

入札監理小委員会
第667回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第667回入札監理小委員会議事次第

日 時：令和4年7月29日（金）13：08～13：37

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開会

2. 実施要項（案）の審議

○国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構のLANシステムヘルプデスク業務

3. 閉会

<出席者>

関野主査、小尾副主査、大山専門委員、柏木専門委員

（国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構）

管理本部 総務部 会計課 砂岡課長

近藤契約専門職

管理本部 総務部 会計課 調達チーム 佐藤チーム長

石田主査

管理本部 情報統括部 情報システム課 佐藤課長

杉山情報管理チーム長

（事務局）

渡部事務局長、長瀬参事官、飯村企画官

○事務局 それでは、ただいまから第667回入札監理小委員会を開催いたします。

初めに、国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構のLANシステムヘルプデスク業務の実施要項（案）について、国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構管理本部情報統括部情報システム課佐藤課長から、御説明をお願いしたいと思います。

○佐藤課長 ありがとうございます。農業・食品産業技術総合研究機構情報統括部情報システム課の佐藤と申します。それでは、農業・食品産業技術総合研究機構のLANシステムヘルプデスク業務について御説明をさせていただきます。

まず初めに、業務内容について御説明いたします。資料A-3を御覧いただけますでしょうか。長いので、農研機構と省略しておりますけれども、農研機構は、全国各地に本部・研究センター等を合わせまして、20の組織を設置して研究活動を行っております。

約5,800名の役職員が在籍しております、うち3,200名、資料では真ん中ほどになりますけれども、茨城県のつくば市に在籍しております。

本業務では、農研機構の役職員がLANシステムに接続して使用する業務端末、パソコンでございますが、それらの在宅用に使用する端末、それらも含めまして、そういった端末を対象とした障害対応、ソフトウェアの導入支援などをはじめとしまして、役職員が円滑な利用ができるようヘルプデスクを開設して、パソコン端末利用に関するヘルプ業務を行うものとなっております。

ヘルプデスクのサポート内容としましては、端末障害の問合せ対応、ソフトウェアの導入支援、ネットワーク障害の切り分け、それから業務システムを利用するための手順案内など、問合せや相談などについて、メールや電話でのお問合せに対して回答をしております。速やかに問題解決を行うものでありまして、全国の拠点を含めて約59か所を対象としております。

問合せ事例としましては、中ほどにありますが、例えば、パソコンがネットワークに接続できない。メールソフトの設定手順ってどこにありますか。あるいは、デスクネッツ、これはグループウェアになりますけれども、それにログインできなくなって困っていますというような、様々な利用者の困りごとが寄せられ、それに回答することとなります。なお、つくば地区に限りましては、メールや電話での対応では解決できない、実際の端末を確認する必要があるとか、あるいは実際に操作するなど、対処が必要な場合については、必要に応じて現場に出向いて、現地で直接対処を行います。また、障害が起きた端

末を保管しておりまして、予備端末に交換することや、新たな端末を貸与する業務、それから貸出し端末の管理台帳の管理なども含まれております。

なお、ヘルプデスクのサポート範囲を超える内容については、対応外案件としまして、中ほどにエスカレーションという取扱いがございますけれども、資料の右側でございますが、発注者側の我々、当課、あるいは担当課にエスカレーションをします。これらについては、農研機構の担当課で引き取って対応を検討した上で、利用者に回答するという事としております。受注者と当方が連携して対応するという事としております。

次にヘルプデスクの受付、回答の対応時間ですが、平日の9時から17時としまして、12時から13時までのお昼休みは除いております。業務体制は、利用者からの問合せ等実際に対応します業務従事者と呼ぶ者と、業務全般の統括者であります業務責任者により構成しまして、業務責任者は1名、それから業務従事者は3名以上ということとしております。

次にこれまでの契約状況についてでございます。資料A-4を御覧いただけますでしょうか。

契約状況の、まず欄でございますように、最初の調達契約期間は令和元年11月1日から令和3年3月31日までの17月でございます。入札公告後、6者が入札説明書を取得したところでございますが、結果は1者応札となっております。

2回目は、契約期間が令和3年4月1日から令和5年3月31日までの24月でございます。今現在の契約となります。入札公告後、4者が仕様書等、入札説明書等を取得したところですが、2回目においても、1者応札となったところでございます。

1者応札の改善を図るために、入札不参加者にアンケートによるヒアリングを実施しました。その結果、1回目は他の業者との兼ね合いから、手持ち人員の確保が困難であったと。2回目の場合も、条件を満たす人材を確保できなかったとの回答を得たところでございます。

過去2回の調達が1者応札になっているということを踏まえまして、実施要項の作成に当たりましては、さらに改善に向けた取組を実施することとしております。競争性改善のための取組状況について、何点か記載をしておりますので、御説明をいたします。

ではちょっと変わりました、資料A-2のほうを御覧いただけますでしょうか。実施要項(案)ということとなります。変更点は、4点ございます。

まず、1点目でございますが、資料の58分の8ページを開いていただけますでしょうか。マーカーで黄色をつけているところになりますけれども、(1)スケジュールのところでございます。今回から、入札説明会を開催することとしております。過去2回の調達におきましては、開催しておりませんでした。この入札説明会にて、業務内容を詳細に説明するとともに、入札参加予定者の疑問などに直接お答えしたり、それから、今までの作業実施計画書、月次運用報告書、問合せ管理台帳、それから端末管理台帳の開示等を行うことにより、入札参加を促すことや、共通性の拡大につながるものと考えております。

また、調達スケジュール自体も見直しを行いまして、前回の調達よりも、入札開始期間を45日程度早めたスケジュールを予定しておりまして、応札者の人材確保や業務従事者の拡大になればと思っております。

続きまして、2点目でございます。資料が58分の31ページになります。資料案にございますけれども、業務従事者の要件を緩和いたします。業務従事者3名以上で、最低2名は常駐することとしておりましたが、条件を満たせば、一部リモート対応でも可といたします。

具体的には、3-4.業務体制(2)業務従事者3名以上の項ですけれども、ここもマーカーしておりますけれども、「なお」以下でございますが、具体的には、ヘルプデスク室に配置し、受注者に貸与する端末に農研機構が指定する方法にて接続でき、本仕様書5-2情報セキュリティの確保、5-5個人情報保護の要件を満たし、つくば地区での現地作業を含め、業務内容を滞りなく遂行できるようであれば、常住でなくとも可とするというように記載しております。競争性の拡大や、費用削減が期待できるかと考えてございます。

業務従事者は、利用者の問合せ等に対応するものでございまして、要件としては、そこに記載がございまして、SEもしくはオペレーターをしての経験が1年以上、端末管理担当者として、システム運用に従事した経験があること。また、①～③を満たすものということとしております。職員のテレワーク方法というものが、自宅の端末から職場の端末にリモート接続して行う方法となっています。このことから、同様にアクセスいただくかと、受注者に貸与する端末に農研機構が指定する方法にて接続できることというふうに記載をいたしました。それと、情報セキュリティや個人情報の保護については重要でありますから、5-2情報セキュリティの確保、5-5個人情報保護の要件を満たすことを加えさせていただきました。つくば地区では、現地作業について御対応いただく必要があ

るので、そこを含め、業務内容を滞りなく遂行できるということを条件として、記載をしたものでございます。

次に3点目でございます。資料の58分の42ページを御覧ください。こちらもし様書案ですが、応札者の要件を緩和いたします。具体的には、項番6. 応札者の要件、黄色でマーカーを①、②にしてある部分でございます。これまでの仕様書では、これに加えて、③としまして、1,000人以上が在籍する組織において、1,000台以上の端末の運用管理及びエンドユーザー対応の実績があることということを記載しておりましたのですが、今回の調達では削除をいたしました。競争性の拡大になればと考えております。

最後、4点目でございます。ページが前後してしましますが、58分の4ページを御覧いただけますでしょうか。請負業務の引継ぎ、マーカーしてある部分でございますけれども、引継ぎ業務を業務の一部として明確化をするとともに、農研機構が現請負者及び次期の請負者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎの管理を確認すること。引継ぎで発生する費用の負担、作業などを明記いたしました。

