

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

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27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(4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保守・管理業務
- イ BC及び集約センターの機器の運用保守・管理業務
- ウ 本システムの監視・保守管理業務
- エ セキュリティ管理業務
- オ ユーザ情報の管理業務
- カ 本システムに係る技術支援及び管理業務
- キ 報告及び本システムの改善提案業務
- ク 本システムのセキュリティ対策に係る改善提案業務
- ケ 本システムの引継ぎ業務
- コ その他の業務

(2) 契約期間

平成27年10月1日から平成31年3月31日まで

(3) 受託事業者

株式会社日立システムズ

(4) 実施状況評価期間

平成27年10月1日から平成29年12月31日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

総合評価落札方式によって、入札参加者(2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提案書を評価した技術点と入札価格による価格点を総合して評価した結果、平成27年9月7日に、株式会社日立システムズが落札者となった。

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（80点）を維持又は向上すること。 アンケート実施時期： 平成28年12月 平成29年12月 アンケート回収数：204件	バックアップセンター利用満足度調査のスコアは92.6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動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。	正常稼動率は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動できない事態・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10月1日から平成31年3月31日まで 177,198千円（税抜）

（2）経費削減効果

「平成23年度（42か月分に換算）の実施経費」－「平成27年～平成30年度

(42 か月分) の実施経費」

123,648 千円 (税抜) - 177,198 千円 (税抜) = -53,550 千円 (税抜)

削減率 △43.3%

(3) 評価

平成 23 年度 (42 か月分に換算) と比較して、53,550 千円の経費が増加している。

これは、平成 27 年度のサーバ集約化などシステム的大幅な改変による問い合わせ件数の増加が見込まれたことによるもの(平成 26 年度以前:約 4,000 件~5,600 件、平成 27 年度以降:約 6,200 件~6,800 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、前受託事業者 (3 期目) 以外の事業者の入札を促すために、現行事業者 (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

ログ収集などの定型業務の自動化や問い合わせ事項のデータベース化を実施し、問い合わせへの対応の品質水準を平準化することなどが、民間事業者から改善提案され実施されている。

5 全体的な評価

平成 27 年 10 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 92.6 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、87%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 10 月からの事業期間における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（4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) 今後の方針

本業務が「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）の対象から外れることの可否について、平成27年度に官民競争入札等監委員会において審議を受けた（第169回（H28.3.9開催））結果、「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委員会決定）に基づき、終了プロセスへ移行することとなった。

今後の本業務については、市場化テスト終了となるものの、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を踏まえた上で、法務省CIO補佐官をメンバーとする委員会（設置予定）のチェックを受け、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28年12月1日（木）から同月28日（水）及び平成29年12月1日（金）から同月28日（木）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 点数
問合せから回答までに要した時間	77.0%	10.3%	10.8%	2.0%	0%	92.5点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	78.4%	9.8%	9.8%	2.0%	0%	92.9点
回答又は手順に対する結果の正確性	77.5%	10.3%	10.8%	1.5%	0%	92.7点
担当者の対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等）	76.5%	11.3%	10.8%	1.0%	0.5%	92.4点
					全体の 平均点	92.6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）。