

平成 29 年 7 月 6 日  
総務省行政管理局  
公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
「海上・港湾・航空技術研究所の情報処理システム運用管理業務」  
の評価について（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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	国土交通省所管 海上・港湾・航空技術研究所の情報処理システム運用管理業務
実施期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日（2 年間）
受託事業者	日本電気株式会社 神奈川支社
契約金額（税抜）	2 年間総額 19,800,000 円（単年度当たり：9,900,000 円）
入札の状況	1 者応札（入札参加希望者＝2 者／予定価内＝1 者） 入札参加希望者のうち 1 者は、入札参加資格としてのシステムの資格要件（ISMS 認証等）を満たしていないため失格となった。 入札説明会は研究所として全ての入札案件について実施していないが、入札説明資料の受領者（手渡し及び郵送）は、3 者であった。
事業の目的	研究所の情報処理システム（構内 LAN 及び各業務システム）について、業務の効率的な遂行と適切なデータ管理を行うこと。
選定の経緯	全政府機関一律に、情報システム運用管理業務について市場化テストを導入することを契機とし、更に市場化テスト導入前から同一事業者である日本電気（株）による 1 者応札が続いていたこともあり、実施府省により市場化テスト導入案件として自主的選定されている（平成 24 年度の別表に記載）。

II 評価

1. 概要

競争性や更なる公共サービスの質の維持向上等を総合的に勘案した結果、市場化テストを継続することが適当である。

実施要項において更なる改善検討の余地はあると考えられ、また、競争性確保にともなう更なる公共サービスの質の維持向上の可能性も想定される。

## 2. 検討

### (1) 評価方法について

海上・港湾・航空技術研究所から提出された平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、公共サービスの質の確保及び実施経費等の観点から評価を行う。

### (2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

以下のとおり、当該公共サービスについて、受託事業者により適切に履行されている。また、民間事業者の創意工夫発揮の一環として、セキュリティ対策のための訓練や診断が施される予定である。

事 項	内 容	
確保されるべき 質の達成状況	確保されるべき水準	実績評価
	【情報処理システムの稼働率】 各月ごとにシステム稼働率の 95%以上の確保	各月ごとに、システム稼働率の目標値は達成していた（平均稼働率は 99.6%）。
	【ヘルプデスク利用者満足度調査】 4 項目(分かりやすさや正確性等)に関する利用者満足度調査で各項目について 75 点以上のスコア	利用者満足度調査の各項目で 75 点以上を達成していた（全項目の平均利用者満足度スコアは 92.5 点）。
	【セキュリティ上の重大障害件数】 業務に多大な支障が生じるセキュリティの重大障害の件数がゼロ件	セキュリティの重大障害の発生件数は、ゼロ件であった。
	【システムの重大障害の件数】 業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数がゼロ件	重大障害の発生件数はゼロ件であった。
	【定時バックアップ】 定時バックアップ率の 100%維持	定時バックアップ率は、100%が維持されていた。
	【ウイルス情報の把握】 コンピュータウイルスに感染した場合、感染を把握してから1時間以内にウイルスの詳細を特定すること。	コンピュータウイルスの感染実績は、事業期間にわたり無い。

	<p><b>【ウイルス定義ファイルの更新】</b></p> <p>ウイルス定義ファイルについて、ベンダーからリリース後に6時間以内の実施</p>	<p>ウイルス定義ファイルについて、リリース後に6時間以内に更新されていた。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>今期においては、受託事業者からの提案により、フルバックアップの実施やサーバ不具合回避がなされている。</p> <p>また、今後においても、受託事業者からセキュリティ対策のための標的型攻撃メール訓練やシステム脆弱性診断の提案があり、予算措置の上、提案事項が実施される予定である。</p>	

### (3) 実施経費（税抜）

市場化テスト前の平成24年度と比較して、当実施期間において業務が追加（システム運用やセキュリティ状況の月次報告業務）されている部分はあるが、従前経費と比較して6.25%（660千円）の経費削減があった。

