

平成 28 年 7 月 4 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

「(独)医薬品医療機器総合機構共用 LAN システム等に係る運用管理支援業務」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	総合機構の共用 LAN システム等に係る運用管理支援業務
実施期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社東証コンピュータシステム
契約金額（税抜）	162,360,000 円（単年度当たり：54,120,000 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝6 者／予定価内＝1 者）

※なお、市場以前の入札状況については総合機構の実施状況報告別添のとおり

II 評価

1 評価方法について

総合機構から提出された平成 26 年 4 月から平成 28 年 3 月までの間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確保状況（SLA 無し）	以下のとおり、適切に履行されている	
	達成目標	実績・評価
	① ヘルプデスク回答率 各月ごとに 80%以上を維持すること。	98.4% 達成
	② ヘルプデスク満足度 基準スコア（75 点）を維持すること。	75.1 点 達成 (26 年度 72.8%) (27 年度 76.8%)

	③ 主要サービスの稼働率 各月ごとに97%以上であること。	100% 達成
	④ システム運用上の重大障害の件数 各月ごとに0件であること。	0件 達成
	⑤ サーバ内データの定時バックアップ 各月ごとに100%を維持すること。	100% 達成
	⑥ セキュリティの重大障害の件数 各月ごとに0件であること	0件 達成
	⑦ ウイルス情報の把握 1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。	1時間以内 達成
※②ヘルプデスク満足度調査において26年度単年では基準スコアを若干下回っているが、アンケート協力体制が整っていなかったため、サンプル数がかなり少なかったとのことである。		
民間事業者からの改善提案	① ヘルプデスク業務内容の現状把握と課題抽出を行い、情報共有と対応手順の標準化を実施。 ② 利用マニュアルの更新整備の実施。 等適切に履行されている。	

3 実施経費（税抜）

総合機構の人員増の影響により実施経費は14.9%増加しているものの、管理PC単価は3.5万円と横ばいであったため、当該影響を加味した結果、経費の増減は概ねなかったと評価している。

従前経費	47,112,000円（平成25年度）
実施経費	54,120,000円（単年度換算）
削減額	△7,008,000円（増額）
削減率	△14.9%
管理PC単価 （経費÷端末台数）	3.5万円（増減無し）

市場化テスト実施前と比較して、単年度に換算して7,008,000円（14.9%）の経費増加があった。

これは、「日本再興戦略」（平成25年6月閣議決定）における革新的医薬品、再生医療製品の審査の迅速化への対応のため、総合機構の人員増強を平成30年度末までの予定で進めており、毎年PC台数も増加していること（平成26年度は前年度比約14.3%）に起因したものであり、実施経費に折り込み済みである。

運用管理業務の性質上PC台数の増加は直接費用増に繋がるため、前回経費と単純比

較出来ず、単価ベースで比較判断する必要があるが「管理PC単価」は横ばいであった。

4 評価のまとめ

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は、ヘルプデスク満足度調査における26年度単独数値が基準値を下回っており、アンケート回収率(24.1%)の向上、アンケート内容の見直しや配点等の工夫が望まれるところ。

民間事業者自らヘルプデスク業務の現状把握、課題抽出を行い、それにより業務内容の標準化やマニュアル化を図った点については、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に繋がったものと評価できる。

実施経費については、前回事業とPC一台あたりの単価ベースで比較するとほぼ同等となり、IT要員の人件費が増加している中で一定の評価はできる。

5 今後の方針

本事業については、確保されるべき公共サービスの質において26年度単年のヘルプデスク満足度調査が基準値を下回ったこと、入札において1者応札であったことが今後の課題である。

とりわけ1者応札については今回の応札において現行請負事業者による3回応札があったことや、入札不参加の説明会参加者へのヒアリングの結果を踏まえ、今後は現行請負業者を含めたヒアリングや業務内容に対する適正な価格を調査する等、健全な競争性に配慮した対応が必要と考える。

以上のことから、本事業については各課題への対応を施した上で、次期事業についても引き続き民間競争入札を実施することが適当である。

以上