

第313回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第313回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成26年4月15日（火）16:48～17:18

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 事業評価（案）の審議

- 駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム運用管理業務

（（独）駐留軍等労働者労務管理機構）

2. その他

<出席者>

（委 員）

稲生主査、石田専門委員、石村専門委員、古笛専門委員、清水専門委員

（（独）駐留軍等労働者労務管理機構）

企画調整部情報管理課 黒川課長、坂本専門職

（事務局）

新田参事官、金子参事官

○稲生主査 それでは、ただいまから第313回入札監理小委員会を開催します。

本日は、独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構の「情報システム運用管理業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

本事業につきましては、平成23年4月から平成27年6月までの4年3カ月の契約期間で、民間競争入札により事業を実施しているところでございますが、まずは事業の実施状況等につきまして、独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構、企画調整部情報管理課黒川課長より御説明をお願いしたいと存じます。

説明は10分程度でお願いいたします。よろしく申し上げます。

○黒川課長 情報管理課長の黒川です。よろしく申し上げます。

資料1に基づきまして、駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム運用管理業務の実施状況について御説明をさせていただきます。

まず、1の「事業の概要」でございます。

当該事業の市場化テストによる実施は2回目でありまして、前は平成22年度の1年間で実施しております。

「業務内容」といたしましては、機構が所有している情報システムのハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの管理、サーバや端末の稼働管理、データ管理、ヘルプサポート等の運用管理業務を当機構内に設置している運用管理センターにおいて実施しております。

「契約期間」は平成23年4月1日～平成27年6月30日までの4年3カ月であります。この契約当初の終期は平成26年12月31日までの3年9カ月でありましたが、次期システムの開発期間の関係上、この契約を6カ月延長する必要が生じ、先月7日に開催されました当監理委員会において了承され、4月1日に変更契約を行ったところでございます。

「受託事業者」は株式会社テックジャパンです。

「実施状況評価期間」につきましては、平成23年4月1日～平成26年3月31日の3年間としております。

次に2の「確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」についてでございます。

「評価事項」といたしましては、実施要項で定めた項目に従い「セキュリティの重大障害の件数」「業務アプリケーションの可用性」「従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの重大障害の件数」「業務の内容」及び「ヘルプデスク満足度調査の結果」について評価をいたしました。

「セキュリティの重大障害の件数」につきましては、測定指標の「情報の流出等により業務に多大な支障が生じるような重大障害は0回であること」に対しまして、発生回数は0回であったことからサービスの質は確保されております。

「業務アプリケーションの可用性」につきましては、測定指標の各システムの正常稼働率が四半期ごとに98%以上であることに対しまして、正常稼働率は100%であったことからサービスの質は確保されております。

「従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの重大障害の件数」につきましては、測定指標の「長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び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回であること」に対しまして、発生回数は0回であったことからサービスの質は確保されております。

「業務の内容」につきましては、測定指標の「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」に対しまして、受託事業者から提出された日次・月次業務報告による業務内容を確認しましたところ、運用管理業務を適切に実施していると認められたため、サービスの質は確保されております。

「ヘルプデスク満足度調査の結果」につきましては、ヘルプデスク利用者に対して、「回答時間の適正性」「説明の分かりやすさ」「回答の正確性」及び「担当者の応対」の4項目についてアンケート調査を行いました。

当該調査は実施要項において年2回の実施とされており、評価期間である3年間において計6回、延べ664名に対して実施し、回収率につきましては6回とも100%でございました。配点につきましては実施要項において満足が100点、ほぼ満足が80点、普通が60点、やや不満が40点、不満が0点としております。

「測定指標」の「各項目のスコアにおいて、基準スコアである75点を維持または向上すること」に対しまして、表に示しているとおりの各回のすべての項目について基準スコア以上であったことから、サービスの質は確保されております。

