

平成 29 年 5 月 17 日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

**民間競争入札実施事業**  
**「原子力機構基幹情報システム運用支援業務」の評価について（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。

記

**I 事業の概要等**

| 事 項      | 内 容                                        |
|----------|--------------------------------------------|
| 事業概要     | 国立研究開発法人日本原子力研究開発機構における原子力機構基幹情報システム運用支援業務 |
| 実施期間     | 平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日           |
| 受託事業者    | 一般財団法人高度情報科学技術研究機構                         |
| 契約金額（税抜） | 657, 000, 000 円                            |
| 入札の状況    | 1 者応札（説明会参加＝1 者／予定価内＝1 者）                  |

**II 評価**

**1 概要**

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

**2 検討**

**（1）評価方法について**

国立研究開発法人日本原子力研究開発機構から提出された平成 27 年 4 月 1 日から平成 29 年 2 月 28 日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評価を行う。

**（2）対象公共サービスの実施内容に関する評価**

| 事 項               | 内 容                        |                   |
|-------------------|----------------------------|-------------------|
| 確保されるべき<br>質の達成状況 | 以下のとおり、適切に履行されている          |                   |
|                   | 確保されるべき水準                  | 評価                |
|                   | （業務の内容）<br>本業務の内容に示す運用支援業務 | 業務日報・月報による業務内容を確認 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | を適切に実施すること。                                                                                                                                                                                                                          | 認したところ、運用支援業務は適切に実施されているため、サービスの質は設定どおり確保されている。                                                                                                                                                                                     |
|  | <p>(本システムの可用性)</p> <p>本システムの運用支援業務を実施しなければならない時間に対して、本システムが正常に稼動している時間の比(正常稼働率)は、四半期ごとに<u>98.0%以上</u>であること。</p>                                                                                                                      | <p>評価期間の本システムの稼働率は、四半期ごとの目標を達成し、評価期間中 100%であったため、サービスの質は設定どおり確保されている。</p>                                                                                                                                                           |
|  | <p>(セキュリティ上の重大障害の件数)</p> <p>個人情報、施設等に関する情報、その他の契約履行に際し知り得た情報の漏えい件数は<u>0件</u>であること。</p>                                                                                                                                               | <p>情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は0件であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。</p>                                                                                                                                                                          |
|  | <p>(システム運用上の重大障害の件数)</p> <p>本業務に起因した長期にわたり正常に稼動できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、機構の業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は<u>0件</u>であること。</p>                                                                                                               | <p>業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は0件であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。</p>                                                                                                                                                                  |
|  | <p>(利用者の利用満足度調査)</p> <p>本業務の利用者に対し、次の項目の満足度について、定期的にアンケートを実施し、その集計結果(年1回)の基準スコア <u>(75点)</u> を維持又は向上に努めること。</p> <p>イ 問い合わせから回答までに要した時間</p> <p>ロ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</p> <p>ハ 回答又は手順に対する結果の正確性について</p> <p>ニ 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)</p> | <p>利用満足度調査のスコアは以下のとおりであり、サービスの質は設定どおり確保されている。</p> <p>【平成 27 年度】</p> <p>回答者 114 人<br/>全体の平均点 88.7 点</p> <p>イ 86.5 点<br/>ロ 87.4 点<br/>ハ 89.3 点<br/>ニ 91.6 点</p> <p>【平成 28 年度】(括弧は前年比)</p> <p>回答者 146 人<br/>全体の平均点 90.7 点 (+2.0 点)</p> |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                         | イ 89.6 点 (+3.1 点)<br>ロ 90.0 点 (+2.6 点)<br>ハ 90.7 点 (+1.4 点)<br>ニ 92.6 点 (+1.0 点) |
| 民間事業者からの改善提案 | <p>(提案内容)</p> <p>原子力機構基幹情報システムの効率的かつ円滑な運用を促進するため、システム利用に関するイントラページ上のFAQ（想定問答集）を大幅に拡充し、問合せ対応業務の効率化及び要員スキルに影響されない安定した問題解決策の提供を図りたい。</p> <p>(実施内容と効果)</p> <p>平成 29 年 1 月より、イントラページのFAQを大幅に拡充した。その結果、問合せ対応の生産性の向上や安定的なサービス品質の維持向上を図ることができた。なお、新たな経費を要することなく、本業務内で実施できた。</p> |                                                                                  |

