

令和2年5月15日  
独立行政法人 国際協力機構  
情報システム室

民間競争入札実施事業  
コンピュータシステム運用等業務（平成28年開始）  
の実施状況について

## 1 事業の概要

独立行政法人国際協力機構（以下「当機構」という。）のコンピュータシステム運用等業務については、「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、平成28年から「コンピュータシステム運用等業務」（以下「本業務という」）を実施している。

### (1) 本業務の内容

本業務は、サービス利用環境提供業務と、それらサービス利用を円滑に利用していくためのサービス利用計画業務、サービス利用支援業務、サービス運用管理業務からなる。

#### (サービス利用環境提供業務)

##### (ア) 基盤系サービス

- ・当機構で共通的に使用する各種共通基盤システムの機能を受託者にて準備する。準備作業には、情報共有基盤（グループウェア）更改に伴う移行業務を含む。
- ・運用開始後は、当機構が利用可能なようにサービス提供することを求める。

##### (イ) ハウジングサービス（基幹業務系）

- ・現在、当機構にて運用する複数の業務系システムを、受託者が整備するデータセンターのハウジングスペースに機器移設し、運用開始後は、当機構が利用可能なようにサービス提供することを求める。

#### (サービス利用計画業務)

##### (ウ) サービスデザイン（運用開始前業務）

後述のサービス利用支援業務及びサービス運用管理業務に含まれる運用業務の設計等を行うことを求める。

#### (サービス利用支援業務)

##### (エ) サービスオペレーション

各システムの起動・停止、バックアップ運用、点検作業運用、リカバリ運用、PC等の運用、セキュリティ運用、本部ネットワーク運用等を行うことを求める。

##### (オ) サービス関連調査・提言

インフラ導入・設定変更、PC更改、技術動向・運用改善に係る状況把握・提言、および監査（内部・外部）対応支援等を行うことを求める。

##### (カ) IT コンシェルジュサービス

情報システム室にて主管する情報基盤（IT 共通インフラ）整備に係る技術支援等を行うことを求める。

(キ) 情報共有基盤運用保守・管理サービス

グループウェアを含む情報共有に係るコンテンツの開発、改修・再構築・機能向上、整理の実施およびユーザからの照会対応を行うことを求める。

(ク) BCP 発動時に備えたバックアップ DC の運用

BCP 発動時に備えたバックアップ DC の通常運用、BCP 発動時の運用、訓練等を実施することを求める。

(ケ) TV 会議システムの運用・保守サービス

TV 会議システムの予約管理、ユーザサポート、機器の保守等を行うことを求める。

(サービス運用管理業務)

(コ) サービス管理（インシデント管理）

当機構内・在外利用者向けヘルプデスク業務、ユーザからの申請対応、システム監視、障害対応等を行うことを求める。

(カ) 問題管理

障害の原因となる問題の管理等を実施することを求める。

(シ) 変更管理

システム変更の管理を実施することを求める。

(ス) リリース管理

リリース情報、リリース作業の管理等を実施することを求める。

(セ) 構成管理

システム構成情報の管理を行うことを求める。

(ソ) 資産管理

資産管理ソフトにより各種ハードウェアに関する保有情報、賃貸借情報の統一的な管理を行うことを求める。

(タ) ソフトウェア管理

ソフトウェアライセンスの管理等を行うことを求める。

(チ) セキュリティ管理

セキュリティインシデント発生時の対応やセキュリティに係る提言等を行うことを求める。

(ツ) ドキュメント管理

ドキュメント整備及び管理等を行うことを求める。

(テ) 全体管理

運用者自身の工程管理や関連事業者との調整を行うことを求める。

(ト) セルフモニタリング

当機構と合意したモニタリング項目の管理、見直しを含むセルフモニタリング業務を実施することを求める。

(2) 契約期間

(ア) コンピュータシステム運用等業務（設計・準備フェーズ）

平成 28 年 2 月 3 日から平成 29 年 7 月 24 日まで

(イ) コンピュータシステム運用等業務（運用フェーズ）

平成 29 年 6 月 1 日から令和 4 年 5 月 31 日まで

(3) 受託事業者  
アクセンチュア株式会社

(4) 実施状況評価期間  
平成 29 年 6 月 1 日から令和 1 年 12 月 31 日まで (合計 43 か月)

