

平成 27 年 10 月 13 日

内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム  
運用管理業務の評価（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。

## I 事業の概要等

### 1 実施の経緯及び事業の概要

文部科学省が実施する「文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて文部科学省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システムの運用管理業務（運用管理手順書等の作成、機器等の管理、データ管理、アカウント管理、構成管理等）及び職員等からの問合せ対応の実施
契約期間	平成 25 年 1 月 4 日から平成 29 年 1 月 3 日までの 4 年間
受託事業者	新日鉄ソリューションズ株式会社
契約金額	1 3 1, 6 6 4, 0 0 0 円（税抜）
実施にあたり確保されるべきサービスの質	<p>本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結すること。</p> <p>① 運用管理業務の回答率</p> <p>職員等からの問合せに対する当日中の回答率は 9 5 % 以上とすること。回答率は以下の計算式による。</p> $\text{回答率}(\%) = (\text{当日中の回答数}) \div (\text{当日の問合せ数}) \times 100$ <p>② 障害連絡時間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて 1 5 分以内に一次切り分けを行うこと。</li> <li>・統合運用システム又は外部監視により検出された障害において、</li> </ul>

	<p>保守要員に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。</p> <p><b>③ 作業遅延の件数</b></p> <p>文部科学省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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・職員用端末の設置、ソフトウェアのインストール等の職員用端末管理</li> <li>・職員用端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理</li> <li>・アカウント登録、メール登録等のアカウント管理</li> <li>・人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理</li> <li>・IPアドレスの付与、DNS サーバへの登録等の構成管理</li> </ul> <p><b>④ 運用管理業務のユーザ利用満足度調査</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運用管理業務の開始後、年に1回の割合でユーザに対して、次の項目の満足度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。</li> <li>・問い合わせから回答までに要した時間</li> <li>・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</li> <li>・回答又は手順に対する結果の正確性</li> <li>・各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、職員等の4項目それぞれの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。</li> </ul>
--	--

## 2 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された提案書等について審査した結果、いずれも文部科学省が定めた評価項目の要件を満たしていた。入札価格については、平成24年10月5日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い上記事業者が落札者となった。

## II 評価

### 1 評価方法について

文部科学省から提出された平成25年1月から平成27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、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

### 2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

#### (1) 対象公共サービスの質の確保について

平成25年度分及び平成26年度分の業務の実施状況は下表のとおりであり、いずれの指標についても対象公共サービスの質は確保されている。

評価事項	測定指標	評価
運用管理業務の回答率	職員等からの問合せに対する当日中の回答率は95%以上とすること。	期間中の回答率は99.9%であり、かつ月次報告の中で定められたレベルを下回った月は0回であり、サービスの質は確保されている。
障害連絡時間	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。	職員等からの連絡後15分以内に一時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。
	統合運用システム又は外部監視により検出された障害において、保守要員に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。	検出された障害に対する指示・支援の連絡が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。
作業遅延の件数	文部科学省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。	期間中の完了率は100%であり、かつ月次報告の中で定められたレベルを下回った月は0回であり、サービスの質は確保されている。
運用管理業務のユーザ利用満足度調査	運用管理業務の開始後、年に1回の割合でユーザに対して、次の項目の満足度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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問い合わせから回答までに要した時間</li> <li>・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</li> <li>・ 回答又は手順に対する結果の正確性</li> </ul>	満足度のアンケートを実施しており、平成25年度は81.59点、平成26年度は79.14点であり、サービスの質は確保されている（表1参照）。

表1 総務省LANの利用に関する満足度アンケート調査結果

アンケート項目	各項目の点数	
	平成25年度	平成26年度
問合せから回答までに要した時間	81.99点	78.26点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	80.88点	79.16点
回答又は手順に対する結果の正確性	81.88点	80.00点
全体の平均点	81.59点	79.14点

## (2) 民間事業者からの改善提案による実施事項

民間事業者から報告される業務報告書等において、利便性の向上、セキュリティ対策の強化、運用の効率化等の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

## ア 利便性の向上

### ・当日申請フローの改善

当日の PC 等の貸出申請は職員が確認した上で承認を行うという業務フローであったが、事業者側で貸出対応可能と判断できる場合には事後報告として対応を行うことで、職員不在時の緊急時にも円滑な貸出が行えるようになった。

