

令和5年10月25日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業

「(独)自動車事故対策機構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」の評価について(案)

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)第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事項	内容
実行政機関	独立行政法人自動車事故対策機構(NASVA(ナスバ))
事業概要	独立行政法人自動車事故対策機構の本部、支所(50拠点)、利用契約を結んだ自動車運送事業者及び国土交通省より認定された事業者(認定機関106者、年間受診者数約48万人)が利用するインターネット適性診断システム(ナスバネット)について、①資源管理、②障害管理(対応)、③セキュリティ侵害管理(対応)、④性能管理及び⑤ヘルプデスク業務を行う。
実施期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日(3年間)
受託事業者	株式会社シーイーシー
契約金額(税抜)	74,500千円(単年度24,833千円)
入札の状況	1者応札(説明会参加=2者/予定価内=1者)
事業の目的	自動車事故防止業務の一環として、バス、ハイヤー、タクシー、トラックなどの自動車運送事業で使用する自動車の運行の実務にあたる運転者に対して、運転者適性診断を実施している。 この運転者適性診断をシステム化したインターネット適性診断システムが円滑に動作するよう、アプリケーションのメンテナンスを行い、さらに、データセンタを保守する運用事業者、サーバのハードウェアとソフトウェアを保守する運用事業者及びネットワークを保守する運用事業者と連携して、システム全体の運用について、保守及び監督を行うもの。
選定の経緯	過去から継続して3回以上競争性の改善を要請していたところ、自主的選定され、平成28年度の公共サービス改革基本方針(平成28年6月28日閣議決定)別表に記載された。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することとする。

2 検討

(1) 評価方法について

独立行政法人自動車事故対策機構から提出された令和4年4月から令和5年3月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保され るべき質 の達成状 況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準	評価
	①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。	適 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。
	②稼働率 稼働率は、99.9%以上とすること。	適 評価期間の稼働率は、100%であり、99.9%以上である。
	③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）	適 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。
	④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。	適 セキュリティ上の重大障害件数は0件である。
	⑤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	適 運用上の重大障害件数は0件であ

	<p>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。</p>	る。
	<p>⑥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。</p>	適 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。
	<p>⑦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。</p>	適 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。
民間事業者からの改善提案	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 	

(3) 実施経費（税抜）

アプリケーション改修業務を控除した従来経費と、初期費用を控除した実施経費を比較すると、下記のとおり、1.1%（780千円）の削減を達成している。

なお、落札率についても、市場化テスト実施前と比較して20ポイント以上低下している。

従来経費	73,500千円（単年度当たり24,500千円） ※アプリケーション改修業務費用9,500千円／年を除く。
実施経費	72,720千円（単年度当たり24,240千円） ※初期費用1,780千円（単年度あたり換算593千円）を除く。
増減額	780千円減額（単年度あたり260千円減額）

増減率	1. 1 %減
-----	---------

【検討】

	【市場化テスト前】	第1期	第2期（今期）
	平成26～28年度 3か年平均	平成29～令和3年度 5か年平均	令和4～6年度 3か年平均
契約金額 [A]	34,000千円	27,600千円	24,833千円
初期費用 [B]	—	—	593千円
アプリケーション改修業務（年間）[C]	9,500千円	—	—
実施経費[A-(B or C)]	24,500千円	27,600千円	24,240千円
従前経費との比較	—	3,100千円	260千円
増減額（増減率）		(+12.7%)	(▲1.1%)

注)「初期費用」は、第1期の事業者以外の者が受託したことによる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もので、1,780千円であるが、実施経費の比較のため、単年度当たりの金額（593千円）としている。

（4）競争性改善のための取組

競争性の改善のため、独立行政法人自動車事故対策機構が実施した主な取組は、下記のとおりである。

- ① 市場化テスト第1期において、仕様内容の大幅な見直しを実施した。
 - 入札参加資格を「A等級」のみを「A又はB等級」に緩和
 - アプリケーション改修業務を除外
 - 従来の実施状況の開示
- ② 第1期の事業の評価結果を踏まえて、第2期において次のとおり対応した。
 - ヘルプデスクに関するアンケートを発注者が行う旨を明示することにより、発注者が事業主体として担う責務と、受注者が契約に基づき履行する業務とを、明確に区別した。
 - 休日及び夜間の対応について、過去の実績を仕様書に明記
- ③ 第2期において、事業者ヒアリング等を踏まえて次のとおり対応した。
 - 入札説明会の開催を複数回（2回）開催
 - 入札公示を早め、公告期間を22日間から76日間、質問期間を20日間から67日間に延長し、また、資料の閲覧を可能としてその期間を67日間確保するとともに、質問内容及び機構からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたす

べての者に公表

- 引継期間を1か月間から2か月間に延長
- 前回の入札説明会等に参加した事業者や、機構内の他部署の関連事業者への声かけやヒアリングを実施
- アプリケーション改修業務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をしたところ、含む仕様の場合はアプリケーションや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とを受けて、現状通り、同業務を含まない仕様とした。
- 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 認定）を追加
- 業務を把握しやすくするため、以下の関連資料を閲覧可能とした。
 - ・システム設計資料
 - ・過去3年間のシステム保守報告書
 - ・診断端末（契約事業者）設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアル
 - ・職員用端末（本部／支所）設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアル

（5）業務の特殊性等

本事業の特殊性等について、更なる改善が困難な事情は、下記のとおりである。

（ア）業務の特殊性

インターネット適性診断システム（ナスバネット）は、一般的な汎用ソフトウェアとは異なり、国土交通大臣から認定を受けた適性診断システムであり、当機構含めた3者しか認定を受けていない極めてニッチな分野の業務であることから、業務の実施に際して、民間事業者にこれまで蓄積されたノウハウ等が相対的に活かしづらい業務であり、体制構築が困難な業務である。

（イ）業務の難易度

本業務には、プログラム改修が含まれていないものの、障害発生時の原因追及が含まれており、これには本システムのプログラムを解析する能力が求められるところ、プログラム解析には交通心理学等の理解も必要となり時間も掛かることから、体制構築が困難な業務である。

（ウ）システムの規模

本システムは、上記（ア）及び（イ）の事情に加え、ステップ数（コンピュータプログラムの規模を測る指標の一つで、何らかの意味のある処理を行っているソースコードの行数のこと）が約110万と膨大である一方、本業務は運用管理及び保守業務となることから予算規模が小さく、民間事業者にとって利益が見込みづらい上に、システムの規模が大きいことから把握するのに時間がかかる

ことなどから、体制構築が困難な業務である。

(エ) 問題発生時のリスク

万が一、長期にわたって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が発生した場合、受診者（年間受診者数約48万人）が受診することができなくなり、場合によっては、事業用自動車の運転者が乗務を開始できなくなる事態が生じてしまう。また、自動車事故対策機構と同様に適性診断業務を実施する国土交通大臣の認定機関（106者）に対して本システムを提供しており、重大障害が発生すると、これらの認定機関にも影響を与えることから、問題が発生した場合におけるリスクが極めて大きく、民間事業者がそのリスクを排除するための体制構築が困難な業務である。

(オ) 第1期及び第2期の請負事業者が応札した理由及び未入札事業者が応札しなかった理由

○ 本事業では、従前の請負事業者から市場化テスト第1期及び第2期と全て受託者が異なっており、いずれも1者応札となつたが、受託者が異なった理由及び応札した理由についてヒアリングした結果は次のとおり。

- ・ 従前の請負事業者は、会社の経営判断として、本業務の人員を他の業務に投入することとして応札しなかつたため、第1期は株式会社Minoriソリューションズが応札した。
- ・ 第2期は、株式会社Minoriソリューションズはグループ内（SCSKグループ）で合併があり、従来の担当部署が保守業務を行わなくなったことから応札しなかつたため、株式会社シーイーシーが応札した。同社は令和元年5月から「インターネット適性診断システム（ナスバネット）のソフトウェア・ハードウェアの賃貸借及び保守」を受託していたことから、現行のシステムにある程度精通していたため応札したとしている。

○ 今まで入札しなかつた事業者にヒアリングをした結果、上記（ア）～（エ）により体制を構築するのが困難である旨、自社で構築したシステムの保守業務以外は請け負わないとする旨の意見があった。

（6）評価のまとめ

前記「（2）対象公共サービスの実施内容に関する評価」記載のとおり、業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、全て目標を達成していると評価できる。また、民間事業者の改善提案についても、サーバアラート発報の改善による監視業務の効率化等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、「（3）実施経費」記載のとおり、1.1%の経費削減効果及

び落札率の低下が認められており、公共サービスの質の維持向上、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

一方、1者応札が継続しており、競争性に課題が認められる。

この点、「(4) 競争性改善のための取組」記載のとおり取組を実施したものの、「(5) 業務の特殊性等」記載のとおり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ものと認められる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、独立行政法人自動車事故対策機構に設置している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ことが予定されている。

(7) 今後の方針

本事業については、競争性の確保において課題が認められ、良好な実施結果を得られたと評価することが困難であるものの、「(6) 評価のまとめ」のとおり、市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善は見込めないものと認められる。

以上のことから、本事業については、「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）Ⅱ.

