

平成27年5月22日

国立研究開発法人 港湾空港技術研究所

## 民間競争入札実施事業

独立行政法人港湾空港技術研究所情報処理システム運用管理業務の  
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、「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4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、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。

## 2) 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

## 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25年4月1日から平成27年3月31日までの2年間

## 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、一般競争入札（価格競争方式）により実施することとしており、平成25年1月25日の提出期限までに入札参加者1者から履行証明書の提出を受け、審査した結果、要件項目を満たしていた。

平成25年2月18日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内である、日本電気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

研究所の情報処理システム運用管理業務における民間競争入札実施要項（平成24年11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当研究所の評価は、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●担当者の対応 (言葉遣い、親切さ、丁寧さ)： H25d[92.0点], H26d[93.3点]</li> <li>●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]</li> <li>●回答又は手順に対する結果の正確性： H25d[89.8点], H26d[93.0点]</li> <li>●問合せから回答までに要した時間： H25d[93.2点], H26d[93.7点]</li> </ul> <p>全項目の平均満足度調査スコア： H25d[91.1点], H26d[93.3点]</p>
システムの可用性	<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、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>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。</p> <p>[評価期間の平均正常稼働率：100%]</p>
セキュリティの重大障害の件数	<p>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ィ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</p>	<p>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。</p>

	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。	
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動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）。

### 3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### 1) 実施経費

今回（平成25年4月1日から平成28年3月31日まで）実施経費：34,500,000円  
 1か年（12か月）相当：34,500,000円÷契約期間36か月×12か月  
 =11,500,000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：10,560,000円  
 1か年（12か月相当）：10,560,000円÷契約期間12か月×12か月  
 =10,560,000円・・・②

節減額（1か年相当）：②－①＝-940,000円（増額）

節減率： + 8.9%（増額）

### 3) 評価

今回業務では、業務の確実な実施及びネットワークシステムの安定的なサービスを円滑に提供するため、システム運用やセキュリティの状況に関する月次報告を実施することに取り組むこととして、実施要項に定めて入札公告を行った。また、取り組みに係る業務量増加分の費用については、予定価格に反映させている。

よって、前回業務と比較して業務量が増えていること（約4%）、及び落札率の違いにより、経費節減の効果はみられなかった。

### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

1) 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、1週間程度試行的に運用を行い、導入効果の検証を行った。

検証の結果、将来的にリスクが顕在化する要因が含まれていることから、将来的（機器更新時期）に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を検討する必要性の確認ができた。

### 5. 全体的な評価

1) 平成25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100.0%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25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25年度（平成25年10月～12月）、平成26年度（平成26年4月～平成27年2月）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。

3) 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、情報処理システムで提供する標準サービスや、研究所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 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 今回の入札は1者応札であったが、入札公告にあたっては入札監理小委員会を踏まえ、実施要項については業務料の支払い方法を四半期毎から各月毎に改める等の可能な限りの改善を図ったところである。

参加資格条件としては、運用技術者の経験と最低限の1名としており、前回からの条件を変えておらず、会社の過去の業務実績等の条件を設定していない。

④ 対象公共サービスの確保されるべき質については、目標を達成していた。

このように実施要項においては、入札に参入し易い環境が整備されていたと言える。しかしながら、1者応札になったことについて考えられる要因としては；

- ・今回、落札した業者へのヒアリングを行ったところ、「稼働している情報システムに新規参入する場合は、既存情報システムを把握するのに時間を要し、直ぐに障害等の対応が出来ない。また、新規参入した場合には、継続して運用管理するより費用が高くなる。（対応に複数の人員が必要。）」等とのコメントがあった。

2) 上述のとおり、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、新プロセスへ移行した上で、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は、引き続き年度当初の4月1日より委託業務を開始する。

② 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する。

③ 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。

以 上