

令和3年11月5日
独立行政法人国際交流基金
総務部システム管理課

民間競争入札実施事業

(独) 国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務の実施状況について

1. 事業の概要

独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務については、「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）に基づき、以下の内容により平成27年10月から民間競争入札により実施し、平成29年度には1回目の事業評価を行ったところ、サービスの質の確保という点について課題が認められたため、継続して当該事業を実施している。

(1) 業務の内容

独立行政法人国際交流基金（以下「基金」という）の基盤システムであるJF-NETについて、サービスデスクやシステムなどの運用管理支援業務を行い、安全かつ安定的に利用することが可能となるよう、サービスの提供を求めるものである。

(2) 契約期間

平成30年8月20日から令和4年9月30日までの4年1月10日間
うち平成30年8月20日から同年9月30日までの1月10日間は準備・引継期間、
平成30年10月1日から令和4年9月30日までの4年間は本業務期間

(3) 受託事業者

日本アクセス株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成30年10月1日から令和3年8月31日までの2年11か月

(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、総合評価落札方式（加算方式）により実施することとしており、入札説明会の実施を経て、提出期限までに入札参加者（2者）から提出された独立行政法人国際交流基金JF-NET運用管理支援等業務に係る民間競争入札実施要領に記載された業務提案書を審査した結果、基金の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。

同年7月4日に開札を行ったところ、入札参加者数は2者であり、うち予定価格を下回る入札金額を提示した者が落札した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

評価事項	測定指標	評価
業務内容	<p>別添1「JF-NET運用管理支援等業務仕様書」の別紙3「JF-NET運用管理支援等業務サービスカタログ一覧」に示す業務を適切に実施すること。</p>	<p>運用管理業務の適切な実施について、月次報告会にて概要を、週次報告会にて詳細を定期的に確認するほか、常駐職員との日々のやりとりを通じて随時確認しており、サービスの質は確保されている。</p> <p>特に、1回目の事業評価においては、仕様書に示す業務の一部が適切に実施できていないところがあったため、サービスの質の確保という点について課題が認められたところ、今回はそうした業務実施の不適切性は一切なかった。</p> <p>むしろ、コロナ禍に伴うテレワークをはじめとした緊急事態対策に際し、基金側の要望に応えるとともに、その意思を汲み取り積極的な提案を行うなど、期待以上のサービスの提供が認められた。</p>
ユーザーの利用者満足度	<p>サービスデスクの利用者に対し、サービスの質を問う4項目の満足度について、アンケートを実施（年1回）、結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。</p> <p>【アンケート実施概要】 <u>令和元年度（2019年度）</u> 実施時期：令和元年09月</p>	<p>サービスデスクの利用者に対するアンケートの平均スコアは92.25点であり、満足度は約90%であるので、高いレベルでのサービスの質は確保されている。</p>

	<p>対象期間：平成30年09月～ 令和元年08月</p> <p>対象者数：354名 回答者数：265名 回収率：72.9% 平均スコア：92.5点 満足度：89%</p> <p><u>令和02年度（2020年度）</u></p> <p>実施時期：令和02年09月 対象期間：令和元年09月～ 令和02年08月</p> <p>対象者数：363名 回答者数：267名 回収率：73.6% 平均スコア：92.0点 満足度：90%</p> <p><u>令和03年度（2021年度）</u></p> <p>実施時期：令和03年09月 対象期間：令和02年09月～ 令和03年08月</p> <p>対象者数：376名 回答者数：293名 回収率：77.9% 平均スコア：92.5点 満足度：91.8%</p>	
セキュリティ上の 重大障害の件数	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 の発生回数は0回であるた め、セキュリティの質は確 保されている。
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 の件数は0件であること。	システム運用上の重大障害 の発生回数は0回であるた め、サービスの質は確保さ れている。

3. 実施経費（金額は全て税抜き）

(1) 本業務実施経費（平成30年8月から令和4年9月まで）：74,080,645円

(2) その後の支出額の推移（税抜）

平成30年08月～令和元年03月： 11,080,645円／年
 令和元年04月～令和02年03月： 18,000,000円／年
 令和02年04月～令和03年03月： 18,000,000円／年
 令和03年04月～令和03年08月： 7,500,000円／年 1,500,000円／月

(3) 経費削減効果

実施経費は、従前経費（市場化テスト前）と比較において、239,450円/月（18.95%）の増加がみられたが、金額の妥当性^{※3}及びそれにより確保されたサービスの質が従前事業を上回ることに鑑みれば、実質的な経費削減が図られたと言える。

