

令和4年3月4日
総務省総合通信基盤局 電波部電波政策課電波利用料企画室

民間競争入札実施事業

総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負に係る業務の実施状況について

1. 事業の概要

総務省の総合無線局監理システム（※）運用技術支援等の請負に係る業務（以下「本業務」という。）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、以下の内容により令和2年12月から競争入札により実施しており、現在実施している事業は市場化テスト2期目である。

※総合無線局監理システム：電波利用料制度の創設（平成5年4月施行）を基点に無線局数の増加（平成5年度末839万局→令和2年度末2億7,711万局）に伴う行政事務の増大に対応するシステム

① 業務内容

本契約では、下記（ア）から（カ）に関する業務を主として行うものである。また、このほか、業務の引継ぎとして、前運用支援事業者及び総務省からの引継ぎ及び請負期間満了時の際、業者変更が生じた場合の引継ぎを行うものである。

（ア）運用管理・監視等：システム運用、ヘルプデスク業務、運転管理、稼働監視管理、障害発生時対応等

（イ）運用サポート業務：問合せ管理、ユーザID管理等

（ウ）業務運用支援：コンテンツ作成対応業務（Web）、データ更新・データ受付・データ取込み作業等

（エ）運用実績の評価と改善支援

（オ）付帯運用業務：庶務作業（衛生対策や設備全般の窓口業務、入退室管理業務、作業時の立会い）、外部記録媒体、物品、帳票等の在庫を台帳管理し、入・出庫等の管理等

（カ）システム操作：バックアップ管理、情報システムの設定変更対応、セキュリティパッチ運用等業務

② 契約期間

令和2年12月1日から令和5年3月31日までの2年4か月間

③ 受託事業者

キンドリルジャパン株式会社（キンドリルジャパン合同会社として日本アイ・ビー・エム株式会社より令和3年9月1日に分社化後、令和4年2月1日に株式会社に組織変更）

④ 実施状況評価期間

令和3年1月1日から令和3年12月31日までの1年間

⑤ 受託事業者決定の経緯

受託事業者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、令和2年10月19日の提出期限までに入札参加者1者から技術提案書の提出を受けた。審査の結果、必須審査項目評価基準を満たしており、内容に応じて技術点を加算した。令和2年10月30日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、日本アイ・ビー・エム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

本業務における民間競争入札実施要項（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省の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
ア 業務の内容	「1①業務内容」に示す運用業務を適切に実施すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・(ア)から(カ)に示す運用管理・監視等業務、セキュリティ管理、業務運用支援等について、月次報告による業務内容を確認したところ、適切に実施されており、サービスの質は確保されている。(詳細は下表1) ・また、業務の引継ぎについては、同事業者が受託したため、一部変更になった担当者間での引継ぎのみであり、業務が滞ることはなかった。
イ 総合無線局監理システムの稼働率	稼働率は99.9%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。 ①職員向けシステム 【計算式】 (総オンライン時間－オンライン停止及び遅延時間)÷総オンライン時間×100 ②国民向けシステム(電子申請) 【計算式】 (24時間×日数－計画停止－オンライン停止及び遅延時間)÷(24時間×日数－計画停止)×100 ※総オンライン時間及びオンライン停止時間については、実施要項で定義。 ③国民向けシステム(電波利用HP) 【計算式】 (24時間×日数－計画停止－オンライン停止及び遅延時間)÷(24時間×日数－計画停止)×100 ※総オンライン時間及びオンライン停止時間については、実施要項で定義	「1④実施状況評価期間」において、 ①職員向けシステム99.96%、②国民向けシステム(電子申請)100%、③国民向けシステム(電波利用HP)100%で、ともに99.9%以上の稼働率であり、サービスの質は確保されている。 【計算式】 ①(829,224時間－333.96時間)÷829,224時間×100=99.959% ②電子申請(証明書、Lite)(24時間×365日－285時間－6.6時間)÷(24時間×365日－285時間)×100=99.922% ③電波利用HP((24時間×365日－7時間－0時間)÷(24時間×365日－7時間)×100=100%
ウ セキュリティ上の重大障害の件数	個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいの件数は0件であること。	個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいの件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。また、月次報告による業務内容を確認したところ、セキュリティ問題は発生していないため、サービスの質は確保されている。
エ 総合無線局監理システム運用上の重大障害の件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、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。	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、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件であるため、サービスの質は確保されている。
オ ユーザの利用満足度調査	(ア)職員からの問合せ対応年に1回の割合でユーザに対して、次	(ア)職員に対する「PARTNERの利用に関するアンケート」により、満足

