

令和元年 11 月 14 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
「文部科学省行政情報システムの運用管理業務」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。

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	文部科学省
事業概要	文部科学省行政情報システムの運用管理業務
実施期間	平成 29 年 1 月 4 日～令和 3 年 1 月 3 日（第 2 期目）
受託事業者	日本コムシス株式会社
契約金額（税抜）	121,920,000 円
入札の状況	2 者応札（説明会参加=10 者／予定価内=1 者）
事業の目的	本事業は、文部科学省行政情報システム（文部科学省・外部拠点（16 拠点）にて導入する機器等を利用し、職員等から寄せられる問合せや各種申請への対応
選定の経緯	各省庁・独立行政法人に対し、行政情報ネットワークシステムの関連業務について、市場化テストの一斉導入が求められたことに伴い、平成 23 年公共サービス改革基本方針において選定

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当であると考えられる。

2 検討

（1）評価方法について

文部科学省から提出された平成 29 年 1 月から平成 31 年 3 月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、実施経費及びその前提としての競争性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			
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている			
	評価事項	内容	指標値	評価
	1次回答時間	問い合わせを受け付けてから、1次回答をす るまでの時間	15分 以内	期間中の1次回答時間(15 分以内)の達成率は100% であり、サービスの質を確保
	障害連絡 時間	職員等からのインシデ ント受付やシステムの 稼働監視業務等により 障害が発見されてから、 保守要員に指示も しくは支援を仰ぐまで の時間	15分 以内	期間中の障害連絡時間(15 分以内)の達成率は100% であり、サービスの質を確保
	作業遅延 の件数	文部科学省が示す所定 の期日までに作業が完了 しない件数	0件	期間中の作業遅延の件数は0 件であり、サービスの質を確保
	セキュリティ上の 重大障害 件数	施設等を利用する際 における請負者の過失も しくは個人情報、施設 等に関する情報その他の 契約履行に際し知り 得た情報を漏えいした 件数	セキュ リティ 事故0 件	期間中のセキュリティ上の 重大障害件数は0件であり、 サービスの質を確保
	行政情報 システム 運用上の 重大障害 件数	運用管理業務により行政 情報システムが正常 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、業 務の継続に支障が生じ るような障害の件数	障害件 数0件	期間中の行政情報システム 運用上の重大障害件数は0 件あり、サービスの質を確保
	運用管理 業務に係 る文書の 更新対応 時間	運用変更や障害等によ り運用管理業務を実施 する上で影響する文書 に変更が必要な事象が 発生してから、文書の 更新を行うまでの時間	変更内 容確定 時点で の翌月 以内	期間中の運用管理業務に係 る文書の更新対応時間(変更 内容確定時点での翌月以内) は達成されており、サービス の質を確保

	職員向け FAQ、マニ ュアルの 更新	問い合わせ内容を精査し、頻繁に問い合わせのある項目等について、FAQ又はマニュアルの更新に関する提案を行なう回数	月1回 以上	月に二度実施している定例打合せにて、問合せ件数の推移の報告および、問合せ件数や内容に基づくFAQやマニュアルの更新の提案を受けており、サービスの質を確保
民間事業者からの改善提案	<p>・セキュリティ対策の強化に繋がる取り組み</p> <p>省内ペーパーレス会議用の貸出端末について、使用後のシャットダウンにより端末内データの自動削除を行うが、返却時においてもスリープモードのままなど、シャットダウンによるデータ削除が行われず、事業者による削除作業を実施していたが、作業工数の増加や、端末内に前の貸出相手が残した情報が保存されたままの状態ですら貸出してしまうリスクなど、セキュリティ上の問題があった。そのため、貸出時にチェックシートを同梱し、返却時にチェックがされる仕組みを導入することにより、電源切にて返却されるようになり、セキュリティが確保されるようになった。</p>			

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して、下記のとおり、36.8%（約13百万円）の削減を達成している。

従前経費	87,321,000円 契約期間：平成24年4月1日～25年1月3日 (9ヶ月) 36,205,000円 運用経費のみ（従前経費は運用と保守）
実施経費	121,920,000円 22,860,000円 = 121,920,000円 ÷ 業務履行期間48か月 × 9ヶ月
増減額	13,345,000円減額
増減率	36.8%減