(5) 受託事業者決定の経緯  
より応札者を増やすために入札公告前に 6 社を対象にリクエスト・フォー・インフォメーション (以下、「R.F.I.」という。) を行った。また調達仕様書等を取得した業者は 18 者、業務内容説明会には 9 者が参加した。3 者の応札が見込まれていたが、結果として入札参加者は 1 者であった。入札参加者 (1 者) から提出された本業務における提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要項 (以下、「実施要項」という。) に記載された入札書類を審査した結果、実施要項で定められた評価項目の要求要件を全て満たしていること (1 者) を確認した。

入札価格については、平成 27 年 12 月 18 日に開札した結果、予定価格の範囲内で入札した (1 者) の中から、総合評価落札方式 (加点方式) によりアクセンチュア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

民間競争入札実施要項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 (SLA 基準値達成状況) に対する評価および利用者満足度調査の結果は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	「(1)本業務の内容」に示す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、本業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている (詳細は表 1)。
呼損率	とることができなかった電話件数の割合を 10%未満とすること。以下の計算式により算出する。 呼損率＝とることができなかった電話の本数÷かかってきた電話の本数×100	評価期間における呼損率は平均 2.8%であるため、サービスの質は確保されている。
一次窓口解決率	全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。以下の計算式により算出す	評価期間における一次窓口解決率は平均 84.4%であるため、サービスの質は確保されている。

	<p>る。</p> <p>一次窓口解決率 = 一次窓口解決件数 ÷ 総問い合わせ件数 × 100</p>	
回答目標時間遵守率	<p>ヘルプデスクでの問い合わせ受付から完了までに1時間以内に80%以上の解決率であること。以下の計算式により算出する。</p> <p>回答目標時間遵守率 = (回答目標時間遵守件数 ÷ 総問い合わせ件数) × 100</p>	<p>評価期間における回答目標時間遵守率平均83.2%であるため、サービスの質は確保されている。</p>
システム稼働率	<p>システムごとの主機能の大部分が利用できる時間が99.9%であること。以下の計算式により算出する。</p> <p>稼働率 = (システム稼働時間 - システム停止時間の積上げ) ÷ システム稼働時間 × 100</p>	<p>評価期間におけるシステム稼働率は平均99.7%であるため、サービスの質はほぼ確保されている。</p>
利用者満足度	<p>ヘルプデスク利用者に満足度に関し基準スコアを維持すること。基準スコアは4段階評価(満足・やや満足・やや不満・不満)で、全回答の合計の70%以上が「満足」、「やや満足」であることを目安とするが、アンケート項目および基準スコアとも機構と協議のうえ決定する。</p>	<p>利用者満足度は「満足」、「やや満足」が平均85.2%であるため、サービスの質は確保されている(直近の利用者満足度調査結果詳細は表2、表3の通り、直近開催回以外については、別紙のとおり)。</p>
研修参加者評価	<p>研修参加者に満足度調査に関し基準スコアを維持すること。4段階評価(満足・やや満足・やや不満・不満)で、全回答の合計の70%以上が「満足」、「やや満足」であることを目安とするが、アンケート項目および基</p>	<p>研修参加者評価は「満足」、「やや満足」が平均84.8%であるため、サービスの質は確保されている。</p>