	<p>の項目についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点）の維持を目標とすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合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分かりやすさ ・回答又は手順に対する結果の正確性 ・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） <p>各質問とも、「満足」（配点100点）、「やや満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。</p> <p>（イ）国民からの問合せ対応利用者に対して、説明の分かりやすさの観点及び再度ヘルプデスクを利用したいかどうかについてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点）の維持を目標とすること。</p>	<p>度のスコアは96.4点であり、サービスの質は確保されている。（詳細は下表2）</p> <p>（イ）「国民向けヘルプデスクアンケート」結果により、満足度のスコアは94.3点であり、サービスの質は確保されている。（詳細は下表3）</p>
--	---	---

表1 「2ア 業務の内容」の実施状況（令和3年1月～12月）

実施事項	実施件数（月平均）
(ア)運用管理・監視等	301件
(イ) ユーザー業務支援・問い合わせ対応業務	138件
(ウ) コンテンツ作成支援業務	282件
(エ)運用実績の評価と改善支援	270件
(オ)付帯運用業務	82件
(カ)システム操作	71件

表2 「2オ ユーザの利用満足度調査（ア）」の結果（令和3年2月実施）

調査項目	各項目の点数
・問合せから回答までに要した時間	96.8点
・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	95.9点
・回答又は手順に対する結果の正確性	95.8点
・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	96.4点
全体の平均点	96.4点

表3 「2オ ューザの利用満足度調査（イ）」の結果
 (令和3年12月～令和4年1月実施)

調査項目	各項目の点数
・お客様からのご質問を担当者はすぐ理解しましたか	94.0点
・担当者の回答は正確でわかりやすかったですか	95.2点
・回答までに長くお待たせしませんでしたか	97.3点
・対応や言葉づかいは丁寧でしたか	97.5点
・他の方にもヘルプデスクの利用をお勧めできると感じていただけましたか	87.3点
全体の平均点	94.3点

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

① 契約金額の比較

総契約金額は前回契約が 978,000,000 円であったのに対し、今回契約が 1,198,966,700 円であり、22.6%増加している。

	前回契約	今回契約	今回契約と前回契約の差分
第1年度	10,960,800 円	87,406,700 円	76,445,900 円
第2年度	483,519,600 円	555,780,000 円	72,260,400 円
第3年度	483,519,600 円	555,780,000 円	72,260,400 円
合計	978,000,000 円	1,198,966,700 円	220,966,700 円

※各年度ともに契約金額

前回契約における各年度の期間

第1年度：平成30年度（平成30年12月1日から平成31年3月31日まで4か月間）

第2年度：平成31（令和元）年度（令和元年4月1日から令和2年3月31日まで12か月間）

第3年度：平成32（令和2）年度（令和2年4月1日から令和3年3月31日まで12か月間）

今回契約における各年度の期間

第1年度：令和2年度（令和2年12月1日から令和3年3月31日まで4か月間）

第2年度：令和3年度（令和3年4月1日から令和4年3月31日まで12か月間）

第3年度：令和4年度（令和4年4月1日から令和5年3月31日まで12か月間）

② 評価

引継ぎ期間を除いた第2年度と第3年度の比較では、実施経費は年間で94,630,800円（19.5%）増加している（詳細は下表4、①と異なり実施経費ベース）。これは、令和3年度以降、新たに追加となった発射状況調査に伴う運用対象機器の増加等、外部システム連携、自動化構築の要員の確保及びこれら新規スコープに伴う運用管理作業等の増加のほか、Mac・Mobile対応に関する問合せ業務等の追加によるものである。