#### 【実施府省による計算】

項目	金額	摘要
従前経費	10,560千円	市場化テスト前の平成24年度（単年度契約）
実施経費	9,900千円	今回の市場化テストの対象事業期間である 平成28年～29年度の2か年契約の単年度平均
削減額	660千円	
削減率	6.25%	

参考情報として、一般財団法人経済調査会が公表している情報システム運用業務の技術者料金は、一人当たり月額83.6万円（諸経費込みの人件費請求金額）である。当該事業（常勤技術者1名）について、当該技術者料金を利用して積算すると年額10,032千円となる。

また、当該事業の一つである、ヘルプデスク運用業務に関する問い合わせ件数（研究所の職員からの問い合わせとシステム課からの問い合わせ）は、市場化テスト前後で概ね一定であるとのことである。

#### (4) 評価のまとめ

当該公共サービスの実施に際して確保されるべき質については、その目標水準を達成していた。また、実施経費についても従前経費と比較して6.25%の削減効果があった。更に民間事業者の改善提案について、当実施期間及び今後においても民間事業者のノウハウと創意工夫が発揮され、業務の質の維持向上に資するものと想定される。

一方、入札において、市場化テスト前からの同一事業者による1者応札は改善されておらず、競争性に課題が残り、結果、更なる公共サービスの質の維持向上への阻害要因となっていることも想定される。今回の入札においては、2者から競争参加資格確認書類の提出があったものの、1者は入札参加資格としてのシステムの資格要件(ISMS認証等)を満たしていないとして失格となっている。

#### (5) 今後の方針

当該事業は、経費削減の観点も含めて実施状況は良好であるが、競争性の改善により、例えばヘルプデスク開設時間の特定期における延長やFAQの策定などのユーザー目線の取り入れによる更なる公共サービスの質の維持向上の可能性はあると考えられる。

次期事業に際しては、例えば、以下の実施要項の項目についての改善を検討することにより、引き続き民間競争入札を実施することが適当と考えられる。

##### 契約の包括化の観点

- ・現状、別契約となっている他の研究所(統合済みの独立行政法人)のシステム運用管理業務契約(システム統合後)や今後想定されるシステム構築・保守契約との包括化

##### 情報開示の観点

- ・関係機関との連携業務に関する事業者の稼働実績についての追加的な情報開示
- ・当該事業に従事する非常勤管理者の従事する業務量についての追加的な情報開示

##### 資格要件の観点

- ・国土技術政策総合研究所からの指名停止者に関する入札参加制限の削除

##### インセンティブの観点

- ・ディスインセンティブ項目の削除
- ・ディスインセンティブの支払いに対応する、増額インセンティブ支払いの要件や項目設定

##### 広報の観点

- ・入札説明会の実施

以上

別添

平成29年6月9日

国立研究開発法人 海上・港湾・航空技術研究所 港湾空港技術研究所

民間競争入札実施事業情報処理システム運用管理業務の実施状況について

## 1. 事業の概要

国立研究開発法人海上・港湾・航空技術研究所港湾空港技術研究所（以下「研究所」という。）の情報処理システム運用管理業務については、「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2期目である。

### 1) 業務内容

本事業における業務内容は、職員が情報処理システムを円滑に利用するため、当研究所及び関係各所に設置されているサーバ、端末装置及びネットワーク機器の運用管理業務を行うものである。

### 2) 契約期間

平成28年4月1日から平成30年3月31日までの2年間

### 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28年4月1日から平成29年3月31日までの1年間

### 5) 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、一般競争入札（価格競争方式）により実施しており、平成28年1月13日の提出期限までに入札説明書等の交付を受けた者が3者あり、そのうち入札参加希望者2者から競争参加資格確認書の提出を受け、審査した結果、入札参加者1者が要件項目を満たしていた。

