

平成 27 年 7 月 6 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

## (独) 港湾空港技術研究所情報処理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

国立研究開発法人港湾空港技術研究所 (以下「研究所」という。) の情報処理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 24 年 7 月 20 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。これを受けて研究所は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「港湾空港技術研究所情報処理システム運用管理業務実施要項」(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	職員が情報処理システムを円滑に利用するため、当研究所及び関係各所に設置されているサーバ、端末装置及びネットワーク機器の運用管理業務を行うものである。
契約期間	平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	日本電気株式会社
契約金額	34,500,000 円 (税抜)
実施にあたり確保されるべきサービスの質	<p>① ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、基準スコア (75 点) を維持又は向上すること。</p> <p>② システムの可用性として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、各月ごとに 95% 以上であること。</p> <p>③ 本システムが保有するデータの喪失及び個人情報の漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数が 0 件であること。</p> <p>④ 本システムが、長期にわたり正常に稼働できないことによる業務に支障が生じるような重大障害件数が 0 件であること。</p> <p>⑤ 業務の内容が適切に実施されること。</p>

## 2 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は一般競争入札(価格競争方式)により実施し、入札参加者(1者)から提出された企画書について審査した結果、要件項目を満たしていた。入札価格については、平成25年2月18日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行ったところ、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

研究所から提出された平成25年4月から平成26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。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク利用者満足度調査	<p>ヘルプデスク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。</p> <p>アンケート実施時期： 平成25年度 平成25年10月～12月 対象者：43名 延べ利用者数：90名 回収数：88通 回収率：97.8%</p> <p>平成26年度 平成26年4月～平成27年2月 対象者数：53名 延べ利用者数：110名 回収数：60通 回収率：54.5%</p>	<p>ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは以下に示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は確保されている。</p> <p>【満足度調査スコア】</p> <p>●担当者の対応 (言葉遣い、親切さ、丁寧さ)： H25d[92.0点], H26d[93.3点]</p> <p>●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ： H25d[89.3点], H26d[93.0点]</p> <p>●回答又は手順に対する結果の正確性： H25d[89.8点], H26d[93.0点]</p> <p>●問合せから回答までに要した時間： H25d[93.2点], H26d[93.7点]</p> <p>全項目の平均満足度調査スコア： H25[91.1点], H26[93.3点]</p>

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、各月ごとに95%以上であること。	正常稼働率は全ての月について目標（95%以上）を達成しているため、サービスの質は確保されている。 [評価期間の平均正常稼働率：100%]
セキュリティの重大障害の件数	本システムが使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウイルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、本システムが保有するデータの喪失及び顧客情報等の個人情報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は0件であること。	セキュリティの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
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ことにより、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。	システムの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
業務の内容	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、運用管理業務は適切に実施しているため、サービスの質は確保されている。

**【満足度スコア】**

担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）、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、問合せから回答までに要した時間について、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もって、ヘルプデスク利用満足度としている（基準スコア 75 点以上）。

**(2) 民間事業者からの改善提案による実施事項**

セキュリティ強化のために次世代ファイヤーウォールの導入提案があり、試行運用を行い導入効果の検証を行った結果、将来的にリスクが顕在化する要因が含まれていることが判明し、次回機器更新時にセキュリティ強化の製品の導入を検討する必要性が確認できた。

**3 実施経費についての評価**

<市場化テスト前の従前経費> 金額は全て税抜き

平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日まで（1 ヶ年）

実施経費：10,560,000円

<今回の実施経費>

平成25年4月1日から平成28年3月31日まで（3ヵ年）

実施経費：34,500,000円（単年換算：11,500,000円）

となっており、経費は8.9%の増額となっている。

ただし、この増額分は今回事業における実施要項において実施状況のモニタリング業務を従前事業に追加したためのものであり、予定価格にも織込み済みである。

この部分を差引くと前回事業と同等の経費となり経費削減効果は見られなかったが、実質的な費用増とならなかったことにおいて一定の評価は出来ると考える。

#### 4 評価のまとめ

本事業で確保すべきサービスの質の目標は、いずれも達成されていることから適切に事業が実施されていると評価できる。

実施経費については改善は見られなかったが、実質的には増額せずに質を確保している点では評価できる。

今期の入札では、新規参入を促すために、経費の支払いを4半期ごとから毎月にしたりと、参加資格条件の業務経験の条件を緩和するなど可能な限りの改善を行ったとのことであるが1者応札となった。

#### 5 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が1期目であり、事業全体を通しての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 研究所には、監事及び外部有識者（大学教授、公認会計士）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ④ 経費削減においては実質的な増額はなかった。
- ⑤ 次回事業では公示から応札までの期間を51日から60日程度確保できるよう入札業務の前倒しを行うことで、民間事業者の提案書作成及び技術者確保のための日数を拡大させより入札に参加しやすい環境とし、落札者決定から委託業務開始までの期間を引き続き1か月（31日）程度見込み、委託業務の十分な引き継ぎができる期間を確保するなどの改善努力を行う方針が決定している。

法令違反等は無く質の達成状況も満たしていたが、織込み済みとは言え費用

は増額した。また 1 者応札（同一事業者）が続いており、監理委員会等の指摘を取入れ、入札促進性改善努力をしたものの、市場化テストの観点からは競争性が機能したとは言い切れない。

上記の事実を踏まえ、本事業については「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）Ⅲ. 1 の基準を満たしているとは言えず、研究所の改善策を講じたうえで、市場化テストを継続することが妥当と考える。

以上