	準スコアとも機構と協議 のうえ決定する	
--	------------------------	--

表1 本業務の実施状況（実施状況評価期間）

実施事項	実施件数
障害対応	80 件
問合せ対応	89,019 件
申請対応	58,111 件

表2 利用者満足度（直近実施回分）

区分	実施件数
アンケート実施時期	令和1年12月9日
対象者数	387名
回答者数	199名
回収率	51.4%

表3 利用者満足度（設問別）

設問項目	満足		やや満足		やや不満		不満		対象外 回答数	満足/やや満足 の割合
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
1. 問合せ対応（電話・メール）について										
1-1 電話での案内のわかりやすさ	64	55.7%	48	41.7%	2	1.7%	1	0.9%	35	97.4%
1-2 電話での案内にかかる時間	56	51.4%	40	36.7%	12	11.0%	1	0.9%	41	88.1%
1-3 メールでの案内のわかりやすさ	68	46.3%	69	46.9%	6	4.1%	4	2.7%	3	93.2%
1-4 メールでの案内にかかる時間	64	43.5%	67	45.6%	11	7.5%	5	3.4%	3	89.1%
2. 申請対応について										
2-1 申請をする際の申請ルールや事前説明のわかりやすさ	45	30.6%	71	48.3%	24	16.3%	7	4.8%	3	78.9%
2-2 申請に関するヘルプデスクの対応時間	72	49.0%	56	38.1%	17	11.6%	2	1.4%	3	87.1%
3. ヘルプデスクからの周知について										
3-1 執務参考資料（マニュアル）とFAQの分かりやすさ	31	20.7%	87	58.0%	26	17.3%	6	4.0%	0	78.7%
3-2 お知らせ・ヘルプデスクニュースの分かりやすさ	35	25.0%	85	60.7%	17	12.1%	3	2.1%	9	85.7%
全体の満足度										
全体合計	435	39.5%	523	47.5%	115	10.4%	29	2.6%	97	86.9%

### 3 実施経費の状況（※金額は全て税抜）

前回契約内容と同一業務区分で比較した結果は、以下のとおり。

#### （1）実施経費

①今回（平成28年2月3日から令和4年5月31日まで）

実施経費：7,374,063,792円

1か年相当：7,374,063,792円×12か月／76か月＝1,164,325,862円

②前回（平成22年8月31日から平成29年6月30日まで）

実施経費：6,523,826,893円

1か年相当：6,523,826,893円×12か月／82か月＝954,706,375円

#### （2）経費節減効果

節減額（1か年相当）：②－①＝209,619,487円 節減率：▲21.96%

前回実施経費と比較し、1か年相当金額は209,619,487円（21.96%）の増となった。

経費削減に関しては以下、5(2)を参照。

#### 4 創意工夫の発揮可能性

##### (1) 利便性の向上

PC 更改では、自動キッティングツールを導入することにより、更改作業の効率化を図った。また積極的にユーザのヒアリングを実施し、ニーズに応じヘルプデスク業務を拡充させたことで、ユーザ負担軽減に繋がっている。

##### (2) セキュリティの強化

セキュリティ対応では、エンドポイントセキュリティ対策が重視された。特にネットワーク帯域の制約がある海外拠点においては、セキュリティプログラムの適用時間を分散する等の工夫が施され、意図しない情報漏えいや攻撃の糸口となり得る個人情報の流出を軽減し、セキュリティリスクの低減につながっている。

#### 5 評価のまとめ及び今後の方針

(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。

(ア) 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 99.7% であることから、設定したサービスの質はほぼ確保できたものと評価できる。

(イ) ヘルプデスク満足度調査については、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、基準スコアとしている 80% を上回る結果となった。

(ウ) 前回と今回の実施経費の比較については、今回の実施経費は前回から 21.96% 増加していた。

(エ) 本事業の入札においては 1 社のみのお応札であったが、競争性を確保するために市場との対話を重視し、6 社を対象に R.F.I. を実施した。

(2) 経費節減においては、主な増加要因は、平成 28 年 4 月のサイバーセキュリティ基本法の改正法案の成立により、当機構を含む独立行政法人が「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」に従うことが義務化され、この対応として情報セキュリティ対策の拡充（情報セキュリティインシデント発生時の対応拡充等）を行ってきたことによる。次期事業においては、政府方針である「クラウド・バイ・デフォルト原則」に基づき SaaS を活用したクラウド化を最優先として検討し初期投資を削減できないか検討する予定である。