このようなことによりまして、改善を図っていかれたらと考えている次第でございます。

説明は以上でございます。御審議のほど、どうぞよろしく願いいたします。

○事務局 ありがとうございます。それでは、ただいま御説明いただきました、本実施要項案について御質問、御意見のある委員の方は、御発言をお願いいたします。

○大山専門委員 説明ありがとうございます。質問があるのですが、ヘルプデスクとシステム構築との関係については、全く違う業者がやっているということなのでしょうかというのが、1点目です。

それから、今度の契約期間内に、更新が起ることが予測されているのかどうか。この2つを教えてくださいませんか。

○佐藤課長 御質問ありがとうございます。

まず1点目のシステムの構築についてでございますけれども、本件、LANシステムヘルプデスクという名称になってございますが、LANシステムにつきましては、業者とはまた別でございます、その部分は、ある意味ではLANシステムの構築には絡まないと申しますか、業務となっております。

○大山専門委員 今までの現行業者もそうですが、同じところが実施したのか、別の業者が実施したのかということをお願いいたします。

○佐藤課長 別でございます。

○大山専門委員 ありがとうございます。契約期間中に更新は予測されますか。

○佐藤課長 現在のところ、LANシステムのところについては、具体的な更新予定はございません。検討しているところでございますが。

○大山専門委員 更新のある・なしで、今回応札する側は、当然リスクが変わる可能性があります。それについては、明記することはできないのでしょうか。

○佐藤課長 お答えします。実際には、その予定というか、何年度とか、そういったところも明確とはなっておりませんので、ちょっと記載するのは難しいかなと考えてございます。

○大山専門委員 逆にないとも言えないのですね。

○佐藤課長 ないとも言えないところでございます。

○大山専門委員 請ける企業から見たとき、予測というか、想定している業務の範囲を越えてしまうことはないのかという心配が出るかもしれないので、今回は説明会があるということですので、多くの会社に入ってもらえるよう、お知らせすると同時に不安を持たれないように、できるだけ説明してあげていただきたいと思います。

開示できる情報というのは、もうほかにはないのでしょうか。例えば、これまでどのような質問があって、どのような状況だった、そのようなことが分かると、どれぐらいかなというのは、リスクを減らして価格を下げようとする、中身が分からないと違ってくると思うのです。それについては、いかがでしょうか。

○佐藤課長 お答えいたします。まず、説明会のほうでの御指摘を頂戴しましたので、そのときには、可能な範囲で丁寧な御説明をしたいと考えております。

それから、問合せとか業務のことにつきましては、冒頭の御説明の中でさせていただいたのですが、問合せ管理台帳というのがございます。A3の図では問合せ管理簿という表記になってございましたけれども、それなど開示したいと考えております。それにより、次期受注者の皆様には、内容をある程度、御理解いただけるのではないかとということで、しっかり開示してまいりたいと考えてございます。

○大山専門委員 ありがとうございます。だとすると、あとは業務として難しいわけではないので、価格ですかね。人を確保するのが難しいということになってくるのかもしれないという心配はありますが、そこはやってみないと分からないこともありますね。

○佐藤課長 ありがとうございます。

○事務局 ほかにいかがでしょうか。

○小尾副主査 御説明ありがとうございます。今回の調達に当たっては、常駐要件を少し緩和するというので、31ページにその記載があるということなのですが、この31ページの記載だと、常駐が本当に緩和されているのかどうかというのが、多分読んでいる人に分かりづらいかと思います。例えば、体制として、最低2名はヘルプデスクに常駐することと書いてあって、その後「なお」と書いてあるのですが、これだけ見ると、何か2名は置いておくけど、結局それプラスアルファのところについては、常駐でない対応を取っても良い、のような形に取られる可能性があるかと思うので、そもそも常駐要件が緩和されていて、最低何名とかではなくて、これだけの業務がしっかりとできるのであれば、常駐する・しないというのは問わない、のような書き方のほうが分かりやすいかと思うので、文書の内容については、事務局と相談して修正いただければ良いかと思いますけれども、ぜひそういう方向で検討いただければと思います。よろしくお願いします。

○佐藤課長 御指摘ありがとうございます。そうですね。分かりやすい表現、分かりやすいものになるよう、検討したいと考えております。ありがとうございました。

○関野主査 御説明ありがとうございました。今の31ページのところの従事者3名以上と書いてありますが、これは過去の履歴とか統計によって3名以上必要だという、5,800人を相手にするから必要だということだと思っております。その説明を、つまり3名要ということ、必要だという説明は、説明会か何かできちんと説明する予定でしょうか。ここが、多分ポイントだろうと思うのです。

