

令和 2 年 4 月 15 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
「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負」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
実施行政機関等	総務省
事業概要	総合無線局監理システム運用技術支援等の請負
実施期間	平成 30 年 12 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日
受託事業者	日本アイ・ビー・エム株式会社
契約金額（税抜）	978,000,000 円（単年度当たり：483,519,600 円）
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	総合無線局監理システムの運用管理・監視等（システム運用、ヘルプデスク業務、運転管理、稼働監視管理、障害発生時対応、バックアップ管理、情報システムの設定変更対応、セキュリティパッチ運用等業務等）のほか、セキュリティ管理、業務運用支援等を行うものである。
選定の経緯	平成 25 年度および 26 年度の事業選定における「改善要請事業」であったため、第 46 回施設分科会（平成 27 年 3 月 5 日実施）にてヒアリングを実施した。その結果、総務省の自主的な改善の取組について、監理委員会がフォローアップを行うこととなり、平成 27 年度以降は、「ヒアリング対象事業」として改善を要請した。その後、平成 28 年度に「自主選定事業」となったため、平成 29 年度別表に記載された。

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

総務省から提出された平成 31 年 1 月から令和元年 12 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	
<p>確保されるべき 質の確保状況</p>	<p>以下のとおり、適切に履行されている</p>	
	<p>確保されるべき水準（一例）</p>	<p>評価</p>
	<p>1. 業務の内容</p>	<p>適 運用管理・監視等業務、セキュリティ管理、業務運用支援等について、月次報告による業務内容を確認したところ、適切に実施されていた。</p>
	<p>2. 総合無線局監理システムの稼働率</p>	<p>適 評価期間において、①職員向けシステム 99.92%、②国民向けシステム 100%で、ともに 99.9%以上の稼働率であった。</p>
	<p>3. セキュリティ上の重大障害の件数</p>	<p>適 個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えい件数は0件であった。また、月次報告による業務内容を確認したところ、セキュリティ問題は発生していなかった。</p>
	<p>4. 総合無線局監理システム運用上の重大障害の件数</p>	<p>適 長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、保有するデータの喪失等により、業務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。</p>
	<p>5. ユーザの利用満足度調査</p>	<p>適 職員に対する「PARTNER の利用に関するアンケート」により、満足度のスコアは 95.5 点である。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>○制御運用業務・監視運用業務の効率化と作業精度を確実にすることで、安定感のある運用を実現するため、RPA による運用業務の自動化が提案された。受託事業者にて、月次及び随時で実施しているコンテンツ作成対応業務のデータベース反映作業の一部が自動化され、これまで約 20 時間必要とした作業が 8 時間に短縮された。また、システム監視対応業務においては、約 80 の作業を自動化の対象として選定し、現在、対象作業の 35%に関して RPA による自動化が実現されている。</p> <p>○2019 年 9 月に国民向け Web サイトコンテンツ反映までの時間短縮を受託事業者に対して要望したところ、受託事業者よりコンテンツ反映プロセスの簡素化が提案された。コンテンツ反映はコンテンツ管理システムを利用して実施してい</p>	

	<p>るが（随時運用）、これまで反映までに本省内で複数の承認プロセスを経ていたため、1件当たりの対応時間が平均90分程必要であった。これを必要最小限の承認プロセスに見直すことで、1件当たりの対応時間が平均30分程度に簡素化された。</p> <p>○国民向けヘルプデスク問合せ受付の電話対応の品質向上に係る提案として、電話対応診断が実施された。受託事業者にて、ヘルプデスク要員に対する教育・トレーニング、効果測定及び評価・改善提言のサイクルを定期的実施することで、対応マナー、知識力、対応の正確さ、的確さといった電話対応の品質向上を図った。</p>
--	---

(3) 実施経費（税抜）

実施経費 483,519,600 円（平成 31 年度～令和 2 年度の平均）は、従来経費 448,440,000 円（平成 29 年度～平成 30 年度の平均）と比較して 7.8%（年平均 3,500 万）増加している。しかしながら従来事業から平成 31 年度以降、新たに配備した Linux サーバの運用管理に係る要員の確保及びセキュリティパッチ対応の運用作業等の増加のほか、マイナポータル機能追加及び申請画面の様式改正に対する問合せ業務等の増加によるものなどを考慮すると、一定の効果があつたものと評価できる。

