

令和元年6月18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
「電子 IPA 稼働維持支援業務」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	独立行政法人情報処理推進機構が実施する電子 IPA 稼働維持支援業務
実施期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日（市場化テスト1期目）
受託事業者	株式会社日立システムズ
契約金額（税抜）	8,750円/時間（単年度当たり：12,853,750円 1,469時間）
入札の状況	1者応札（説明会参加＝1者/予定価内＝1者）
事業の目的	独立行政法人情報処理推進機構（以下、機構）にて運用している電子 IPA システム（電子決裁・文書管理・ユーザーID管理システム）の安定運用のため、機構のシステム管理グループ職員を対象としたヘルプデスク業務と運用監視や課題管理等の定常業務を行うものである。 （1）ヘルプデスク業務 （2）定常業務
選定の経緯	平成23年度、国の行政情報ネットワークシステムの運用業務が一律に選定され、翌年、独立行政法人まで対象範囲が拡大されたのに伴い、平成24年基本方針において本事業が選定された。

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。競争性の確保において課題が認められ、改善が必要である。

2 検討

（1）評価方法について

機構から提出された平成30年4月から平成31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、実施経費及びその前提としての競争性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	<p>以下のとおり、適切に履行されている。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="448 333 948 380">確保されるべき水準</th> <th data-bbox="948 333 1437 380">評 価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="448 380 1437 427">(1) 本業務仕様書に示す業務を適切に実施すること</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 427 948 770">仕様書記載のヘルプデスク業務と定常業務を適切に実施すること。</td> <td data-bbox="948 427 1437 770">ヘルプデスク業務は、実施期間中の対応件数は 329 件である。 定常業務は、評価事項「電子 IPA システムの稼働率」及び「電子 IPA システム運用上の重大障害件数」がいずれも測定指標を満たしていることから適切に実施された。</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="448 770 1437 817">(2) 電子 IPA システムの稼働率</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 817 948 960">稼働率は 99%以上。</td> <td data-bbox="948 817 1437 960">障害等による予期しないシステム停止は 0 回であり、稼働率は 100%である。</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="448 960 1437 1008">(3) 障害対応時間</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1008 948 1151">障害確認後 1 時間以内に調査・分析を開始。調査開始から 2 時間以内に機構へ状況報告。</td> <td data-bbox="948 1008 1437 1151">実施期間中の障害発生件数は 0 件であり、本項目は該当事例がない。</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="448 1151 1437 1198">(4) セキュリティ上の重大障害件数</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1198 948 1301">情報漏えい事案の発生件数 0 件。</td> <td data-bbox="948 1198 1437 1301">実施期間中の情報漏えい事案発生件数は 0 件である。</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="448 1301 1437 1348">(5) 電子 IPA システム運用上の重大障害件数</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1348 948 1451">長期にわたるシステム停止や保有データの喪失等の重大障害件数 0 件。</td> <td data-bbox="948 1348 1437 1451">実施期間中の重大障害件数は 0 件である。</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="448 1451 1437 1498">(6) 目標復旧時間</td> </tr> <tr> <td data-bbox="448 1498 948 1644">電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止期間は 1 営業日以内。</td> <td data-bbox="948 1498 1437 1644">実施期間中の電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止は発生せず、復旧作業は 0 回である。</td> </tr> </tbody> </table>	確保されるべき水準	評 価	(1) 本業務仕様書に示す業務を適切に実施すること		仕様書記載のヘルプデスク業務と定常業務を適切に実施すること。	ヘルプデスク業務は、実施期間中の対応件数は 329 件である。 定常業務は、評価事項「電子 IPA システムの稼働率」及び「電子 IPA システム運用上の重大障害件数」がいずれも測定指標を満たしていることから適切に実施された。	(2) 電子 IPA システムの稼働率		稼働率は 99%以上。	障害等による予期しないシステム停止は 0 回であり、稼働率は 100%である。	(3) 障害対応時間		障害確認後 1 時間以内に調査・分析を開始。調査開始から 2 時間以内に機構へ状況報告。	実施期間中の障害発生件数は 0 件であり、本項目は該当事例がない。	(4) セキュリティ上の重大障害件数		情報漏えい事案の発生件数 0 件。	実施期間中の情報漏えい事案発生件数は 0 件である。	(5) 電子 IPA システム運用上の重大障害件数		長期にわたるシステム停止や保有データの喪失等の重大障害件数 0 件。	実施期間中の重大障害件数は 0 件である。	(6) 目標復旧時間		電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止期間は 1 営業日以内。	実施期間中の電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止は発生せず、復旧作業は 0 回である。
確保されるべき水準	評 価																										
(1) 本業務仕様書に示す業務を適切に実施すること																											
仕様書記載のヘルプデスク業務と定常業務を適切に実施すること。	ヘルプデスク業務は、実施期間中の対応件数は 329 件である。 定常業務は、評価事項「電子 IPA システムの稼働率」及び「電子 IPA システム運用上の重大障害件数」がいずれも測定指標を満たしていることから適切に実施された。																										
(2) 電子 IPA システムの稼働率																											
稼働率は 99%以上。	障害等による予期しないシステム停止は 0 回であり、稼働率は 100%である。																										
(3) 障害対応時間																											
障害確認後 1 時間以内に調査・分析を開始。調査開始から 2 時間以内に機構へ状況報告。	実施期間中の障害発生件数は 0 件であり、本項目は該当事例がない。																										
(4) セキュリティ上の重大障害件数																											
情報漏えい事案の発生件数 0 件。	実施期間中の情報漏えい事案発生件数は 0 件である。																										
(5) 電子 IPA システム運用上の重大障害件数																											
長期にわたるシステム停止や保有データの喪失等の重大障害件数 0 件。	実施期間中の重大障害件数は 0 件である。																										
(6) 目標復旧時間																											
電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止期間は 1 営業日以内。	実施期間中の電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止は発生せず、復旧作業は 0 回である。																										
民間事業者からの改善提案	機構からの依頼に基づき実施する人事異動反映等の定例作業について、作業手順の見直しや確認に利用するツール類の改良により作業結果の確認を容易にするとともに作業の効率化を実現した。																										

