

平成 27 年 5 月 29 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)印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業の評価 (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

独立行政法人国立印刷局（以下「印刷局」という。）が実施する「印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業」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「印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業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	印刷局の本局、研究所及び 6 工場の構内情報通信網（LAN）を相互接続する印刷局ネットワークシステムのシステム運用管理、システム資源管理、データ管理、情報セキュリティ対応、利用者支援、ハードウェア・ソフトウェア保守及び人事異動対応作業
契約期間	平成 25 年 6 月 1 日から平成 28 年 5 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	富士電機 IT ソリューション株式会社
契約金額	133,308,000 円（税抜）
確保されるべき対象公共サービスの質	<p>① ヘルプデスク一次回答率 ヘルプデスクへの問合せ（障害を除く。）に対して、一次回答率が各月ごとに 80%以上を維持すること。</p> <p>② ヘルプデスク満足度</p>

事 項	内 容
	<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）を維持すること。</p> <p>※満足度は、問い合わ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、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、満足25点、ほぼ満足20点、普通15点、やや不満10点、不満0点として各利用者にアンケート回答をさせ、4つの回答の合計（100点満点）を算出し、ヘルプデスク利用満足度とする（基準スコア75点以上を維持）。</p> <p><b>③ 主要サービスの稼働率</b></p> <p>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、ネットワーク、ファイル共有サービス、グループウェア、印刷局Webシステム、インターネットサービスの主要サービスが正常に稼働している時間の比率は、各月ごとに97%以上であること。</p> <p><b>④ システム運用上の重大障害の件数</b></p> <p>運用管理支援業務に起因して、主要サービスの正常な稼働率（97%）が達成できない事態・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、各月ごとに0件であること。</p> <p><b>⑤ サーバ内データの定時バックアップ</b></p> <p>運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。</p> <p><b>⑥ セキュリティの重大障害の件数</b></p> <p>運用管理支援業務に起因する、個人情報等の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は各月ごとに0件であること。</p> <p><b>⑦ ウイルス情報の把握</b></p> <p>本システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、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。</p>

事 項	内 容
	<p>⑧ パターンファイルの更新 ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンファイルについて、ベンダーからのリリース後10時間以内に適用されていること。</p> <p>⑨ 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（1者）から提出された技術提案書について審査した結果、評価基準を満たしていた。平成25年4月26日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、総合評価（加算方式）を行い、上記受託事業者が落札者となった。

## II 評価

### 1 評価方法について

機構から提出された平成25年6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

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。

評価項目	目標	実績
ヘルプデスクの一次回答率	80%	99.5%
ヘルプデスク満足度調査（下記の合計点）	75点	87.5点
・ 回答までに要した時間		21.5点
・ 説明のわかりやすさ		21.6点
・ 結果の正確性		21.9点
・ 担当者の対応		22.5点
主要サービスの稼働率	97%	99.9%
システム運用上の重大障害の件数（各月）	0件	0件
サーバ内データの定時バックアップ（各月）	100%	100%

セキュリティの重大障害の件数（各月）	0 件	0 件
ウイルス情報の把握	1 時間以内	1 時間以内
パターンファイルの更新	10 時間以内	10 時間以内
業務の内容	適切に実施	月次報告により適切な実施を確認

### （3）民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

#### ① 運用手順書の平易化

本事業で使用する各種運用手順書について、専門用語の使用を減らし、使用する場合も分かりやすい用語とした。また、前述した内容を省略して記述している箇所について、省略せず分かりやすい記載ものとする提案があった。

この提案を受け、使用頻度の高いものから順に見直しを行い、運用管理を行う際に、作業手順の明確化及び作業の効率化を図ることができた。

#### ② よくある質問のデータベース化

ヘルプデスクへの問合せのうち、よくある質問について 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、業務効率と正確性の向上が図られた。

### （2）実施経費

本事業の契約金額は 133,308 千円であり、単年度換算で 44,436 千円となる。これは、従来の実施に要した経費（24 年度契約における単年度換算額：35,590 千円）と比べて、8,845 千円(24.9%) 増加している。

その要因として、運用手順書の見直しやサービスの質の向上を図ったことによる業務量増加の影響もあるが、平成 22 年度より落札方式の変更や調達仕様書の見直しといった競争性改善の取組を進めた影響もあって契約金額の急激な下落がみられ、落札者へのヒアリングでは、「24 年度はかなり無理をした入札金額だったが、今回については採算ベースでの金額提示をした。他の事業者は前回の落札金額を見て敬遠したのではないか」との回答が得られており、5 名の常駐作業者を要する業務であることを踏まえると今期の契約金額が直ちに割高であったとは考えられない。

