

令和 7 年 6 月 12 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
「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
実施行政機関等	国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構
事業概要	LAN システムヘルプデスク業務
実施期間	令和 5 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日（市場化テスト 1 期目）
受託事業者	大興電子通信株式会社
契約金額（税抜）	76,788,000 円（単年度当たり：25,596,000 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝7 者）不落随契
事業の目的	本業務は、国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構（以下、農研機構という）が別途締結するリース契約により調達し、農研機構 LAN システムの業務用ネットワークに接続する Windows 10 及び 11 デスクトップ業務用端末、ならびに既存の業務用端末、また在宅勤務に使用する購入端末、レンタル端末、および既存の持出用端末に対応するヘルプデスクを開設し、問合せ・障害対応や端末管理などの業務を行うもの
選定の経緯	1 者応札が継続している案件として、令和 3 年度の事業選定において、競争性の改善を目的として「自主選定」され、令和 4 年 7 月 5 日閣議決定別表に記載されたもの

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保において改善の余地があると認められる。

2 検討

(1) 評価方法について

国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構から提出された令和5年4月から令和7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（一例）	評価																
	ア 業務内容 「国立研究開発法人農業・食品産業技術同号研究機構の LAN システムヘルプデスク業務仕様書」に沿って運用業務を適切に実施すること	適 運用業務を適切に実施しており、確保されるべき質は達成されている																
	イ 利用満足度調査の結果 業務開始後、年 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対し次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は 50%以上）し、その結果の基準スコア（60 点以上）を維持すること ① 問い合わせから回答までに要した時間 ② 回答または手順に対する説明の分かりやすさ ③ 回答または手順に対する結果の正確性 ④ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	適 R5 年度、R6 年度とも基準スコアは全て達成していた <table><tr><td></td><td>R5 年度</td><td>R6 年度</td></tr><tr><td>①</td><td>87.3 点</td><td>91.5 点</td></tr><tr><td>②</td><td>85.1 点</td><td>88.1 点</td></tr><tr><td>③</td><td>85.1 点</td><td>87.5 点</td></tr><tr><td>④</td><td>87.6 点</td><td>90.3 点</td></tr></table>			R5 年度	R6 年度	①	87.3 点	91.5 点	②	85.1 点	88.1 点	③	85.1 点	87.5 点	④	87.6 点	90.3 点
		R5 年度	R6 年度															
	①	87.3 点	91.5 点															
	②	85.1 点	88.1 点															
	③	85.1 点	87.5 点															
④	87.6 点	90.3 点																
ウ 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等の重大な障害	適 R5 年度、R6 年度とも 0 件																	
エ 業務端末運用上の重大障害件数 問合せを受けた業務端末が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、業務に多大な障害が生ずるような重大な障害	適 R5 年度、R6 年度とも 0 件																	
オ 問題解決率 全問い合わせ件数のうち、問題が解決した割合	適 R5 年度 100% R6 年度 100%																	
カ 当日中の回答率 問い合わせを受けてから 24 時間以内（休祝日を	適 R5 年度、R6 年度とも年間																	

	挟む場合は非勤務日を除外してカウント)での回答 及び問い合わせを受け付けた旨の初回の連絡 を通して 100%
民間事業者からの改善提案	(1) これまで多く寄せられた質問に対して、カテゴリ別にまとめた FAQ を作成して公開した。これにより質問者から FAQ に記載されている内容と同等の問い合わせがあった場合において、ヘルプデスクの方が FAQ の記載内容の確認を促すことでより早期に解決する、といった改善につながっている。 (2) 業務システムの利用手順等が掲載されているページのリンクをヘルプデスクの問い合わせ先案内に掲載し、ヘルプデスクへの問い合わせ前に確認してもらえよう構成を変更したことで利用者の利便性が向上するとともに、ヘルプデスクから利用手順等の案内をする負担を減らすことによる業務のリソース確保につながった。 (3) 電話、メールで解決できない又は、現地対応できない場合にリモートにより対応できる仕組みを構築した。リモートにより質問者の PC の操作を確認しながら問題点の洗い出しや対処法の提案を行うことが可能となり、構築前と比較してよりシームレスな対応が可能となった。 (4) PC の初期設定マニュアルで利用者から改善要望のあった内容を見直し更新した。マニュアルに記載した操作画面を確認することで、設定に誤りがあった場合の判別が容易となったことから、今後は統一的な運用が可能となる。