### ・急な貸出対応のための予備端末の準備

ノート PC の急な貸出の依頼があった場合に、設定作業が間に合わないために対応できないことが多かったが、設定やアップデート作業の最適化や、常に必要とされる以上の端末を用意しておく等の対策により、当日中の申請の多くに対応できるようになった。

## イ セキュリティの強化

### ・バージョンアップ情報の把握

導入済みのソフトウェア等のバージョンアップ情報を常に把握し、文部科学省の環境のセキュリティ向上のために有用な内容が含まれていれば、職員の依頼を待たずとも率先して提案して、速やかに適用を行った。

## ウ 運用の効率化

### ・業務フローの整理

運用における各種業務のフロー（作業の範囲、各者の役割、手順等）を職員との合意の上で整理して、両者でメンバの変更が生じた際にも速やかに業務内容を把握できるようになった。

### ・設定変更等プロセスの整理

既存の機器への設定変更等のプロセスを定義して、設定等作業やドキュメント管理を個人の知識に依存しない体制を構築した。

## 3 実施経費についての評価

市場化テスト実施前（平成 24 年度）の事業は、「運用管理業務」と「機器の保守業務」を纏めて一括で調達していたが、市場化テストを実施するにあたり、それらを分離して別々に調達を行ったため、本事業は「運用管理業務」のみの調達となっている。

よって、運用管理業務分の経費での比較を行うこととした。

○従来経費（運用管理業務分）（H24. 4. 1～H25. 1. 3 9ヶ月間）

契約金額：36,205 千円（A）

○実施経費（H25. 1. 4～H29. 1. 3 4年間）

契約金額：131,664 千円

131,664 千円÷48 か月×9 ヶ月=24,687 千円（B）

従来の実施経費（A）	： 36,205 千円
実施経費（B）	： 24,687 千円
削減額（A－B）	： 11,518 千円
削減率	： 31.8%

従来経費と比べて、9 か月間で 11,518 千円（約 31.8%）の削減となっている。

#### 4 評価のまとめ

本事業において確保されるべき公共サービスの質は達成されていることから、良好に事業が実施されていると評価できる。

また、民間事業者の提案により、当日申請フローの改善等により利便性の向上が図られ、導入済みのソフトウェア等のバージョンアップ情報の把握によりセキュリティが強化され、業務フローや設定変更等のプロセスの整理を行うことで運用の効率化を図られるなど、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に貢献したものと評価できる。

実施経費については、従来の実施に要した経費と比較して、9か月間で11,518千円（約31.8%）の削減効果があった。

しかしながら、今回の入札における競争状況については、入札説明会には6者が参加したものの1者応札となっている。次回の入札においては、民間事業者の新規参入促進に向けた改善策を講じる必要がある。

#### 5 今後の方針

本事業の実施状況は良好であるが、1者応札となっており、次回（第2期事業）の入札においては、これまでの入札監理小委員会における指摘等を踏まえ、以下のような競争性の改善策を講じつつ、市場化テストを継続して実施することが適当であると考えられる。

- (1) 本事業とは別に契約する当該行政情報システムの設計・構築業務の調達スケジュールを早めることで、具体的な情報の提供を行う。
- (2) 本業務の調達スケジュールを早めることで、十分な引継ぎ期間を設ける。

以上

平成27年9月18日  
文部科学省大臣官房政策課情報システム企画室

民間競争入札実施事業  
文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム  
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、平成24年度から文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理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
  - ・ 運用管理業務に係る手順書等の作成等を行う。
- ② 機器等の管理
  - ・ ウイルスパターンの更新、セキュリティパッチの適用、チューニング等の機器等の管理を行う。
- ③ データ管理
  - ・ 機器等のバックアップについて、外部記録媒体の集配、交換、廃棄等を行う。
- ④ 職員等対応
  - ・ ハードウェア・ソフトウェアの操作に関する問合せ管理、職員用端末管理、貸出機器管理等を行う。
- ⑤ アカウント管理
  - ・ 各種アカウントの管理を行う。
- ⑥ 構成管理
  - ・ 機器等の構成管理を行う。
- ⑦ その他の運用管理業務
  - ・ 保守要員の支援等を行う。