すなわち、上記業務を控除して従来経費及び実施経費を比較すると、下記のとおり 1.7%（778 万円）の削減を達成している。

従来経費	448,440,000 円（平成 29 年度～平成 30 年度の平均）
実施経費	440,664,000 円（平成 31 年度～令和 2 年度の平均）
増減額	7,776,000 円減額
増減率	1.7%減

【検討】

同一業務区分での契約金額及び作業時間比較		
（税抜：円）		
	契約金額（年間）	作業時間（年間）
従来経費（A）	448,440,000 円	6,413 時間
実施経費（B）	440,664,000 円※	6,225 時間
差分（C）＝（B）－（A）	△7,776,000 円	△188 時間
増加率（（C）／（A））	△1.7%	△2.9%

※平成 31, 令和 2 年度の 483,519,600 円のうち、従来（平成 29, 30 年度）と同一業務区分の経費。

なお、実施経費のうち平成 30 年度経費については、新たに追加した新基盤システムの引継に係る費用等のため、比較対象から除いている。

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	競争性に課題が認められたところ、意見招請時に説明会等を行ったが、1者応札にとどまり、課題が残っている。
----	---

(5) 評価のまとめ

経費削減効果について、約 778 万円 (1.7%) が認められた。

民間事業者の改善提案について、コンテンツ反映プロセスの簡素化など、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、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、総合無線局監理システム運用上の重大障害の件数が 0 件であったこと等については評価することができる。

(6) 今後の方針

以上のとおり、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。

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。

民間競争入札実施事業**総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負に係る業務の実施状況について****1. 事業の概要**

総務省の総合無線局監理システム（※）運用技術支援等の請負に係る業務（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、以下の内容により平成30年12月から競争入札により実施しており、現在実施している事業は市場化テスト1期目である。

※総合無線局監理システム：電波利用料制度の創設（平成5年4月施行）を基点に無線局数の増加（平成5年度末829万局→平成30年度末2.5億局）に伴う行政事務の増大に対応するシステム

① 業務内容

本業務は、運用管理・監視等の業務のほか、セキュリティ管理、業務運用支援等を行うものである。

(ア)運用管理・監視等：システム運用、ヘルプデスク業務、運転管理、稼働監視管理、障害発生時対応、バックアップ管理、情報システムの設定変更対応、セキュリティパッチ運用等業務等

(イ)運用サポート業務：問合せ管理、ユーザID管理等

(ウ)業務運用支援：コンテンツ作成対応業務（Web）、データ更新・データ受付・データ取込み作業等

(エ)運用実績の評価と改善支援

また、業務の引継ぎとして、前運用支援事業者及び総務省からの引継ぎ及び請負期間満了時の際、業者変更が生じた場合の引継ぎを行うものである。

② 契約期間

平成30年12月1日から令和3年3月31日までの2年4か月間

③ 受託事業者

日本アイ・ビー・エム株式会社

④ 実施状況評価期間

平成31（令和元）年1月1日から令和元年12月31日までの1年間

⑤ 受託事業者決定の経緯

受託事業者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、平成30年10月19日の提出期限までに入札参加者1者から技術提案書の提出を受けた。審査の結果、必須審査項目評価基準を満たしており、内容に応じて技術点を加算した。平成30年11月5日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、日本アイ・ビー・エム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

本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省の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
ア 業務の内容	「1①業務内容」に示す運用業務を適切に実施すること。	・(ア)から(エ)に示す運用管理・監視等業務、セキュリティ管理、業務運用支援等について、月次報告による業務内容を確認したところ、適切に実施され

