

令和 3 年 4 月 23 日

独立行政法人住宅金融支援機構

民間競争入札実施事業 独立行政法人住宅金融支援機構総合オンラインシステム
(平成 30 年基盤更改後) の運用業務実施状況について

1 事業の概要

独立行政法人住宅金融支援機構（以下「機構」という。）では、「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（以下「市場化テスト」という。）を行い、以下の内容により、平成 29 年度から独立行政法人住宅金融支援機構総合オンラインシステム（平成 30 年基盤更改後）の運用業務（以下「本事業」という。）を実施している。

(1) 本事業の概要

ア 民間事業者が実施する本件業務の主な内容は次の(ア)から(エ)のとおりである。

(ア) 運用業務

民間事業者は、次の a から e までの運用業務を実施する。

a システム運用

監視運用、パッチ適用、定期パスワード変更運用等を実施する。

b 業務運用

集配信状況確認、ユーザ ID 登録／削除／変更、ジョブ随時作業等を実施する。

c プリント業務

本件システムから出力されたファイルを元に帳票、はがき等を印刷し、所定の場所に納品する。

d パンチ業務

機構の指定する拠点からパンチ入力原票を回収し、データの入力を行う。

e 媒体等搬送業務

拠点間において定期的に媒体・帳票・書類等を搬送する。

(イ) サービスデスク

a サポートセンター業務

本件システムの利用者から操作・機能に関する問合せ対応及び各種申請受付を実施する。

b 運用窓口業務

機構及び本件システムに係る事業者（以下「関係事業者」という。）の運

用窓口業務（申請受付等）を実施する。

(ウ) 運用統括業務

民間事業者は、運用統括として、機構及び関係事業者との調整、取りまとめ、コントロールを行う。運用統括の主要な業務を次の a から d までに記載する。

- a 変更・リリースの全体管理
- b 緊急時対応の指揮、障害訓練及び災害訓練の管理
- c 本件システム全体の運用実績の管理
- d 本件システム全体を俯瞰した運用改善の推進

(エ) その他業務

- a 実施計画の策定
年度ごとに運用業務実施計画を策定し、機構へ提出の上、承認を得る。
- b 監査対応
機構からの依頼に基づき、対応にあたっての調整、監査内容の確認、証跡の提出、その他調査等の対応を行う。
- c ドキュメント管理
運用実施手順書（チェックリスト）等の維持・管理を行う。

イ その他付随業務

並行稼働期間（※）において、事前に定められた手順書に基づき、並行稼働に必要なデータを投入する等のオペレーションを行う。また、平成 30（2018）年 1 月 1 日の新システムのリリースに先立ち、監視業務やデータの媒体出力等、本番運用担当の運用作業の一部を実施する。

なお、当該期間に実施する新旧比較テスト及びシステム移行作業は他の事業者等が行うため、本件の役務ではない。

※ 本件システムのサーバ化プロジェクトにおいて、平成 29 年 10 月から平成 30 年 3 月まで、現行システムと新システムを並行で稼働させ、システム出力結果の新旧比較を行う期間のこと。

(2) 契約期間

平成 29 年 6 月 16 日から令和 4 年 12 月 31 日までの 66 ヶ月間

(3) 受託民間事業者

株式会社 H S 情報システムズ

(4) 実施状況評価期間

平成 29 年 6 月 16 日から令和 3 年 3 月 31 日まで

(5) 受託民間事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された本事業の運用業務に係る提案書等について審査した結果、当機構が定めた評価項目の要求を満たしていることを確認した。

平成 29 年 5 月 22 日に開札した結果、民間競争入札（総合評価落札方式）により、株式会社HS 情報システムズが予定価格の範囲内で落札した。

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られた受託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
オンライン稼働率	オンラインサービスの提供 予定時間に対するサービス 提供実績の割合※ (目標値：99.9%) ※計算式 (1か月の稼働予定時間－ 停止時間) ÷ 1か月の稼働 予定時間 × 100	2018年1月～2021年3月まで のオンラインサービスの提供予 定時間に対するサービス提供実 績の割合で99.9%を下回る月 はなく、目標値を達成している ため、サービスの質は確保され ている。
サポートセンター利用者ア ンケート調査結果※	システム利用者によるサポ ートセンターのサービスに 対するアンケート調査にお いて、有効回答全体のう ち、総合評価で「非常に満 足」または「満足」が占め る割合 (目標値：80%)	サポートセンター利用者アンケ ート調査結果における「非常に 満足」または「満足」の占める 割合が各実施年度で以下のとお りとなっており、目標値80% を達成しているため、サービス の質は確保されている。 ・2018年度実施分：98% ・2019年度実施分：99% ・2020年度実施分：98%
個人情報漏えい事案報告	個人情報漏えい事案が発生 した場合の把握から連絡ま での時間 (目標値：30分以内)	2021年3月末時点において、 個人情報漏えい事案は発生して いない。
端末操作に関する問合せへ の回答期限	端末操作に関する利用者か らの問合せに対する当日中 に回答した割合	平成30(2018)年1月～令和 3(2021)年3月までの各月 における、端末の操作に関する問

