

令和 2 年 1 0 月 3 0 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

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3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30年4月1日から平成34年（令和4年）3月31日までの4年間

3) 受託事業者

日本電気株式会社神奈川支社

4) 実施状況評価期間

平成30年4月1日から令和2年3月31日までの2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30年1月16日の提出期限までに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30年2月6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29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
情報システムの稼働率	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。	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：99.8%]
ヘルプデスク利用者満足度調査	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点以上）を維持すること。 アンケート実施時期： 平成30年度 平成30年4月～3月 対象者：47名 延べ利用者数：94名 回収数：74通 回収率：78.7% 平成31年度（令和元年度） 平成31年4月～令和2年3月 対象者：21名 延べ利用者数：28名 回収数：27通 回収率：96.4%	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。 【満足度調査スコア】 ●担当者の対応 （言葉遣い、親切さ、丁寧さ）： H30d[90.4点]、H31d(R1d)[89.2点] ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ： H30d[84.3点]、H31d(R1d)[85.4点] ●回答又は手順に対する結果の正確性： H30d[83.5点]、H31d(R1d)[86.9点] ●問合せから回答までに要した時間： H30d[85.3点]、H31d(R1d)[87.7点] 全項目の平均満足度調査スコア： H30d[85.9点]、H31d(R1d)[87.3点]

セキュリティ上の重大障害の件数	本業務に起因するもので、業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数が各月毎に0件であること。	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。
情報システム運用上の重大障害の件数	正常に稼働できない状態・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が各月毎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。
サーバ内データの定時バックアップ	運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月毎に100%を維持すること。	定時バックアップ率は全ての月について目標（100%）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：100.0%]
ウイルス情報の把握	本システム利用する機器において、コンピュータウイルス等の感染が確認された場合、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。 この際は、最新ウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りではない。	コンピュータウイルス等の感染は確認されていないため、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、ベンダーからのリリース後6時間以内に行うこと。 ただし、受注者が本業務を実施しなければならない時間以外の時間にリリースされたものにあつては、翌日の業務開始から6時間以内とする。	ウイルス対策ソフトウェアの定義ファイルは、ベンダーからのリリース後6時間以内に行っているため、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30年4月1日から平成34年（令和4年）3月31日まで）

実施経費：42,240,000円

1か年（12か月）相当：42,240,000円÷契約期間48か月×12か月

=10,560,000円・・・①

2) 経費節減効果

市場化テスト前（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで）

実施経費：10,560,000円

1か年（12か月）

=10,560,000円・・・②

節減額（1か年相当）：②－①＝ 0円（増減無し）

節減率： 0.0%（増減無し）

3) 評価

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、市場化実施前から実施している管理技術者よる月1回の月次報告時に追加項目として、セキュリティの状況に関する業務報告の取り組みを実施要項に定めて入札公告を行った。

今回の業務では、情報セキュリティ対策の向上のために追加された機器の運用・管理（設定変更）、また、法人統合による3研究所間のネットワーク共有に関する運用・管理（設定変更）を実施要領に定めて入札公告を行った。

よって、市場化テスト前からと比較して業務量が増えているが、経費の増加がないことから、実質的に経費節減の効果があつた。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

1) 情報処理システムは、安定稼働しているが、情報セキュリティ対策に関しては第二GSOCからの指摘や改善方策等の通知より、当所から機能拡張の相談をした「メール暗号化」と「外部接続の二要素認証」について、当所情報処理システムに最適なシステムの導入提案があり、検討の結果、新たに「メール暗号化」と「外部接続の二要素認証」を円滑に導入することが出来た。

今年のコロナウィルス感染症対策として、両者協議のうえ、当所への訪問報告等をメールやWeb会議による対応を行い、従来通り問題なく業務を円滑に実施することが出来た。

5. 競争性改善のための取り組み

※詳細については、（別紙2）自己チェック資料参照

1) 実施した取り組み

- ① 運用技術者手配の対応のため、複数年契約とした。
- ② 調達仕様書の業務内容の数量及び業務量を明確化
また、評価基準の明確化
- ③ 契約前の参考資料等を入札公告期間中に閲覧可能とした。
- ④ 関連業務（情報処理システム賃貸借・保守業務）の同時期契約
- ⑤ 応札不参加者へのヒアリング
- ⑥ 応札後の準備期間、公告から応札までの期間の確保
- ⑦ 実施要領書及び調達仕様書をメールでの送付

2) 更なる改善が困難な理由

① 業務体制の特殊性

運用技術者の常駐人数は、研究所業務の遅延を生じさせないため、最低人数の1名が必要である。

市場化テスト前から費用算出は、人件費のみを計上しており、現契約の状態を考えると、これ以上、運用技術者の資格要件^{*1}は緩和することが出来ないことから新たに事業者の参加を望むことは厳しい状況である。

② 現行の業務範囲の縮小

国交省海事局・航空局・港湾局・総合政策局管轄3研究所の情報システムの統合を進めており、現行の業務範囲がさらに縮小されることになり、事業者の新規参入が見込めない。

*1 ・5年以上の実務経験を有する者

・次に掲げるいずれかの資格(または同等以上の資格)を保有する者

①情報処理技術者試験：独立行政法人情報処理推進機構が実施する国家試験

イ) 基本情報技術者

ロ) 第二種情報処理技術者（旧試験制度）

ハ) 初級システムアドミニストレータ（旧試験制度）

6. 全体的な評価

- 1) 平成30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30年度（平成30年4月～平成31年3月）、平成31年度（令和元年度）（平成31年4月～令和元年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30年4月から令和2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99.8%であった。

- 2) 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。
- 3) 民間事業者は、当所からの提案のあった情報セキュリティ対策の作業を円滑に実施することで、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) 実施経費については、市場化テスト前から運用技術者1名常駐と管理技術者月1回の報告による来所の最低限の人件費のみを計上しており、市場化テスト前から業務量が増加しているが、経費の増加がなく、実質的に経費節減の効果はあった。
- 5) 競争性を確保するため、様々な取り組みを実施してきたものの、応札者については1者であり競争性確保に課題が残った。

7. 今後の事業

- 1) 本事業への市場化テスト導入は今期が3期目であるが、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 今回の入札は1者応札であったが、参加資格条件が運用技術者の経験と最低限の1名としており、従来から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。過去のヒアリング等から価格競争だけでは入札に参加出来ない等の理由から、今後、新規参入の事業者を望むことは難しい状況である。
 - ④ 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。

⑤ 従来経費と契約金額との比較による経費節減については、運用技術者1名常駐と管理技術者月1回の報告による来所の最低限の人件費のみを計上しており、業務量の増加はあったが、費用の増加がなく、実質的に経費節減の効果はあった。また、今後も経費としては、人件費の上昇分が増額となるが、ほぼ同額に近い費用となることから、更なる経費節減の効果を望めない。

2) 上述のとおり、競争性に課題が残るが、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、市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めないため、「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）の基準に照らし、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了したい。

なお、市場化テスト終了後もこれまで民間競争入札等監視委員会における審議を通じて厳しくチェックされた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項を踏まえたうえで、引き続き、法の趣旨に基づき港湾空港技術研究所自ら公共サービスの質の維持向上及び経費削減を図る努力をしてまいりたい。

以 上