(3) 実施経費（税抜）

時間単価による実施経費は、従来経費と同額である。

年間作業時間については、前回より 52 時間の削減となった。年間作業時間の削減により、年間経費は前回契約と比較して、455,000 円（税抜）の削減となった。

作業時間削減の要因としては、人事異動反映等の定例作業について、作業手順の見直しや確認に利用するツール類の改良により定例作業の効率化を実施したことによる。平成 30 年度は機構の組織再編により大量の人事異動があったものの、年間作業時間を削減することができた。

<市場化テスト以前>

平成 29 年度年間経費 8,750 円/時間×1,521 時間=13,308,750 円

<市場化テスト>

平成 30 年度年間経費 8,750 円/時間×1,469 時間=12,853,750 円

従来経費	8,750 円/時間
実施経費	12,853,750 円 (平成 30 年度年間)
削減額	455,000 円 (年間)
削減率	3.4 %

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課 題	<p>行政情報ネットワークシステムの運用業務が一律に選定されたものであるが、競争性の課題を内在していた。</p> <p>今期市場化テストにおいて、公告期間の延長、参加資格の緩和、新規応札者向け仕様書の作成、価格点と技術点の見直し等を実施し入札公告したが、結果としては一者応札であり課題が残った。</p> <p>一者応札の要因について、15 年以上前の老朽化したシステムであることと、ソフトウェアが機構向けにフルカスタマイズされていることから、他者が参入できないと機構は分析している。</p> <p>機構においては、これまでの運用業務ノウハウを蓄積するとともに、次々期（令和 2 年度 4 月以降）の事業で電子決裁・文書管理・ユーザー ID 管理システムに汎用パッケージソフトを導入することにより、機構職員自らが運用維持を行えるようにし、民間による維持支援業務を廃止することとしている。</p>
-----	--