調査結果の詳細につきましては、4～5ページに掲載しております。

続きまして、3「実施経費の状況及び評価」についてでございます。

「実施経費」につきましては、平成23年4月1日～平成27年6月30日までの契約額ですが、これは消費税の違いがございますので税抜きとしております。これを1年換算いたしますと24,666,667円となります。

比較の対象となる「実施経費」につきましては、市場化テスト開始直前の契約であります平成20年度～平成21年度の2カ年契約の額を、1年換算いたしますと44,400,000円となります。

「経費節減効果」といたしましては19,733,333円の節減で、率にして44.4%の節減が図られたこととなります。

次に4「競争状況及び評価」についてでございます。

本業務の入札状況につきましては4者から技術提案書が提出され、うち3者が審査を通りまして開札の結果、予定価格の範囲内であった2者による総合評価を行い、落札者を決定いたしました。

「評価」といたしましては、4者から技術提案書の提出があったことは一定の競争性が保たれ、実施経費の節減に効果がありました。また、総合評価方式を採用したことによりまして、本事業を実施するために必要な技術要件を兼ね備えた民間事業者を確保することができました。

次に5「民間事業者からの改善提案による改善実施事項等」についてでございます。

1点目は、2台ある運用管理サーバの1台のハードディスクの空き容量が逼迫しており、そのまま放置した場合、システムダウン等の障害が発生する恐れがあるため、サーバ間の構成を変更して負荷を軽減するよう提案があったものであります。これを受けてシステム改修を行った結果、ハードディスクの空き容量を十分確保するとともに負荷が分散され、システムダウン等を未然に防止することができました。

2点目及び3点目は同様の事案でございますので、まとめて御説明をいたします。

本部及び沖縄支部のデータベースサーバ内に設けている共有フォルダのハードディスクの空き容量が逼迫しており、アクセス速度に影響しているため、その対策としてNAS、これはネットワークに直接接続できる記憶装置のことでございますが、これを設置するよう提案があったものであります。これを受けてそれぞれにNASを購入し、本部及び沖縄支部に設置し、共有フォルダを移行した結果、データベースサーバのハードディスクの空き容量を確保したことにより、アクセス速度の向上を図ることができました。

4点目は、端末にインストールされたプログラムの更新や、アクセス権限の情報収集等を自動化することにより、手入力によるミスの防止や作業の効率化を図っております。

5点目は、ソフトウェア改修の際にシステム反映を早朝に実施するなど、システム制限の局所化、これは運用制限のかかる箇所とか時間を最少にする策でございますが、局所化を図っております。

次に「全体的な評価」についてであります。

平成23年4月～平成26年3月までのシステム運用状況につきましては、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%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ます。

ヘルプデスク満足度調査として年2回、3カ年の計6回でヘルプデスク利用者を対象にアンケート調査を実施したところ、すべての項目で基準スコアとしている75点を上回る結果となりました。本アンケート調査の自由記述欄に意見を記述した利用者は104名おりましたが、そのうちの61名がヘルプデスクの応対に謝意を示す記述があったことから、利用者から高い評価を得ているものと考えられます。

また、民間事業者においては、受託した本業務を効率的に円滑かつ確実に実施するに当たり、管理・給与・厚生業務が接続している労務管理事務を処理する複雑なシステムプログラムに対応するため、民間事業者内における技術教育を実施し、システム知識のレベル向上に努めるとともに、ヘルプデスクの内容を共有するために作成したQ&A集の充実を図ることにより、回答時間の短縮に努めております。

更に、ヘルプデスクの内容のうち、よくある質問について取りまとめ、FAQ（よくある質問）を作成の上、グループウェアに掲示し周知することにより、問い合わせ件数の削減や機構職員の業務効率化、コンピュータリテラシー向上に努める等、創意工夫がなされてお

ります。

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、駐留軍等労働者の雇い入れ等の労務管理事務の確実な実施及び情報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、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、達成されているものと評価できます。