	(目標値：95%)	い合わせに対して当日中に回答した割合の平均値は99.6%であり、目標値を達成しているため、サービスの質は確保されている。
--	-----------	--

※サポートセンター利用者アンケート調査結果について

・(2018年度)

実施時期：平成30(2018)年10月15日から10月31日まで

対象機関数：583機関(金融機関、モーゲージバンク)

回収数：491通(回収率：84.2%)

調査項目対象：調達仕様書にて定められた以下の調査項目

- ① 問合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 回答又は手順に対する結果の正確性
- ④ 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)
- ⑤ 総合評価

・(2019年度)

実施時期：令和元年(2019)年10月15日から10月31日まで

対象機関数：573機関(金融機関、モーゲージバンク)

回収数：454通(回収率：79.2%)

調査項目対象：平成30(2018)年度同様

・(2020年度)

実施時期：令和2(2020)年9月28日から10月16日まで

対象機関数：567機関(金融機関、モーゲージバンク)

回収数：504通(回収率：88.9%)

調査項目対象：平成30(2018)年度同様

3 実施経費の状況及び評価(金額は全て税抜き)

(1) 従来の実施経費と本事業の実施経費

業務委託契約書上の契約金額はそれぞれ以下のとおりである。

ア 従来の実施経費：13,715,840千円

(契約期間：平成26年4月1日～平成29年3月31日(36ヶ月))

イ 本事業の実施経費：8,820,000千円

(契約期間：平成29年6月16日～令和4年12月31日(66ヶ月))

(2) 運用業務にかかる従来の実施経費と本事業の実施経費との比較

従来の事業の対象範囲には、システム運用業務に加え、システム基盤及び回線並びに業務アプリケーション保守を含めていた。

これに対して、平成26年10月～平成30年3月にかけて実施した本件システムの基盤更改の機会に、これらを分離して調達を行い、本事業の対象はシステム運用業務のみとした。

以上より、市場化テストの前後で本事業の対象範囲が異なるため、本事業の調達範囲であるシステム運用業務のみを対象として、下表のとおり実施経費の比較を行った。

なお、本事業の直前において、従来の事業の対象範囲であるシステム運用業務、システム基盤及び回線並びに業務アプリケーション保守を実施する契約が別に存在するが（契約期間：平成29年4月1日～平成30年6月30日）、この契約には次期（本事業含む）の運用事業者並びに保守事業者への引継業務も含まれており、実施経費の比較には適さないため、上記(1)ア及びイの実施経費を比較することとした。

【従来の実施経費】		(千円)	【本事業の実施経費】		(千円)		
業務委託契約書上の契約金額		13,715,840	業務委託契約書上の契約金額		8,820,000		
内訳	一時費用(※1)	0	内訳	一時費用(※1)	940,877		
	従量サービス費用(※2)	1,023,824		従量サービス費用(※2)	625,483		
	システム運用業務(年額)	4,418,784 (1,472,928)			システム運用業務(年額)	7,253,640 (1,450,728)	
	システム基盤費用(年額)	4,732,740 (1,577,580)					
	回線費用(年額)	327,240 (109,080)					
	業務アプリケーション保守費用(年額)	3,213,252 (1,071,084)					

※1 運用業務を行うための環境等整備に係る一次費用であり、従来事業では従前契約からの運用変更がないため発生しなかったが、本事業では基盤更改に伴う運用変更が生じたため発生した。これらの前提が異なるため、比較対象から除外する。

※2 業務委託契約書において規定した従量サービス項目の単価に対して、機

構が調達時に指定した各項目の想定件数を乗じた合計額が従量サービス費用である。従量サービス項目の対象が、従来事業及び本事業で異なるため、比較対象から除外する。

(3) 評価

本事業の対象であるシステム運用業務に係る実施経費（年額）について、(2)のとおり、市場化テスト実施前の1,472,928千円に対して、市場化テスト実施後は1,450,728千円と22,200千円削減（1.5%削減）している。