(5) 評価のまとめ

経費削減効果について、約 46 万円（3%）が認められた。

民間事業者の改善提案について、人事異動反映等の定例作業の作業手順見直しや確認に利用するツール類の改良など、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上や事業目的の達成に貢献したものと評価できる。

業務の実施にあたり、確保されるべき達成目標として設定された質について水準を

満たし、質を確保したと評価できる。

一方で、平成30年度においても一者入札が継続しており、その点について課題が認められた。

(6) 今後の方針

以上のおり、競争性の確保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。

令和2年度4月以降において、機構は新しいシステムを導入・稼働させる予定であり、システム構築段階において業務を機構職員のみで行えるよう工夫することにより、民間による事業を廃止する予定である。

令和元年 6 月 7 日
独立行政法人情報処理推進機構
総務部システム管理グループ

民間競争入札実施事業
「電子 IPA 稼働維持支援業務」の実施状況について
(平成 30 年度)

I. 事業の概要

独立行政法人情報処理推進機構（以下「当機構」という。）の電子 IPA 稼働維持支援業務（以下「本業務」という。）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、平成 30 年度から公共サービス改革基本方針に従って民間競争入札を実施している。当該法律の下での事業の運営は、第 1 期目である。

1. 委託業務内容

本業務は、当機構にて運用している電子 IPA システムの安定運用のため、当機構のシステム管理グループ職員を対象としたヘルプデスク業務と運用監視や課題管理等の定常業務を行うものである。

(1) ヘルプデスク業務

- ・システム動作の不具合等に対する対策案の提示
- ・人事異動や組織変更等に伴うシステム設定の変更
- ・業務運用変更等に伴う職員向けドキュメント等の作成支援

(2) 定常業務

- ・サーバ等の点検及び障害対応
- ・夜間処理等定期処理の結果確認及び障害対応
- ・本業務における課題管理

電子 IPA システムは電子決裁システム、文書管理システム、ユーザーID 管理システムで構成されている。

電子 IPA システムは当機構の事業運営に不可欠な基幹業務システムであるが、平成 14 年度の導入であり、モダンなアーキテクチャは採用されておらず、安定運用に必要な体制を整えるため、同システムに深い知見を持つ技術者による支援が必須である。

2. 業務委託期間

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日（1 年）

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 30 年 4 月から平成 31 年 3 月までの 1 年間

5. 受託事業者決定の経緯

「電子 IPA 稼働維持支援業務」における民間競争入札実施要項に基づき、入札参加者（1 者）から提出された提案書について、実施要項に定める審査委員会（平成 30 年 3 月 1 日開催）において審査した結果、評価基準を満たしていた。入札説明会への参加は無かった。

入札価格については、平成 30 年 3 月 2 日に開札した結果、予定価格の範囲内での応札であり、総合評価を行ったところ、上記の者が落札者となった。

II. 達成すべき質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項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機構の評価は、下表のとおり。

項番	評価事項	測定指標	評価
1	本業務仕様書に示す業務を適切に実施すること。	仕様書記載のヘルプデスク業務と定常業務を適切に実施すること。	ヘルプデスク業務は、実施期間中の対応件数は 329 件である。定常業務は、評価事項「電子 IPA システムの稼働率」及び「電子 IPA システム運用上の重大障害件数」がいずれも測定指標を満たしていることから適切に実施された。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
2	電子 IPA システムの稼働率	稼働率は 99%以上。	障害等による予期しないシステム停止は 0 回であり、稼働率は 100%である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
3	障害対応時間	障害確認後 1 時間以内に調査・分析を開始。調査開始から 2 時間以内に当機構へ状況報告。	実施期間中の障害発生件数は 0 件であり、本項目は該当事例がない。
4	セキュリティ上の重大障害件数	情報漏えい事案の発生件数 0 件。	実施期間中の情報漏えい事案発生件数は 0 件である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
5	電子 IPA システム運用上の重大障害件数	長期にわたるシステム停止や保有データの喪失等の重大障害件数 0 件。	実施期間中の重大障害件数は 0 件である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。

