

令和 5 年 9 月 29 日
独立行政法人自動車事故対策機構

民間競争入札実施事業

「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」の実施状況について。

1. 事業の概要

独立行政法人自動車事故対策機構（以下「ナスバ」という。）の「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」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、民間競争入札を平成 29 年 4 月から実施している。

（1）業務内容

本事業における業務内容は、以下のとおりである。

①資源管理

ハードウェア管理、ソフトウェア管理、データ管理、ネットワーク管理、施設・設備管理、稼働状況報告、アプリケーションソフトウェアの管理等を行う。

②障害管理（対応）

障害の監視、障害原因の究明、回復処理、障害記録・再発防止を行う。

③セキュリティ侵害管理（対応）

セキュリティ侵害の監視、セキュリティ侵害原因の究明、回復処理、障害記録・再発防止を行う。

④性能管理

性能評価の実施、キャパシティ管理を行う。

⑤ヘルプデスク

システム関連の質問、不具合事項の連絡に対して、電話対応等の業務を行う。

（2）契約期間

令和 4 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日までの 3 年間

（3）受託事業者

株式会社シーイーシー

（4）実施状況評価期間

令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（従来の受託者以外の1者）から提出された「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」の業務における競争参加資格など、「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る実施要項」に記載された入札書類を審査した結果、ナスバが定めた要件を全て満たしていることを確認した。また、入札価格については、予定価格の範囲内であった。なお、従来の受託者である株式会社 Minori ソリューションズが入札に参加しなかった理由は、グループ内で合併があり、従来の担当部署が保守業務を担わなくなったためと聞いている。

※令和3年10月に SCSK グループの Minori ソリューションズ、CSI ソリューションズ、Win テクノロジーが合併し、SCSK Minori ソリューションズが発足している。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る実施要項」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ナスバの評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守調達仕様書」に示す運用業務を適切に実施すること。	保守報告書による業務内容を確認したところ、問題なく適切に実施している。
稼働率	稼働率は、99.9%以上とすること。	評価期間の稼働率は、100%であり、99.9%以上である。
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	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（75点以上）を維持すること。 ・問い合わ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）	ヘルプデスクに関する満足度調査は、設問毎の基準スコア（75点以上）を維持している。

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件数 は0件である。
インターネット適性診断システム（ナスバネット）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。	運用上の重大障害件数は0件で ある。
ウイルス情報の把握	本システムがコンピュータウ イルス等に感染し、又はそのお それがあると認められた場合、 直ちにナスバ職員にその旨を 通報するとともに、30分以内 に緊急対処案を提案すること。	本システムがコンピュータウ イルス等に感染し、又はそのお それがあると認められる事象は、 発生していない。また、日々の運 用業務の中で本内容をチェック していることから、サービスの 質は確保されている。
ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス対策ソフトウェアの ウイルス定義ファイルについ て、ベンダーからの緊急リリー スがあった場合は、3時間以内 に適用されるように設定する こと。	ベンダーからの緊急を要するリ リースは、発生していない。ま た、常に最新のウイルス定義フ ァイルが適用されるように運用 していることから、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

- ・市場化テスト実施前経費（契約期間3ヵ年：平成26年4月1日～平成29年3月31日）
102,000千円（税抜）
（年間）34,000千円・・・①

ただし、①の市場化テスト実施前の費用には、アプリケーション改修業務費用年間9,500千円を含む仕様となっていたことから、①の金額を補正する。

- ・市場化テスト実施前の補正金額は、以下の②の金額となる。
（年間）24,500千円・・・②

- ・市場化テスト実施後経費（契約期間3ヵ年：令和4年4月1日～令和7年3月31日）
74,500千円（税抜）※初期費用の1,780千円含む

(年間) 24, 833千円・・・③

ただし、③の市場化テスト実施後の費用には、初期費用である1,780千円(単年度当たり換算:593千円)が含まれている。

初期費用(環境整備に係る各種調整作業、回線敷設に係る費用、スイッチングハブ及び作業用PC調達費用などが含まれる。)は、従来の受託者以外が落札したことから発生したものであり、市場化テスト実施前経費との比較には、なじまないことから、③の金額を補正する。

・市場化テスト実施後の補正金額は、以下の④の金額となる。

(年間) 24, 240千円・・・④

(2) 評価

市場化テスト実施前と後の費用を比較し、削減費用を算出すると、年間260千円の削減となり、3ヵ年では、780千円の削減となる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者からは、「インターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守」の業務について、質の向上に関する改善提案があった。具体的には、以下のとおりである。