(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、平成29年1月4日から平成31年3月31日までの間で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、セキュリティ対策の強化、運用の効率化、利便性の向上に繋がる取組が行われ、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。

実施経費についても、13,345,000円（36.8%減）減額され効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等もなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は文部科学省に設置している外部有識者で構成されている文部科学省物品・役務等契約監視委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

(5) 今後の方針

本事業については、「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)Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、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、文部科学省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。

令和元年10月11日

文部科学省大臣官房政策課サイバーセキュリティ・情報化推進室

民間競争入札実施事業
文部科学省行政情報システム
運用管理業務の実施状況について

1. 事業の概要

「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、平成24年度から文部科学省行政情報システム運用管理業務を実施しており、現在、実施している事業は2期目である。

(1) 業務内容

①運用管理手順書等の作成

- ・ 運用管理業務に係る手順書等の作成等を行う。

② 定常時対応

- ・ 定常時における問合せ対応、貸出対応、アカウント登録等の運用管理業務

③ 障害発生時対応

- ・ 障害発生時における問合せ対応、障害の一次切り分け、保守要員へのエスカレーション

④ 行政情報システムの現況確認支援

- ・ ODB 格納データと行政情報システムの現況との突合・確認の支援

⑤ 引継ぎ

- ・ 次期更新時の各事業者に対する情報提供もしくは引継ぎ

⑥ 運用作業の改善提案

- ・ 運用管理業務における運用実績の取りまとめと改善提案

⑦ ODB 登録用シート提出

- ・ ODB 登録用シートの提出

(2) 契約期間

平成29年1月4日から令和3年1月3日までの4年間

(3) 受託事業者

日本コムシス株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成29年1月4日から平成31年3月31日

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2者）から提出された文部科学省行政情報システム運用管理業務における提案書等を審査した結果、当省が定めた評価項目が全て満たされていることを確認した。

平成28年9月27日に開札を行い、総合評価を行った結果、日本コムシス株式会社が落札者となった。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

評価事項	内容	指標値	評価
1次回答時間	問い合わせを受け付けてから、1次回答をするまでの時間	15分以内	期間中の1次回答時間（15分以内）の達成率は100%であり、サービスの質は確保されている。
障害連絡時間	職員等からのインシデント受付やシステムの稼働監視業務等により障害が発見されてから、保守要員に指示もしくは支援を仰ぐまでの時間	15分以内	期間中の障害連絡時間（15分以内）の達成率は100%であり、サービスの質は確保されている。
作業遅延の件数	文部科学省が示す所定の期日までに作業が完了しない件数	0件	期間中の作業遅延の件数は0件であり、サービスの質は確保されている。
セキュリティ上の重大障害件数	施設等を利用する際における請負者の過失もしくは個人情報、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を漏えいした件数	セキュリティ事故0件	期間中のセキュリティ上の重大障害件数は0件であり、サービスの質は確保されている。
行政情報システム運用上の重大障害件数	運用管理業務により行政情報システムが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、業務の継続に支障が生じるような障害の件数	障害件数0件	期間中の行政情報システム運用上の重大障害件数は0件あり、サービスの質は確保されている。
運用管理業務に係る文書の更新対応時間	運用変更や障害等により運用管理業務を実施する上で影響する文書に変更が必要な事象が発生してから、文書の更新を行うまでの時間	変更内容確定時点での翌月以内	期間中の運用管理業務に係る文書の更新対応時間（変更内容確定時点での翌月以内）は達成されており、サービスの質は確保されている。
職員向けFAQ、マニュアルの更新	問い合わせ内容を精査し、頻繁に問い合わせのある項	月1回以上	月に二度実施している定例打合せにて、問合せ件数の推移の報告および、

	目等について、FAQ又はマニュアルの更新に関する提案を行なう回数		問合せ件数や内容に基づくFAQやマニュアルの更新の提案を受けており、サービスの質は確保されている。
--	----------------------------------	--	---

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

平成29年1月から令和3年1月まで121,920,000円(税抜)

