

平成 29 年 10 月 20 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  
「JF-NET 運用管理支援等業務」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	国際交流基金の執務用ネットワークである JF-NET について、運用管理支援業務として、主に以下のサービス提供を求めるものである。 ア. サービスデスク運用サービス イ. セキュリティ運用サービス ウ. ネットワーク運用支援サービス エ. サーバ運用支援サービス オ. システム運用支援サービス
実施期間	平成 27 年（2015 年）2 月 1 日から平成 30 年（2018 年）9 月 30 日まで
受託事業者	日本アクセス株式会社
契約金額（税抜）	52,800,000 円（単年度当たり：14,400,000 円、月当たり：1,200,000 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加=14 者）
事業の目的	JF-NET について、個々のユーザがクライアント端末を用いて執務を遂行するに際し、インターネットアクセス・グループウェア・ファイル共有・各種業務システムなどについて、安全かつ安定的に JF-NET を利用することが可能となるよう、サービス提供を求めるものである。

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。サービスの質の確保という点において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

2 検討

(1) 評価方法について

独立行政法人国際交流基金から提出された平成 27 年 2 月から平成 29 年 7 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

事 項	内 容	
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されていると評価することはできない。	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	業務内容 「JF-NET 運用管理支援等業務仕様書」の別紙「JF-NET 運用管理支援等業務サービスカタログ一覧」に示す業務を適切に実施すること。	業務の一部について、国際交流基金と受託事業者の間に、サービスレベルの認識に齟齬があり、業務の一部が適切に実施できないところがあった。
	ユーザの利用者満足度 サービスデスクの利用者に対し、満足度について、アンケートを実施（年1回）し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。	サービスデスクの利用者に対する平均スコアは、89.1点であることから、基準スコア（75点以上）を確保することが出来た。 <b>【アンケート実施概要】</b> 対象期間： 平成27年2月～平成29年7月 実施時期： 平成27年9月、平成28年10月及び平成29年8月の計3回 対象者数：819名（延べ人数） 回答者数：611名（延べ人数） 回収率：74.6%（延べ人数） 平均スコア：89.1点
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、知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	セキュリティ上の重大障害の発生回数は0回である。	
システム運用上の重大障害件数 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。	システム運用上の重大障害の発生回数は0回である。	
民間事業者から	受託事業者からの改善提案は、契約開始以降実績なし。	

の改善提案	
-------	--

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と比較して 15.7%（月平均 18 万円）減少している（初期導入費除く）。しかしながら、サービス提供レベル等により遅延損害金及び契約月額の調整を行っていることを考慮すると、削減効果があったとは言うことは難しい。

従前経費	平均月額 1,137,659 円（全期間 53,472,000 円（47 か月））
実施経費	平均月額 958,455 円（評価期間 28,753,645 円（30 か月））
削減額	月額 179,204 円
削減率	15.7%
民間事業者からの改善提案	受託事業者からの改善提案は、契約開始以降実績なし。

※初期導入費は現委託業者の契約金額には含まれていないため、従前経費についても初期導入費を除く金額で比較した

### 【検討】

#### ※経費の詳細

契約月額は 1,200,000 円であるが、以下の通り、遅延損害金及び契約月額の調整を行っている。			
	期間	月額（前）	月額（後）
ア. 遅延損害金 ・準備作業を契約開始までに完了することが出来なかったため ・損害賠償条項（契約書第 14 条）及び違約金並びに遅延損害金条項（同項 15 条）に準じ減額	平成 27 年 2 月分～ 平成 27 年 8 月分 （7 か月間）	1,200,000 円	1,189,839 円 （月平均） （▲10,161 円 （月平均））
イ. 契約月額の調整 ・アを踏まえ、国際交流基金が求めるサービスレベルに到達していないとの判断から、サービスレベルの認識に齟齬があったため ・契約書第 17 条に基づき双方協議の上、覚書を締結し、契約金額を減額調整	平成 27 年 10 月分 以降	1,200,000 円	880,000 円 （▲320,000 円）
ウ. 減額措置 ・仕様書に規定している要員数を満	平成 28 年 6 月分	880,000 円 （月額調整後）	744,774 円 （▲135,226 円）

たすことが出来なかったため ・契約書第 17 条に基づき双方協議 の上、減額			
--	--	--	--

よってサービスレベルの認識に齟齬があったことなどに伴い、減額調整等を行っていることから、経費削減効果があったと言うことは難しい。

各詳細について

ア. 平成27年（2015年）2月分～平成27年（2015年）8月分

仕様書に基づく準備作業を契約開始（平成27年2月1日）までに完了することが出来なかった。この事実に伴い、『独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要項』には、納期遅延による契約金額の減額を定めた条項はないが、双方協議の上、乙の甲に対する損害賠償条項（契約書第14条）及び違約金並びに遅延損害金条項（同項15条）に準じ、遅延日数に応じて月額契約金額から2.9%（財務省公示の政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率）を適用し、減額（契約書第15条適用）した。なお、当該報告書が提出されたのは、平成27年（2015年）9月25日であった。

イ. 平成27年（2015年）10月分～平成29年（2017年）7月分

平成27年（2015年）2月から平成27年（2015年）8月までの業務遂行状況を評価した結果、対応方法を国際交流基金に対し選択肢を提示して、その判断を求めるのではなく、直接的に基金側に尋ねてくる協議がしばしば申し入れられるような状況が継続し、作業処理効率が低い状況が続いていたことから、受託業者におけるサービスレベル（達成基準／確保されるべき対象業務の質）が、国際交流基金が求めるサービスレベルに到達していないと判断した。

この判断に伴い、『独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要項』には、ディスインセンティブを定めた条項はないが、受託業者と国際交流基金との両者間において、サービスレベルの認識に齟齬はあることを踏まえて、契約書第17条に基づき双方協議の上、覚書を締結し、契約金額の減額調整を行い現在に至っている。

ウ. 平成28年（2016年）6月分

『独立行政法人国際交流基金 JF-NET 運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要項』の6.（3）常駐要員の設置に、常駐要員は2名としていることが定められているが、常駐要員交替に伴い、一時的に2名常駐が出来ず、1名のみになった期間があり、仕様書に規定している要員数を満たすことが出来なかったため、契約書第17条に基づき双方協議の上、減額した。

#### （4）評価のまとめ

競争性の確保については、2者応札であり一定の競争が働いたと評価できる。

しかし、サービスの質の確保については、仕様書に定められた業務の一部が適切に実施されず、また経費についても前述の通りに減額措置を行うなど、公共サービスの質の維持向上が実現されたものと評価することはできない。また民間事業者からの改

善提案の実績もなかった。

国際交流基金においても、次期については、上記を課題と捉え、仕様書の一部変更や、配点の見直しについて検討することとしている。

#### (5) 今後の方針

以上のとおり、サービスの質の確保という点において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

平成29年9月22日  
独立行政法人国際交流基金

民間競争入札実施事業  
JF-NET運用管理支援等業務の実施状況について

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、平成26年度からJF-NET運用管理支援等業務を実施している。

(1) 受託事業者

日本アクセス株式会社

(2) 契約期間

平成27年(2015年)2月1日から平成30年(2018年)9月30日までの44か月

(3) 業務概要

- ア. サービスデスク運用サービス
- イ. セキュリティ運用サービス
- ウ. ネットワーク運用支援サービス
- エ. サーバ運用支援サービス
- オ. システム運用支援サービス

(4) 業務内容

- ア. 定常業務
- イ. パソコンの管理
- ウ. サーバ/ネットワーク管理
- エ. 周辺機器・備品管理、交換
- オ. セキュリティ管理
- カ. 資料・文書・記録等の管理
- キ. ライセンス・契約管理
- ク. 監視
- ケ. 管理・モニタリング
- コ. 評価・報告等

(5) 業務規模(平成29年8月時点)

- ア. ユーザ数 : 549人
- イ. サーバ台数 : 108台
- ウ. クライアント端末数 : 752台
- エ. 常駐場所 : 1箇所
- オ. 管理対象機器設置拠点: 8か所

(ア)国際交流基金本部(本部ビル、トーセイビル、新宿御苑ビル)

- (イ)日本語試験センター
- (ウ)日本語国際センター
- (エ)関西国際センター
- (オ)京都支部
- (カ)大阪データセンター
- (キ)大阪第2データセンター
- (ク)横浜データセンター

(6)実施状況評価期間

平成27年2月1日から平成29年7月31日(30か月)

(7)受託事業者決定の経緯

ア. 平成26年5月19日に入札公告(一般競争入札/最低価格落札方式)を行い、7月11日に開札を行った入札案件は、入札参加者数は1者であり、予定価格の制限に達する応札がなかったことから、入札不調となった。入札後、入札参加者に対し不落随契による交渉の可能性を確認したところ、価格交渉は困難であるとの回答を受け、また、本業務に係る現事業者は過去の納期遅延を理由に応札していないところ、今後契約締結の見通しが立たない状況となった。

イ. 上記の経緯及び入札説明会参加者に対するヒアリングなどを踏まえた結果、現要件のままでは事業者選定は困難であることから、複数の入札参加者が望めるよう、(1)入札参加資格要件のうち過去実績に係る規模要件の緩和、(2)予定契約期間の36か月から44か月への延長、(3)本業務の仕様につき誤解を生じさせないような説明の追加、を施した実施要項にて、再度平成26年9月16日に入札広告(一般競争入札/最低価格落札方式)を行い、11月28日に開札を行った結果、入札参加者数が2者あり、より安価な日本アクセス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
(1)業務内容	「JF-NET運用管理支援等業務仕様書」の別紙「JF-NET運用管理支援等業務サービスカタログ一覧」に示す業務を適切に実施すること。	「JF-NET運用管理支援等業務仕様書」の別紙「JF-NET運用管理支援等業務サービスカタログ一覧」に示す業務の一部が適切に実施できないところがあった。
(2)ユーザーの利用者満足度	サービスデスクの利用者に対し、次の項目の満足度について、アンケートを実施(年1回)し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持すること。	サービスデスクの利用者に対する平均スコアは、89.1点であることから、基準スコア(75点以上)を確保することが出来た。

		<b>【アンケート実施概要】</b> 対象期間： 平成27年2月～平成29年7月 実施時期： 平成27年9月、平成28年10月 及び平成29年8月の計3回 対象者数：819名(延べ人数) 回答者数：611名(延べ人数) 回収率：74.6%(延べ人数) 平均スコア：89.1点
(3)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、知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	セキュリティ上の重大障害の発生回数は0回である。
(4)システム運用上の重大障害件数	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。	システム運用上の重大障害の発生回数は0回である。

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 本業務の落札金額：52,800,000円(税抜き)

本業務の落札金額は、入札時に提示した予定業務内容に基づき、受注事業者が積算した入札金額としている。

#### (2) 経費削減効果(評価)

平成26年度に官民競争入札を実施した結果、以下の通りとなった。

ア. 前回契約金額における月額価格比は、1か月あたりの経費が498千円の削減となった。

業者	契約金額(初期導入費除く)	月額	差額	削減率
前業者	79,806,000円(47か月)	1,698,000円	▲498,000円	29.3%
現業者	52,800,000円(44か月)	1,200,000円		

イ. 前回支出額における月額価格比は、1か月あたりの経費が179千円の削減となった。

業者	支出金額(初期導入費除く)	平均月額	差額	削減率
前業者	53,472,000円(47か月)	1,137,659円	▲179,204円	15.7%
現業者	28,753,645円(30か月)	958,455円		