(1) サーバアラート発報の改善

サーバ高負荷起因と思われる接続エラーが発生したことを踏まえ、高負荷状態が続いているサーバの再起動を実施する提案があった。サーバ再起動を実施した結果、アラート数が1日100~200件程度減少し、全体数で前週比43%削減され、監視業務が効率化されたとともに、安定運用を実現した。

5. 全体的な評価

業務全体を通じた実施状況は、以下のとおりである。

(1) 実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。

(2) ナスバには、監事及び外部有識者(教授、弁護士等)で構成され、契約の点検・見直しなどを行う「契約監視委員会」が設置されており、本業務に係る契約についても監視の対象とされている。また、実施状況報告については上記委員会によるチェックを受ける、又は外部有識者から個別に意見を伺うことによりチェックを受ける体制が整っている。当期の実施状況報告については、外部有識者及び最高情報セキュリティアドバイザーから適切に実施されているとの評価を得た。

(3) 競争性を高めるため、以下の取組を実施した。

①説明会の複数回開催

②入札公示を早めることにより、公告期間、質問期間及び資料閲覧期間を十分に設けると共に、質問への回答は原則公表

③引継期間の延長(1ヵ月→2ヵ月)

④前回の入札説明会等に参加した事業者や、機構内の他部署の事業者への声かけ

⑤アプリケーション改修を含む仕様と含まない仕様とどちらが応札しやすいか事業者にヒアリングしたところ、含む仕様の場合はアプリケーション、システムの深い知見がないと対応できない等の理由から、含まない仕様が良いとする事業者が多かった。これを踏まえ、含まない仕様とした。

⑥統括管理者の非常駐化、及びいずれかに合格していることが必要な資格に、PMP（米国プロジェクトマネジメント協会 PMI が認定）を追加

(4) 本事業の入札においては、従来の受託者以外が落札し、1期目及び2期目と全て受託者が変わっている。他方で、引き続き1者応札であったことから、競争性の課題が完全に解消されたとは言い難い。しかしながら、民間事業者（11者）へヒアリングを行った結果、そもそもシステムの保守業務については、原則として、自社で構築したシステム以外は請け負わない方針の民間事業者が多いこと、業務の特殊性（完全な独自業務）、高い難易度（必要とされる交通心理学等）、規模が大きい（ステップ数約110万）、問題が発生した場合におけるリスクの大きさ（年間受診者数約48万人、認定機関106者）などナスバネット固有の理由で、体制を構築することが困難であることなどが要因であった。

(5) 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、稼働率は100%であり、セキュリティ上及び運用上とも重大な障害は発生していない。また、ヘルプデスク利用者アンケート調査結果は、設問毎の基準スコアである75点以上を維持している。さらに、ウイルス及びウイルス定義ファイルの更新は発生していないが、適切に対応できる運用がなされていることから、対象業務の質が確保されている。

(6) 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、780千円の経費削減効果があった。

6. 今後の事業について

以上のとおり、競争性の確保における課題について、従来の受託者以外が落札したことから一定の成果は認められるものの、引き続き1者応札であったことから、課題が完全に解消されたとは言い難いが、市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めないため、「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方針」(平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定Ⅱ.1(2))の基準に照らし、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了したい。なお、市場化テスト終了後においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、評価委員会等第三者チェック機能を維持し、引き続き、法の趣旨に基づき、ナスバ自ら公共サービスの質の維持向上及びコスト削減等を図る努力をしてまいりたい。

ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

1. 調査対象者（ヘルプデスクに実際に問い合わせた事業者の中でメールアドレスをナスバで把握できる者に対し実施）

1年次（令和4年4月1日～令和5年3月31日）276者のうち30者回答（11%）

2. 項目別集計結果

設問1：お問い合わせから回答までに要した時間

設問2：回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

設問3：回答又は手順にて示された解決方法の適切さ

設問4：担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

(1) 1年次（令和4年度）調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1. 満足（100点）	11	11	12	18
2. ほぼ満足（80点）	10	10	11	6
3. 普通（60点）	8	6	5	5
4. やや不満（40点）	1	3	2	1
5. 不満（0点）	0	0	0	0
平均スコア	80.7点	79.3点	82.0点	87.3点

※ヘルプデスク利用者に対して、4つの項目（①お問い合わ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回答又は手順にて示された解決方法の適切さ④担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等））の満足度について、年1回のアンケートを実施し、各項目につき、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足（配点80点）」、「普通（配点60点）」、「やや不満（配点40点）」、「不満（0点）」として、全体の平均スコアを算出した。

※調査方法は、メールにてMicrosoft Formsにより作成したアンケートフォームに入力してもらうことにより実施し、費用をかけずに実施した。