最後になりますが「今後の事業」につきましては、3月19日に制定されました「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」に基づく、民間事業者の業務にかかる法令順守状況、実施状況報告書についての外部有識者によるチェック体制である評価委員会の設置、入札における競争性の確保、確保されるべき質の達成状況及び経費の削減状況等の基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、市場化テストを終了し、当機構の責任において行うことを御了承願います。

市場化テスト終了を御了承していただいた場合においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じまして、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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、当機構自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をまいります。

以上でございます。

○稲生主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価（案）について、内閣府より説明をお願いします。

説明は5分程度をお願いします。

○事務局 それでは、評価（案）まとめについて御説明をいたします。

評価のまとめでございますが、まず確保すべきサービスの質に関しましては先ほど機構の方から御説明があったとおり、すべて達成されているということから良好に事業が実施されていると評価できます。

次に経費でございますが、これも先ほど機構から御説明がありましたとおり、従来の実施経費と比べまして1年当たり約1,973万円の経費減となっており、経費節減も図られていると評価できます。民間事業者からの改善提案による改善実施事項や、創意工夫もなされていると評価できます。

今回の入札におきましては4者から技術提案書が提出されていることから、競争性も確保されていると評価できます。

「今後の事業」でございますが、本事業に関しましては1期目事業も含めた事業全体を通しまして実施状況が良好でございます。先ほど機構から御説明もありましたとおり「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」のⅡ.1.(1)の基準を満たしていることから、今期をもちまして市場化テストを終了することが適当であると考えているところでございます。

市場化テスト終了後の事業実施につきましては「競争の導入による公共サービスの改革

に関する法律」の対象から外れることになるものの、これまでの官民競争入札等監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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、機構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と考えているところでございます。

以上でございます。

○稲生主査 ありがとうございます。

それでは、御説明いただきました、事業の実施状況及び事業の評価（案）について、御質問・御意見のある委員の先生方は御発言のお願いをしたいと思いますけれども、いかがでしょうか。

まず、確認でございますが、資料1の2ページのところでございますが、いろいろな達成すべき評価項目が書いてございまして、基本的には定量的というのか数字であらわした評価でございますけれども、2ページの評価事項の上から4つ目の「業務の内容」でございまして、この部分だけが定性的でございまして、管理業務を適切に実施する、これは私随分前にこれを審査したものですから忘れてしまったのですが、例えばどういうものがありますでしょうか。たくさんあるのかもしれませんが、2、3例をいただければと思うのですが、運用管理業務で、何か思いつくところはございますでしょうか。

○黒川課長 まず、私の思いつくところで申しわけないですけれども、セキュリティ関係の場合でウィルスの被害があったかどうかということを中心に監視しておりますが、それは今まで1回もございませんでした。

あと、我々の方でイーサネットを使用して、業務を遂行しているわけですが、そのイーサネットの本来はとる必要がない可能性はあるのですが、次期システムのトラフィック情報というものがやはり帯域を決定するのに必要な情報であるために、これは事業者自らトラフィックをとっていただいて、それを次期システムの帯域の決定に役立てております。

そういったようなことでございます。

○稲生主査 わかりました。

それで、仕様書の中にはこの業務の内容で適切に実施すべき管理業務の中身がたくさん書いてあって、それを日次・月次報告による業務内容で一個一個の項目を確認しているという理解でよろしいでしょうか。

全体的に見て、適切に実施しているとの評価になっているという理解でよろしいでしょうか。

○黒川課長 その理解でよろしいと思います。

○稲生主査 わかりました。

最初に私ばかりが質問してしまいますけれども、資料1の6ページ目の5番でございまして、今回民間事業者のテックジャパンにいろいろな改善提案をしていただいて、これは

なかなかすばらしいと思っております。

それで、要は（１）～（３）のところを拝見するとハードディスクの空き容量が少ないあるいは逼迫しているということ、民間のプロの目から見てチェックして、いろいろな御提案があるということですが、要は例えば（１）のこの管理機能の構成変更であるとか、（２）の場合に先ほどおっしゃったNASを設置している、これは（２）（３）と２件ございます。