			<p>ており、サービスの質は確保されている。(詳細は下表1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、業務の引継ぎについては、同事業者が受託したため、一部変更になった担当者間での引継ぎのみであり、業務が滞ることはなかった。
イ	総合無線局監視システムの稼働率	<p>稼働率は99.9%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。</p> <p>①職員向けシステム 【計算式】(総オンライン時間－オンライン停止時間) ÷ 総オンライン時間 × 100</p> <p>②国民向けシステム 【計算式】(24時間 × 日数－計画停止－オンライン停止時間) ÷ (24時間 × 日数－計画停止) × 100</p> <p>※総オンライン時間及びオンライン提示時間については、実施要項で定義。</p>	<p>「1④実施状況評価期間」において、①職員向けシステム99.92%、②国民向けシステム100%で、ともに99.9%以上の稼働率であり、サービスの質は確保されている。</p> <p>① (824,868時間－662時間) ÷ 824,868時間 × 100 = 99.92%</p> <p>② (24時間 × 365日－738時間－0時間) ÷ (24時間 × 365日－738時間) × 100 = 100%</p>
ウ	セキュリティ上の重大障害の件数	<p>個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいの件数は0件であること。</p>	<p>個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいの件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。また、月次報告による業務内容を確認したところ、セキュリティ問題は発生していないため、サービスの質は確保されている。</p>
エ	総合無線局監視システム運用上の重大障害の件数	<p>長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、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>長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、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件であるため、サービスの質は確保されている。</p>
オ	ユーザの利用満足度調査	<p>年に1回の割合でユーザに対して、次の項目についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点)を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) <p>各質問とも、「満足」(配点100点)、「やや満足」(同80点)、「普通」(同60点)、「やや不満」(同40点)、「不満」(同0点)で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。</p>	<p>職員に対する「PARTNERの利用に関するアンケート」により、満足度のスコアは95.5点であり、サービスの質は確保されている。(詳細は下表2)</p> <p>【参考】電子申請・届出システム Lite の利用満足度：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スムーズに申請できた：74.5% ・次回申請も利用したい：94.3% <p>※ハムフェア2019来場者におけるアンケートを集計(2019年12月)</p>

表1 「2ア 業務の内容」の実施状況（令和元年度）

実施事項	実施件数
(ア)運用管理・監視等（1ヶ月平均）	273件
(イ)運用サポート業務（1ヶ月平均）	165件
(ウ)業務運用支援（1ヶ月平均）	295件
(エ)運用実績の評価と改善支援（1ヶ月平均）	248件

表2 「2オ ユーザの利用満足度調査」の結果（令和2年1月実施）

調査項目	各項目の点数
・問合せから回答までに要した時間	94.5点
・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	95.5点
・回答又は手順に対する結果の正確性	95.0点
・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	96.8点
全体の平均点	95.5点

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（1②契約期間）契約金額：978,000,000円

平成30年度（平成30年12月1日から平成31年3月31日まで4か月間）：10,960,800円

平成31（令和元）年度（令和元年4月1日から令和2年3月31日まで12か月間）：483,519,600円

平成32（令和2）年度（令和2年4月1日から令和3年3月31日まで12か月間）：483,519,600円

② 経費節減効果

前回契約金額：968,630,400円

平成29年度（平成29年4月1日から平成30年3月31日まで12か月間）：448,440,000円

平成30年度（平成30年4月1日から平成31年3月31日まで12か月間）：448,440,000円

節減額（年間）：448,440,000円－483,519,600円＝－35,079,600円 節減率：▲7.8%

③ 評価

平成29年度及び平成30年度（市場化テスト実施前）と本事業の平成31年度及び平成32年度（※引継ぎ期間の平成30年度は除く）を比較し、経費は年間で35,079,600円（7.8%）経費が増えている。これは、平成31（令和元）年度以降、新たに配備したLinuxサーバの運用管理に係る要員の確保及びセキュリティパッチ対応の運用作業等の増加のほか、マイナポータル機能追加及び申請画面の様式改正に対する問合せ業務等の追加による経費の増加によるものである。平成29年度と同一の業務区分で比較した場合、月間での作業時間は6,413時間から6,225時間に188時間（2.9%）が削減（効率化）されている。これによる節減効果は、年間で7,776,000円（1.7%減）である（詳細は下表3）。

表3 平成29,30年度と平成31,32年度の同一業務区分での契約金額及び作業時間比較

契約期間	契約金額（年間）	作業時間（年間）
平成29,30年度経費（A）	448,440,000円	6,413時間
平成31,32年度経費（B）	440,664,000円※	6,225時間
差分（C）＝（B）－（A）	－7,776,000円	－188時間
増加率（（C）／（A））	－1.7%	－2.9%