表4 第2，第3年度経費及び作業時間比較

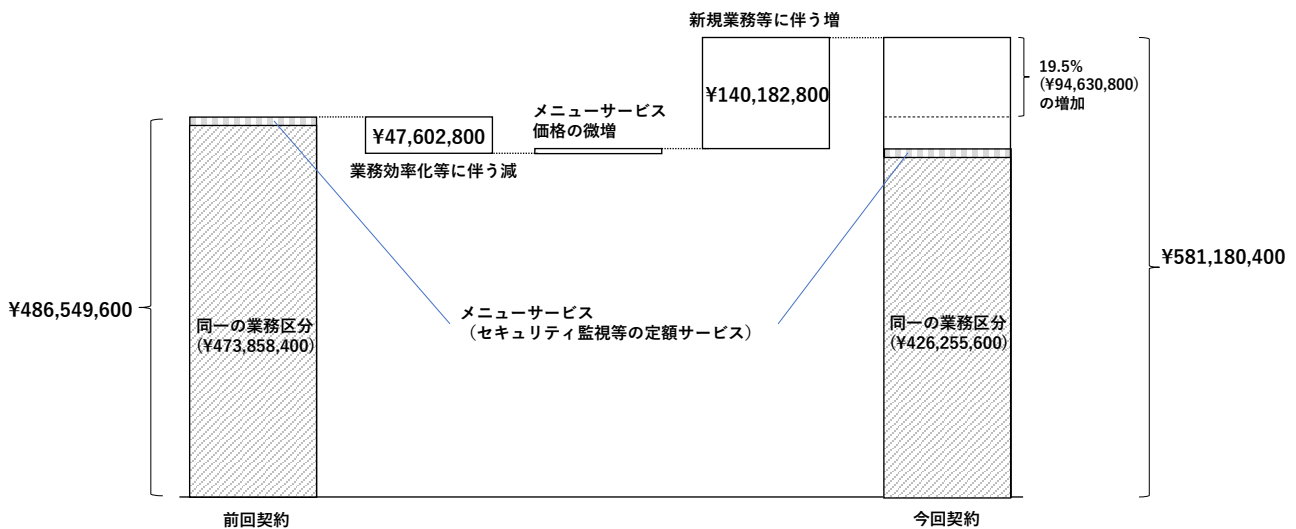
契約期間	実施経費（年間）	作業時間（年間）
前回契約第2，第3年度経費（A）	¥486,549,600	81,276
今回契約第2，第3年度経費（B）	¥581,180,400	91,080
差分（C）＝（B）－（A）	¥94,630,800	9,804
増加率（（C）／（A））	19.45%	12.06%

同一の業務区分で比較した場合は、年間での作業時間は81,276時間から70,032時間に11,244時間（13.8%）が削減（効率化）されている。これによる節減効果は、年間で47,602,800円（10.1%減）である（詳細は下表5）。

表5 同一の業務区分における第2，第3年度経費及び作業時間比較

契約期間	実施経費（年間）	作業時間（年間）
前回契約第2，第3年度経費（A）	¥473,858,400	81,276
今回契約第2，第3年度経費（B）	¥426,255,600	70,032
差分（C）＝（B）－（A）	▲¥47,602,800	▲11,244
増加率（（C）／（A））	▲10.05%	▲13.83%

【参考】第2，第3年度経費の比較図



4. 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 自動化技術の活用

継続的な改善として、自動化技術を用いた運用業務の効率化の拡大及び品質向上の推進に寄与する施策の提案が行われた。具体的には、基幹系業務及び監視運用業務について更なる効率化と作業の確実性

を高める事を目標とし、10年以上利用している運用ツールの自動化による可視化を、電波利用料徴収業務（当該業務については、期限に関する定めが法令で細かく定められている。）のExcel関数、Excelマクロに対して計画し、品質向上を図っている。

年次作業の自動化による削減のため、大幅な工数削減の効果は望めないが、今回の運用ツール可視化によって、次期の運用設計に効果は期待出来る。また、2022年度においては、月次のスケジュール作成処理の自動化による改善を計画しており、軽微ではあるが工数削減の効果は期待出来ると考えている。

(2) 監査対応支援および、証跡管理支援（対象：運用員）

①業務内容のうち、(ア)運用管理・監視等の業務における点検・監査の効率化と業務負担の軽減策として、システム操作証跡管理ツールの検知ルール機能を活用した証跡管理の提案が行われた。

これまで、不正操作や誤操作の追跡・分析・点検・監査をツールを利用して日次で目視確認していたため、一日2時間から3時間程度の時間を要していた。また、目視確認のため、確認漏れを起こす可能性があった。

提案では、運用作業内容を分析し、検知ルール機能のカスタマイズを実施し、継続的に検知対象の改善を行い最適化を図ることとしており、不正操作や誤操作の追跡・分析・点検・監査に要する時間は改善後1時間程度となった。

(3) 資産管理ツールを有効利用

定期的な外部記録媒体の在庫確認に資産管理ツールを改修して「メディア管理ツール」としての有効利用の提案が行われた。

【参考】受託事業者からの改善提案による改善実施事項のほか、本事業の市場化テスト導入において、入札監理小委員会（R2.3.27、R2.5.15）で指摘のあった事項に対し、以下を実施した。

① 業務フローの可視化

運用に係るドキュメントは多岐に渡るため、ドキュメントの体系・関連を整理した運用設計書を新たに整備し、調達仕様書の一部として追加した。

② 新規事業者参入に向けた取り組み

意見招請期間中に事業者を対象とした説明会を実施し、引継ぎ期間を4か月間確保したこと、①の運用業務内容に関する資料を整理したこと、閲覧資料を十分な時間を掛けて検討できるよう守秘義務契約を締結すれば貸与も可能としたことなどを説明した。また、説明会参加者に後日アンケートを実施し、事業者の懸念の解消に努めた。