また、仮に複数応札を実現した平成 22～24 年度の 3 か年の平均により従来経費を算出すると 45,040 千円であり、今期の実施経費はそれを下回っていることから一定程度の経費抑制効果はあったものと考えられる。

従来経費	35,590 千円
(H24.7-H25.5:単年度換算)	
実施経費	44,436 千円
(H25.6-H28.5:単年度換算)	
増加額	8,845 千円 (24.9%)

### 3 評価のまとめ

本事業においては、システム障害など重体な障害や問題は発生しておらず、ヘルプデスクについても高評価であったことから、公共サービスの質が確保され良好に事業が実施されていると評価できる。

民間事業者の提案により、FAQの設置、運用手順書の改善が図られるなど、民間の創意工夫が発揮されている。また、この改善点については、参入障壁の緩和につながるため、今後の入札における競争性向上につながりうることについても評価できる。

単年度換算の実施経費は 8,845 千円(24.9%)増加しているが、業務に要する常駐人員数や直近 3 か年平均の実施経費との比較も勘案すれば一定程度の経費抑制効果はあったものと評価できる。

入札者数については 1 者応札という結果にはなったものの、印刷局は市場化テスト実施前より落札方式の変更や調達仕様書の見直しといった競争性改善の取組を進めることで複数応札や請負事業者の交代を実現しており、さらに市場化テストを機に「契約期間を 1 年から 3 年に延長」、「引継期間の延長」、「総合評価の評価基準の具体化」等の追加改善策を講じていることから、競争性改善上の課題があった可能性は少ないと評価できる。

### 4 今後の事業

本事業は市場化テスト 1 期目であり、事業全体を通じ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はなかった。
- ② 印刷局には、監事及び外部有識者（弁護士、大学教授）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、その枠組みの中で調達内容のチェックを受ける体制が整備されている。
- ③ 今回の入札は 1 者応札であったが、市場化テスト実施前より競争性改善に取り組むことで複数応札や請負事業者の交代が実現しており、競争性改善に向けた課題が残っている可能性は少ない。また、今回の事業においてシステム設計書等を改善したことにより、今後の入札におけるさらなる競争性向上も期待できる。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、すべて目標を達成していた。

- ⑤ 経費についても、直近年との比較では24.9%増加したものの、業務に要する常駐人員数や直近3か年平均の実施経費との比較も勘案すれば一定程度の経費抑制効果はあったと考えられる。

以上のことから、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）Ⅱ. 1.（1）の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れるものの、これまでの官民競争入札等管理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、印刷局が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

以上

平成27年5月29日  
独立行政法人国立印刷局

## 民間競争入札実施事業

### (独)印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業の実施状況報告

#### 1 事業の概要

独立行政法人国立印刷局（以下「印刷局」という。）の印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業については、「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25年6月から民間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、印刷局の本局、研究所及び6工場の構内情報通信網（LAN）を相互接続する印刷局ネットワークシステムのシステム運用管理、システム資源管理、データ管理、情報セキュリティ対応、利用者支援、ハードウェア・ソフトウェア保守及び人事異動対応作業を実施するものである。

なお、当該システムの利用者数等は、次のとおりである。

- ① 利用者数 約2,000人
- ② 拠点数 7か所
- ③ パソコン台数 2,106台
- ④ サーバ台数 91台（内、業務システム用：36台）
- ⑤ プリンタ台数 331台
- ⑥ ルータ等台数 20台

##### (2) 契約期間

平成25年6月1日から平成28年5月31日までの3年間

##### (3) 受託事業者

富士電機ITソリューション株式会社

##### (4) 実施状況評価期間

平成25年6月1日から平成27年3月31日までの1年10か月間

##### (5) 受託事業者決定の経緯

本事業に係る落札者の決定は、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25年3月25日の入札説明会には1者が参加し、平成25年4月8日の提出期限までに入札参加者1者から技術提案書の提出を受けた。

提案書を審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしており、内容に応じて技術点を加算した。

平成25年4月26日に開札を行い、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、富士電機ITソリューション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