1. (2) の基準を満たしているものとして、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することとする。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、独立行政法人自動車事故対策機構が自ら公共サービスの質の維持向上、コストの削減及び事業の透明性の確保を図っていくことを求めたい。

なお、本事業における競争性の改善のため、今後、本システムの刷新等を行う際に、構築した事業者以外が運用・管理することを想定して、競争性が上がるような仕様を検討する等、より多くの事業者が入札に参加できるような環境整備をすることが必要であると考える。

さらに、独立行政法人自動車事故対策機構に対し、今後も受託者の決定プロセス及びコストの透明性を確保するよう求めるとともに、競争性の改善を通じた公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図るため、本事業の目的・理念に沿う範囲内で、事業の実施方法等についての見直しを含めた不断の検討を要請する。

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つ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カ年では、780千円の削減となる。また、落札率についても市場化テスト実施前と比較して20ポイント以上と大きく低下しており、一定の成果が得られた。

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

業務全体を通した実施状況は、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ヶ月→2ヶ月）

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（年間受託者数約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。また、落札率についても市場化テスト実施前と比較して20ポイント以上と大きく低下しており、一定の成果が得られた。

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て、より多くの事業者が入札に参加できるような環境整備の検討を行い、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

回答 \ 設問	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。

(別紙2) 自己チェック資料

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業務」 の自己チェック資料

① 「実施要項における競争性改善上のチェックポイント」の対応状況

- ・説明会を複数回（2回）開催した。
- ・入札公示を早めることにより、公告期間を22日間から76日間、質問期間を20日間から67日間に延長し、また、資料の閲覧を可能としてその期間を67日間とすることで入札準備期間を十分に設けると共に、質問内容及び機構からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開した。
- ・以下の関連資料の閲覧を可能とすることにより、より業務について把握しやすくした。
 - ①システム設計資料
 - ②過去3年間のシステム保守報告書
 - ③診断端末(契約事業者)設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアル
 - ④職員用端末(本部／支所)設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアル
- ・引継期間を1ヵ月から2ヵ月へ延長した。
- ・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を実施した。
 - ・休日及び夜間の対応について、過去の実績を仕様書に明記した。
 - ・ヘルプデスクに関するアンケートを発注者が行う旨を明示するなどして、発注者が事業主体として担う責務と、受注者が契約に基づき履行する業務とを、明確に区別した。
 - ・事業者へのヒアリングしたところ、アプリケーションの改修を含まない仕様が良いとする事業者が多かったことを踏まえ、アプリケーション改修を含まない仕様とするなど、参入障壁の緩和に務めた。
 - ・入札参加資格は、特定の事業者しか応札できないなど、競争性を阻害するような要件を含めていない。
 - ・民間事業者にヒアリングを行い、何が参入に当たっての障壁となっているか等を確認した。

② 実施状況の更なる改善が困難な事情の分析

○監理委員会からの指摘事項も踏まえ、競争性改善に向けた対応は全て行った。また、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。その事情について、民間事業者にヒアリングを行い、分析した結果は以下のとおりである。

1. そもそも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かった。
2. 以下のナスバネット固有の理由等で、体制を構築することが困難である民間事業者が存在していた。

(ア) 業務の特殊性（完全な独自業務）

本件業務は、一般的な汎用ソフトウェアとは異なり、国土交通大臣から認定を受けて初めて適性診断システムとして使えるようになり、3者しか認定を受けていないという極めてニッチな分野の業務であることから、これまでに民間事業者で蓄積されたノウハウ等が相対的に活かしづらく体制構築が困難な業務と言える。

(イ) 高い難易度（必要とされる交通心理学等）

本件業務には、プログラム改修が含まれていないものの、障害発生時の原因追及が含まれており、プログラムを解析する能力が求められるところ、適性診断システムであるため、プログラム解析には、交通心理学等の理解も必要となり時間がかかるから、体制構築が困難な業務と言える。

(ウ) 規模が大きい（ステップ数約110万）

本システムは、上記（ア）及び（イ）の事情に加え、ステップ数（コンピュータプログラムの規模を測る指標の一つで、何らかの意味のある処理を行っているソースコードの行数のこと）が約110万と膨大である割に運用管理及び保守業務となることから、予算規模が小さく、民間事業者にとって、利益が見込みづらいうえに、システムを把握するのにも時間がかかるなどすることから、体制構築が困難な業務と言える。

(エ) 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）

万が一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が発生した場合、受診者は受診することができなくなり、場合によっては、事業用自動車の運転者が乗務を開始できなくなる事態が生じてしまう。また、国土交通大臣の認定を受けて、自動車事故対策機構と同様に適性診断業務を実施する機関に対し、インターネット適性診断システム（ナスバネット）を提供しており、重大障害が発生すると、この他の認定機関（106者）にも影響を与えることから、問題が発生した場合におけるリスクが極めて大きく

なっており、民間事業者がそのリスクを排除するための体制構築が困難な業務と言える。