### (3) 遅延損害金及び契約月額調整

以下の理由により、遅延損害金及び契約月額調整を行った。

#### ア. 平成27年(2015年)2月分～平成27年(2015年)8月分

仕様書に基づく準備作業を契約開始(平成27年2月1日)までに完了することが出来なかった。この事実に伴い、『独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要項』には、納期遅延による契約金額の減額を定めた条項はないが、双方協議の上、乙の甲に対する損害賠償条項(契約書第14条)及び違約金並びに遅延損害金条項(同項15条)に準じ、遅延日数に応じて月額契約金額から2.9%(財務省公示の政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率)を適用し、減額(契約書第15条適用)した。なお、当該報告書が提出されたのは、平成27年(2015年)9月25日であった。

#### イ. 平成27年(2015年)10月分～平成29年(2017年)7月分

平成27年(2015年)2月から平成27年(2015年)8月までの業務遂行状況を評価した結果、対応方法を国際交流基金に対し選択肢を提示して、その判断を求めるのではなく、直接的に基金側に尋ねてくる協議がしばしば申し入れられるような状況が継続し、作業処理効率が低い状況が続いていたことから、受託業者におけるサービスレベル(達成基準/確保されるべき対象業務の質)が、国際交流基金が求めるサービスレベルに到達していないと判断した。

この判断に伴い、『独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要項』には、ディスインセンティブを定めた条項はないが、受託業者と国際交流基金との両者間において、サービスレベルの認識に齟齬はあることを踏まえて、契約書第17条に基づき双方協議の上、覚書を締結し、契約金額の減額調整を行い現在に至っている。

#### ウ. 平成28年(2016年)6月分

『独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要項』の6.(3)常駐要員の設置に、常駐要員は2名としていることが定められているが、常駐要員交替に伴い、一時的に2名常駐が出来ず、1名のみになった期間があり、仕様書に規定している要員数を満たすことが出来なかったため、契約書第17条に基づき双方協議の上、減額した。

### 4. 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

日本アクセス株式会社からの改善提案は、契約開始以降実績なし。

### 5. 全体的な評価

本事業は、『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』における市場化テストの終了基準に対する個別の評価は以下の通りであるが、受託業者と国際交流基金との間において、サービスレベルの認識の齟齬による調整作業が生じ、契約金額の減額調整を行ったことから契約上のサービス水準を満たすことは出来なかった。

- (1) 事業実施期間中、業務に係る法令違反行為等の実績は無かったが、委託事業者に対し業務改善指示を行った。
- (2) 実施状況についての外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み(評価委員会等)の有無に

ついて、当基金には、監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士、大学教授等）で構成された「契約監視委員会」という、契約の点検・見直し等を行う委員会が既に設置されており、同委員会に対し、本業務について実施状況の報告を行い、実施状況報告のチェックを受ける体制がある。

- (3) 入札に当たっての競争性の確保について、本事業入札において応札者は2者であった。
- (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の達成度について、サービス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たところ、基準スコア（75点以上）を上回る89.1点であった。また、セキュリティ上の重大障害の件数は0件、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であった。
- (5) 経費削減の効果について、落札金額の比較では節減率は29.3%、支出金額の比較では削減率、15.7%であった。
- (6) 次期事業の実施要項については、従来の実施要項の内容を継承しつつ、以下6. の通り必要な箇所修正を加えることを検討している。

## 6. 次期入札の見通し

### (1) 入札方式の変更

業者の質を担保するために、仕様の理解度及び技術的要素についても評価できるようにするため、総合評価落札方式での入札を実施することを検討する。

### (2) 仕様書の一部変更を検討

現状を踏まえて要求するサービスカタログの内容を見直し、業務内容の適正化を図る。

### (3) 配点について

本事業を円滑に進めるためには、常駐要員の資質（スキルに加えて、やる気やコミュニケーション能力が必要）を確認することが極めて重要であることから、提案書及び面接を実施し、入札の際の技術点の配点を高めに設定する。

### (4) その他の手続き

これまで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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をする。

以上