

平成 27 年 6 月 15 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**  
**情報通信研究機構の情報システム運用業務の評価（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**

国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「機構」という。）が実施する「情報通信研究機構の情報システム運用業務」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、機構は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「情報通信研究機構の情報システム運用業務における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た。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	本事業における業務内容は、本調達ではユーザがクライアント端末を用いてインターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行う為の運用、及び当機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポートを行うためのものである。
契約期間	平成 26 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 2 年間
受託事業者	エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社
契約金額	282,889,028 円（税抜）
確保されるべき対象公共サービスの質	<p>① ヘルプデスク利用満足度調査</p> <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>※満足度は、問合せから回答までに要した時間、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、担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、満足 1</p>

	<p>00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）。</p> <p>② システムの可用性 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（正常稼働率）は、1か月ごとに99.0%以上であること。</p> <p>③ システムの重大障害の件数 長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、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。</p> <p>④ 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。</p>
--	---

## 2 受託者決定の経緯

入札参加者は2者であり、提出された技術提案書を審査した結果、必須審査項目基準を満たしていた技術提案書について、内容に応じて技術点を加点し、決定した。平成26年1月28日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、上記受託事業者が落札者となった。

## III 評価

### 1 評価方法について

機構から提出された平成26年4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

##### ①バックアップセンター利用者満足度調査

アンケートの調査項目	点数
問合せから回答までに要した時間	89.0点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	85.3点

回答又は手順に対する結果の正確性	88.8点
担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	88.3点
平均点	87.8点

バックアップセンター利用者に対する満足度（基準スコア75点）のアンケート調査結果は、4つの調査項目の平均点が87.8点となっており、それぞれの調査項目も88点前後といずれも基準スコアの75点を大きく上回っており、サービスの質は設定どおり確保されている。

## ②その他の対象公共サービスの質

確保されるべき対象公共サービスの質として設定された「システムの可用性」、「システムの重大障害の件数」、「業務の内容」の実施状況は以下のとおりである。いずれの指標等についてもサービスの質は設定どおり確保されている。

指標等	確保されるべきサービスの達成目標	結果
システムの可用性	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（正常稼働率）は、1か月ごとに99.0%以上であること。	システムの正常稼働率は100%であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。
システムの重大障害の件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、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。	業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は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、運用管理業務を適切に実施しているため、サービスの質は設定どおり確保されている。

## (2) 実施経費

◇今回（平成26年4月1日から平成28年3月31日まで）契約金額：

282,884,082円 1か年相当：282,884,082円÷2=141,444,514円…①

◇経費節減効果 前回（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで）

実施経費：168,869,523円…②

節減額（1か年相当）：②－①=27,425,009円 節減率：△16.2%

◇平成25年4月～26年3月（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合 27,425,009円（△16.2%）の経費節減の効果があつた。

## 3 受託事業者からの改善提案

(1) 平成26年4月より、民間事業者が実施する作業において、ヘルプデスクで個別に作成されていた作業管理表をWebサーバ上のツールを用いて統合管理し、サービスレベルの向上と作業効率の向上を図りたいとの提案があつた。

この提案を受けて、平成26年7月より、Webサーバ上のツールを用いた作業管理を開始した。この結果、民間事業者が実施する作業の標準化が進み作業品質が向上した。

(2) 平成26年8月、民間事業者からの提案で、機構外ネットワークから職員がVPNを使用し安全にメールの読み書きを行う等、研究業務を遂行する仕組みを全職員向けにサービスを開始した。この結果、ネットワークさえあれば、出張先等、どこからでも業務を行うことが可能となり、機構全体の業務効率が向上した。

(3) 平成26年10月に、民間事業者が実施する共通事務用PC使用者の利便性を向上させるため、共通事務用PC利用者の要望を調査し、業務用アプリケーションの見直しを行いたいとの提案があつた。この提案を受け、平成27年3月に共通事務用PC利用者の要望調査アンケートを行い、デフォルトインストールのアプリケーションの見直しを行い、平成27年度に実施予定の共通事務用PCの更新作業への反映を行った。

## 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機構外ネットワークからのVPNを使用して安全に通信ができるように機構全体の業務効率の向上改善が行われるなど、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、年計算で141,444千円であり、従来の実施に要した経費168,869千円と比べて、27,425千円（約16%）の経費の削減となっている。

## 5 今後の事業

本事業は、全体において良好な実施結果を得られていることから、次期事業においては「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、新プロセスへ移行した上で、応札者が2者にとどまっていることを鑑み、業者ヒアリングに基づく下記の改善を加えた実施要項により事業を実施することとしたい。

1. 入札に向けた手続きを迅速化し、公示から応札までの期間を60日から70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する。
2. 落札者決定から委託業務開始までの期間を2か月（60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。

以上

平成 27 年 5 月 22 日  
国立研究開発法人 情報通信研究機構

## 民間競争入札実施事業

### 情報通信研究機構の情報システム運用業務の実施状況について（案）

#### 1 事業の概要

国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「機構」という。）の情報システム運用業務については、「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）に基づき、以下の内容により平成 26 年 4 月から競争入札により実施しており、現在実施している事業は 1 期目である。

##### （1）業務内容

本事業における業務内容は、本調達ではユーザがクライアント端末を用いてインターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行う為の運用、及び当機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポートを行うためのものである。