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と比較して 8.5% (63.4 万円) 増加している。情報漏えい事案や標的型攻撃被害の多発により情報セキュリティ対策の重要性が増し、それに係る定型業務量の増加と業務内容の高度化に対応する必要性があったことなどを考慮しても、効果があったとまでは判断できない。

|      |                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------|
| 従前経費 | 7,476,923 円（一人当たり及び 12 ヶ月換算）<br>※市場化テスト前（平成 24 年 4 月～平成 27 年 3 月） |
| 実施経費 | 8,111,111 円（一人当たり及び 12 ヶ月換算）                                      |
| 削減額  | △634,188 円（増額）                                                    |
| 削減率  | △8.5%（増加）                                                         |

### (4) 評価のまとめ

業務の実施にあたり、確保されるべき達成目標として設定されたサービスの質については、全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者からの改善提案により、システム利用に関するイントラページ上のFAQ（想定問答集）を大幅に拡充することで、利用者満足度調査における問合せから回答までに要した時間や、説明の分かりやすさといった観点において、利用者の満足度が前年度と比較して向上した結果となったことから、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。

一方で、市場化テスト導入前までは 2 者応札だったが、導入後 1 期目の本期間では 1 者応札という結果であり、競争性において課題が認められた。また、従前経費よりも実施経費が 634,188 円 (8.5%) 増額となっており、経費においても課題が認められ

た。

(5) 今後の方針

本事業の事業全体を通しての実施状況は、以下のとおりであった。

- ① 実施期間中に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 機構は、監事及び外部有識者（教授、弁護士等）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。
- 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 市場化テスト実施前と比較し、約8.5%の経費増加となった。

国立研究開発法人日本原子力研究開発機構においては、市場化テストを終了したいと希望していた。しかし、1者応札の面で競争性の課題が残る。入札監理小委員会では、次期事業についても引き続き改善策を講じつつ、市場化テストを継続して実施することが適当と考えられる旨を議論し、同機構においても継続することを了とした。そのため、次期事業においては、専門性の観点を踏まえた事業範囲の見直し、実施業務内容のより一層の具体化等、応札者の拡大に向けた新たな取組を行った上で、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図る必要があると考えられる。

以上

平成 29 年 4 月 28 日  
国立研究開発法人日本原子力研究開発機構

民間競争入札実施事業  
原子力機構基幹情報システム運用支援業務の実施状況について

1. 事業の概要

国立研究開発法人日本原子力研究開発機構（以下「機構」という。）の原子力機構基幹情報システム運用支援業務については、「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 27 年度から民間競争入札を実施しており、現在実施している事業は 1 期目である。

「国立研究開発法人放射線医学総合研究所法の一部を改正する法律」が本年 7 月 8 日に公布され、原子力機構の一部業務（核融合研究開発及び量子ビーム応用研究の一部）と国立研究開発法人放射線医学総合研究所が統合し、国立研究開発法人量子科学研究開発機構（以下「量研機構」という。）が平成 28 年 4 月 1 日に発足することとなった。

これに伴い、本事業に関する原子力機構の研究開発 5 拠点のうち 3 拠点（那珂核融合研究所、高崎量子科学研究所、関西光科学研究所）が量研機構へ移管され、これら 3 拠点のネットワークシステムの運用支業務は、量研機構が監督するよう平成 28 年 3 月に契約変更を実施した。なお、契約変更に伴う業務内容や金額の変更はない。

【契約変更に伴う経費内訳】（※金額は全て税抜）

機構：595,394,400 円 量研機構：61,605,600 円 合計：657,000,000 円

（1）業務内容

機構の研究開発活動に不可欠な情報インフラとなっている大型計算機システム、基幹ネットワークシステム及び情報セキュリティ対策システム等の運用に係る支援業務を実施する。

（2）契約期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日までの 3 年間

（3）受注事業者

一般財団法人高度情報科学技術研究機構

（4）実施状況評価期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 2 月 28 日までの 1 年 11 か月間

（5）受注事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価落札方式により実施し、民間競争入札実施要項及び入札説明書に基づき入札参加者（1 者）から平成 27 年 2 月 20 日までに提出された技術提案書について、審査した結果、機構が定めた評価項目の要求項目を全て満たしてい

ることを確認した。入札価格については、平成 27 年 2 月 24 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式により、一般財団法人高度情報科学技術研究機構を落札予定者とした。