(2) 経費削減効果

「平成24年度の実施経費」－「平成29年度の実施経費」

36,205千円(税抜)－22,860千円(税抜)＝13,345千円(税抜)

削減率36.8%

(3) 評価

平成24年度と比較して、13,345千円(36.8%)削減することができた。

また、今回の調達では二者応札となったことから、競争性は確保されたと評価する。

※平成24年度の実施経費との比較が行えるよう、実施経費は落札額の9ヶ月分の金額としている。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から報告される業務報告書等において、セキュリティ対策の強化、運用の効率化、利便性の向上等の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

(1) セキュリティ対策の強化に繋がる取り組み

省内ペーパーレス会議用の貸出端末について、使用後のシャットダウンにより端末内データの自動削除を行うが、返却時においてもスリープモードのままなど、シャットダウンによるデータ削除が行われず、事業者による削除作業を実施していたが、作業工数の増加や、端末内に前の貸出相手が残した情報が保存されたままの状態のまま貸出してしまうリスクなど、セキュリティ上の問題があった。そのため、貸出時にチェックシートを同梱し、返却時にチェックがされる仕組みを導入することにより、電源切にて返却されるようになり、セキュリティが確保されるようになった。

(2) 運用の効率化につながる取り組み

文部科学省行政情報システムを利用するのに必要な行政情報IDの申請における業務フローについて、手作業が多く存在し、転記ミスにより作業工数が過剰にかかっていたところ、業務フローの最適化及びtool化による自動化を実施し、効率化するとともに職員へのレスポンス短縮にも努めた。

(3) 利便性を向上させる取り組み

省内ポータルサイトに掲載しているFAQについて、必要な情報を全項目一覧から探し出すのは難しく、問い合わせ増加の一因になっていると推察されたため、毎月の問い合わせ内容を集計し、特によくある問い合わせを分かりやすいように資料にまとめてポータルサイトのトップページに掲載した。さらに、時

期によって問い合わせ内容が変化することも考慮し、トップページの掲載資料も適宜修正することで、問い合わせ架電件数を減少させるとともに、省内職員も自己解決が可能となり、利便性が向上した。

5. 全体的な評価

民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）において設定したサービスの質は以下のとおり確保されており、受託事業者による運用管理業務は、文部科学省行政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資するという目的を達成しているものと評価できる。

(1) 主要サービスの稼働率等

業務プロセスについては、報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、職員からの問い合わせに対する当日対応比率は99%以上であり、また職員からの問い合わせ対応が60分以内に完了した比率は90%以上であり、当初想定した運用が適正に行われていると言える。

(2) ヘルプデスクの対応状況

受託事業者からは日々問合せの内容に応じた改善提案がなされ、承認を得た上で改善が行われており、また、本事業に係る対応窓口未対応、運用管理の不備に起因したシステムの機能停止等の発生もなく、運用業務としては概ね公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

このように、実施要項において設定したサービスの質についても概ね確保されており、文部科学省行政情報システム運用管理業務は文部科学省・文化庁・スポーツ庁における行政業務を確実に実施するため、本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資するという目的を達成しているものと評価できる。

6. 今後の事業

(1) 事業の実施状況

本事業への市場化テストの導入は2回目であるが、全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託事業者が業務改善命令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 実施状況については、月次報告会において最高情報セキュリティアドバイザーからチェック及び助言を受けている。また、調達については、内閣官房から派遣されているCIO補佐官等による審査を受けるほか、物品・役務等契約監視委員会（学識経験等を有する5名の外部有識者含む。）においてもチェックを受けている。
- ③ 平成28年2月の競争入札においては、2者からの応札があり、競争性は確保されている。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成状況について、サービスの質は確保されており、目標を達成している。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施1期と比較すると、平成23年度対比で約8%の削減効果があった。

(2) 次期事業の実施

(1)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が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。平成29年12月19日一部改正。）に基づき、終了プロセスに移行し

た上で、自ら公共サービスの質の維持・向上及び経費削減を図っていくこととしたい。

なお、終了後も公共サービス改革法の民間競争入札のプロセスを通じて進めてきた公共サービスの質、実施期間、入札手続及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていくこととしたい。