

平成 27 年 5 月 27 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**  
**矯正情報ネットワークシステムの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**

法務省が実施する「矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務」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、法務省は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「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	本業務は、矯正情報ネットワークシステムにおけるハードウェア管理、ソフトウェア管理、ネットワーク管理、セキュリティ管理、データ管理、障害対応等の運用及び保守・管理に係る各種業務を行うものである。
契約期間	平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 1 年間
受託事業者	日本電気株式会社
契約金額	48,664,000 円（税抜）
確保されるべき対象公共サービスの質	<p>①バックアップセンター利用満足度調査</p> <p>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。</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 100 点、ほぼ満足 80 点、普通 60 点、やや不満 40 点、不満 0</p>

	<p>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、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）。</p> <p><b>②システムの可用性</b> 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、四半期ごとに98.0%以上であること。</p> <p><b>③システムの重大障害の件数</b> システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、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、業務に膨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。</p> <p><b>⑤業務の内容</b> 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1者であり、提出された履行証明書を審査した結果、法務省が定めた評価項目を全て満たしていた。平成26年2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

法務省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	94.8点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	95.5点
回答又は手順に対する結果の正確性	95.4点

担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	95.8点
平均点	95.4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95.4点となっており、それぞれの調査項目も95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、四半期ごとに98.0%以上であること。	四半期ごとのシステムの正常稼働率は99.9%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	システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、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、業務に膨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。	重大障害の発生件数は0回であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。
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

本事業の経費は48,664千円であり、これは、従来の実施に要した経費（平成23年度：35,328千円）と比べて、13,336千円（約37.7%）の増加となっている。

本事業におけるバックアップセンター利用件数については増加傾向にあり（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）、また対応に調査が必要な案件や改善までに時間を要する案件が増加したため、バックアップセンターの常駐SEだけでは対応しきれない案件が増加した。

こうした状況を踏まえ、平成26年度については、それら案件に対応を要することが見込まれていたため、また入札監理小委員会での指摘（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）があったことから、当初予算の段階から対応する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。

<u>従来経費</u>	<u>35,328千円</u>
(H23.4-H24.3)	
<u>実施経費</u>	<u>48,664千円(137.7%)</u>
(H26.4-H27.3)	
<u>増加額</u>	<u>13,336千円(37.7%)</u>

## 3 受託事業者からの改善提案

- (1) 機器の老朽化に伴うバックアップの不具合について、民間事業者からの提案に基づき、応急措置を行い、バックアップ装置が復旧するまでの間の臨時対応を実施した。
- (2) バックアップセンターの停電に備えた対应手順書について、民間事業者からの提案により、新たに東西バックアップセンターの片側運用等の対応についての手順を盛り込み、運用継続のための対策を強化した。
- (3) 被收容者データ管理システムのバックアップサーバの不具合に備えた対应手順書について、民間事業者からの提案により、新たに不具合箇所を発見するための手順を盛り込み、運用継続のための対策を強化した。

## 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バックアップ体制に係る対应手順書の整備強化等の改善が行われ、運用継続対策の強化が図られるなど、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、48,664千円（H26.4-H27.3）であり、従来の実施に要した経費（35,328千円（H23.4-H24.3））と比べて、13,336千円（約37.7%）の経費の増加となっているが、これはバックアップセンターの常駐SEだけでは対応しきれない案件が増加した状況を踏まえ、平成26年度についても、それら案件に対応を要することが見込まれていたため、また、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入札監理小委員会での指摘があったことから、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である。

今回の入札における競争状況については、平成27年10月にシステムの入替を予定していることから事業期間が短く設定されていることもあり、一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参入促進に向けた改善策を講ずることが必要である。

## 5 今後の事業

本事業は、実施状況が良好であるが、一者応札となっており、次回（第4期事業）の入札においては、入札監理小委員会における指摘も踏まえ、以下の競争性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） 事業期間を長期化し、3年6か月の事業期間とする（第1期：2年、第2期（今期）：1年、第3期：9か月）。
- （2） 次期事業者への円滑な業務移行のための引継期間を設ける（3か月）。
- （3） 現行システムから次期システムへのデータ移行を別途の契約で対応することにより、現行受託者の有利性を排除する。

以上

平成27年5月15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、平成26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を実施している。

##### (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 本システムの監視及び保守・管理業務
- オ セキュリティ管理に係る業務
- カ ユーザ情報の管理業務
- キ 本システムに係る技術支援及び管理業務
- ク 本システムの改善提案業務
- ケ 本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 その他の業務

##### (2) 契約期間

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの1年間

##### (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26年4月1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26年2月28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1月～2月 対象者数：388名 （延べ利用者数） 回収数：211通 回収率：54.4%	バックアップセンター利用満足度調査のスコアは95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%であるため、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回であるため、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いるため、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26年度(単年度) 48,664千円(税抜)

#### (2) 経費削減効果

「平成23年度の実施経費」－「平成26年度の実施経費」

35,328千円(税抜)－48,664千円(税抜)＝－13,336千円  
(税抜)

節減率 △37.7%

#### (3) 評価

平成23年度と比較して、単年度で13,336千円(37.7%)の経費が増加している。

バックアップセンター利用件数については増加傾向にあり(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),また対応に調査が必要な案件や改善までに時間を要する案件が増加したため、バックアップセンターの常駐SEだけでは対応しきれない案件が増加した。

こうした状況を踏まえ、平成26年度については、それら案件に対応を要することが見込まれていたため、また入札監理小委員会での指摘(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から、当初予算の段階から対応する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

民間事業者から報告される業務報告書等において、発生した不具合等について随時改善提案が実施されている。

平成26年度については、以下の例がある。

- (1) 機器の老朽化に伴うバックアップの不具合について、民間事業者からの提案に基づき、応急措置を行い、バックアップ装置が復旧するまでの間の臨時対応を実施した。
- (2) バックアップセンターの停電に備えた対応手順書について、民間事業者からの提案により、新たに東西バックアップセンターの片側運用等の対応についての手順を盛り込み、運用継続のための対策を強化した。
- (3) 被收容者データ管理システムのバックアップサーバの不具合に備えた対応手順書について、民間事業者からの提案により、新たに不具合箇所を発見するための手順を盛り込み、運用継続のための対策を強化した。



## 5 全体的な評価

平成26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95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」とする回答が80%を超えており、「ほぼ満足」とする回答と合わせて90%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26年度の四半期ごとのシステムの運用状況を確認したところ、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

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一方、1者応札となっており、民間事業者の参入促進の更なる検討が必要である。

今後の事業に当たっては、これまでの入札管理小委員会における指摘を踏まえ、

- (1) 事業期間の長期化（従来は2年以下→3年6か月）
- (2) 次期事業者への円滑な業務移行のための引き継ぎ期間の設定（3か月を確保）
- (3) 次期システムへのデータ移行を別途の契約で対応

といった、競争性の改善策を講じた上で市場化テストを継続して実施することとしたい。

## 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1月16日（金）から同年2月16日（月）までの期間にバックアップセンターを利用した職員（388人）

## 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	84.4%	9.5%	3.8%	1.4%	0.9%	94.8点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	83.9%	9.9%	5.7%	0.5%	0%	95.5点
回答又は手順に対する結果の正確性	83.9%	9.5%	6.2%	0.5%	0%	95.4点
担当者の対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等）	83.4%	12.3%	4.3%	0%	0%	95.8点
					全体の 平均点	95.4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）。