### (2) 契約期間

平成25年1月4日から平成29年1月3日までの4年間

### (3) 受託事業者

新日鉄住金ソリューションズ株式会社

### (4) 実施状況評価期間

平成25年1月4日から平成27年3月31日まで

## (5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務における提案書等を審査した結果、当省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24年10月5日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、新日鉄住金ソリューションズ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
運用管理業務の回答率	(ア) 職員等からの問合せに対する当日中の回答率は95%以上とすること。回答率は以下の計算式による。 回答率(%) = (当日中の回答数) ÷ (当日の問合せ数) × 100	期間中の回答率は99.9%であり、かつ月次報告の中で定められたレベルを下回った月は0回であり、サービスの質は確保されている。
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) 統合運用システム又は外部監視により検出された障害において、保守要員に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。	職員等からの連絡後15分以内に一時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。また、検出された障害に対する指示・支援の連絡が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。
作業遅延の件数	(ア) 文部科学省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。 ・ 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 ・ 職員用端末の設置、ソフトウェアのインストール等の職員用端末管理 ・ 職員用端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 ・ アカウント登録、メール登録等のアカウント管理 ・ 人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理 ・ IPアドレスの付与、DNSサーバへの登録等の構成管理 ・ その他、文部科学省が要請する作業	期間中の完了率は100%であり、かつ月次報告の中で定められたレベルを下回った月は0回であり、サービスの質は確保されている。

運用管理業務のユーザー利用満足度調査	<p>(ア) 運用管理業務の開始後、年に1回の割合でユーザーに対して、次の項目の満足度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"> <li>・ 問い合わせから回答までに要した時間</li> <li>・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</li> <li>・ 回答又は手順に対する結果の正確性</li> </ul> <p>(イ) 各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、職員等の3項目それぞれの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。</p>	満足度のアンケートを実施しており、平成25年度は81.59点、平成26年度は79.14点であり、サービスの質は確保されている（別紙参照）。
--------------------	---	---

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

平成25年1月から29年1月まで 131,664,000円（税抜）

#### (2) 経費削減効果

「平成24年度の実施経費」※1 - 「平成25年度の実施経費」※2

36,205千円（税抜） - 24,687千円（税抜） = 11,518千円（税抜）

削減率31.8%

※1 平成24年度時点では「運用」と「保守」をまとめて調達しており、上記の金額はこの「運用」の部分のみの金額である。また、本業務が平成25年1月より開始することから、平成24年度の実施経費は9ヶ月分の金額である。

※2 平成24年度の実施経費との比較が行えるよう、上記の平成25年度の実施経費は落札額の9ヶ月分の金額としている。

#### (3) 評価

平成24年度と比較して、11,518千円（31.8%）の経費を削減することができた。

今回の調達で元々まとめて調達していた「運用」と「保守」を分離した趣旨は、まとめて一括で調達するよりも分離可能な要素ごとに調達した方が、より安価で優れた提案が為されることを期待したものであり、上述のとおり経費を大幅に削減することができた。しかし、他方で結果的に一者応札となってしまった点は課題であり、改善の余地がある。

### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から報告される業務報告書等において、利便性の向上、セキュリティ対策の強化、運用の



効率化等の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

#### (1) 利便性の向上

##### ・当日申請フローの改善

当日の PC 等の貸出申請は職員が確認した上で承認を行うという業務フローであったが、事業者側で貸出対応可能と判断できる場合には事後報告として対応を行うことで、職員不在時の緊急時にも円滑な貸出が行えるようになった。

##### ・急な貸出対応のための予備端末の準備

ノート PC の急な貸出の依頼があった場合に、設定作業が間に合わないために対応できないことが多かったが、設定やアップデート作業の最適化や、常に必要とされる以上の端末を用意しておく等の対策により、当日中の申請の多くに対応できるようになった。

#### (2) セキュリティの強化

##### ・バージョンアップ情報の把握

導入済みのソフトウェア等のバージョンアップ情報を常に把握し、文部科学省の環境のセキュリティ向上のために有用な内容が含まれていれば、職員の依頼を待たずとも率先して提案して、速やかに適用を行った。

