>⑧ 定期バックアップ率 定期バックアップ件数に対し、正常に完了した件数の割合が、年間 99%以上であること。</p> <p>⑨ 業務の内容 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 受託者決定の経緯

入札参加者（2者）から提出された技術提案書について審査した結果、いずれも価基準を満たしていた。平成25年2月19日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、上記受託事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

機構から提出された平成26年4月から平成27年3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

確保されるべき対象公共サービスの質として設定されたいずれの指標等についてもサービスの質は設定どおり確保されている。

評価項目	目標	実績
ヘルプデスク当日回答率	90%	100%
ヘルプデスク満足度調査（下記の平均点）	75点	95点
・回答までに要した時間	75点	95点
・説明のわかりやすさ	75点	95点
・結果の正確性	75点	95点
・担当者の対応	75点	96点
セキュリティの重大障害の件数（各月）	0件	0件
脆弱性情報の把握	1営業日以内	1営業日以内
ウイルス定義ファイルの更新	100%	100%
基幹サーバの稼働率	99%以上	100%
システム運用上の重大障害の件数（各月）	0件	0件
定期バックアップ率	99%以上	100%
業務の内容	適切に実施	月次報告により適切な実施を確認

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

① ヘルプデスクQ&Aの作成

局内掲示板に「よくある問合せ」を掲載し、質疑応対を効率化した。

② クライアントPC管理者パスワードの定期的な変更

パスワードの定期的変更をして、情報セキュリティの強化を図ることができた。

(2) 実施経費

本事業の契約金額は44,280千円であり、単年度換算で14,760千円となる。これは、従来の実施に要した経費（単年度換算：14,004千円）と比べて、756千円（約5.4%）増加している。

これは、①当該委託年度において運用管理手順の標準化を行ったため、必要な手順書作成作業の増加、②作業の役割分担を整理したことによる、台帳管理作業の増加によるものである。この作業増加に見合う経費増加分（780,000円/年）を除けば、前年度と同程度の費用になる。

従来経費	14,004千円
(H23.1-H25.4)	
実施経費	14,760千円
(H25.5-H27.3)	
増加額	756千円 (5.4%)

3 評価のまとめ

本事業においては、システム障害など重体な障害や問題は発生しておらず、ヘルプデスクについても高評価であったことから、公共サービスの質が確保され良好に事業が実施されていると評価できる。

また、民間事業者の提案により、FAQの設置、セキュリティの向上が図られるなど、民間の創意工夫が発揮されており、この点においても評価できる。

実施経費は、単年度当たり756千円増加しているが、作業の増加による経費増を除外すると、従来と同程度である。

また、造幣局においては平成22年度から一般競争入札（最低落札方式）を実施しており、22、23年度は2社、24年度は3社の応札実績があり、費用的にも、22年度の15,876,000円から24年度の14,704,200円と微減であるがコストダウンが図られていることから、競争性も担保されていると考える。

4 今後の事業

本事業は市場化テスト 1 期目であり、事業全体を通じ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が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 実施状況について、今後は外部有識者（IT系コンサルティング等）のチェックを受け、意見書として徴収することとしている。
- ③ 前回入札時（市場化テスト導入前）は単年度契約であったが、複数年度（3年）契約とした。入札にあたっては官民競争入札等監理委員会における指摘等を踏まえ、サービス・レベルを明確にしたほか、資格条件の規模に関する記載、入札参加条件の「契約に違反し、契約の相手方として不適当であると認められる者でないこと」の記載をそれぞれ削除して、運用管理業務の質の維持に必要な最低限の条件に緩和するなど、実施要項の内容に可能な限りの改善を図って、競争性を確保した結果、応札者は2者であった。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、すべて目標を達成していた。
- ⑤ 経費について、結果的には従来から 5.4%増加したものの、作業増加に見合う経費増加分を除けば、前年度と同程度の費用になる。

以上のことから、本事業については、「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）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。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れるものの、これまでの官民競争入札等管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、造幣局が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

以上

平成27年5月29日
独立行政法人造幣局

民間競争入札実施事業

(独) 造幣局基幹サーバ等運用管理作業の実施状況について (案)

1 事業の概要

独立行政法人造幣局（以下「造幣局」という。）の基幹サーバ等運用管理作業については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づき、以下の内容で平成25年4月から民間競争入札により実施しており、現在実施している事業は1期目である。

(1) 作業内容

本事業における作業内容は、造幣局の基幹サーバ等運用管理（対象機器の管理、作業記録台帳の管理、IPアドレスの管理等）及びヘルプデスク作業を実施するものである。

(2) 契約期間

平成25年4月1日から平成28年3月31日までの3年間

(3) 受託事業者

日本電通株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

平成25年2月18日の入札書及び提出書類の受領期限までに応札者2者が参加した。履行証明書等提出書類に問題がなく、翌19日に開札した結果、2者共に一般競争入札（最低価格落札方式）での予定価格の制限の範囲内であったため、最低価格の日本電通株式会社を落札者とした。その後民間競争入札手続に則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認して、平成25年3月11日に契約を締結した。

(5) 実施状況評価期間

平成25年4月1日から平成27年3月31日までの2年間

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「(独) 造幣局基幹サーバ等運用管理作業に係る民間競争入札実施要項」（平成24年12月。以下「実施要項」という。）において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する造幣局の評価は、以下のとおり。