従前経費	契約期間： 平成22年7月15日～平成26年9月30日(50.5か月) 契約金額： 59,652,000円 ^{※1} ① 追加金額： 4,139,600円 ^{※2} ② 平均月額： 1,263,200円 ③
実施経費	契約期間： 平成30年8月20日～令和4年9月30日(49.3か月) 契約金額： 74,080,645円 平均月額： 1,502,650円 ④
増減額	1,502,650円④ - 1,263,200円③ = 239,450円/月⑤ 増額
増減率	239,450円 ÷ 1,263,200円 × 100% = 18.95% 増加

^{※1} 現委託業者との契約金額には初期導入期間及び経費が含まれるため、従前経費についても同条件にて比較した。

^{※2} 市場化テスト前の同業務においては、当初の契約金額は85,986,000円であったが、サービス提供レベルの低下等により遅延損害金及び契約月額の調整を行った結果、59,652,000円①となった。同契約から外れた業務を随意契約により他業者から調達した金額は計4,139,600円②であったので、①と②の合計額63,791,600円を本事業経費と見做し、従来月額③を算出した。

^{※3} 2回の市場化テストを経た結果、平均月額1,502,650円④にて想定されたサービスレベルを確保できるに至った。従前事業と比した場合の増額⑤はあるものの、758,000円/人・月（システム管理技術者3：情報サービス料金/システム管理業務「積算資料」2020年12月号924頁）の2人月分（1,516,000円/2人月）より廉価である。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託業者から改善提案があった主な事項については、以下のとおり。当該改善提案によ

って、運用業務やサービス等の向上が図られた。

(1) コロナ禍対策

コロナ禍に伴うテレワークをはじめとした緊急事態対策に際し、テレワーク体制等が全く未整備だった基金にあって、リモートデスクトップの設定及び運用、クラウドストレージの設定及び運用、オンライン会議用PCの設定及び運用、それらの緊急対応に加えての随時の改善、等々につき、セキュリティを確保した上での、時宜にかなった積極的な提案があり、次世代IT環境構築（別資料参照）稼働までの暫定的なIT環境構築に期待以上の成果が認められた。

(2) ユーザーアカウント管理運用方法の改善

職員等の採否や異動の連絡がシステム化されていない中で、遅滞なくユーザーアカウントの登録・変更・廃止が行われる運用方法が提案され、その実施により成果が認められた。

(3) 複合機ICカード管理

令和2年度から導入された複合機のICカードについて、混乱や紛失のおそれが少ない管理・運用方法の提案があり、その実施により効果が認められた。

(4) Windows更新プログラム配信

通信帯域状況のモニター結果に基づき、Windowsの更新プログラムの自動配信時刻の変更の提案があり、その実施により状況が改善した。

(5) 移転時のサポート

令和2年の本部事務所移転に伴うクライアントパソコンの移動や再設定に際して、最も効率的な作業提案があり、その実施により効果が認められた。

5. 全体的な評価

各評価は以下のとおりである。

(1) 法令違反行為等の有無

実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務にかかる法令違反行為等をした実績はなかった。特に、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の件数は0件であり、重大障害も発生しておらず、セキュリティも確保されているといえる。

(2) 実施状況の確認

今後は、実施状況について、基金会計課等と調整の上、外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み（契約監視委員会、業績評価委員会、CIO補佐レビュー）などを活用して評価していく予定。

(3) 競争性の確保

競争性に関しては、①入札説明会の実施、②仕様書内容の明確化、③準備・引継ぎ期間の設定、④提案書評価基準における任意加算点項目の大幅導入、などを行うことによって、本事業入札においては2者からの応札があり、競争性は確保されたと

いえる。

(4) 質に係る目標達成

本事業の確保されるべきサービスの質においては、すべての項目において目標を達成しており、利用者による満足度アンケートにおいても高い評価を得ており、サービスの質は確保されたと評価できる。

(5) 経費削減効果

市場化テスト案件として、2回の入札調達を経た結果、本件業務の経費は妥当な範囲に収まっており、サービスの質の低下に苦しめられた従前事業に比して、上記4.で前述した様々な改善提案や実施によるサービスの質的向上が認められるため、相対的には経費削減が達成できたといえる。

6. 今後の事業

以上のおり本事業については、総合的に判断し、市場化テストにおいて十分な成果が得られたこと、また現行のJF-NETとは全く異なる思想・構造の基盤システムである次世代IT環境の保守・運用の一環としてサポートデスク業務を実施する予定であること(資料「現行JF-NETと次世代IT環境」参照)から、「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。平成31年3月8日一部改正)に基づき、終了プロセスへ移行した上で、今後は自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

以上