

令和 2 年 6 月 26 日
独立行政法人日本芸術文化振興会

民間競争入札実施事業
独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務
実施状況について

1. 事業の概要

独立行政法人日本芸術文化振興会では、「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、平成 30 年度から独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務を実施している。

(1) 業務内容

- ① 運用管理手順書等の作成
- ② 性能管理
- ③ ネットワーク管理
- ④ セキュリティ管理
- ⑤ 障害対応と保守
- ⑥ データ管理
- ⑦ 職員等対応
- ⑧ アカウント等の管理
- ⑨ 情報資産管理に関する資料等の作成
- ⑩ 振興会情報システムの変動に関する支援
- ⑪ 業務システム運用管理
- ⑫ 計画停電時の対応
- ⑬ パソコン研修
- ⑭ その他の運用管理業務

(2) 契約期間

平成 30 年 7 月 2 日から令和 3 年 3 月 31 日までの 33 ヶ月間

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

(4) 実施状況評価期間

平成 30 年 7 月 2 日から令和 2 年 1 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された平成30年度から令和2年度までの独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務（以下「本事業」という。）に係る提案書等について審査した結果、当振興会が定めた評価項目の要求を満たしていることを確認した。

平成30年3月30日に開札した結果、最低価格落札方式により、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターが予定価格の範囲内で落札した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定められ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振興会の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
一次回答時間	職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。 (ただし、17時45分以降の間合せについては、翌営業日の10時までには回答すること)	職員等からの質問等に対して、1時間以内に一次回答ができなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 (17時45分以降の間合せについて、翌営業日の10時までには一次回答ができなかった件数は0件であった)
解決時間	ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	ア 職員等からの質問等に対して、2営業日以内に解決できなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 作業範囲外のものについては、情報推進課に取り次ぐ、対象システム業者へ展開するなど問題解決に協力した。
障害連絡時間	ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。 イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。	ア 職員等からの連絡後、15分以内に一次切り分けを行えなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 検出された障害に対して、15分以内に、システム保守業者に指示・支援の連絡を行えなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

対象システム保守業者への保守対応依頼	職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから 3 時間以内とすること。	職員等からの質問等に対して、対応開始から 3 時間以内にシステム保守業者へのエスカレーションができなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。
障害報告時間	各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから 30 分以内に振興会担当者に対し報告すること。 (ただし、17 時 45 分以降の障害報告については翌営業日の 9 時 30 分までに行うこと)	検出された機器等の障害について、事態を確認してから 30 分以内に振興会担当者に報告できなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。 (17 時 45 分以降の障害報告について、翌営業日の 9 時 30 分までに報告ができなかった件数は 0 件であった)
機器等の障害解決時間	ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は 1 営業日以内に解決させること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	ア 検出された機器等の障害について、1 営業日以内に解決できなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。 イ 作業範囲外のものについては、対象システム業者の要望に応じて、ログの採取や作業支援を行い障害解決に協力した。
作業遅延の件数	振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は 0 件であること。対象となる作業を以下に示す。 ア ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理 ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 エ アカウント登録、メールアドレス	所定の期日までに作業が完了しなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。

	ス登録等の職員等のアカウント管理 オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理 カ その他、振興会が要請する作業										
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク業務の利用者に対して満足度のアンケートを実施し、その結果について基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。	ヘルプデスク満足度調査のスコアは94.8点であり、サービスの質は確保されている(詳細は別紙)。 <table border="1" data-bbox="997 622 1449 772"> <tr> <th>実施時期</th> <th>回答数</th> <th>スコア</th> </tr> <tr> <td>令和2年2月</td> <td>135名</td> <td>94.8点</td> </tr> <tr> <td>平成31年2月</td> <td>139名</td> <td>92.3点</td> </tr> </table>	実施時期	回答数	スコア	令和2年2月	135名	94.8点	平成31年2月	139名	92.3点
実施時期	回答数	スコア									
令和2年2月	135名	94.8点									
平成31年2月	139名	92.3点									

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

	本事業	市場化テスト実施前	増減	増減率
年度経費	16,643,640	12,000,000	4,643,640	38.7%
遠隔監視の要素を除外した年度経費	14,123,640	12,000,000	2,123,640	17.7%

※1 本事業および「平成 25～27 年度独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」の契約金額と月数はそれぞれ次のとおり。

本事業 45,770,010 円 33 ヶ月

平成 25～27 年度業務 36,000,000 円 36 ヶ月

また、本事業では、平成 27 年度までは別に調達していた「ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」を、調達に含めたことから、直近 2 年の契約金額をもとに同業務の 12 ヶ月分の経費を算出したうえで、本事業の経費からその額を除外し、本事業における「遠隔監視の要素を除外した年度経費」とした。

「平成 26 年度 ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」(平成 26 年 4 月から 12 ヶ月)
2,640 千円(税抜)

「平成 27 年度 ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」(平成 27 年 4 月から 12 ヶ月)
2,400 千円(税抜)

$(2,640,000 \text{ 円} + 2,400,000 \text{ 円}) \div 24 \text{ ヶ月} \times 12 \text{ ヶ月} = 2,520,000 \text{ 円}$

本事業における「遠隔監視の要素を除外した年度経費」

$16,643,640 \text{ 円} - 2,520,000 \text{ 円} = 14,123,640 \text{ 円}$

(2) 評価

実施経費は市場化テスト実施前経費と比較して増加し、コスト面での効果はなかったが、要求する業務の質は十分に維持されている。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) ネットワーク機器にケーブルを誤って接続した場合に発生しうるループ等の大規模な通信障害を検知・防止する機能の追加についての提案があり、提案内容を実施することにより、通信の継続における安定性が増した。

