

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  
 「独立行政法人・日本芸術文化振興会 情報システムの総括運用管理支援業務」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	情報システムの総括運用管理支援業務
実施期間	平成 28 年 4 月 1 日から平成 30 年 2 月 28 日まで（23 ヶ月間）
請負事業者	株式会社 日本ビジネスデータプロセッシングセンター
契約金額（税抜）	27,140 千円
入札の状況	1 者応札（仕様書取得 = 7 者 / 予定価内 = 1 者）

II 評価

1 評価方法について

日本芸術文化振興会から提出された平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 1 月 31 日  
 までの間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

（1）確保されるべき質の確保状況

確保されるべき水準	評価
（一次回答時間） 職員等からの質問等に対する一次回答時間は、 運用管理要員が対応開始してから <b>1 時間以内</b> とす ること。（ただし、17 時 45 分以降の問合せにつ いては、翌営業日の 10 時までには回答すること）	以下の実績のとおり、サービスの質は確 保されている。 職員等からの質問等に対して、1 時間以 内に一次回答ができなかった件数は <b>0 件</b> 。 （17 時 45 分以降の問合せについて、翌営 業日の 10 時までには一次回答ができなかつ た件数は <b>0 件</b> 。）
（解決時間） ア 職員等からの質問等に対する解決時間は <b>2 営</b>	以下の実績のとおり、サービスの質は確 保されている。

<p><b>業日以内</b>とすること。</p> <p>イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。</p>	<p>ア 職員等からの質問等に対して、2 営業日以内に解決できなかった件数は <b>0 件</b>。</p> <p>イ 作業範囲外のものについては、情報推進課に取り次ぐ、対象システム業者へ展開するなど問題解決に協力した。</p>
<p>(障害連絡時間)</p> <p>ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて <b>15 分以内</b>に一次切り分けを行うこと。</p> <p>イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて <b>15 分以内</b>に連絡すること。</p>	<p>以下の実績のとおり、サービスの質は確保されている。</p> <p>ア 職員等からの連絡後、15 分以内に一次切り分けを行えなかった件数は <b>0 件</b>。</p> <p>イ 検出された障害に対して、指示・支援の連絡を行えなかった件数は 0 件。</p>
<p>(対象システム保守業者への保守対応依頼)</p> <p>職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから <b>3 時間以内</b>とすること。</p>	<p>以下の実績のとおり、サービスの質は確保されている。</p> <p>職員等からの質問等に対して、対応開始から 3 時間以内にシステム保守業者へのエスカレーションができなかった件数は <b>0 件</b>。</p>
<p>(障害報告時間)</p> <p>各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから <b>30 分以内</b>に振興会担当者に対し報告すること。</p> <p>(ただし、17 時 45 分以降の障害報告については翌営業日の 9 時 30 分までに回答すること)</p>	<p>以下の実績のとおり、サービスの質は確保されている。</p> <p>検出された機器等の障害について、事態を確認してから 30 分以内に振興会担当者に報告できなかった件数は <b>0 件</b>。</p> <p>(17 時 45 分以降の障害報告について、翌営業日の 9 時 30 分までに報告ができなかった件数は 0 件。)</p>
<p>(機器等の障害解決時間)</p> <p>ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は <b>1 営業日以内</b>に解決させること。</p> <p>イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。</p>	<p>以下の実績のとおり、サービスの質は確保されている。</p> <p>ア 検出された機器等の障害について、1 営業日以内に解決できなかった件数は <b>0 件</b>。</p> <p>イ 作業範囲外のものについては、対象システム業者の要望に応じて、ログの採取や作業支援を行い障害解決に協力した。</p>
<p>(作業遅延の件数)</p> <p>振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は 0 件であること。対象となる作業を以</p>	<p>以下の実績のとおり、サービスの質は確保されている。</p> <p>所定の期日までに作業が完了しなかった</p>