平成28年2月4日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内である、日本電気株式会社を落札者として決定した。

## 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

研究所の情報処理システム運用管理業務における民間競争入札実施要項（平成27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当研究所の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク利用者満足度調査	<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>アンケート実施時期： 平成28年度 平成28年4月～平成29年3月 対象者：61名 延べ利用者数：136名 回収数：112通 回収率：82.4%</p>	<p>ヘルプデスク利用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。</p> <p>【満足度調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●担当者の対応 （言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：H28d[90.9点]</li> <li>●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ： H28d[90.4点]</li> <li>●回答又は手順に対する結果の正確性： H28d[92.1点]</li> <li>●問合せから回答までに要した時間： H28d[96.5点]</li> </ul> <p>全項目の平均満足度調査スコア： H28d[92.5点]</p>
システムの可用性	<p>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、各月ごとに95%以上であること。</p>	<p>正常稼働率は全ての月について目標（95%以上）を達成しているため、サービスの質は確保されている。</p> <p>[評価期間の平均正常稼働率：99.6%]</p>
セキュリティの重大障害の件数	<p>本システムが使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウィルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、本システムが保有するデータの喪失及び顧客情報等の</p>	<p>セキュリティの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。</p>

	個人情報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は0件であること。	
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ことにより、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。	システムの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
定時バックアップ	定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。	定時バックアップについて100%を維持しているため、サービスの質は確保されている。
ウイルス情報の把握	コンピュータウイルス等に感染した場合、感染を把握してから1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。	コンピュータウイルス等の感染事案は発生していない。
ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後6時間以内に行うこと。	ウイルス定義ファイルについては、6時間以内に更新されてい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：担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）、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、問合せから回答までに要した時間について、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）。

### 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28年4月1日から平成30年3月31日まで）実施経費：19,800,000円

1か年（12か月）相当：19,800,000円÷契約期間24か月×12か月

＝9,900,000円・・・①

### 2) 経費節減効果（税抜）

前々回（市場化テスト前）	前回（市場化テスト1回目）	今回（市場化テスト2回目）
平成24年4月1日～ 平成25年3月31日	平成25年4月1日～ 平成28年3月31日	平成28年4月1日～ 平成30年3月31日
実施経費（1か年） 10,560,000円・・・①	実施経費（1か年） 11,500,000円	実施経費（1か年） 9,900,000円・・・②

節減額（1か年相当）：②－①＝660,000円（減額）

節減率：△6.25%（減額）

※ 実施要項における減額措置の適用なし

### 3) 評価

市場化実施前の業務から、業務の確実な実施及びネットワークシステムの安定的なサービスを円滑に提供するため、システム運用やセキュリティの状況に関する月次報告を実施することに取り組むこととして、実施要項に定めて入札公告を行った。業務量としては約4%が増えていると想定している。

管理技術者は、月1回の業務報告を行い、通常業務中は、発注者からの運用技術の問い合わせ等に対応している。

今回の業務では、前々回（平成24年4月～平成25年3月）と比較して、各単年度期間に換算した場合660,000円（△6.25%）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

民間事業者から以下の提案があった。

- ①標的型攻撃メール訓練やシステムの脆弱性診断の提案（平成28年8月）
- ②管理対象全サーバのフルバックアップの提案（平成28年11月）
- ③平成29年1月1日うるう秒調整時のサーバ不具合回避の提案（平成28年12月）

民間事業者からの提案に対して以下の対応を行った。

- ①研究所内で提案内容を検討した結果、費用確保のため平成29年度に予算措置を行い、提案事項を別件業務において実施する予定とした。
- ②管理対象全サーバに対して記録媒体によるフルバックアップを平成28年末に実施しサーバ装置を正常な運用状態に復元することが可能とした。
- ③うるう秒の調整においてサーバに不具合が発生する恐れがあることから、事前に時刻同期サービスのみを一時停止、終了後にサービスを再開、確認作業