そうすると、この部分は結構改善提案をするということでコストはかかっていると思うのですが、これは今回の契約と関係なく別途お支払いになっているのか、あるいは民間事業者が御自分で自主的にこういう作業をしたのか、こちら辺はいかがでしょうか。

○黒川課長 これは別途購入したり、システム改修というのはこの仕様書には含まれておりませんので、また別途発注しております。

○稲生主査 ということでございますね。

○黒川課長 はい。

○坂本専門職 済みません。

補足になりますけれども、機器の購入はもちろん我々が調達して買っております。

○稲生主査 わかりました。

それから、実は３月に私ども監理委員会で半年間の契約延長ということで、その半年の期間の延長の話と、この今の事業者のいろいろな提案の関連性はあるのでしょうか、特にないのですか。

○黒川課長 特にございません。

○稲生主査 ないわけですね。

○黒川課長 はい。

○稲生主査 わかりました。

いずれにしても、かなり前向きな提案をしていただいたということで大変望ましいと思っております。

私からの確認は以上でございます。皆様、いかがでしょうか。

○石田専門委員 石田と申します。よろしく申し上げます。

市場化テスト終了基準の中に、外部の有識者等によるチェックを受ける仕組みを備えているというものが、こちらでは契約監視委員会というものが既に設置されているとお話ですが、この委員会の設置はいつでしょうか。また、既に設置されているということなので具体的にどういう作業を、どういう頻度でおやりになられているのか教えてください。

○黒川課長 まず、平成21年12月16日に設置されております。

そして、この役目につきましては、主に競争性のない随意契約についての価格の設定であるとか、競争性のあるものにしても、その競争性の内容を事後に評価していくというのが主な視点でございます。

○石田専門委員 頻度は年に何回くらいですか。

○黒川課長 頻度につきましては、ここには書いていないのですが、年に1回です。

○石田専門委員 年に1回ですか。

○黒川課長 はい。

○石田専門委員 多分、こちらの契約監視委員会というのは機構が発注するすべての入札に対して、監視するという事になると思います。ただ、すべてととってもかなりの件数になりますので、多分サンプリング等をされているという理解でよろしいですか。

全部見ることはできないですよ。大体落札率から見てとか、応札者数が少ないという形でごらんになられて、幾つかサンプリングをして実際にヒアリングという手続をされるかと思うのですが、それも年1回という理解でよろしいですか。

○黒川課長 そうですね。

やはり、先ほど言いましたようにそのサンプリングに当たりますと、1者応札であるとか、落札率が予定価格に対しまして98~99%といったものについて焦点が当てられるのは間違いないです。

○石田専門委員 そうですよ。

そうすると、この終了基準を備えていると書いてあるのですが、必ずしも、今回のこの市場化テストの対象になっているシステム運用管理業務について、今後きちんと入札されているのかどうかということ、継続的に見るものではないとの理解でよろしいのですよね。

○黒川委員 これだけに特化したものではないので、こういった監視委員会を利用して評価していただくという形になろうかと思います。

○坂本専門職 もちろん、この設置要綱の中にはその他委員会が必要と認めるものという規定もございますので、その規定にならって評価というものが行えると理解しております。

○石田専門委員 今回私は初めての参加ですが、市場化テストから外れて1年目、2年目くらいはぜひこちらの委員会で俎上にのせていただければありがたい。

○坂本専門職 もちろん、その予定でこの既存のフレームを利用します。

年に1度と申しあげましたけれども、もちろんそれはいつと決められたものではないので、この案件のベストなタイミングで開催することも可能ですから、そこは年に1度だからといって、これから外れてしまうのではないかという懸念を我々は持っておりません。