印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業における民間競争入札実施要項（平成25年2月。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印刷局の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスクの一次回答率	ヘルプデスクへの問合せ（障害を除く。）に対して、一次回答率が各月ごとに80%以上を維持すること。	一次回答率は、全ての月において目標（80%以上）を達成し、評価期間の平均は99.5%であるため、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク利用者の満足度*	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）を維持すること。 【アンケート実施状況】 ①第1回 ・アンケート実施時期： 平成26年2月21日から 3月14日まで ・対象者数：143名 ・回収数：142通 ・回収率：99.3% ②第2回 ・アンケート実施時期： 平成27年2月20日から 3月16日まで ・対象者数：142名 ・回収数：141通 ・回収率：99.3% ③合計 ・対象者数：285名 ・回収数：283通 ・回収率：99.3%	ヘルプデスク利用満足度のスコアは、以下のとおり項目ごとの点数の合計が基準スコア以上であり、サービスの質は確保されている。 【満足度調査スコア】 Q1問合せから回答までに要した時間： ①=21.2点, ②=21.8点, ③=21.5点 Q2回答又は手順に対する説明の適切さ（分かりやすさ、正確性等）： ①=21.3点, ②=22.0点, ③=21.6点 Q3回答又は手順に対する結果（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）： ①=21.6点, ②=22.2点, ③=21.9点 Q4担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）： ①=22.3点, ②=22.7点, ③=22.5点 ●満足度スコアの合計： ①=86.4点, ②=88.7点, ③=87.5点



主要サービスの稼働率	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、ネットワーク、ファイル共有サービス、グループウェア、印刷局Webシステム及びインターネットサービスの主要サービスが正常に稼働している時間の比率は、各月ごとに97%以上であること。	正常稼働率は全ての月について目標（97%以上）を達成し、評価期間の平均は99.9%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	運用管理支援業務に起因して、主要サービスの正常な稼働率（97%）が達成できない事態・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、各月ごとに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。
サーバ内データの定時バックアップ	運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。	サーバ内データの定時バックアップ率は100%であるため、サービスの質は確保されている。
セキュリティの重大障害の件数	運用管理支援業務に起因する、個人情報等の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は各月ごとに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。
ウイルス情報の把握	本システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、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。	コンピュータウイルス検知時に、全て1時間以内にウイルスの詳細を特定しているため、サービスの質は確保されている。
パターンファイルの更新	ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンファイルについて、ベンダーからのリリース後10時間以内に適用されていること。	ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンアップファイルは、全て10時間以内に適用しているため、サービスの質は確保されている。 なお、評価期間内にリリースされたウイルスパターンファイルは、1,012件であった。

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。
-------	---------------------------------	--

※ヘルプデスク利用者の満足度

ヘルプデスクの利用者に対して4つの項目の満足度についてアンケートを実施し、各項目とも、「満足」（配点25点）、「ほぼ満足」（同20点）、「普通」（同15点）、「やや不満」（同10点）、「不満」（同0点）で回答させ、各利用者の4つの回答を合計（100点満点）し、アンケート全体の集計結果を平均し、集計スコアを算出する。

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜き）

(1) 実施経費

今回（H25.6.1～H28.5.31）実施経費：133,308,000円

1か年（12か月）相当：133,308,000円÷契約期間36か月×12か月

= 44,436,000円…①

(2) 過去の経費及び応札者数

年度	契約期間	月数	契約形態	応札者数	契約金額 (円)	1か年(12か月 相当)(円)	請負業者
20	H20.4.1 ～H21.5.31	14	一般競争 (最低価格)	1	129,759,000	111,222,000 …②	富士通株式会社
21	H21.6.1 ～H22.5.31	12	一般競争 (最低価格)	1	111,258,000	111,258,000 …③	富士通株式会社
22	H22.6.1 ～H23.5.31	12	一般競争 (最低価格)	4	62,684,790	62,684,790 …④	株式会社シーエーシー
23	H23.6.1 ～H24.6.30	13	一般競争 (最低価格)	4	45,305,400	41,820,369 …⑤	株式会社アイエスエフネット
24	H24.7.1 ～H25.5.31	11	一般競争 (総合評価)	2	34,256,145	37,370,340 …⑥	富士電機 ITソリューション株式会社

各年度における増減額（1か年相当）及び節減率

年度	各年度における 前年度との比較（円）	節減率	平成20年度を基準とした 比較（円）	節減率
21	③-② 111,258,000-111,222,000 =+36,000	+0.03%	③-② 111,258,000-111,222,000 =+36,000	+0.03%
22	④-③ 62,684,790-111,258,000 =△48,573,210	△43.7%	④-② 62,684,790-111,222,000 =△48,537,210	△43.6%
23	⑤-④ 41,820,369-62,684,790 =△20,864,421	△33.3%	⑤-② 41,820,369-111,222,000 =△69,401,631	△62.4%
24	⑥-⑤ 37,370,340-41,820,369 =△4,450,029	△10.6%	⑥-② 37,370,340-111,222,000 =△73,851,660	△66.4%
25	①-⑥ 44,436,000-37,370,340 =+7,065,660	+18.9%	①-② 44,436,000-111,222,000 =△66,786,000	△60.0%