<p>下に示す。</p> <p>ア ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理</p> <p>イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理</p> <p>ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理</p> <p>エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理</p> <p>オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理</p> <p>カ その他、振興会が要請する作業</p>	<p>件数は<u>0件</u>。</p>
<p>(ヘルプデスク満足度調査の結果)</p> <p>ヘルプデスク業務の利用者に対して、満足度のアンケートを実施し、その結果の基準スコア <u>(75点以上)</u> を維持又は向上すること。</p>	<p>以下の実績のとおり、サービスの質は確保されている。</p> <p>ヘルプデスク満足度調査のスコアは <u>88.7点</u>。</p>

## (2) 民間事業者からの改善提案

- ① セキュリティを強化
- ② 慢性的なネットワーク遅延の改善
- ③ 共有ファイルサーバーのデータ量に伴い、ファイル容量確保のための重複データ、長期間未使用データの検出方法等の提案があった。

## 3 実施経費（税抜）

### 経費削減効果

従前経費（※市場化テスト前（平成25～27年度））	14,525千円（12ヶ月換算）
実施経費（市場化テスト1期目）	14,160千円（12ヶ月換算）
削減額	365千円（減額）
削減率	2.5%（減少）

## 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、民間事業者の改善提案により、セキュリティの強化や慢性的なネットワーク遅延の改善が図られる等、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、市場化テスト実施前（平成 25～27 年度）の従前経費と、市場化テスト 1 期目の実施経費を、それぞれ 12 ヶ月換算で比較すると、365 千円（2.5%）の削減効果があった。

競争性については、7 者が仕様書を取得したものの、1 者応札であった。

## 5 今後の方針

本事業（市場化テスト 1 期目）の事業全体を通じての実施状況は以下のとおりであった。

- ① 事業実施期間中に、請負事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 経費において、市場化テスト実施前と比べ、2.5%の削減となった。
- ③ 入札の状況において、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おいて、目標を達成していた。
- ⑤ 今後の調達に際して外部有識者（IT アドバイザリベンダー等）のチェックを受け、競争性が確保された調達が行えるよう意見を徴取する予定とされている。

独立行政法人・日本芸術文化振興会においては「新プロセス」への移行を希望しているが、以上のことから、競争性において課題が残るため、次期事業についても、「新プロセス」には移行はせず、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。

なお、独立行政法人・日本芸術文化振興会におけるヒアリング結果等を踏まえた分析によると、IT 業界側での人材不足等の状況認識が示されているが、次期（市場化テスト 2 期目）の入札に当たっては、より競争性が高まるように、日本芸術文化振興会側において、より積極的なヒアリング・広報活動を行って入札参加者の増加を図る等の改善策を講じた上で調達を実施することを求めたい。

以上

平成 29 年 4 月 28 日  
独立行政法人日本芸術文化振興会

民間競争入札実施事業  
独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務  
実施状況について

1. 事業の概要

独立行政法人日本芸術文化振興会では、「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、平成 28 年度から独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務を実施している。

(1) 業務内容

- ① 運用管理手順書等の作成
- ② 性能管理
- ③ ネットワーク管理
- ④ セキュリティ管理
- ⑤ 障害対応と保守
- ⑥ データ管理
- ⑦ 職員等対応
- ⑧ アカウント等の管理
- ⑨ 情報資産管理に関する資料等の作成
- ⑩ 振興会情報システムの変動に関する支援
- ⑪ 業務システム運用管理
- ⑫ 計画停電時の対応
- ⑬ パソコン研修
- ⑭ その他の運用管理業務

(2) 契約期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 30 年 2 月 28 日までの 23 ヶ月間

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

(4) 実施状況評価期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 1 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された平成28年度から平成29年度までの独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る提案書等について審査した結果、当振興会が定めた評価項目の要求を満たしていることを確認した。

平成28年1月25日に開札した結果、最低価格落札方式により、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターが予定価格の範囲内で落札した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定められ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振興会の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
一次回答時間	職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。 (ただし、17時45分以降の間合せについては、翌営業日の10時までには回答すること)	職員等からの質問等に対して、1時間以内に一次回答ができなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 (17時45分以降の間合せについて、翌営業日の10時までには一次回答ができなかった件数は0件であった)
解決時間	ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	ア 職員等からの質問等に対して、2営業日以内に解決できなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 作業範囲外のものについては、情報推進課に取り次ぐ、対象システム業者へ展開するなど問題解決に協力した。
障害連絡時間	ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。 イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。	ア 職員等からの連絡後、15分以内に一次切り分けを行えなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 検出された障害に対して、15分以内に、システム保守業者に指示・支援の連絡を行えなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

