

平成 29 年 6 月 9 日

国立研究開発法人 海上・港湾・航空技術研究所 港湾空港技術研究所

民間競争入札実施事業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

国立研究開発法人海上・港湾・航空技術研究所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 2 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 28 年 4 月 1 日から平成 30 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 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 1 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）により実施しており、平成 28 年 1 月 13 日の提出期限までに入札説明書等の交付を受けた者が 3 者あり、そのうち入札参加希望者 2 者から競争参加資格確認書の提出を受け、審査した結果、入札参加者 1 者が要件項目を満たしていた。

平成 28 年 2 月 4 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 27 年 12 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28年度 平成28年4月～平成29年3月 対象者：61名 延べ利用者数：136名 回収数：112通 回収率：82.4%</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"> ●担当者の対応 (言葉遣い、親切さ、丁寧さ)：H28d[90.9点] ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ： H28d[90.4点] ●回答又は手順に対する結果の正確性： H28d[92.1点] ●問合せから回答までに要した時間： H28d[96.5点] <p>全項目の平均満足度調査スコア： H28d[92.5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。 [評価期間の平均正常稼働率：99.6%]</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</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>

	個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働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。
定時バックアップ	定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。	定時バックアップについて100%を維持しているため、サービスの質は確保されている。
ウイルス情報の把握	コンピュータウイルス等に感染した場合、感染を把握してから1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。	コンピュータウイルス等の感染事案は発生していない。
ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後6時間以内に行うこと。	ウイルス定義ファイルについては、6時間以内に更新されてい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28年4月1日から平成30年3月31日まで）実施経費：19,800,000円

1か年（12か月）相当：19,800,000円÷契約期間24か月×12か月

＝9,900,000円・・・①

2) 経費節減効果（税抜）

前々回（市場化テスト前）	前回（市場化テスト1回目）	今回（市場化テスト2回目）
平成24年4月1日～ 平成25年3月31日	平成25年4月1日～ 平成28年3月31日	平成28年4月1日～ 平成30年3月31日
実施経費（1か年） 10,560,000円・・・①	実施経費（1か年） 11,500,000円	実施経費（1か年） 9,900,000円・・・②

節減額（1か年相当）：②－①＝660,000円（減額）

節減率：△6.25%（減額）

※ 実施要項における減額措置の適用なし

3) 評価

市場化実施前の業務から、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。業務量としては約4%が増えていると想定している。

管理技術者は、月1回の業務報告を行い、通常業務中は、発注者からの運用技術の問い合わせ等に対応している。

今回の業務では、前々回（平成24年4月～平成25年3月）と比較して、各単年度期間に換算した場合660,000円（△6.25%）の経費節減効果があった。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から以下の提案があった。

- ①標的型攻撃メール訓練やシステムの脆弱性診断の提案（平成28年8月）
- ②管理対象全サーバのフルバックアップの提案（平成28年11月）
- ③平成29年1月1日うるう秒調整時のサーバ不具合回避の提案（平成28年12月）

民間事業者からの提案に対して以下の対応を行った。

- ①研究所内で提案内容を検討した結果、費用確保のため平成29年度に予算措置を行い、提案事項を別件業務において実施する予定とした。
- ②管理対象全サーバに対して記録媒体によるフルバックアップを平成28年末に実施しサーバ装置を正常な運用状態に復元することが可能とした。
- ③うるう秒の調整においてサーバに不具合が発生する恐れがあることから、事前に時刻同期サービスのみを一時停止、終了後にサービスを再開、確認作業

を実施し、サーバに不具合のないことが確認され安定稼働が図られた。

5. 全体的な評価

1) 平成28年4月から実施している本事業のヘルプデスク利用者満足度調査は、平成28年度（平成28年4月～平成29年3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。

また、平成28年4月から平成29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99.6%であった。

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おり、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) 実施経費については、上記3の3)のとおり、年平均で660千円削減されており、経費削減の点で効果を上げている。

3) 民間事業者の創意工夫による改善提案がされたことで、今後、安全で快適な環境の維持が図られることは評価できる。また、事業実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等はなかった。

4) 入札説明書等は3者が配付を受け、競争参加資格確認書類提出は2者であり、競争参加資格があった者は1者となり、応札者については1者であった。

入札説明書等の配付を受けた者にヒアリングを行ったところ、参加しなかった者は、「価格競争（金額面）だけでは入札参加は難しく断念した。提案等での競争の方が参加しやすい。」と回答。競争参加資格がなかった者については、セキュリティ面から必要としている資格（ISMS適合性評価制度または、ISO27001認証）を有していなかった。

また、参加資格条件としては、運用技術者は実務経験5年以上等と最低限の1名配置としており、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。

6. 今後の事業

1) 本事業への市場化テスト導入は次回が3回目であるが、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 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。
- ④ 経費削減の効果が認められた。

2) これまでに改善した点は以下のとおりである。

- 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した。
- 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した。
- 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した。
- ④ 仕様書取得者が判るように実施要項は、従来のHPからのダウンロードによる配付から、当所での受け取り、または、郵送による配付とし、仕様書取得者から、入札後のヒアリングを実施できるようした。
- ⑤ 一部仕様の見直しを図った。
 - ・第1回目の市場化テストにおいては研究所外での業務も必要に応じて行うこととしていたが、第2回市場化テストからは行わないものとした。
 - ・業務料の支払いは、市場化テスト実施前は完了払いとしていたが、市場化テストにおいては毎月払いとした。

以上のような改善を行ったところ、入札説明書の受け取りは3者、競争参加資格確認書の提出が2者、応札者は1者という結果となった。そこで、今後の本業務の競争性を向上させるために以下の点について改善を行うこととする。

- ・実施要項の配布方法については、前述のとおり入札後のヒアリングを実施できるようにする目的から、当研究所での受け取り、または郵送としていた。しかし、入札説明書等の配布を受けた者にヒアリングを行ったところ、実施要項の配布方法に関して、「電子媒体でやりとりできるとスピーディな対応が可能となる」との回答を得た。そこで、ダウンロードサイトにおいて当研究所の担当者のメールアドレスを公表し、企業がそのアドレスにメールを行った後に、実施要項を添付し返信する方法に変更する。実施要項の取得をスピーディかつ簡便なものとすることで、本業務に対する新規参入を拡大させる。

3) 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視委員会決

定)に基づき、終了プロセスとしたい。

以 上