その後、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成 27 年 4 月 1 日に契約を締結した。

## 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況

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「業務の内容」、「本システムの可用性」、「セキュリティ上の重大障害の件数」、「システム運用上の重大障害の件数」及び「利用者の利用満足度調査」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。

| 評価事項            | 測定指標                                                                                     | 評価                                                                          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 業務の内容           | 本業務の内容に示す運用支援業務を適切に実施すること。                                                               | 業務日報・月報による業務内容を確認したところ、運用支援業務は適切に実施されているため、サービスの質は設定どおり確保されている。             |
| 本システムの可用性       | 本システムの運用支援業務を実施しなければならない時間に対して、本システムが正常に稼働している時間の比（以下「正常稼働率」という。）は、四半期ごとに 98.0% 以上であること。 | 評価期間の本システムの稼働率は、四半期ごとの目標（98.0%以上）を達成し、評価期間中 100%であったため、サービスの質は設定どおり確保されている。 |
| セキュリティ上の重大障害の件数 | 個人情報、施設等に関する情報、その他の契約履行に際し知り得た情報の漏えい件数は 0 件であること。                                        | 情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。                       |

|                 |                                                                                                                                                                                                     |                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| システム運用上の重大障害の件数 | 本業務に起因した長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、機構の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。                                                                                                                   | 業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。                |
| 利用者の利用満足度調査     | <p>本業務の利用者に対し、次の項目の満足度について、定期的にアンケートを実施し、その集計結果（年 1 回）の基準スコア（75 点）を維持又は向上に努めること。</p> <p>イ 問い合わせから回答までに要した時間<br/> ロ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ<br/> ハ 回答又は手順に対する結果の正確性について<br/> ニ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）</p> | 利用満足度調査のスコアは平成 27 年度：88.7 点、平成 28 年度：90.7 点であるため、サービスの質は設定どおり確保されている（詳細は別紙）。 |

### 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27年4月1日から平成30年3月31日まで）

契約金額：657,000,000円

1ヶ年（12ヶ月）相当：657,000,000円÷契約期間36ヵ月×12ヶ月  
＝219,000,000円

1人当たり相当：219,000,000円÷27名≒8,111,111円・・・①

#### （2）経費節減効果（前回経費比較）

前回（平成24年4月1日から平成27年3月31日）

契約金額：583,200,000円

1ヶ年（12ヶ月）相当：583,200,000円÷契約期間36ヵ月×12ヶ月

=194,400,000円

1人当たり相当：194,400,000円÷26名≒7,476,923円・・・②

増加額：①－②≒634,188円 増加率 8.5%

### (3) 評価

平成24年4月1日から平成27年3月31日（市場化テスト実施直前）と比較し、1人당りに換算して、約8.5%（634,188円）の経費増加があった。

本事業については、前回（市場化テスト実施直前）に比べ、情報漏えい事案や標的型攻撃被害の多発により情報セキュリティ対策の重要性が増したことから、業務内容の「情報セキュリティ対策システムの運用支援業務」について、情報セキュリティ強化及び高度化のための体制の強化（常駐人員の追加、常駐人員のクラスの見直し）を図った。

なお、この体制強化による経費増加は、情報セキュリティに関する社会情勢を鑑みれば不可避であったと考えているが、仮にこの体制強化が無ければ、他に経費増加の要因は無く、従来と同等以下の経費で実施できたと思われる。

#### 「情報セキュリティ対策システムの運用支援業務」の人員比較

| 前回(平成 27 年 3 月まで)<br>【常駐人員 7 名】                                                                                                            | 今回(平成 27 年 4 月以降)<br>【常駐人員 8 名】                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                            | 1) 運用技術者 S (2 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：10 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：8 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：8 年以上<br>④ ウィルス対策ポリシーの設計支援経験：8 年以上 |
| 1) 運用技術者 A (1 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：8 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：5 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：5 年以上<br>④ ウィルス対策ポリシーの設計支援経験：5 年以上 | 2) 運用技術者 A (1 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：8 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：5 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：5 年以上<br>④ ウィルス対策ポリシーの設計支援経験：5 年以上  |
| 2) 運用技術者 B (2 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：5 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：3 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：3 年以上<br>④ ウィルス対策ポリシーの設計支援経験：3 年以上 | 3) 運用技術者 B (1 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：5 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：3 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：3 年以上<br>④ ウィルス対策ポリシーの設計支援経験：3 年以上  |
| 3) 運用技術者 C (2 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：3 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：1 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：1 年以上                              | 4) 運用技術者 C (2 名)<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：3 年以上<br>② Firewall システムの運用支援経験：1 年以上<br>③ 不正侵入検知・防御システムの運用支援経験：1 年以上                               |



|                                           |                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 4) 運用技術者D（2名）<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：1年以上 | 5) 運用技術者D（2名）<br>① 情報セキュリティ対策の運用支援経験：1年以上 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|

以上により、経費は増加したが、実施期間中(平成27年4月～平成29年2月)におけるセキュリティ上の重大障害は0件であり、コストに見合う十分な効果があったと考える。

#### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

原子力機構基幹情報システムの効率的かつ円滑な運用を促進するため、システム利用に関するイントラページ上のFAQ（想定問答集）を大幅に拡充し、問い合わせ対応業務の効率化及び要員スキルに影響されない安定した問題解決策の提供を図りたいとの提案があった。

この提案を受けて、平成29年1月より、原子力機構基幹情報システムの利用に関するイントラページのFAQを大幅に拡充し、問い合わせ対応の生産性の向上や安定的なサービス品質の維持向上を図ることができた。なお、新たな経費を要することなく、本業務内で実施できた。

#### 5. 全体的な評価

- (1) 平成27年4月から平成29年2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%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27年4月から実施している本業務について、利用満足度調査を平成28年6月（平成27年度分）と平成29年2月（平成28年度分）に、本業務に係る問い合わせを3回以上行った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ことから利用者からの一定評価を得ているものとする。
- (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、原子力機構基幹情報システムを安定的、効率的かつ円滑に運用し、原子力機構の研究開発に貢献するという目的は、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、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。
  - ①実施期間中に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機構には、監事及び外部有識者（教授、弁護士等）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今回の入札は一者応札であったものの、2者応札であった前回（市場化テスト実施直

前)の内容から可能な限り改善を図ったところである。

イ) 共同事業体による応札許容

ロ) 類似作業実績等の要件緩和

ハ) 従来の実施方法等の情報開示

ニ) 入札説明会の複数回開催(東京・茨城にて開催)

このように入札に参入し易い環境が整備されおり、競争性は確保されていたと考える。しかしながら、入札説明書を受領したが入札に参加しなかった事業者へヒアリングを行ったところ、「従来実績の契約金額と自社の想定金額が乖離している」や「高度な技術者を27名確保することが困難」など要求仕様が満たせないため入札を辞退する旨の通知があった。

次期事業においては、応札者の拡大に向けた取組として新たに業界団体等への訪問(本事業の説明)を実施予定である。

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市場化テスト実施直前と比較し、約8.5%の経費増加となった。

(2) 上述のとおり、本事業について総合的に判断すると良好な実施結果を得られている。また、次期事業においては、応札者拡大のための取組として、業界団体等を訪問して本事業内容を説明・紹介するなど新たな取組も実施する予定であることから、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、市場化テストを終了したい。

なお、市場化テストを終了した後は、機構内部の契約監視委員会において公共サービスの質の維持向上を踏まえ実施状況の点検を受けることとしたい。

以 上

(別紙)

## 利用者満足度調査結果

### 1. 調査対象者

平成 27 年 4 月から平成 29 年 2 月までの期間に、原子力機構基幹情報システムの運用支援業務について 3 回以上問合せがあった利用者。平成 27 年度調査（平成 28 年 6 月実施）は 181 人、平成 28 年度調査（平成 29 年 2 月実施）調査は 181 人。

#### 【回答者数】

平成 27 年度： 114 人

平成 28 年度： 146 人

### 2. 項目別集計結果（各項目 100 点満点）

#### （1）平成 27 年度調査結果

| アンケート項目               | 満足     | ほぼ満足   | 普通     | やや不満  | 不満    | 各項目の点数 |
|-----------------------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| 問い合わせから回答までに要した時間     | 52.63% | 33.33% | 11.40% | 0.88% | 1.75% | 86.5 点 |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ   | 50.88% | 38.60% | 8.77%  | 0.88% | 0.88% | 87.4 点 |
| 回答又は手順に対する結果の正確性について  | 58.77% | 35.09% | 3.51%  | 0.88% | 1.75% | 89.3 点 |
| 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） | 66.67% | 25.44% | 7.02%  | 0.88% | 0.00% | 91.6 点 |
| 全体の平均点                |        |        |        |       |       | 88.7 点 |

(2) 平成 28 年度調査結果

| アンケート項目               | 満足     | ほぼ満足   | 普通    | やや不満  | 不満    | 各項目の点数 |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|
| 問い合わせから回答までに要した時間     | 62.33% | 27.40% | 8.90% | 0.00% | 1.37% | 89.6点  |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ   | 61.64% | 30.82% | 4.79% | 2.05% | 0.68% | 90.0点  |
| 回答又は手順に対する結果の正確性について  | 61.64% | 30.82% | 6.85% | 0.68% | 0.00% | 90.7点  |
| 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） | 71.92% | 20.55% | 6.16% | 1.37% | 0.00% | 92.6点  |
| 全体の平均点                |        |        |       |       |       | 90.7点  |

(スコアの算出方法)

各項目とも、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、各調査対象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利用者満足度としている（基準スコア 75 点）。