

令和 2 年 12 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
「国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入及び運用支援
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

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	国立研究開発法人建築研究所
事業概要	共用計算機システムの賃貸借及び共用計算機システム運用支援及びユーザ支援業務
実施期間	平成 29 年 7 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
受託事業者	東京コンピュータサービス株式会社
契約金額（税抜）	81,669,760 円（単年度あたり 26,487,490 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝3 者）
事業の目的	共用計算機システムは、各種ネットワークサーバ、ネットワーク機器及び運用管理サーバからなる、インフラに係るシステムであり、これらのシステムの賃貸借及び常駐の専任技術者を配置しての共用計算機システム運用支援及びユーザ支援業務。
選定の経緯	行政情報ネットワークシステムの運用業務について、国・独法に対し、一斉導入が求められたことから公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月閣議決定予定）別表において自主的選定された案件である。

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。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

国立研究開発法人建築研究所から提出された平成 29 年 7 月 1 日から令和 2 年 7 月 31 日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	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	質問等の回答率 利用者からの質問等（受注者の知見で回答できないものを除く）に対する24時間以内の回答率は90%以上とすること。	適 24時間以内の回答率は100%である。
	ヘルプデスク利用者アンケート満足度調査 業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（70点）を維持すること。	適 令和2年度に1回実施した。平均スコアは92点である。
	作業遅延の件数 監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0件とすること。	適 監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件である。
	本システム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を発生させないこと。	適 業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生していない
民間事業者からの改善提案	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の漏えいを発生させないこと。	適 個人情報、施設等に関する情報漏えいは発生していない。
	(1) 迷惑メール対策の強化に関する提案を受け、提案に基づくシステム設定の変更を行った。 (2) 不審メール、不正プログラム、不正な接続先への対策に関する提案を受け、提案に基づき、専任技術者が最新のセキュリティ動向を注視し、新たな脆弱性情報や攻撃手法などの情報を収集するなどし、リスクを把握するとともに、顕	

	在化した場合の対策を事前に検討している。また、外部セキュリティ機関から提供される脅威情報についても、原則即日対応とログの確認及びブロックを実施している。
--	--

（３）実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して約 12%（年平均 248 万 8 千円）増加している。しかしながら、従来事業から追加し、セキュリティ対策機器等の導入をしたことなどを考慮すると、一定の効果があったものと評価できる。

すなわち、市場化テスト実施前から増加した、セキュリティ対策機器等の導入にかかる経費を控除して従来経費及び実施経費を比較すると下記のとおり、3.3%（77 万 9 千円）の削減を達成している。

従来経費	145,774,081 円（年平均 23,639,040 円）
実施経費	81,669,760 円（年平均 26,487,490 円）
実質実施経費 （追加業務控除）	70,485,000 円（年平均 22,860,000 円） （セキュリティ対策機器等導入分 11,184,760 円控除）
増減額	年平均 779,040 円減額
増減率	3.3%減

（４）選定の際の課題に対応する改善

課題	競争性に課題が認められたところ、調達仕様書に関するパブリックコメントを実施し、実施結果を踏まえた仕様書の作業内容の詳細化及び入札参加要件緩和を行い入札参加事業者の拡大を図った。また、入札説明会を実施し、競争参加を行いやすくしたが、課題が残った。
----	--

（５）評価のまとめ

経費削減効果について、約 77 万 9 千円（3.3%）が認められた。

民間事業者の改善提案について、不審メール、不正プログラム、不正な接続先への対策など、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。

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、アンケート結果や重大障害を起こしていないなど、すべて目標達成をしていることについては、評価することができる。

（６）今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められたため、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、国立研究開発法人建築研究所においては、次期事業において、仕様書の要求要件の見直し及び参考見積を徴取した民間事業者へ調達メール配信サービスへの登録を呼びかけるなど、入札参加事業者の拡大を図ることで複数応札となるよう働きかける予定としている。

令和 2 年 11 月 20 日
国立研究開発法人建築研究
所 企画部情報・技術課

民間競争入札実施事業

国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入及び運用支援業務の実施状況について

1. 事業の概要

平成 28 年度より「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 29 年度から国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入業務（1 期目）を実施している。

(1) 業務内容

① 共用計算機システムの賃貸借

- ・ 共用計算機システムは、各種ネットワークサーバ、ネットワーク機器及び運用管理サーバからなる、インフラに係るシステムであり、これらのシステムの賃貸借を行うものである。

② 共用計算機システム運用支援及びユーザ支援業務

- ・ 常駐の専任技術者を 1 名以上配置し、当該システムの運用保守及び当所の役職員等約 150 名に対するユーザ支援を行うものである。

(2) 契約期間

平成 29 年 7 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日まで（57 ヶ月）

(3) 受託事業者

東京コンピュータサービス株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 29 年 7 月 1 日から令和 2 年 7 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札公告後、入札説明会を開催した。入札説明会に参加した 3 者のうち、1 者から総合評価技術審査申請書の提出があった。

提出された国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入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に記載された入札書類を審査した結果、当所が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