また、市場化テスト実施後の経費には、本事業に合わせて要件追加した運用副拠点設置（大阪）等にかかる費用67,944千円が計上されているため、これを控除した経費1,382,784千円と比較すると、90,144千円削減（6.1%削減）している。

これは、今般の市場化テスト実施に際して、運用業務を詳細に定義するとともに、各業務の手順を整備した上で調達を行ったことにより、要件の曖昧さが排除され、結果的に経費削減することができたと評価している。

4 受託民間事業者からの改善提案による主な改善実施事項

(1) システム運用業務の品質向上

- ア 運用業務全体のフロー及び運用業務実施上の留意事項などを定義した運用マニュアルの整備
- イ 運用業務の効率化（作業時間の短縮）及び自動化（人手による作業ミス防止）を目的とした取り組み
 - ・ 四半期に一度のセキュリティパッチ関連作業やオペレータによる運用作業のツール化
 - ・ システム運用業務の人手による作業ミス防止を目的としたRPA製品の導入
- ウ サポートセンターの受電体制強化（CTI導入等）

(2) 関連事業者間の連携強化

- ア 重要イベント対応における関連事業者間ワーキングの主催
- イ リモート会議（Web会議）の運用開始（新型コロナウイルス感染拡大防止対応）

5 全体的な評価

- ・ 平成29年6月16日から令和3年3月31日までのシステム運用状況については、オンラインサービス正常稼働率及び個人情報等の機微な情報の流出に重大な問題は発生しておらず、各測定指標の目標値を達成していることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

- ・平成29年6月16日から実施している本事業について、サポートセンター利用者アンケート調査結果として2018年度、2019年度及び2020年度のそれぞれにおいてサポートセンター利用者を対象にアンケートを実施したところ、調達仕様書にて定められた総合評価の測定指標の目標値を上回る結果となったため、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
- ・受託民間事業者においては、「システム運用業務の品質向上」及び「関連事業者間の連携強化」の課題や改善策について積極的に検討を行っている。
- ・市場化テスト実施に際して、運用業務を詳細に定義するとともに、各業務の手順を整備する活動を行った。これにより、運用業務の曖昧さが排除され、結果的に実施経費を6.1%削減することができたため、経費面で一定の効果があつたものと評価できる。
- ・以上のように、実施要項において高度なサービスレベル、セキュリティレベル及び事業継続性を設定したサービスの質は確保されており、機構の基幹システムである総合オンラインシステムの安定的な運用の確保という目的は達成しているものと評価できる。

6 今後の事業

(1) 本事業への市場化テスト導入は今回が初めてになるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ア 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。
- イ 「5 全体的な評価」のとおり、サービスの質及びコストの両面において、目的は達成しているものと評価できる結果が得られており、引き続き市場化テストの対象事業として、効率化を進めていくこととする。
- ウ 機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）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。
- エ 本事業入札においては1者からの応札となった。
- オ 入札説明書等配布を行った応札事業者以外の全者（8者）にヒアリングを行った結果、以下の改善点についての意見が出された。
 - (ア) ITサービスマネージャに係る応札要件が満たせなかった。
 - (イ) 要員が不足しており、提案及び運用が困難だった。
 - (ウ) （自社の）外注比率が高く、再委託に係る応札要件（50%以内）が厳しかった。
 - (エ) 仕様書のボリュームが多く、検討時間が少なかった。
 - (オ) 質問回答後に提示された資料を確認する時間が短かった。

(カ) 引継期間が短く、リスクが高いと判断した。

(2) 上述のとおり、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が、一者応札であったことから、次期事業においては、応札事業者以外から出された意見を踏まえ、後述「6(3)次期市場化テストへ向けての改善策」の改善を加えた実施要項により事業を実施することとしたい。

なお、「6(1)オ 応札事業者以外からの指摘された改善点」のうち、(ア)は調達仕様の重要な要件であるため、改善の対応は困難だと判断した。また、(イ)は実施できる体制を整える必要があることから、改善の対応は実施しない。

(3) 次期市場化テストへ向けての改善策

ア 新規参入の障壁となっているという意見が応札事業者以外の者からあったため、再委託に係る応札要件（再委託比率は、原則 50%以内とすること）については、業務内容に応じた再委託が可能となるよう再委託比率要件を撤廃する。

イ 仕様書のボリュームが多いこと、また仕様書等の質問回答後の確認に時間を要するといった意見が応札事業者以外の者からあったため、公告期間を 67 日間から 90 日間に増加することで、入札に参加し易い条件を提示する。

ウ 落札者決定から委託業務開始までの期間を 6 ヶ月（180 日）程度見込み、委託業務の十分な引き継ぎができる期間を確保する。

以上