対象システム保守業者への保守対応依頼	職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから 3 時間以内とすること。	職員等からの質問等に対して、対応開始から 3 時間以内にシステム保守業者へのエスカレーションができなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。
障害報告時間	各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから 30 分以内に振興会担当者に対し報告すること。 (ただし、17 時 45 分以降の障害報告については翌営業日の 9 時 30 分までに行うこと)	検出された機器等の障害について、事態を確認してから 30 分以内に振興会担当者に報告できなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。 (17 時 45 分以降の障害報告について、翌営業日の 9 時 30 分までに報告ができなかった件数は 0 件であった)
機器等の障害解決時間	ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は 1 営業日以内に解決させること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	ア 検出された機器等の障害について、1 営業日以内に解決できなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。 イ 作業範囲外のものについては、対象システム業者の要望に応じて、ログの採取や作業支援を行い障害解決に協力した。
作業遅延の件数	振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は 0 件であること。対象となる作業を以下に示す。 ア ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理 ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 エ アカウント登録、メールアドレス	所定の期日までに作業が完了しなかった件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。

	ス登録等の職員等のアカウント管理 オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理 カ その他、振興会が要請する作業	
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク業務の利用者に対して満足度のアンケートを実施し、その結果について基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。	ヘルプデスク満足度調査のスコアは88.7点であり、サービスの質は確保されている(詳細は別紙)。  実施時期：平成29年2月 回答者数：110名

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

実施経費	市場化テスト実施前経費	削減額	削減率
¥27,140,000- 平成28年4月1日から平成30年2月28日(23ヶ月)	¥27,840,000- (23ヶ月換算) ※1 計算方法は以下に示す。	¥700,000-	2.5%
¥14,160,000- (12ヶ月換算)	¥14,525,000- (12ヶ月換算)	¥365,000-	2.5%

※1 「平成25～27年度独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」は、36ヶ月間の契約金額であることから、本事業に合わせて23ヶ月分に換算した。

$$36,000 \text{ 千円} \div 36 \text{ ヶ月} \times 23 \text{ ヶ月} = 23,000 \text{ 千円}$$

また、平成27年度までは別に調達していた「ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」を、本事業に含むものとして調達したことから、直近2年の契約金額を23ヶ月分に換算し、平成25～27年度の実施経費を算出した。

「平成26年度 ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」(平成26年4月から12ヶ月)  
2,640千円(税抜)

「平成27年度 ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」(平成27年4月から12ヶ月)  
2,400千円(税抜)

$$2,640 \text{ 千円} + 2,400 \text{ 千円} - 2,400 \text{ 千円} \div 12 \text{ ヶ月} = 4,840 \text{ 千円}$$

「平成25～27年度(23ヶ月分に換算)の実施経費」

$$23,000 \text{ 千円} + 4,840 \text{ 千円} = 27,840 \text{ 千円}$$

#### (2) 評価

実施経費は市場化テスト実施前経費と比較して減額しており、費用対効果が向上したと評価で

きる。

本調達においては、「情報システムの総括運用管理支援業務」（ヘルプデスク業務）と「ネットワーク機器等遠隔監視保守業務」を包括することで、経費を削減するとともに、業務を集約して効率的なネットワーク運用体制を構築することができた。

#### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) すり抜けたウイルスを検知するためのフルスキャン等の提案があり、週次でフルスキャンを実施するよう変更してセキュリティを強化した。
- (2) 慢性的なネットワーク遅延の発生について、スイッチ等ネットワーク機器の設定変更の提案があり、実施して改善した。
- (3) 共有ファイルサーバーに保存されるデータ量の増加に伴い、空き容量を確保するため、不要となる重複データや長期間の未使用データを検出・削除する方法等の提案があり、実施してデータ量を軽減した。