※平成31,32年度の483,519,600円のうち、平成29,30年度と同一業務区分の経費。

平成31,32年度の新規増加分は、483,519,600円－440,664,000円＝42,855,600円

平成30年度経費については、新たに追加した新基盤システムの引継に係る費用等のため、比較対象から除いている。

4. 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 自動化

制御運用業務・監視運用業務の効率化と作業精度を確実にすることで、安定感のある運用を実現するため、RPAによる運用業務の自動化が提案された。

受託事業者にて、月次及び随時で実施しているコンテンツ作成対応業務のデータベース反映作業の一部が自動化され、これまで約20時間必要とした作業が8時間に短縮された。また、システム監視対応業務においては、約80の作業を自動化の対象として選定し、現在、対象作業の35%に関してRPAによる自動化が実現されている。

(2) コンテンツ反映手順の見直し

2019年9月に国民向けWebサイトコンテンツ反映までの時間短縮を受託事業者に対して要望したところ、受託事業者よりコンテンツ反映プロセスの簡素化が提案された。

コンテンツ反映はコンテンツ管理システムを利用して実施しているが（随時運用）、これまで反映までに本省内で複数の承認プロセスを経っていたため、1件当たりの対応時間が平均90分程必要であった。これを必要最小限の承認プロセスに見直すことで、1件当たりの対応時間が平均30分程度に簡素化された。

(3) 国民向けヘルプデスク問合せ受付の電話対応の品質向上

国民向けヘルプデスク問合せ受付の電話対応の品質向上に係る提案として、電話対応診断が実施された。

受託事業者にて、ヘルプデスク要員に対する教育・トレーニング、効果測定及び評価・改善提言のサイクルを定期的実施することで、応対マナー、知識力、対応の正確さ・的確さといった電話対応の品質向上を図った。

【参考】本事業の市場化テスト導入において、入札監理小委員会（H30.3.2）及び官民競争入札等監理委員会（H30.6.15）で指摘のあった事項に対し、以下を実施した。

(1) 既存以外の事業者とのコミュニケーションに向けた取り組み

本事業は体制規模が大きく、業務内容も多岐に渡っていることから、既存の運用ドキュメントだけでは第三者がその内容を容易に把握することは難しいため、改めて受託事業者と協議し、運用設計書等の新たなドキュメント整備の検討を行っているところである。

(2) クラウド等のシステムの大規模刷新検討

次期システムのグランドデザインについて、総務省及び工程管理支援事業者が主体となり、本事業の受託事業者にも確認しつつ、クラウド技術の活用検討等を進めているところである。

(3) 契約期間の見直し検討

契約期間については、既存以外の事業者に対してヒアリングを実施し、受託事業者と協議した上で、見直しの検討を行った。

5. 全体的な評価

「2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」に示すとおり、全ての評価事項に対して測定指標を満たしていることから、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、総合無線局監視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。

一方で、「3. 実施経費の状況及び評価」に示すとおり、経費節減効果は1.7%（同一業務区分で比較）に留まったため、さらなる経費節減策を講じる必要がある。

6. 今後の事業

「5. 全体的な評価」に示すとおり、サービス品質、コストの面で一定の成果は得られたものの、本事業の入札においては 1 者のみの応札であったことから、「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」に定める市場化テストを終了する基準を満たしているとは言えず、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき努力をしていく予定である。

今回、本事業への市場化テスト導入は初めてであり、一定期間引き継ぎ期間を設けることや、運用業務内容の整理・作業指示書等への詳細化、複数回に渡って情報発信の場を設ける（入札説明時だけでなく、意見招請時にも説明会を実施）等の取り組みを実施してきたが、競争性が確保されていたとは言い難い結果であった。

今後は、今回の取り組みをさらに深化させて継続していくとともに、新たな取り組みを実施していく予定である。

- ① （継続）引継ぎ期間を 4 か月間とする。はじめの 1 か月間は会議等を主体とした書面での引き継ぎ期間、2 か月目以降は現場での実務引継ぎ期間とする。
- ② （継続）運用業務内容を整理し、作業指示書等に可能な限り詳細に記載する。
- ③ （新規）新たなドキュメントとして運用設計書を整備し、調達仕様書の一部として追加する。
- ④ （新規）運用に係るドキュメントは多岐に渡るため、ドキュメントの体系・関連を整理し、新たなドキュメントとして調達仕様書の一部に追加する。
- ⑤ （新規）運用に係るドキュメントは、量が多いにも関わらずこれまで閲覧資料としての開示のみであった。今後は、守秘義務契約を結んだうえで、資料の開示・提供を行う。
- ⑥ （継続）意見招請時においても説明会を実施し、複数回に渡って情報発信の場を設ける。