(3) 評価

今回と前回の契約額を比較すると1か年相当当たり7,065,660円（+18.9%）の増加になっている。これは、業務の円滑化及びサービスの質の明確化として次の作業を付加したことが原因であるが、積算時に織り込み済みである。

- ① パソコン、サーバ等で構成変更になった際に、各種設計書（配置レイアウト図、ネットワーク構成図等）を修正し、ドキュメントを常に最新の状態にしている。これにより、運用管理業務が円滑に運用されており、業者間の引継ぎも速やかに実施可能となる。
- ② サービスレベル（主要サービスの稼働率：各月ごと97%以上、システム運用上の重大障害の件数：各月ごと0件、セキュリティの重大障害の件数：各月ごと0件等）を設定し、運用管理業務のサービスの質を確保した。これにより、印刷局ネットワークシステムが安定して運用されている。

なお、対象公共サービスの契約は、従来から調達方式及び調達仕様書の見直しを順次行ってきており、平成20年度には随意契約から一般競争の最低価格落札方式へ変更し、平成24年度からは一般競争の総合評価落札方式に変更した。さらに、新規業者が参入できるよう、調達仕様書の見直しも併せて行ってきた。

その結果、平成22年度以降経費節減されてきており、今回と一般競争を始めた平成20年度（平成20年4月1日～平成21年5月31日）とを比較すると、単年度期間に換算した場合66,786,000円（△60.0%）の削減効果があった。

#### 4 民間事業者からの提案による改善

##### (1) 運用手順書の平易化

印刷局ネットワークシステムの運用管理で使用する各種運用手順書について、専門的な用語が多々使用され、当該手順書を参照する者の能力により理解できない場合があるため、専門用語をできる限り少なくし、使用する場合も誰でも分かる用語とし、さらに、前述した内容を省略して記述している箇所もあるため、省略せず、分かりやすいものとした方が良いとの提案が民間事業者からあった。

この提案を受け、使用頻度の高いものから順に見直しを行い、運用管理を行う際に、作業手順の明確化及び作業の効率化を図ることができた。

##### (2) よくある質問のデータベース化

ヘルプデスクへの問合せのうち、よくある質問についてFAQを作成し、データベース化して共有することにより、業務の効率化と回答内容の正確性を高めており、民間事業者において創意工夫がなされている。

#### 5 全体的な評価

##### (1) サービス稼働率

平成25年6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) ヘルプデスク満足度

平成25年6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26年2月21日から3月14日までの期間（第1回）及び平成27年2月20日から3月16日までの期間（第2回）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、87.5点となり、基準スコアとしている75点を上回る結果となった。また、質問4（担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等））の満足度では、87%の利用者が満足又はほぼ満足と回答しており、不満及びやや不満と回答したのはわずか1%であることから、利用者からの評価を得ているものと考えられる。

さらに、第1回と第2回を比べると、4項目全ての質問において第2回の点数が良く、合計は86.4点から88.7点へと点数が上がり、利用者からの評価が向上していると考えられる。

##### (3) 評価のまとめ

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、印刷局ネットワークシステムで提供する標準サービスや、印刷局内で使用される各

種業務システムの基盤として、継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供により、役員及び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) 事業の実施状況

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 印刷局には、監事及び外部有識者（弁護士、大学教授）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、その枠組みの中で調達内容のチェックを受ける体制が整備されている。
- ③ 今回の入札は1者応札であったが、従来においては調達仕様書の見直し等により、複数応札の実績もある。今回、1者応札になったことの要因としては、サービスレベルを設定したこと及び従来から契約額が減少しており、前回の契約額を参考に、参加してくる事業者に敬遠されたことが考えられる。ただし、今回の事業者において、システム設計書等のドキュメントが最新の状態にあり、また、平易化されたことから、新規業者が参加しやすくなったと考えられる。
- ④ 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。
- ⑤ 経費について、結果的には従来から18.9%増加したものの、作業増加、質の向上に見合う経費増加分を除けば、前年度と同程度の費用となる。

### (2) 次期事業の実施

以上のとおり、本事業については、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、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、終了プロセスへ移行した上で、一者応募・一者応札にならないよう次の内容に留意し、更なる改善を加えた調達仕様書の見直し等により、次期事業を実施することとしたい。

- ① 契約開始から委託業務開始までの期間を1か月程度（31日）見込み、委託業務の十分な引継ぎができる期間を確保する。
- ② 現行事業者が有利な仕様にならないよう、機会均等に配慮し、公平性の高い仕様内容とする。

以上