#### 5. 全体的な評価

- (1) 本事業は平成28年4月から実施しており、報告書等によりシステム運用状況を確認したところ、本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害は発生しておらず、職員等からの質問等や障害等の対応について、一次回答時間、解決時間、障害連絡時間、対象システム保守業者への保守対応依頼、障害報告時間、機器等の障害解決時間、作業遅延の件数の全てのSLA項目において基準値を満たしており、想定した運用が適正に行われているといえる。

- (2) 本事業について平成29年2月にヘルプデスク利用者を対象としたヘルプデスク満足度調査アンケートを実施したところ、88.7点を獲得し、基準スコアとしている75点を上回ったことから、ヘルプデスク利用者から一定の評価を得ており、サービスの質は確保されているものと考えられる。

- (3) 本調達では7社が入札情報をダウンロードしており、関心は高かったと推察される。結果として1者応札となったため、ダウンロードした業者3社にヒアリングしたところ、3社から「IT要員の人員不足により、契約期間中の必要な人員を確保できない」「開示されている前回の落札価格が低い」との意見が挙げられた。

人員の確保については、本事業の契約期間が、振興会の基幹ネットワークシステムの更新に合わせて、同種の事業の契約期間としては23ヶ月と比較的短期に設定されていたこともあり、期間中の人員が思うように確保できなかったという事情があった。また、IT要員の慢性的な人材不足があるという話も聞いている。

価格については、①業務内容に大きな変更点がないこと、②市場化テスト実施前においても業務実績に対して大きな問題点が発生していなかったことから、前回調達をベースとして予定価

格を設定した。結果として、予定価格内の金額で契約するに至った。このことから、振興会が設定した予定価格は決して低いものではなかったという認識であり、業者側において、必要な人員の確保ができなかったことが参加に結びつかなかったと考える。

本調達においては、1者応札ではあったが、現時点で必要十分なサービスの質を確保できているため、質の高いサービスを安価で調達できているとの認識である。

## 6. 今後の事業

### (1) 本事業の実施状況

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 実施期間中に受注事業者が業務改善指示等を受ける、又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 本事業においては、今後の調達に際して外部有識者（IT アドバイザリベンダー等）のチェックを受け、競争性が確保された調達が行えるよう意見を徴取する予定である。
- ③ 本調達は1者応札であったが、調達スケジュールや引継ぎ期間を見直すとともに、入札監理小委員会等の指摘を受け、参加資格の等級の拡大、遠隔地対応における業務の詳細や頻度の追記、他の業務システムに対する業務切り分け（責任分界点）の明記、要求要件のより具体的な詳述等、広く競争が行われるように実施要項及び仕様書の見直しを行い、競争性の確保に努めた。
- 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、目標を達成した。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約2.5%の削減効果があった。
- ⑥ 次期事業の実施要項について、従来の実施要項の内容を承継する見込みである。

### (2) 次期事業の実施

本事業については、現時点では安価で高い質のサービスを確保できているという良好な実施結果を得られている。ただし、前回の調達と比して、競争参加資格・公告期間・引継ぎ期間の拡大を行ったものの1者応札であったことから、更に検証を重ねて健全な競争のもと一層のサービスの向上及び経費削減を図ることとし、次期においては、新プロセスに移行した上で、「新プロセス運用に関する指針」に基づき事業を実施することとしたい。

別紙

ヘルプデスク満足度調査結果

1 調査対象者

平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 1 月 31 日の期間中にヘルプデスクを利用（問合せ・障害対応等）した役職員全て。

2 項目別集計結果

	①満足 (100 点)	②ほぼ満足 (80 点)	③普通 (60 点)	④やや不満 (40 点)	⑤不満 (0 点)	平均スコア
回答までにかかった所要時間	52.7%	36.4%	5.5%	2.7%	2.7%	86.2 点
回答の分かりやすさ	53.6%	36.4%	7.3%	1.8%	0.9%	87.8 点
対応結果の正確性	59.1%	32.7%	4.5%	1.8%	1.8%	88.7 点
対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	70.0%	23.6%	5.5%	0.0%	0.9%	92.2 点
全体の平均スコア						88.7 点

（スコアの算出方法）

各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で回答させ、各利用者による 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出、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ヘルプデスク満足度とする（基準スコア 75 点）。