○石田専門委員 あと、入札に当たって競争性が確保されていたということですが、前回の落札率は何%くらいだったのですか。

最終的に今回の件は2者応札ですよ。

○黒川課長 今回ですが、済みません、予定価格等をちょっと調べていなかったのそこは調べていません。

○石田専門委員 わかりました。

○黒川課長 申しわけございません。

○石田専門委員 ありがとうございます。

○稲生主査 よろしいですか。

ちなみに、今回は年間ベースに直すと2,500万円くらいですから、仮にこの業務を今後も続けるとして、2,000万～3,000万円くらいだとすると、機構にとって予算規模の中でこの案件というのは大きい方になるのか、あるいは埋没してしまいそうな金額になるのかというのはどうなのでしょう。

○坂本専門職 私の経験から申しますと、何千万円というのはそうそう多いものではないので、我々機構の中では注目される案件になると思います。

○稲生主査 大きい方ですか。

○坂本専門職 大きい方です。

○稲生主査 わかりました。

先ほど、石田専門委員からもありましたけれども、恐らくスクリーニングをかけて何らかの縦横で見えていって、大きな案件であるとか、特徴があるものを多分ピックアップして契約監視委員会の方にかけていくということだと思えるのですが、なるべく市場化テストにかかっていることもありますので、今後この案件については継続的に確認をいただければと思います。

いずれにしても、今、質問が出ましたけれども、基本的には5つの要件で良好な実施結果が得られた事業とのことで、市場化テストの終了ということではよろしいのではないかと考えておりますので、引き続きぜひこの良好なパフォーマンスを得られるように御留意いただければと思います。

この他、何か御質問・御意見はよろしいでしょうか。

○石田専門委員 すみません、個人的な興味ですが、このヘルプデスクの対象者はどういう方たちでしょうか。

○黒川課長 我々の職員です。

○石田専門委員 職員の方は全員で何人いらっしゃいますか。

○黒川課長 今は300名ほどです。

○石田専門委員 ヘルプデスク利用者が一番多いのが、平成23年の上半期の136名です。かなりの方がヘルプデスクに電話をするという感じなのですか。

○黒川課長 そうですね。

一応、これは延べでやっておりますので、複数回同じ方が聞いてくる場合もございます。

○石田専門委員 このいただいたデータの中で、一番多い平成23年10月の136名というと1カ月に22回で、1日1回あるかないかという形になるのですが、業者のヘルプデスクは専従者を置いているのですか。

○黒川課長 一応、4名で対応しております。

○石田専門委員 1日1回質問があるかないかで4名対応ですか。

○黒川課長 いえ、それだけではございませんので、あくまでもシステム監視であるとか、

ヘルプデスク以外の機器の修復であるとか、修復といっても不具合対応といったものもございまして、4名が多いか少ないかというのはちょっと判断できません。

○石田専門委員 私の質問の趣旨は、最初にこの仕様書をつくられた時に満足度が高くなければいけないという形だったので、多分民間業者の方も、機構の方もヘルプデスクをきちんと充実させてくださいよというお話があったと思うのです。

実際にスコアは高いわけですが、もし、1日に1回あるかないかのところに4人張りついていたとしたらそれは無駄なので、もう満足度は十分高いのですから、ぜひ適正人数にして更にコストダウンを図ることをお考えいただけたらありがたいと思います。

以上です。

○黒川課長 なるほどですね、わかりました。

○稲生主査 多分、専従ではないのですかね。

○黒川課長 専従ではございません。

○稲生主査 システム保守の関係の方がヘルプデスクも兼ねている、むしろ兼職だと思います。

○黒川課長 4人が、すべて同じ動きができるように教育されておりますので、ですから、誰が専従ということではないのです。

○石田専門委員 それでしたら結構です。

○稲生主査 他にどうでしょうか、よろしいでしょうか。

それでは、時間となりましたので、駐留軍等労働者労務管理機構の「情報システム運用管理業務」の事業の評価（案）等に関する審議は、これまでとさせてといただきたいと思います。

事務局から、何か確認すべき事項はございますか。

○事務局 特にございません。

○稲生主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえて、事務局から監理委員会に御報告をいただきますようお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。