

平成 25 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	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の実施
契約期間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までの 2 年間
受託事業者	日本電気株式会社
契約金額	73,311,840 円（税込）
実施に当たり 確保されるべき 達成目標	<p>○バックアップセンター（ヘルプデスク）利用満足度 バックアップセンターの利用者に対して、アンケートを実施した結果が基準スコア 75 点以上であること。</p> <p>○システムの可用性 システムの正常稼働率が、四半期ごとに 98.0% 以上であること。</p>

	<p>○重大障害の件数</p> <p>システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況やシステムが保有するデータの喪失及び情報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。</p> <p>○業務の内容</p> <p>上記業務内容に示した各種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、入札参加資格と履行証明書による全ての要求項目を満たしていた。平成24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。

II 評価

1 評価方法について

法務省から提出された平成24年度の実施状況についての報告に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、実績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達成水準

ア バックアップセンター（ヘルプデスク）利用満足度

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	92.0点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	91.2点
回答又は手順に対する結果の正確性	92.1点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	91.3点
平均点	91.7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91.7点となっており、それぞれの調査項目も91.2～92.1点といずれも基準スコアの75点を大きく上回っており、問題はない状況である。

イ その他の対象公共サービスの達成水準

確保されるべき達成目標として設定された「システムの可用性」、「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の目標が達成していることが確認されており、今後も目標を達成できるものと期待できる。

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	98.0%以上	99.9%
重大障害の件数	0件	0件
業務の内容	業務の適切な実施	月次報告により業務を適切に実施していることを確認。

3 実施経費

本件業務実施に係る従来経費と実施経費との比較は以下のとおりである。契約額は2か年契約で73,311,840円(税込)であることから、24年度の実施経費については、契約額の1/2とした。従来経費比で1.2%相当の経費削減となった。

従来経費(23年度)	37,094千円
実施経費(24年度)	36,656千円(98.8%)
削減額	438千円(1.2%)

4 評価のまとめ

実施経費については、僅かながら経費削減が認められるものの、一者入札となっており、入札における競争性の向上に努める必要がある。契約期間が2年間となっており、類似の事業の契約期間が概ね3年間以上であることを考えると契約期間の延長が今後検討しうる。次期事業の実施にあたっては、平成24年度の実施結果を踏まえ、民間事業者のさらなる創意工夫を活かした効率的な事業実施を図るために、今後の矯正情報ネットワークシステムにおけるサーバ集約化等のシステム更新時期を勘案しつつ、契約期間の延長を含めた民間競争入札の実施を検討することが必要である。

平成25年5月10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

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24年4月1日から平成26年3月31日までの2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24年4月1日から平成25年3月31日まで

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。	バックアップセンター利用満足度調査のスコアは92点であり、サービスの質は確保されている（詳細は別紙）。

	アンケート実施時期： 平成25年1月～2月 対象者数：338名 (延べ利用者数) 回収数：327通 回収率：96.7%	
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	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24年度～25年度(2か年) 73,312千円(税込)

(2) 経費削減効果

「平成23年度の実施経費」－「平成24年度～25年度の実施経費×1/2」
37,094千円(税込)－36,656千円(税込)＝4,38千円(税込)
節減率 △1.2%

(3) 評価

平成23年度と比較して、単年度で4,38千円(△1.2%)の経費削減の効果を上げた。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

平成24年度においては、民間事業者からの改善提案は具体的になされていない。

5 全体的な評価

平成24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92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70%程度であり、「ほぼ満足」とする回答と合わせて90%程度の職員が満足度を示していることから、平成25年度についても公共サービスの質の維持・向上に期待したい。

また、平成24年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とから、平成25年度についても、引き続き正常稼働の維持を民間事業者に期待したい。

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。

別紙

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25年1月15日（火）から同年2月15日（金）までの期間にバックアップセンターを利用した職員（327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	点数
問合せから回答までに要した時間	72.8%	16.5%	9.8%	0.6%	0.3%	92.0点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	69.7%	19.6%	8.9%	1.5%	0.3%	91.2点
回答又は手順に対する結果の正確性	72.5%	18.3%	8.0%	0.9%	0.3%	92.1点
担当者の対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等）	70.6%	18.7%	8.3%	2.1%	0.3%	91.3点
					平均点	91.7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）。