

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
基幹業務用シンククライアントシステム等の運用支援業務の評価（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

国立研究開発法人日本原子力研究機構（以下「機構」という。）が実施する「基幹業務用シンククライアントシステム等の運用支援業務」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「基幹業務用シンククライアントシステム等の運用支援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た。その概要は以下のとおりである。

| 事 項 | 内 容 |
|-------------------|---|
| 業務内容 | 本事業における業務内容は、基幹業務用シンククライアントシステムを、効率のかつ円滑に運用するための運用、及び当機構にユーザサポート、を行うためのものである。 |
| 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 | 株式会社トーコン・システムサービス（平成 25 年 12 月社名変更により現在は「東京コンピュータサービス株式会社」） |
| 契約金額 | 59,400,000 円（税抜） |
| 確保されるべき対象公共サービスの質 | <p>① ヘルプデスク利用満足度調査</p> <p>ヘルプデスク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>※満足度は、問合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、担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、満足 1</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>00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もって、ヘルプデスク利用満足度としている（基準スコア75点以上）。</p> <p>② システムの可用性 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（正常稼働率）は、四半期ごとに98.0%以上であること。</p> <p>③ システムの重大障害の件数 長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。</p> <p>④ 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

入札参加者は2者であり、提出された技術提案書を審査した結果、必要事項を満たしていた技術提案書について、平成25年2月20日に開札したところ、予定価格の範囲内で最低価格を提示した、上記受託事業者が落札者となった。

III 評価

1 評価方法について

機構から提出された平成25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

①ヘルプデスク利用者満足度調査

| アンケートの調査項目 | 年度 | 点数 |
|---------------------|----|-------|
| 問合せから回答までに要した時間 | 25 | 92.7点 |
| 〃 | 26 | 94.1点 |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ | 25 | 92.2点 |

| | | |
|-----------------------|----|-------|
| 〃 | 26 | 93.1点 |
| 回答又は手順に対する結果の正確性 | 25 | 93.1点 |
| 〃 | 26 | 93.8点 |
| 担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） | 25 | 94.3点 |
| 〃 | 26 | 92.4点 |
| 平均点 | | 93.4点 |

ヘルプデスク利用者に対する満足度（基準スコア75点）のアンケート調査結果は、4つの調査項目の平均点が93.4点となっており、それぞれの調査項目も93点前後といずれも基準スコアの75点を大きく上回っており、サービスの質は設定どおり確保されている。

②その他の対象公共サービスの質

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「システムの可用性」、「システムの重大障害の件数」、「業務の内容」の実施状況は以下のとおりである。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。

| 指標等 | 確保されるべきサービスの達成目標 | 結果 |
|--------------|--|---|
| システムの可用性 | 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（正常稼働率）は、四半期ごとに98.0%以上であること。 | システムの正常稼働率は100%であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。 |
| システムの重大障害の件数 | 長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。 | 業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は0件であるため、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、運用管理業務を適切に実施しているため、サービスの質は設定どおり確保されている。 |

(2) 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）契約金額：59,400,000円
1か年相当：59,400,000円÷3=19,800,000円…①

◇経費節減効果 前回（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで）

○平成24年度 情報共有系システムの運用支援業務請負

契約金額：10,920,000円・・・・・・・・・・・・・・・・②

○基幹業務用シンクライアントシステムの運用支援業務請負

契約金額：10,960,000円・・・・・・・・・・・・・・・・③

節減額：②+③-①=2,080,000円 節減率9.5%

◇平成24年4月～25年3月（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合 2,080,000円（△9.5%）の経費節減の効果があつた。

3 評価のまとめ

本事業において確保されるべき公共サービスの質は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。

実施経費については、年計算で19,800千円であり、従来の実施に要した経費21,880千円と比べて、2,080千円（約9.5%）の経費の削減となっている。

4 今後の事業

本事業の市場化テストは今期が1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の措置はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 機構には、監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 入札において2者の応札があり、競争性は確保されている。
- 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 経費削減において、従来経費からの削減率約9.5%の効果を上げていた。

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。

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、機構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 27 年 6 月 5 日
国立研究開発法人日本原子力研究開発機構

民間競争入札実施事業
基幹業務用シンククライアントシステム等の運用支援業務の実施状況について
(案)

1. 事業の概要

国立研究開発法人日本原子力研究開発機構（以下「機構」という。）の基幹業務用シンククライアントシステム等の運用支援業務については、「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、以下の内容により、平成 25 年度から公共サービス改革基本方針に従って競争入札を実施しており、現在、実施している事業は 1 期目である。

(1) 業務内容

本件業務は、

① 機構の基幹業務用シンククライアントシステムを、効率的かつ円滑に運用するために実施するものであり、請負者は各装置、周辺機器及びこれらを運用するための導入ソフトウェア等の機能、取扱方法等を十分理解し、本業務を実施するものとする。

② また、ヘルプデスク業務等については、前述のシンククライアントシステムも含め、機構全体で保有するすべての Windows 系 PC(約 14,000 台程度)について、電話またはメールにより、使い方の説明やトラブル時の復旧・修復方法、その他一般的な利用法を支援するものであり、Windows 系 PC 全般についての知識・経験並びにユーザサポートを提供するものとする。

