

令和 2 年 9 月 18 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  
「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」  
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
実施行政機関等	独立行政法人自動車事故対策機構
事業概要	独立行政法人自動車事故対策機構の本部、支所（50 拠点）、利用契約を結んだ自動車運送事業者及び国土交通省より認定された事業者（全利用者合計で年間約 46 万人）が利用するインターネット適性診断システム（ナスバネット）について、①資源管理、②障害管理（対応）、③セキュリティ侵害管理（対応）、④性能管理、⑤ヘルプデスク業務を行う。
実施期間	平成 29 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日（5 年間）
受託事業者	株式会社 M i n o r i ソリューションズ
契約金額（税抜）	138,000,000 円
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝2 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	独立行政法人自動車事故対策機構（NASVA）の使用するインターネット適性診断のサービスを利用者のニーズに即したものとするとともにコスト削減を可能とすること。
選定の経緯	過去から継続して 3 回以上競争性の改善を要請していたところ、自主的選定され、平成 28 年度の公共サービス改革基本方針（平成 28 年 6 月 28 日閣議決定）別表に記載された。

**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。

経費削減及び競争性の確保という点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

独立行政法人自動車事故対策機構から提出された平成 29 年 4 月から令和 2 年 3 月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 質の確保状況	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
	1. 業務内容 「インターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守に係る実施要項」の2(1)イに示す対象業務の内容を適切に実施すること。	サービスの質は確保されている。 ・保守報告書による業務内容を確認したところ、問題なく適切に実施している。
	2. 稼働率 稼働率は、99.9%以上とすること。	サービスの質は確保されている。 ・評価期間の稼働率は、100%であり、99.9%以上である。
	3. ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート(インターネット適性診断システム(ナスバネット)のヘルプデスクに関する満足度調査)を実施し、基準スコア(75点以上)を維持すること。 ・お問い合わせから回答までに要した時間 ・回答又は手順に対する説明のわかりやすさ ・回答又は手順にて示された解決方法の適切さ ・担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	サービスの質は確保されている。 ・ヘルプデスクに関する満足度調査は、設問毎の基準スコア(75点以上)を維持している。
4. セキュリティ上の重大障害件数 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漏えいの件数は0件であること。	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は0件である。	

	<p>5. インターネット適性診断システム(ナสบネット) 運用上の重大障害件数 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、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。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 ・運用上の重大障害件数は0件である。</p>
	<p>6. ウィルス情報の把握 本システムがコンピュータウイルス等に感染し、又はそのおそれがあると認められた場合、直ちに機構職員にその旨を通報するとともに、30分以内に緊急対処案を提案すること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 ・本システムがコンピュータウイルス等に感染し、又はそのおそれがあると認められる事象は、発生していない。また、日々の運用業務の中で本内容をチェックしている。</p>
	<p>6. ウィ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、ベンダーからの緊急リリースがあった場合は、3時間以内に適用されるように設定すること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 ・ベンダーからの緊急を要するリリースは、発生していない。また、常に最新のウイルス定義ファイルが適用されるように運用している。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客情報の変更点を反映する作業手順を見直し、週一でメンテナンスを実施する定期的な運用に切り換えたことで、急なメール通知の配信作業にも迅速に対応することが可能となった。</li> <li>・ バージョンアップのダウンロードサイトを開設し、当該サイトから顧客自身が該当のバージョンアップを実行することが可能となった。</li> </ul>	

### (3) 実施経費 (税抜)

実施経費は、従前経費 (市場化テスト後に別契約としたアプリケーション改修業務を除外) と比較して、約 12.7% (1 カ年相当換算で 3,100 千円) 増加している。

経費が増加した原因は、一者応札で競争原理が働かなかつたためと推測される。

従前経費（市場化テスト前） （平成 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 29 年 3 月 31 日（3 年間））	1 カ年相当 34,000 千円	アプリケーション改修業務 （9,500 千円）を除外 1 カ年相当 24,500 千円
実施経費（市場化テスト後） （平成 29 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 31 日（5 年間））	年平均 27,600 千円	
増減額	1 カ年相当 6,400 千円の減少	1 カ年相当 3,100 千円の増加
増減率	約 18.8%の減少	約 12.7%の増加

#### （４）選定の際の課題に対する改善

競争性に課題が認められたところ、事業の実施に当たって、アプリケーション改修を分離する等したが、結果、1 者応札するに至り、課題が残った。

#### （５）評価のまとめ

民間事業者の改善提案について、質の向上に関する取組など、民間事業者のノウハウ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。

また、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、水準を全て満たし、質を確保したと評価できる。

一方、費用は増加し、1 者応札は継続しており、その点について課題が認められた。

#### （６）今後の方針

以上のとおり、経費削減及び競争性の確保において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

そのため、次期事業においては、上記の課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、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っていく必要があるものとする。