を実施し、サーバに不具合のないことが確認され安定稼働が図られた。

## 5. 全体的な評価

1) 平成28年4月から実施している本事業のヘルプデスク利用者満足度調査は、平成28年度（平成28年4月～平成29年3月の期間で、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。

また、平成28年4月から平成29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、正常稼働率は99.6%であった。

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、情報処理システムで提供する標準サービスや、研究所内で使用される各種業務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より、役職員間の情報共有などIT活用による業務の効率化に資するという目的は達成しており、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) 実施経費については、上記3の3)のとおり、年平均で660千円削減されており、経費削減の点で効果を上げている。

3) 民間事業者の創意工夫による改善提案がされたことで、今後、安全で快適な環境の維持が図られることは評価できる。また、事業実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等はなかった。

4) 入札説明書等は3者が配付を受け、競争参加資格確認書類提出は2者であり、競争参加資格があった者は1者となり、応札者については1者であった。

入札説明書等の配付を受けた者にヒアリングを行ったところ、参加しなかった者は、「価格競争（金額面）だけでは入札参加は難しく断念した。提案等での競争の方が参加しやすい。」と回答。競争参加資格がなかった者については、セキュリティ面から必要としている資格（ISMS適合性評価制度または、ISO27001認証）を有していなかった。

また、参加資格条件としては、運用技術者は実務経験5年以上等と最低限の1名配置としており、前回からの条件を変えておらず、会社の過去の業務実績等の条件を設定していない。

## 6. 今後の事業

1) 本事業への市場化テスト導入は次回が3回目であるが、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

る法令違反行為等を行った事案はなかった。

- ② 研究所には、監事及び外部有識者（大学教授、公認会計士）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 対象公共サービスの確保されるべき質については、目標を達成していた。
- ④ 経費削減の効果が認められた。

2) これまでに改善した点は以下のとおりである。

- ① 入札に向けた手続きは、引き続き年度当初の4月1日より委託業務を開始した。
- ② 公示から応札までの期間を51日から60日程度確保できるよう入札業務の前倒しを行うことで、民間事業者の提案書作成及び技術者確保のための日数を拡大させ、より入札に参加しやすい環境とした。
- ③ 落札者決定から委託業務開始までの期間を引き続き1か月（31日）程度見込み、委託業務の十分な引き継ぎができる期間を確保した。
- ④ 仕様書取得者が判るように実施要項は、従来のHPからのダウンロードによる配付から、当所での受け取り、または、郵送による配付とし、仕様書取得者から、入札後のヒアリングを実施できるようした。
- ⑤ 一部仕様の見直しを図った。
  - ・第1回目の市場化テストにおいては研究所外での業務も必要に応じて行うこととしていたが、第2回市場化テストからは行わないものとした。
  - ・業務料の支払いは、市場化テスト実施前は完了払いとしていたが、市場化テストにおいては毎月払いとした。

以上のような改善を行ったところ、入札説明書の受け取りは3者、競争参加資格確認書の提出が2者、応札者は1者という結果となった。そこで、今後の本業務の競争性を向上させるために以下の点について改善を行うこととする。

- ・実施要項の配布方法については、前述のとおり入札後のヒアリングを実施できるようにする目的から、当研究所での受け取り、または郵送としていた。しかし、入札説明書等の配布を受けた者にヒアリングを行ったところ、実施要項の配布方法に関して、「電子媒体でやりとりできるとスピーディな対応が可能となる」との回答を得た。そこで、ダウンロードサイトにおいて当研究所の担当者のメールアドレスを公表し、企業がそのアドレスにメールを行った後に、実施要項を添付し返信する方法に変更する。実施要項の取得をスピーディかつ簡便なものとすることで、本業務に対する新規参入を拡大させる。

3) 上述のとおり、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視委員会決

定)に基づき、終了プロセスとしたい。

以 上