##### （2）契約期間

平成 26 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 2 年間

##### （3）受託事業者

エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社

##### （4）実施状況評価期間

平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 12 か月間

##### （5）受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、平成 26 年 1 月 14 日の提出期限までに入札参加者 2 者から技術提案書の提出を受け、審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた技術提案書について、内容に応じて技術点を加点し、決定した。平成 26 年 1 月 28 日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社を落札者として決定した。

## 2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

機構の情報システム運用業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）において定め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機構の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	対象公共サービスの内容に示す運用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、運用業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
LAN の稼働率	稼働率は 99%以上とする。稼働率は下の計算式で計算する。 稼働率(%)= { 1 - (1 か月の停止時間) ÷ (1 か月の稼働予定時間) } × 100  ※ 1 か月の稼働予定時間 = (24 時間 × 1 か月の日数) - 計画停電等により停止する時間	評価期間の LAN の稼働率は 100%であったため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ上の重大障害の件数	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は 0 件であること。	情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
システム運用上の重大障害の件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、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。	業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。

<p>利用満足度調査の結果</p>	<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27年1月16日から1月23日まで</p> <p>対象者数：364名 (共通部門計算機利用者で、サポートデスクサービスに問い合わせがあった者)</p> <p>回収数：80通 回収率：21.9%</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●問合せから回答までに要した時間：89.0点</li> <li>●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：85.3点</li> <li>●回答又は手順に対する結果の正確性：88.8点</li> <li>●担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：88.3点</li> </ul> <p>全項目の平均満足度スコア： 87.8点</p>
-------------------	---	---

満足度スコア： 問い合わせから回答に要した時間、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、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）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）。

### 3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税込）

#### (1) 実施経費

今回（平成26年4月1日から平成28年3月31日まで）契約金額：297,033,480円  
1か年相当：297,033,480円÷2=148,516,740円 ……①

#### (2) 経費節減効果 前回（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで）

実施経費：177,313,000円 ……②

節減額（1か年相当）：②－①=28,796,260円 節減率：△16.2%

#### (3) 評価

平成25年4月～26年3月（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合28,796,260円（△16.2%）の経費節減の効果があつた。



#### 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) 平成 26 年 4 月より、民間事業者が実施する作業において、ヘルプデスクで個別に作成されていた作業管理表を Web サーバ上のツールを用いて統合管理し、サービスレベルの向上と作業効率の向上を図りたいとの提案があった。

この提案を受けて、平成 26 年 7 月より、Web サーバ上のツールを用いた作業管理を開始した。この結果、民間事業者が実施する作業の標準化が進み作業品質が向上した。

- (2) 平成 26 年 8 月、民間事業者からの提案で、機構外ネットワークから職員が VPN を使用し安全にメールの読み書きを行う等、研究業務を遂行する仕組みを全職員向けにサービスを開始した。この結果、ネットワークさえあれば、出張先等、どこからでも業務を行うことが可能となり、機構全体の業務効率が向上した。

- (3) 平成 26 年 10 月に、民間事業者が実施する共通事務用 PC 使用者の利便性を向上させるため、共通事務用 PC 利用者の要望を調査し、業務用アプリケーションの見直しを行いたいとの提案があった。

この提案を受け、平成 27 年 3 月に共通事務用 PC 利用者の要望調査アンケートを行い、デフォルトインストールのアプリケーションの見直しを行い、平成 27 年度に実施予定の共通事務用 PC の更新作業への反映を行った。

#### 5 全体的な評価

- (1) 平成 26 年 4 月から平成 27 年 3 月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出やシステムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は 99.9%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

- (2) 平成 26 年 4 月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として平成 27 年 1 月 16 日から 1 月 23 日までの期間で、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている 75 点を上回る結果となった。

さらに、本アンケート調査の自由記述欄には、従来に比べ、対応が良くなってきているとの声が多いこと。また質問 4 (対応者の対応 (言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応)) の満足度でも過半数の 45 名が満足と回答しており、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。

- (3) 民間事業者においては、本部 (小金井)、神戸、吹田、けいはんな、鹿嶋に設置されたヘルプデスク間で業務遂行上発生する様々な課題・問題点等を共有することを目的に、TV 会議システムによる打合せを定例的に実施して、システム知識のレベル向上に努めている。また、ヘルプデスクへの問合せ内容のうち、よくある質問について取りまとめた FAQ を作成し、ヘルプデスクのデータベースとして共有することにより、問合せに対する業務効率化と回答内容の正確性を高めるな

ど、創意工夫がなされている。

- (4) 以上のように、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、共通システム基盤コンピュータシステムで提供する標準サービスや、機構内で使用される各種業務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より、役職員間の情報共有など IT 活用による業務の効率化に資するという目的は、達成しているものと評価できる。

## 6 今後の事業

- (1) 本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた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が業務改善指示等を受ける、あるい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. 機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）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. 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、目標を達成していた。
4. 本事業入札においては二者からの応札があり、競争性は確保されていた。
5. 従来経費からの節減率は16%であり、経費節減の効果を上げている。

- (2) 上述のとおり、本事業については、全体において良好な実施結果を得られていることから、次期事業においては「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、新プロセスへ移行した上で、業者ヒアリングに基づく下記の改善を加えた実施要項により事業を実施することとしたい。

1. 入札に向けた手続きを迅速化し、公示から応札までの期間を60日から70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する。
2. 落札者決定から委託業務開始までの期間を2か月（60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。