(2) 契約期間

平成 25 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日(3 年)

(3) 請負者

株式会社トーコン・システムサービス

※現在の社名は「東京コンピュータサービス株式会社」

(平成 25 年 12 月吸収合併)

(4) 実施状況評価期間

平成 25 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日(2 年)

(5) 契約相手方決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、最低価格落札方式により実施することとしており、実施要項及び入札説明書に基づき入札参加者(2 者)から、1 月 31

日までに提出された技術提案書について、事業に係る技術審査会において審査を行った結果、要求事項を全て満たしていた。入札価格は、2月20日に開札し、最低価格落札方式により予定価格の範囲内で最低価格を提示した株式会社トーコン・システムサービスを落札者として決定した。なお、落札価格は59,400,000円（税抜）である。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況

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「業務の内容」、「本システムの可用性」、「セキュリティ上の重大障害の件数」、「システム運用上の重大障害の件数」及び「利用者の利用満足度調査」の実施状況は以下のとおりである。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。

| 評価事項 | 測定指標 | 評価 |
|-----------------|--|--|
| 業務の内容 | 本業務の内容に示す運用支援業務を適切に実施すること。 | 業務月報による業務内容を確認したところ、運用支援業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている。 |
| 本システムの可用性 | 本システムの運用支援業務を実施しなければならない時間に対して、本システムが正常に稼働している時間の比（以下「正常稼働率」という。）は、四半期ごとに98.0%以上であること。 | 評価期間の本システムの稼働率は100%であったため、サービスの質は確保されている。 |
| セキュリティ上の重大障害の件数 | 個人情報、施設等に関する情報、その他の契約履行に際し知り得た情報の漏えい件数は0件であること。 | 情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は0件であるため、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 | 本業務に起因した長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、機構の業務に多大な支障が生じるような重大 | 業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。 |

| | | |
|--------------------|---|--|
| | <p>障害の件数は 0 件であること。</p> | |
| <p>利用者の利用満足度調査</p> | <p>本業務の利用者に対する満足度のアンケート調査の結果において、基準スコア (75 点) を維持又は向上に努めること。</p> <p>アンケート実施時期： (平成 25 年度) 対象者数：107 人 (ヘルプデスク利用 4 回以上) 回収数：49 通 回収率：45.8%</p> <p>アンケート実施時期： (平成 26 年度) 対象者数：84 人 (ヘルプデスク利用 4 回以上) 回収数：58 通 回収率：69.0%</p> | <p>利用満足度調査のスコア※¹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、サービスの質は設定どおり確保されている。</p> <p>【平成 25 年度の満足度調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●問い合わせから回答までに要した時間：92.7 点 ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：92.2 点 ●回答又は手順に対する結果の正確性について：93.1 点 ●担当者の対応 (言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)：94.3 点 <p>全項目の平均満足度スコア：93.1 点</p> <p>【平成 26 年度の満足度調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●問い合わせから回答までに要した時間：94.1 点 ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：93.1 点 ●回答又は手順に対する結果の正確性について：93.8 点 ●担当者の対応 (言葉遣 |

| | | |
|--|--|---|
| | | い、親切さ、丁寧さ等) : 92.4 点 全項目の平均満足度スコア : 93.4 点 |
|--|--|---|

※1 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及び担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で回答を求め、項目毎の回答の平均点をもって利用者の利用満足度としている。（基準スコア 75 点以上）。

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）契約金額：59,400,000円

1か年相当：59,400,000円÷3=19,800,000円・・・①

(2) 経費節減効果 前回（平成24年4月1日から平成25年3月31日）

○平成24年度 情報共有系システムの運用及び保守に関わる業務請負契約
契約金額：10,920,000円・・・・・・・・・・②

○基幹業務用シンクライアントシステムの運用支援業務請負
契約金額：10,960,000円・・・・・・・・・・③

節減額：②+③-①=2,080,000円 節減率 9.5%

(3) 評価

平成24年4月1日から平成25年3月（市場化テスト実施直前）と比較し、約 9.5%（2,080,000円）の経費節減効果があった。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

特になし。

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事態・状況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 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業務について、利用満足度調査を平成

25年度と平成26年度の各年度末に、ヘルプデスク利用者（4回以上）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は、対応が迅速かつ丁寧で非常に感謝している旨の声が多いこと。また質問4（担当者の対応（言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応）の満足度でも過半数以上（平成25年度が38/49名、平成26年度が41/58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。

(3) 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、基幹業務用シンクライアントシステムの効率的かつ円滑な運用及びヘルプデスク業務等を通じたIT活用支援によって、業務の効率化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を行った事案はなかった。
- ②機構には、監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
- ③本事業入札においては二者からの応札があり、競争性は確保されていた。
- ④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、目標を達成していた。
- ⑤市場化テスト実施直前と比較し、約9.5%の経費節減効果があった。

(2) 上述のとおり、全体において良好な実施結果を得られていることから、次期事業においては「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、市場化テストという形式を終了したい。なお、市場化テストを終了した後は、原子力機構内部の契約監視委員会において公共サービスの質の維持向上を踏まえ実施状況の点検を受けることとしたい。