6	目標復旧時間	電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止期間は1営業日以内。	実施期間中の電子 IPA システムの障害等に起因する業務停止は発生せず、復旧作業は0回である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
---	--------	------------------------------------	---

Ⅲ. 実施経費の状況及び評価

1. 従来の実施経費と比較する費用（平成30年4月1日から平成31年3月31日まで）

（注）当該契約は電子 IPA 稼働維持支援業務（平成30年度）の調達

8,750円（税抜）

※本業務は、時間単価による契約であり、月ごとの実績精算である。

年間経費：8,750円 × 年間作業時間 1,469時間 = 12,853,750円（税抜）

2. 評価

前回（平成29年4月1日から平成30年3月31日まで）

（注）当該契約は電子 IPA システムに係る稼働維持支援業務に係る事前確認公募

8,750円（税抜）

年間経費：8,750円 × 年間作業時間 1,521時間 = 13,308,750円（税抜）

時間単価の増加額：8,750 - 8,750 = 0円

時間単価の増加率：0 ÷ 8,750 = 0%

市場化テストの実施前と比較して、時間単価に変化は無かった。

年間作業時間については、前回より52時間の削減となった。年間作業時間の削減により、年間経費は前回契約と比較して、455,000円（税抜）の削減となった。

作業時間削減の要因としては、下記Ⅳのとおり、定例作業の効率化を実施したことによる。平成30年度は組織再編により大量の人事異動があったものの、年間作業時間を削減することができた。

以上から、前回契約より時間単価によるコスト削減はできなかったが、年間作業時間の削減によりコスト面では一定の効果があったと評価できる。

Ⅳ. 民間事業者からの提案による改善実施事項等

1. 定例作業の効率化

当機構からの依頼に基づき実施する人事異動反映等の定例作業について、作業手順の見直しや確認に利用するツール類の改良により作業結果の確認を容易にするとともに作業の効率化を実現した。

V. 全体的な評価

達成すべき質の達成状況について、Ⅱのとおり、測定指標を達成しているものの、本業務が一者応札となった点については課題として残った。

実施経費については、Ⅲのとおり、455,000円（税抜）の年間経費削減となった。

一者応札となった要因としては、電子 IPA システムが運用開始より 15 年以上を経過し老朽化したシステムであること、当機構向けにフルスクラッチに近いカスタマイズを施していることにより他社の参入が難しいことが挙げられる。

VI. 今後の事業

上記Ⅴのとおり、民間競争入札実施事業としての事業実施は良好な状況にあると認められる。

以下、まとめると次のようになる。

- ① 事業実施期間中に、受託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を行ったりした事実は無かった。
- ② 達成すべき質として設定した項目に対する実施状況について、良好なサービスが達成されたと認められる。
- ③ 入札にあたっては一者応札となったが、これまで実施してこなかった入札説明会の実施や電子 IPA システムの資料閲覧、公告期間の延長（10 日から 40 日）などの対策を行っており、これ以上の対策は難しい状況である。

令和元年度の事業の実施要項については、現在の実施要項の内容を継承している。

なお、電子 IPA システムは令和元年度末を目途に運用を停止し、次期システムへの移行を実施する予定である。

次期システムへの移行にあたっては、一連の運用作業を当機構職員のみで対応可能とするべく必要な機能や運用体制等の検討を実施した。

その結果、本業務による技術支援等を必要とせず、広く利用されているパッケージソフトを導入することになったため、本業務の調達は令和元年度をもって終了とする方針である。

以 上