(2) 利用者によるブラウザのプログラム更新等を制限する機能についての提案があり、提案内容を実施することにより、各機器のブラウザの状態を統一化し、セキュリティ管理が容易になった。

(3) グループウェアの未使用の機能に関する積極的な利用に関する提案があり、提案内容を実施することにより、情報共有の強化と業務の効率化を進めることができた。

5. 全体的な評価

(1) 本事業は平成 30 年 7 月から実施しており、報告書等によりシステム運用状況を確認したところ、本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害は発生しておらず、職員等からの質問等や障害等の対応について、一次回答時間、解決時間、障害連絡時間、対象システム保守業者への保守対応依頼、障害報告時間、機器等の障害解決時間、作業遅延の件数の全ての SLA 項目において基準値を満たしており、想定した運用が適正に行われているといえる。

(2) 本事業について平成 31 年 2 月及び令和 2 年 2 月にヘルプデスク利用者を対象としたヘルプデスク満足度調査アンケートを実施した。その結果、平成 31 年 2 月実施分については 92.3 点、令和 2 年 2 月実施分については 94.8 点を獲得し、ともに基準スコアとしている 75 点を上回ったことから、ヘルプデスク利用者から一定の評価を得ており、サービスの質は確保されているものと考えられる。

(3) 本調達では 3 社が入札情報をダウンロードしており、一定の関心を得られたと推察される。結果として 1 社応札となったため、ダウンロードした業者 2 社にヒアリングしたところ、2 社から「IT 要員の人員不足により、契約期間中の必要な人員を確保できない」「開示されている前回の落札価格が低い」との意見が挙げられた。

人員の確保については、本事業前回の契約期間が、23 ヶ月と比較的短期に設定されていたこともあり、期間中の人員が思うように確保できなかったという意見を受け 33 ヶ月にしたが、応札者は増えなかった。背景には、IT 要員の慢性的な人材不足があると推定される。

本調達の再調達においては、1 社応札となり、結果として、現行業者と契約することとなったが、現時点で必要十分なサービスの質を確保できているため、質の高いサービスを安価で調達しているとの認識である。

6. 今後の事業

(1) 本事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は 2 期目となるが、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受注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。
- ② 本調達は 1 者応札であったが、準備期間の延長、契約期間の延長、要員の要件や資格の見直し、要求要件のより具体的な詳述等、広く競争が行われるように実施要項及び仕様書の見直しを行い、競争性の確保に努めた。
- ③ 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、目標を達成した。
- ④ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。

(2) 次期事業の実施

本事業については、現時点では安価で高い質のサービスを確保できているという良好な実施結果を得られている。しかしながら、今期、一者応札であり、競争性に課題が残ったことから、次期においても市場化テストを継続し、引き続き改善に努めることとしたい。

独立行政法人日本芸術文化振興会 平成30年度ヘルプデスク満足度調査 調査結果報告書

2019/2/15 総務企画部情報推進課作成

調査実施期間	平成31年2月1日～平成31年2月14日
調査対象期間	平成30年7月2日～平成31年1月31日
調査対象者	対象期間内にヘルプデスクを利用した振興会全役職員
調査対象者数	355人
有効回答数	139件
回答率	39.2%

	回答数（件） ※下部は全体に対する割合				スコア計	平均スコア
	① 満足 (100点)	② ほぼ満足 (80点)	③ やや不満足 (40点)	④ 不満足 (0点)		
【問1】お問合せから一次回答までにかかった時間についてご満足いただけましたか？	86 48.80%	50 44.90%	3 4.70%	0 1.60%	12,720点	91.5点
【問2】ヘルプデスクの回答や説明は分かりやすかったですか？	89 51.20%	48 44.90%	1 2.40%	1 1.60%	12,780点	91.9点
【問3】お問合せに対してヘルプデスクは正確な回答ができていましたか？	85 54.30%	49 41.70%	5 2.40%	0 1.60%	12,620点	90.8点
【問4】ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、態度等）は適切でしたか？	107 64.60%	31 32.30%	1 1.60%	0 1.60%	13,220点	95.1点
計					51,340点	92.3点

（スコアの算出方法）

各項目とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で回答させ、各利用者による4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以てヘルプデスク満足度とする（基準スコア75点）。

独立行政法人日本芸術文化振興会 令和元年度ヘルプデスク満足度調査 調査結果報告書

2020/2/17 総務企画部情報推進課作成

調査実施期間	令和2年2月3日～令和2年2月14日
調査対象期間	平成31年2月1日～令和2年1月31日
調査対象者	対象期間内にヘルプデスクを利用した振興会全役職員
調査対象者数	356人
有効回答数	135件
回答率	37.9%

	回答数（件） ※下部は全体に対する割合				スコア計	平均スコア
	① 満足 (100点)	② ほぼ満足 (80点)	③ やや不満足 (40点)	④ 不満足 (0点)		
【問1】お問合せから一次回答までにかかった時間についてご満足いただけましたか？	99 48.80%	34 44.90%	1 4.70%	1 1.60%	12,660点	93.8点
【問2】ヘルプデスクの回答や説明は分かりやすかったですか？	98 51.20%	37 44.90%	0 2.40%	0 1.60%	12,760点	94.5点
【問3】お問合せに対してヘルプデスクは正確な回答ができていましたか？	99 54.30%	35 41.70%	0 2.40%	1 1.60%	12,700点	94.1点
【問4】ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、態度等）は適切でしたか？	114 64.60%	21 32.30%	0 1.60%	0 1.60%	13,080点	96.9点
計					51,200点	94.8点

（スコアの算出方法）

各項目とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で回答させ、各利用者による4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以てヘルプデスク満足度とする（基準スコア75点）。