

平成 28 年 2 月 5 日
法 務 省 矯 正 局

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（案）

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、本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（3 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及び保守・管理業務
- イ グループウェア及びドメインコントローラの運用及び保守・管理業務
- ウ 参照サーバの運用及び保守・管理業務
- エ システムの監視及び保守・管理業務
- オ セキュリティ管理業務
- カ ユーザ情報管理業務
- キ システムに係る技術支援及び管理業務
- ク システムの改善提案業務
- ケ システムのセキュリティ対策に係る改善提案業務
- コ ライセンス管理システム運用に係るデータの収集及び分析
- サ 引継ぎ業務
- シ その他の業務

(2) 契約期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年 12 月 31 日まで

(3) 受託事業者

日本電気株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 27 年 12 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履行証明書を審査した結果、当局が定めた評価項目が全て満たされ

ていることを確認した。

入札価格については、平成27年3月10日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、日本電気株式会社が落札者となった。

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（75点）を維持又は向上すること。 アンケート実施時期： 平成27年9月 アンケート回収数：119件	バックアップセンター利用満足度調査のスコアは92.3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働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。	正常稼働率は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働できない事態・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4月1日から同年12月31日まで 45,149千円（税抜）

(2) 経費削減効果

「平成 23 年度（9 か月分に換算）の実施経費」－「平成 27 年度（9 か月分）の実施経費」

26,496 千円（税抜）－45,149 千円（税抜）＝－18,653 千円（税抜）

削減率 △70.4%

(3) 評価

平成 23 年度（9 か月分に換算）と比較して、18,653 千円の経費が増加している。

これは、平成 23 年度以降、バックアップセンターへの問合せ件数が増加傾向にあること（平成 22 年度以前：約 4,000 件～4,500 件、平成 23 年度以降：約 5,000 件～5,800 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、現行事業者（3 期目）以外の事業者の入札を促すために、次期事業者（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

民間事業者から改善提案として、施設からの問合せに対する調査のためのバックアップセンターへのインターネット環境の整備が、提案された。

なお、改善提案に基づく改善の実施については、4 期目の運用管理業務委託事業者との調整も必要なことから、当局において検討中である。

5 全体的な評価

平成 27 年 4 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 92.3 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、85%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 年度の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（3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) 次期事業の実施状況

次期事業（4期目）については、平成27年10月から平成31年3月までの運用管理業務に係る調達を実施しており、平成27年9月7日に開札した結果、以下のとおりであった。

ア 入札において、2者応札があり、競争性が確保されていた。

イ 経費について、平成27年10月から平成31年3月までの契約額は、177,198千円（税抜）であり、平成27年4月契約の本事業と比較し、約15.9%の経費削減効果があった。

ウ 今後、当省内において、実施状況について外部有識者等によるチェックを受ける体制を設けることを予定している。

(3) 今後の事業

以上のとおり、本事業（3期目）については経費増になっているものの、次期事業（4期目）では、競争性の確保や経費削減効果が得られており、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、今後の事業については、「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理委員会決定）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら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27年9月1日（火）から同月30日（水）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	73.9%	12.6%	11.8%	1.7%	0.9%	91.8点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	73.9%	14.3%	10.1%	1.7%	0%	92.1点
回答又は手順に対する結果の正確性	73.1%	15.1%	10.9%	0.8%	0%	92.1点
担当者の対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等）	76.5%	14.3%	7.6%	1.7%	0%	93.1点
					全体の平均点	92.3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）。