評価事項	達成目標	達成状況及び評価
ヘルプデスク当日回答率	問合せ対応のうち、問合せ件数に対して、当日中に回答した件数の割合が、90%以上であること。	当日中に回答した件数の割合が、100%であり、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク満足度調査	ヘルプデスク利用者の満足度についてのアンケート集計結果が、基準スコア（75点以上）を維持すること。	ヘルプデスク利用者の満足度調査のスコアは以下に示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は確保されている。 【満足度調査スコア】 ●問合せから回答までに要した時間：95点 ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：95点 ●回答又は手順に対する結果の正確性：95点 ●担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：96点 全項目の平均満足度スコア：95点
セキュリティの重大障害の件数	セキュリティの重大障害の発生件数が、各月ごとに0件であること。	セキュリティの重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
脆弱性情報の把握	深刻な脆弱性について、公表されてから当局に報告するまでが、1営業日以内であること。	脆弱性情報について当局に報告された39件は、公表されてから報告されるまで1営業日以内であり、サービスの質は確保されている。

ウイルス定義ファイルの更新	各営業日ごとの午前10時まで、ウイルス定義ファイルが最新バージョンに更新されている割合が、100%であること。	ウイルス定義ファイルが最新バージョンに更新されている割合が100%であり、サービスの質は確保されている。
基幹サーバの稼働率	基幹サーバのサービス稼働率が、各月ごとに99%以上であること。	基幹サーバのサービス稼働率が各月ごとに100%であったため、目標（99%以上）を達成し、サービスの質は確保されている。
システム運用上の重大障害の件数	システム運用上の重大障害の発生件数が、各月ごとに0件であること。	システム運用上の重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
定期バックアップ率	定期バックアップ件数に対し、正常に完了した件数の割合が、年間99%以上であること。	バックアップが正常に完了した件数の割合が100%であり、サービスの質は確保されている。
業務の内容	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、運用管理業務は適切に実施しているため、サービスの質は確保されている。

満足度スコア：問い合わせから回答までに要した時間、回答又は手順に対する説明の分かりやすさ、回答又は手順に対する結果の正確性、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）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 点として各利用者にアンケート回答をさせ、4つの回答の平均点を算出し、ヘルプデスク利用満足度とする（基準スコア 75 点以上を維持）。

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

(1) 実施経費

今回（平成25年4月1日から平成28年3月31日まで）実施経費：44,280,000円

1か年（12か月）相当：44,280,000円÷契約期間36か月×12か月

＝14,760,000円・・・①

(2) 前回経費比較

前回（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで）実施経費：14,004,000円

増加額：①－②＝756,000円

増加率： 5.4%

(3) 評価

市場化テスト実施前と比較して、単年度に換算して756,000円(5.4%)の経費増加があった。

本事業については、当該の委託初年度において運用管理手順の標準化を行ったため、これに必要な手順書作成作業が前回契約と比べて単純増加し、また、今回の委託更新に当たって作業の役割分担を整理したことにより、台帳管理作業が前回契約よりやや増加したものである。この作業増加に見合う経費増加分(本事業の契約期間3年分を、前回契約期間1年と比較するために3で割った金額：780,000円)を除けば、前回契約と同程度の費用になる。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 平成26年9月、ヘルプデスクQ&Aの作成が提案された。

この提案を受け、局内掲示板に「よくある問合せ」を掲載し、質疑応対を効率化することができた。

(2) 平成26年9月、クライアントPC管理者パスワードの定期的な変更をするよう提案があった。

この提案を受け、パスワードの定期的変更をして、情報セキュリティの強化を図ることができた。

5 全体的な評価

(1) 平成25年4月から平成27年3月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出やシステムが長期にわたり正常に稼働できない状態及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は100%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

(2) 平成25年4月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として平成27年2月に、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている75点を上回る結果となった。

さらに、本アンケート調査の自由記述欄に意見を記述した利用者116名中、対応者の対応(言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応)についての質問の満足度でも102名が満足と回答しており、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。

(3) ヘルプデスクへの問合せ内容のうち、よくある質問について取りまとめたFAQを作成し、ヘルプデスクのデータベースとして共有することにより、問合せ

に対する業務効率化と回答内容の正確性を高めるなど、創意工夫がなされている。

- (4) 以上のように、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、業務の確実な実施及び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は、達成しているものと評価できる。

6 今後の事業

- (1) 本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた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が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 実施状況について、今後は外部有識者（IT系コンサルティング等）のチェックを受け、意見書として徴収することとしている。
- ③ 前回入札時（市場化テスト導入前）は単年度契約であったが、複数年度（3年）契約とした。入札にあたっては官民競争入札等監理委員会における指摘等を踏まえ、サービス・レベルを明確にしたほか、資格条件の規模に関する記載、入札参加条件の「契約に違反し、契約の相手方として不相当であると認められる者でないこと」の記載をそれぞれ削除して、運用管理業務の質の維持に必要な最低限の条件に緩和するなど、実施要項の内容に可能な限りの改善を図って、競争性を確保した結果、応札者は2者であった。
- ④ 本作業の確保されるべき質について、目標を達成していた。
- ⑤ 経費について、結果的には従来から5.4%増加したものの、本事業については、当該の委託初年度において運用管理手順の標準化を行ったため、これに必要な手順書作成作業が前回契約と比べて単純増加し、また、今回の委託更新に当たって作業の役割分担を整理したことにより、台帳管理作業が前回契約よりやや増加したものである。この作業増加に見合う経費増加分（780,000円/年）を除けば、前回契約と同程度の費用になる。

- (2) 以上のことから、本事業については総合的に判断すると良好な実施結果を得られており、「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、市場化テストを終了することとし、次期事業については造幣局において行うこととした。

なお、終了後も公共サービス改革法の民間競争入札のプロセスを通じて進めてきた公共サービスの質、実施期間、入札手続及び情報公開に関する事項を踏まえた上で、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としたい。

以上