(3) 競争性の確保については、本事業においては 3 者のお応札見込みがあったが、結果的に 1 者お応札となった。次期事業においては、更なる競争性確保に向け、可能な範囲で当機構想定を盛り込んだより具体的な R.F.I. の実施、現事業者からの引継ぎ期間をより長く設ける等の見直しを図り競争性を確保できないか検討する予定である。

以上のように、本事業については、全体において良好な実施結果を得られていると評価できるが、経費節減および競争性の確保の観点については、上記（２）、（３）の対策のとおり改善の余地があるため、本事業は引き続き市場化テストによる民間競争入札を実施することとしたい。

## 利用者満足度調査結果(4回(直近開催回除く))

## ①平成29年度上期

表1 調査区分

区分	実施件数
アンケート実施時期	平成30年1月15日～1月26日
対象者数	373名
回答者数	174名
回収率	46.6%

表2 設問別調査結果

調査項目	満足		やや満足		やや不満		不満		対象外 回答数	満足/やや満足 の割合
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
1. 問合せ対応(電話・メール)について										
1-1 電話での案内のわかりやすさ	53	42.7%	61	49.2%	7	5.6%	3	2.4%	21	91.9%
1-2 電話での案内にかかる時間	51	41.5%	57	46.3%	11	8.9%	4	3.3%	22	87.8%
1-3 メールでの案内のわかりやすさ	65	45.8%	61	43.0%	11	7.7%	5	3.5%	3	88.7%
1-4 メールでの案内にかかる時間	58	40.6%	68	47.6%	15	10.5%	2	1.4%	2	88.1%
2. 申請対応について										
2-1 申請をする際の申請ルールや事前説明のわかりやすさ	43	30.5%	73	51.8%	17	12.1%	8	5.7%	4	82.3%
2-2 申請に関するヘルプデスクの対応時間	57	40.7%	71	50.7%	9	6.4%	3	2.1%	5	91.4%
3. ヘルプデスクからの周知について										
3-1 執務参考資料(マニュアル)とFAQのわかりやすさ	33	23.1%	76	53.1%	28	19.6%	6	4.2%	2	76.2%
3-2 お知らせ・ヘルプデスクニュースのわかりやすさ	35	25.7%	78	57.4%	18	13.2%	5	3.7%	9	83.1%
全体の満足度										
全体合計	395	36.2%	545	49.9%	116	10.6%	36	3.3%	68	86.1%

## ②平成29年度下期

表1 調査区分

区分	実施件数
アンケート実施時期	平成30年7月17日～7月31日
対象者数	373名
回答者数	203名
回収率	54.4%

表3-2 設問別調査結果(平成29年度下期)

設問項目	満足		やや満足		やや不満		不満		対象外 回答数	満足/やや満足 の割合
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
1. 問合せ対応(電話・メール)について										
1-1 電話での案内のわかりやすさ	64	46.4%	66	47.8%	6	4.3%	2	1.4%	23	94.2%
1-2 電話での案内にかかる時間	57	43.2%	62	47.0%	10	7.6%	3	2.3%	29	90.2%
1-3 メールでの案内のわかりやすさ	69	44.5%	66	42.6%	16	10.3%	4	2.6%	6	87.1%
1-4 メールでの案内にかかる時間	59	38.1%	72	46.5%	20	12.9%	4	2.6%	6	84.5%
2. 申請対応について										
2-1 申請をする際の申請ルールや事前説明のわかりやすさ	35	23.2%	76	50.3%	33	21.9%	7	4.6%	10	73.5%
2-2 申請に関するヘルプデスクの対応時間	60	39.5%	75	49.3%	16	10.5%	1	0.7%	9	88.8%
3. ヘルプデスクからの周知について										
3-1 執務参考資料(マニュアル)とFAQのわかりやすさ	33	21.4%	85	55.2%	29	18.8%	7	4.5%	5	76.6%
3-2 お知らせ・ヘルプデスクニュースのわかりやすさ	37	25.7%	85	59.0%	18	12.5%	4	2.8%	15	84.7%
全体の満足度										
全体合計	414	35.1%	587	49.7%	148	12.5%	32	2.7%	103	84.8%