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に対する当所の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	別添 2「国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入業務調達仕様書」に示す業務を適切に実施すること。	月次報告により、業務の実施状況を確認しているが、適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
質問等の回答率 (月平均回答率)	利用者からの質問等（受注者の知見で回答できないものを除く）に対する 24 時間以内の回答率は 90 % 以上とすること。	24 時間以内の回答率は 100 % であるため、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク利用者アンケート満足度調査	業務開始後、年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（70 点）を維持すること。	令和 2 年度に 1 回実施した。平均スコアは 92 点をマークしており、サービスの質は確保されている。（詳細は別紙）
区分	令和 2 年度（平成 31 年 4 月～令和 2 年 6 月）	
アンケート実施時期	令和 2 年 7 月	
回答者数	27 名（対象者は 36 名）	
回収率	75%	
回答者の平均スコア	92 点	
作業遅延の件数	監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0 件とすること。	監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。
本システム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を発生させないこと。	業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生していないため、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	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の漏えいを発生させないこと。	個人情報、施設等に関する情報漏えいは発生していないため、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

市場化テスト第1期実施経費（平成29年7月から令和2年7月まで）

81,669,760円（税抜）

（年間） 26,487,490円・・・①

ただし、市場化テスト実施前に比べ、セキュリティ対策機器等の導入により費用が増加していることから、金額を補正。

70,485,000円（税抜）

（年間） 22,860,000円・・・②

(2) 経費削減効果（市場化テスト実施前との比較）

市場化テスト実施前経費（平成23年5月から平成29年6月まで）

145,774,081円（税抜）

（年間） 23,639,040円・・・③

（実施経費②）－（市場化テスト実施前経費③）

＝22,860,000円②－23,639,040円③

＝△779,040円

増減率 △3.3%（経費減）

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較して、年間779,040円（3.3%）の経費の削減効果が認められ、経費削減の点で効果があったものと評価することができる。

4. 受託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、国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入業務について、主に情報セキュリティ対策強化の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

- (1) 迷惑メール対策の強化に関する提案を受け、提案に基づくシステム設定の変更を行った。
- (2) 不審メール、不正プログラム、不正な接続先への対策に関する提案を受け、提案に基づき、専任技術者が最新のセキュリティ動向を注視し、新たな脆弱性情報や攻撃手法などの情報を収集するなどし、リスクを把握するとともに、顕在化した場合の対策を事前に検討している。また、外部セキュリティ機関から提供される脅威情報についても、原則即日対応としログの確認及びブロックを実施している。

5. 全体的な評価

本事業は、報告書等によりシステムの運用状況及びヘルプデスクによる運用支援状況を確認したところ、システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況はなく、当該システムが保有するデータの喪失や情報に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は発生しておらず、正常稼働率も100%と基準値を満たしている。

このように、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、国立研究開発法人建築研究所共用計算機システム借入業務は、建築研究所における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することができる。

なお、今回が市場化テスト1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 事業実施期間中に、業務に係る法令違反行為等がなかった。
- ② 建築研究所には、監事及び外部有識者で構成され、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 本調達では1者応札であった。
- ④ 公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標を達成した。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、3.3%の削減効果があった。

6. 今後の事業について

本事業については、1者応札の改善策として、平成28年度において調達仕様書に関するパブリックコメントを実施し、実施結果を踏まえた仕様書の作業内容の詳細化及び入札参加要件緩和を行い入札参加事業者の拡大を図った。また、入札説明会を実施し、競争参加を行いやすくしたが、結果的に応札者は1者であった。

一方、事業の請負実績として、正常稼働率は100%となっており、システム上の重大な障害がなく、経費削減効果もあったことから、総合的に判断すると良好な実施結果を得られている。

2022年4月から予定している次期のシステム更改については、民間事業者の更なる競争性の確保に努めた上で、市場化テストを行うこととしたい。なお、現時点では、以下の対応策を実施することを検討している。

- (1) 第1期目で、入札説明書等の交付を受けたが入札に参加しなかった者へのヒアリング結果を踏まえ、仕様書の要求要件及び入札参加資格要件を見直す。
- (2) 参考見積を2者以上から徴取するとともに、当該民間事業者へ調達メール配信サービスへの登録を呼びかけるなど、入札参加事業者の拡大を図る。

(別紙)

ヘルプデスク利用者アンケート満足度調査結果

1. 調査対象者

当研究所の役職員等のうち、調査対象期間においてヘルプデスクを利用した者を対象に、ヘルプデスク利用者アンケートを実施した。

調査区分	調査対象期間
令和2年度ヘルプデスク利用者アンケート満足度調査 回答者数：27名 回収率：75%（全体36名）	平成31年4月1日 ～令和2年6月30日

2. 項目別集計結果 ※小数点第1位以下は四捨五入。

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	平均スコア
問合せ開始から回答までに要した時間	74%	15%	11%	0%	0%	93点
回答内容又は手順における説明のわかりやすさ	67%	22%	11%	0%	0%	91点
回答内容又は手順における結果の正確性	67%	22%	11%	0%	0%	91点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	78%	15%	7%	0%	0%	94点
					全体の平均点	92点

(スコアの算出方法)

回答までに要した時間、説明のわかりやすさ、回答・手順の正確性、担当者の対応について、満足100点、やや満足80点、普通60点、やや不満40点、不満0点として、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を持って利用満足度としている。