③ ライフサイクルコスト

令和6年度を目途にクラウド化等、システムを刷新するための検討を進めており、その中で運用も見越した議論を実施している。

5. 全体的な評価

「2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」に示すとおり、全ての評価事項に対して測定指標を満たしていることから、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、総合無線局監理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できる。

また、「3. 実施経費の状況及び評価」に示すとおり、経費節減効果は約10.1%と同一業務区分で比較した場合は減少しているものの、業務の追加により全体としては約19.5%経費が増加している。これは、3. ③で触れたように、発射状況調査等の新たに追加になった業務に起因するものであるが、今後は委託内容を精査し、肥大化を防止する検討を十分に行う必要がある。

6. 今後の事業

「5. 全体的な評価」に示すとおり、サービス品質、コストの面で一定の成果は得られたものの、本事業の入札においては1者のみの応札であったことから、競争性の確保の観点で一定の課題を残していると言え

る。

本事業への市場化テスト導入は2回目であり、これまで、競争性の確保のために、以下①～⑥の取り組みを実施してきた。今後は、これらの取り組みをさらに深化させて継続していくとともに、委託内容を最低限必要な業務に見直し、過剰な負荷を強いることを防止すること（⑦）等を追加的に実施していくことを計画している。

- ①（継続）引継ぎ期間を4か月間とする。はじめの1か月間は会議等を主体とした書面での引き継ぎ期間、2か月目以降は現場での実務引継ぎ期間とする。
- ②（継続）運用業務内容を整理し、作業指示書等に可能な限り詳細に記載する。
- ③（継続）新たなドキュメントとして運用設計書を整備し、調達仕様書の一部として追加する。
- ④（継続）運用に係るドキュメントは多岐に渡るため、ドキュメントの体系・関連を整理し、新たなドキュメントとして調達仕様書の一部に追加する。
- ⑤（継続）運用に係るドキュメントは、量が多いにも関わらずこれまで閲覧資料としての開示のみであった。今後は、守秘義務契約を結んだうえで、資料の開示・提供を行う。
- ⑥（継続）意見招請時においても説明会を実施し、複数回に渡って情報発信の場を設ける。
- ⑦（新規）委託内容を最低限必要な業務に見直し、過度な負荷を強いることを防止する。例えば、ホームページのコンテンツ作成業務については、質・量の負荷が大きい案件を重点的に対応し、軽微なウェブサイト更新などについては職員がCMSにより実施するなどの請負業務と職員業務の切り分けを図る。

一方で、「4. 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等」の【参考】に記載した意見招請期間中の説明会に参加した事業者（※）に、⑦を含む上記の取り組みを説明した上で参入に関する意向等をヒアリングしたところ、概ね以下のような意見を聴取した。（※説明会参加5者のうち、直後にアンケートの提出があった3者に対して、令和4年1月実施。）

- ・他者が開発したシステムの運用では、開発経験がないと問題に対処する際に当たりがつけられずリスクがあることから、参入できない。【3者】
- ・引き継ぎ期間が長ければよいというものではなく、本質的には実際の開発や保守の経験を通して、ノウハウや業務理解ができてきていることのほうが重要。【3者】
- ・現契約検討時における社内での請負体制の確保について、
 - ① 社内事情によりリソースの確保が出来なかった。【2者】
 - ② 体制の確保は可能であったが、開発経験の有無によりコスト優位性を発揮できないと判断。【1者】
- ・現行システムの開発プログラムを使わずに、新規で参入できるシステム刷新時など、外部環境の変化を前提とした場合、参入の可能性が出てくる。【2者】

現在、総合無線局監理システムは、令和6年度を目途にシステムの刷新を計画しており、上記のような懸念の解消も含め、システムのライフサイクル全体で適正化が図られるよう、検討を進めている。

具体的には、比較的小規模な事業者でもリソースの確保が可能になるよう、合理的な範囲でのシステムを分割や、それらサブシステムにあわせた開発の発注単位の整理を進めている。また、保守性の高い運用要件の策定等、リリース後の新規事業者の参入も見据えた検討も実施している。このほか、昨年末以降、10程度のベンダー・関係事業者对新システムの刷新状況の説明を行ない、新規参入の検討を促している。

ヒアリングで得られた意見が、「システムのライフサイクル全体での検討が必要である」という入札監理小委員会（R2.3.27、R2.5.15）での指摘とも整合していることを踏まえ、本件に係る次期市場化テストについては、新システムの効果が期待できる次々回の契約を対象に実施することとしたい。なお、上記の調達単位などは本年中に検討し、来年度の要件定義工程で確定させる予定であるため、新システムにかかる次々回契約の範囲や契約時期は現時点で未定である。