#### (3) 運用の効率化

##### ・業務フローの整理

運用における各種業務のフロー（作業の範囲、各者の役割、手順等）を職員との合意の上で整理して、両者でメンバの変更が生じた際にも速やかに業務内容を把握できるようになった。

##### ・設定変更等プロセスの整理

既存の機器への設定変更等のプロセスを定義して、設定等作業やドキュメント管理を個人の知識に依存しない体制を構築した。

## 5. 全体的な評価

本業務は平成24年1月から実施しており、報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、職員からの問い合わせに対する当日の回答率は99.9%であり、また職員からのインシデント対応は15分以内で一時切り分けが行えなかった件数が0件であり、当初想定した運用が適正に行われていると言える。

また、本業務のユーザ利用満足度調査を実施したところ、基準スコア（75点）を上回る平均80.3点に達していることから、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。

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、文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務は文部科学省及び文化庁における行政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。

意見招請時には9社から22件の意見・質問を受けており、入札説明会参加者は6者参加している（入札説明書受領者は13者）など、本業務に対する関心は高かったと推察される。また、新規参入を促すために業務内容を変更し、元々まとめて調達していた「運用」と「保守」を分離することとし、その意図が業者に正しく伝わるよう、今回の入札は「運用」の業務だけである旨、改めて入札説明会で説明することとした。こういった状況であったにもかかわらず結果的に1者応札となった要因を当時入札説明会に参加した業者にヒアリングしたところ2者から回答を得ており、①「同時期の他の案件を落札したことから要員が確保できなかった」、②「資料閲覧時点ではシステムの構成が具体的に示されておらず、リスクが高いので断念した」、③「開札から業務開始までの期間が短い」といった意見が挙げられた。

①に関しては応札業者の経営判断であるので当省としては対応しようがない。②に関しては設計・構築業務の調達スケジュールを今回よりも早めることで、より具体的な情報を資料閲覧時に提示することは可能である。③に関しては、調達スケジュールの見直しにより本業務の調達スケジュールを今回よりも早めることで十分な引継ぎ期間を設けることで解決可能と思われる。

## 6. 今後の事業

本事業については大幅な経費の削減を実現しており、かつ提供されているサービスの質は測定指標を達成しているなど、総合的に判断すると良好な結果が得られており、これまで一体として調達を行っていた「保守」と「運用」を分離するという手法、及び本事業による調達内容は適切であったと考えられる。

他方で、本事業の調達は1者応札であり、民間事業者の参入促進のさらなる検討が必要である。今後の事業にあたっては、これまでの入札監理小委員会における指摘及び内部での検討を踏まえ、設計・構築業務の調達スケジュールを今回よりも早めることで具体的な情報を提供する、本業務の調達スケジュールを今回よりも早めることで十分な引継ぎ期間を設ける等の措置を行った上で従来の実施要項の内容を承継して調達を実施していくこととしたい。

(別紙)

文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務  
満足度アンケート調査結果

## 1. 調査対象者

文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システムの利用者を対象に、各年度に利用満足度アンケート調査を実施した。

調査区分	調査期間
平成25年度利用満足度アンケート調査 回答者数：721名 回収率：25.9%	平成26年3月3日（月） ～ 同年14日（金）
平成26年度利用満足度アンケート調査 回答者数：763名 回収率：23.8%	平成26年11月6日（木） ～ 同年20日（木）

## 2. 項目別集計結果（各項目：100点満点）

### (1) 平成25年度調査結果

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の 点数
お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。	49.24%	15.12%	33.43%	1.53%	0.69%	81.99 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	46.60%	15.53%	35.23%	1.80%	0.83%	80.88 点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	47.99%	16.78%	33.29%	1.25%	0.69%	81.88 点
					全体の 平均点	81.59 点

### (2) 平成26年度調査結果

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の 点数
お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。	40.76%	17.30%	37.09%	3.54%	1.31%	78.26 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	43.38%	17.30%	34.47%	3.15%	1.70%	79.16 点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	44.17%	17.30%	34.99%	2.49%	1.05%	80 点
					全体の 平均点	79.14 点

(スコアの算出方法)

以下3つの質問について、満足(100点)、やや満足(80点)、普通(60点)、やや不満(40点)、不満(0点)として、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もって文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務の利用満足度としている。