なお、独立行政法人自動車事故対策機構においては、今後の入札に当たって、引継期間のさらなる延長や複数回の入札説明会の開催等の改善策を講じる予定としている。

## 民間競争入札実施事業

「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」の実施状況について

## 1. 事業の概要

独立行政法人自動車事故対策機構（以下「機構」という。）の「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」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、民間競争入札を平成29年4月から実施している。

## (1) 業務内容

本事業における業務内容は、以下のとおりである。

## ①資源管理

ハードウェア管理、ソフトウェア管理、データ管理、ネットワーク管理、施設・設備管理、稼働状況報告、アプリケーションソフトウェアの管理等を行う。

## ②障害管理（対応）

障害の監視、障害原因の究明、回復処理、障害記録・再発防止を行う。

## ③セキュリティ侵害管理（対応）

セキュリティ侵害の監視、セキュリティ侵害原因の究明、回復処理、障害記録・再発防止を行う。

## ④性能管理

性能評価の実施、キャパシティ管理を行う。

## ⑤ヘルプデスク

システム関連の質問、不具合事項の連絡に対して、電話対応等の業務を行う。

## (2) 契約期間

平成29年4月1日から令和4年3月31日までの5年間

## (3) 受託事業者

株式会社Minorソリューションズ

## (4) 実施状況評価期間

平成29年4月1日から令和2年3月31日まで

## (5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（従来の受託者以外の1者）から提出された「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」の業務における競争参加資格など、「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る実施要項」に記載された入札書類を審査した結果、機構が定めた要件を全て満たしていることを確認した。また、入札価格については、予定価格の範囲内であった。なお、従来の受託者が入札に参加しなかった理由は、本業務への専従等のための体制を組むことが会社の都合により困難になったとしている。

## 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る実施要項」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に対する機構の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る実施要項」の2（1）イに示す対象業務の内容を適切に実施すること。	保守報告書による業務内容を確認したところ、問題なく適切に実施している。
稼働率	稼働率は、99.9%以上とすること。	評価期間の稼働率は、100%であり、99.9%以上である。
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート（インターネット適性診断システム（ナスバネット）のヘルプデスクに関する満足度調査）を実施し、基準スコア（75点以上）を維持すること。 ・お問い合わせから回答までに要した時間 ・回答又は手順に対する説明のわかりやすさ ・回答又は手順にて示された解決方法の適切さ ・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	ヘルプデスクに関する満足度調査は、設問毎の基準スコア（75点以上）を維持している。

セキュリティ上の重大障害件数	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漏えいの件数は0件であること。	セキュリティ上の重大障害件数は0件である。
インターネット適性診断システム（ナスバネット）運用上の重大障害件数	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、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。	運用上の重大障害件数は0件である。
ウイルス情報の把握	本システムがコンピュータウイルス等に感染し、又はそのおそれがあると認められた場合、直ちに機構職員にその旨を通報するとともに、30分以内に緊急対処案を提案すること。	本システムがコンピュータウイルス等に感染し、又はそのおそれがあると認められる事象は、発生していない。また、日々の運用業務の中で本内容をチェックしていることから、サービスの質は確保されている。
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、ベンダーからの緊急リリースがあった場合は、3時間以内に適用されるように設定すること。	ベンダーからの緊急を要するリリースは、発生していない。また、常に最新のウイルス定義ファイルが適用されるように運用していることから、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

市場化テスト実施前と後の経費を比較して削減費用及び削減率を算出するために、契約期間及び要員数の違い等から市場化テスト実施前経費を補正し比較することとする。

#### (1) 実施経費

- ・市場化テスト実施後経費（契約期間5ヵ年：平成29年4月1日～令和4年3月31日）  
138,000千円（税抜）  
（年間）27,600千円・・・①
- ・市場化テスト実施前経費（契約期間3ヵ年：平成26年4月1日～平成29年3月31日）  
102,000千円（税抜）  
（年間）34,000千円・・・②

ただし、②の市場化テスト実施前の費用には、アプリケーション改修業務費用年間9,500千

円を含む仕様となっていたことから、②の金額を補正する。

- ・市場化テスト実施前の補正金額は、以下の③の金額となる。

(年間) 24,500千円・・・③

- ・市場化テスト実施後①と市場化テスト実施前の補正金額③を比較する。

①27,600千円 - ③24,500千円  
= (年間) +3,100千円・・・④

## (2) 評価

市場化テスト実施前と後の費用を比較し、費用を算出すると、年間3,100千円の増加となり、経費削減効果は認められなかった。この原因としては、結果的に応札者が1者であったこと、また新規参入プロジェクトの案件であることからリスクテイク分の費用が増加したと料する。

## 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者からは、「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」の業務について、質の向上に関する改善提案があった。具体的には、以下のとおりである。

### (1) ヘルプデスク業務の改善

ヘルプデスクからお客様に対して、バージョンアップに関するお知らせ等をメールで通知する際に、お客様情報が最新の状態となっていなかったため、その都度、変更点（担当者、メールアドレス）等を反映してから配信していたことから、これらの情報を整理するのに2週間程度の時間を要していた。そこで、お客様情報の変更点を反映する作業手順を見直し、週一でメンテナンスを実施する定期的な運用に切り換えたことで、急なメール通知の配信作業にも迅速に対応することが可能となり、業務効率が向上した。

### (2) アプリケーションにおけるインストール業務の改善

アプリケーションのプログラム不具合によって、お客様である事業者に出向いて、職員がプログラムの再インストールを行うことがあったが、バージョンアップのダウンロードサイトを開設し、当該サイトから該当のバージョンアップを実行することが可能となり、サービスの利便性及び業務効率が向上した。

## 5. 全体的な評価

業務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た事実、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) 令和2年6月開催の外部有識者による「令和2年度契約監視委員会」において、実施状況の点検を受け、適切に実施されていることの承認及び終了プロセス後も競争性を確保するように求められた。また、最高情報セキュリティアドバイザーからも適切に実施されているとの評価を得た。さらに、今回の実施状況については外部の有識者等（契約監視委員会）によるチェックを受

けており、今後もチェックを受ける予定である。

- (3) 本事業の入札においては、従来の受託者以外が落札し、競争性は確保された。なお、従来の受託者が参加しなかった理由は、本業務へ専従等させる体制を組むことが会社の都合により困難となったとしている。今後は、複数者の入札となるように、引継期間のさらなる延長や複数回の入札説明会の開催等を通じて競争性を高め、費用の削減に努めて参りたいと考えている。
- (4) 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、稼働率は100%であり、セキュリティ上及び運用上とも重大な障害は発生していない。また、ヘルプデスク利用者アンケート調査結果は、設問毎の基準スコアである75点以上を維持している。さらに、ウイルス及びウイルス定義ファイルの更新は発生していないが、適切に対応できる運用がなされていることから、対象業務の質が確保されているものと評価できる。

## 6. 今後の事業について

本事業は、全般として良好な実施結果が得られているが、経費削減効果が認められないことから、次期事業においては、市場化テストを行うこととしたい。

## ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

## 1. 調査対象者（機構外で適性診断の受診者数が多い事業者）

- (1) 1年次（平成29年4月1日～平成30年3月31日）1000人のうち99人回答（10%）  
 (2) 2年次（平成30年4月1日～平成31年3月31日）1000人のうち93人回答（9%）  
 (3) 3年次（平成31年4月1日～令和2年3月31日）1000人のうち78人回答（8%）

## 2. 項目別集計結果

設問1：お問い合わせから回答までに要した時間

設問2：回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

設問3：回答又は手順にて示された解決方法の適切さ

設問4：担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

## (1) 1年次調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1. 満足（100点）	25	27	25	34
2. ほぼ満足（80点）	26	32	32	31
3. 普通（60点）	44	37	39	33
4. やや不満（40点）	3	1	2	1
5. 不満（0点）	1	2	1	0
平均スコア	74.1点	76.0点	75.6点	79.8点

## (2) 2年次調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1. 満足（100点）	20	22	23	34
2. ほぼ満足（80点）	35	34	33	35
3. 普通（60点）	35	35	35	22
4. やや不満（40点）	1	0	0	0
5. 不満（0点）	2	2	2	2
平均スコア	74.6点	75.5点	75.7点	80.9点

(3) 3年次調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1. 満足 (100点)	29	28	26	37
2. ほぼ満足 (80点)	21	24	27	22
3. 普通 (60点)	24	23	23	16
4. やや不満 (40点)	3	1	1	2
5. 不満 (0点)	1	2	1	1
平均スコア	78.7点	78.7点	79.2点	83.3点

※ヘルプデスク利用者に対して、4つの項目(①お問い合わせから回答までに要した時間、②回答又は手順に対する説明の分かりやすさ③回答又は手順にて示された解決方法の適切さ④担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等))の満足度について、年1回のアンケートを実施し、各項目につき、「満足」(配点100点)、「ほぼ満足(配点80点)」、「普通(配点60点)」、「やや不満(配点40点)」、「不満(0点)」として、全体の平均スコアを算出した。

3. 3年間の設問別の平均スコア

設問別の平均スコアを算出したところ、3年間の設問別の平均スコアは、基準スコアの75点を上回る結果となった。

設問1	設問2	設問3	設問4
75.8点	76.7点	76.8点	81.3点