○佐藤課長 お答え申し上げます。そうですね。御指摘もいただきましたので、その辺り、しっかり御理解いただけるように説明を心がけたいと考えてございます。ありがとうございます。

○関野主査 ちなみに、問合せが多すぎて、2名でということは絶対にできないのでしょうか。

○佐藤課長 お答えいたします。現状の状況につきまして、資料のほうでは、58分の19ページにございますけれども、実際に要した者について、項番2の従来の実施に要した人員のところでございます。業務従事者が常駐3、非常駐1ということでありまして、3名かなと考えてございます。実際に非常駐のところも、押しなべてというか、年として換算しまして、1名ということでございます。

○関野主査 これは、単に3名いたというだけのことで、本当に仕事があった、質問がありました、対処していましたという説明をしていただかないと、納得感がないのかと思ったので、そういう説明をしていただきたいということでございます。

それからもう一点、34ページにヘルプデスク作業の問合せ対応のところに、電話・ファクス・メールと書いてありますが、ファクスはやめたほうがよろしいかと思うのですが、DXを推進する立場としては。いかがでしょうか。

○佐藤課長 御指摘ごもっともでございます。そうですね。現在では、ファクスではちょっと時代錯誤ということで、はい、そこは削除するようにさせていただきます。

○関野主査 よろしくをお願いします。

○柏木専門委員 御説明どうもありがとうございました。1つだけ教えていただきたいのですが、資料A-4で、契約状況等の備考の欄で、年単位の単価を示していただいているのですが、令和元年度・令和2年度、あと令和3年度・令和4年度で、同じ事業者なのですが、この2回目、令和3年度・令和4年度のほうが、契約の年単位の単価が変わっている、その中身が、例えば人件費とか、何か分かるようでしたら、参考までに教えていただければと思います。よろしくをお願いします。

○佐藤課長 お答え申し上げます。令和元年度の前は、実は所内の職員で対応していたのですが、そこから令和元年度11月からということで、外注をやっぱりしていかないとちょっとやり切れないかなというようなことがございまして、そこから開始をいたしました。その後も、17月の状況等を踏まえ、端末の利用に関しましては仕様書にもリース端末とか出てきますが、まとめて購入して配付することによりまして、結構、業務を追加したといいますか、対象がちょっと増えたというようなところがございまして、あと、ソフトウェアにつきましても、Officeを拡充していったりしたことによりまして、対応する範囲が増えたこと等によるものでございます。

○柏木専門委員 ありがとうございます。

○事務局 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。事務局から、何か確認すべきことがあればお願いします。

○事務局 今、いろいろな御意見をいただきましたが、農研機構のほうで検討するべきことについて、どのようなことがあったかを挙げておきたいと思います。

大山先生から、業者の不安がないように説明会できちんと説明してほしい。例えば、今回の契約中にLANシステムの更新があるかどうかというようなところの説明を丁寧にしてほしいという御意見をいただきました。

あと、開示情報としては、どういうものがあるかということで、問合せ台帳等を開示したいというようなこともありますので、実施要項案に記載するようなところがあれば検討していただきたいと思います。

また、小尾先生からは、常駐要件の記載が分かりづらいということで、要は業務に支障がなければ勤務の形は問わないということだと思いますので、そのあたりがよく分かるような記載方式を考えるということを御提案いただきました。

それから、関野先生から、3名が必要だということについて、しっかりと現状はどうだったかというデータを示す等、説明会で具体的な状況を説明して、きちんと納得できるようにしてほしいというご意見をいただきました。

それから、問合せに対してファクスを使用するというのがありますが、これを削除してはということで、これも検討していただきたいと思います。

以上です。

○事務局 それでは、関野主査、取りまとめをお願いいたします。

○関野主査 それでは、本日の審議を踏まえまして、国立研究開発法人農業食品・産業技術総合研究機構におきましては、引き続き実施要項等を御検討いただきまして、事務局を通して各委員が確認した後に、手続を進めるようお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

(国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構退室)

— 了 —