③平成 30 年度上期

表 1 調査区分

区分	実施件数
アンケート実施時期	平成 31 年 1 月 15 日～1 月 31 日
対象者数	373 名
回答者数	209 名
回収率	56.0%

表 2 設問別調査結果

設問項目	満足		やや満足		やや不満		不満		対象外 回答数	満足/やや満 足の割合
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
1. 問合せ対応（電話・メール）について										
1-1 電話での案内のわかりやすさ	66	43.4%	68	44.7%	15	9.9%	3	2.0%	29	88.2%
1-2 電話での案内にかかる時間	57	37.5%	73	48.0%	18	11.8%	4	2.6%	29	85.5%
1-3 メールでの案内のわかりやすさ	77	44.8%	76	44.2%	15	8.7%	4	2.3%	9	89.0%
1-4 メールでの案内にかかる時間	67	39.0%	81	47.1%	20	11.6%	4	2.3%	9	86.0%
2. 申請対応について										
2-1 申請をする際の申請ルールや事前説明のわかりやすさ	51	29.1%	81	46.3%	37	21.1%	6	3.4%	6	75.4%
2-2 申請に関するヘルプデスクの対応時間	63	36.2%	89	51.1%	20	11.5%	2	1.1%	7	87.4%
3. ヘルプデスクからの周知について										
3-1 執務参考資料（マニュアル）とFAQのわかりやすさ	37	21.1%	102	58.3%	28	16.0%	8	4.6%	4	79.4%
3-2 お知らせ・ヘルプデスクニュースのわかりやすさ	38	22.5%	105	62.1%	23	13.6%	3	1.8%	10	84.6%
全体の満足度										
全体合計	456	34.0%	675	50.3%	176	13.1%	34	2.5%	103	84.3%

④平成 30 年度下期

表 1 調査区分

区分	実施件数
アンケート実施時期	令和 1 年 7 月 16 日～7 月 31 日
対象者数	376 名
回答者数	209 名
回収率	55.6%

表 2 設問別調査結果

設問項目	満足		やや満足		やや不満		不満		対象外 回答数	満足/やや満 足の割合
	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
1. 問合せ対応（電話・メール）について										
1-1 電話での案内のわかりやすさ	64	43.8%	70	47.9%	11	7.5%	1	0.7%	34	91.8%
1-2 電話での案内にかかる時間	61	42.4%	65	45.1%	16	11.1%	2	1.4%	36	87.5%
1-3 メールでの案内のわかりやすさ	71	41.5%	73	42.7%	22	12.9%	5	2.9%	9	84.2%
1-4 メールでの案内にかかる時間	63	36.6%	76	44.2%	28	16.3%	5	2.9%	8	80.8%
2. 申請対応について										
2-1 申請をする際の申請ルールや事前説明のわかりやすさ	44	25.1%	87	49.7%	35	20.0%	9	5.1%	4	74.9%
2-2 申請に関するヘルプデスクの対応時間	64	36.8%	89	51.1%	16	9.2%	5	2.9%	6	87.9%
3. ヘルプデスクからの周知について										
3-1 執務参考資料（マニュアル）とFAQのわかりやすさ	39	22.7%	98	57.0%	29	16.9%	6	3.5%	8	79.7%
3-2 お知らせ・ヘルプデスクニュースのわかりやすさ	42	24.9%	107	63.3%	17	10.1%	3	1.8%	11	88.2%
全体の満足度										
全体合計	448	33.9%	665	50.3%	174	13.2%	36	2.7%	116	84.1%