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して 18.7%（年額 5,904 千円）減少している。応札者要件の緩和、常駐者要件の緩和等により、一定の効果があつたものと評価できる。

市場化テスト前 （令和 3 年 4 月～令和 5 年 3 月）	31,500 千円（年額）
実施経費 （令和 5 年 4 月～令和 8 年 3 月）	25,596 千円（年額）
増減額	5,904 千円減額（年額）
増減率	<u>18.7%減</u>

(4) 評価のまとめ

確保されるべき対象業務の質については、全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者からの運用に関する改善提案等、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。

実施経費についても、「(3) 実施経費」記載のとおり、一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持と合わせて、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、競争性においては、応札者要件の緩和、常駐者要件の緩和、引継ぎの業務や経費負担の明確化を行い、あわせて入札説明会による公告内容の周知等にも取り組んだ結果、2者応札となったが、不落となり随意契約としたことについて課題が認められる。

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、農業・食品産業技術総合研究機構に設置されている外部有識者で構成される契約監視委員会により、事業実施状況のチェックを受ける態勢がある。

(5) 今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

そのため、次期事業においては、上記の課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

令和 7 年 5 月 23 日

国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構

民間競争入札実施事業

「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」 の実施状況について

1. 事業の概要

「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により令和 5 年度及び令和 6 年度において「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」を実施している。当該法律の下での事業の運営は、第 1 期目である。

（1）業務内容

農研機構の役職員が使用するリース等により調達した農研機構 LAN システムに接続する業務用端末、レンタル等により調達して在宅勤務に使用する端末等の障害問い合わせやソフトウェアの導入支援などの問題解決に対応するヘルプデスク業務を行っている。

（2）業務期間

令和 5 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日（3 年間）

（3）契約金額

76,788 千円（税抜）

（4）受託事業者

大興電子通信株式会社

（5）実施状況評価期間

令和 5 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

（6）受託事業者決定の経緯

実施要項に基づき、事業者（3 者）から提出された競争参加確認申請書及び応札要件の確認資料に基づき確認した結果、当機構で求めた仕様書の要求事項が 3 者とも全て満たされていることを確認した。

一般競争入札（最低価格落札方式）にあたっては、令和 5 年 1 月 25 日の開札日前に 1 者が辞退したものの、2 者が入札に参加した。1 回目の開札では落札者がなく、再度入札を行

ったが同様に2者とも落札とならなかったことから、再度入札で有効な入札を行った最低価格の入札者と契約締結に向けて協議を行ったところ、契約締結の意向があり同日に見積書の提出があった。

提出のあった見積額が予定価格の範囲内であったため、上記(4)を契約の相手方として決定した。(不落随意契約)

2. 確保されるべき質の達成状況及び評価

「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」に関する民間競争入札実施要項(令和4年7月5日閣議決定)において定めた民間事業者が確保すべき質の達成状況に対する評価は以下のとおり。

ア 業務内容

「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仕様書」に沿って運用業務を適切に実施しており、確保されるべき質は達成されていると認められる。

イ 利用満足度調査の結果

業務開始後、年1回の割合でヘルプデスク利用者に対し次の項目の満足度についてアンケートを実施(回収率は50%以上)し、その結果の基準スコア(60点以上)を維持することとした。

- ① 問い合わせから回答までに要した時間
- ② 回答または手順に対する説明の分かりやすさ
- ③ 回答または手順に対する結果の正確性
- ④ 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)

各質問とも「満足」(配点100点)、「ほぼ満足」(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)を算出した結果、R5年度、R6年度とも基準スコアは全て達成していた。

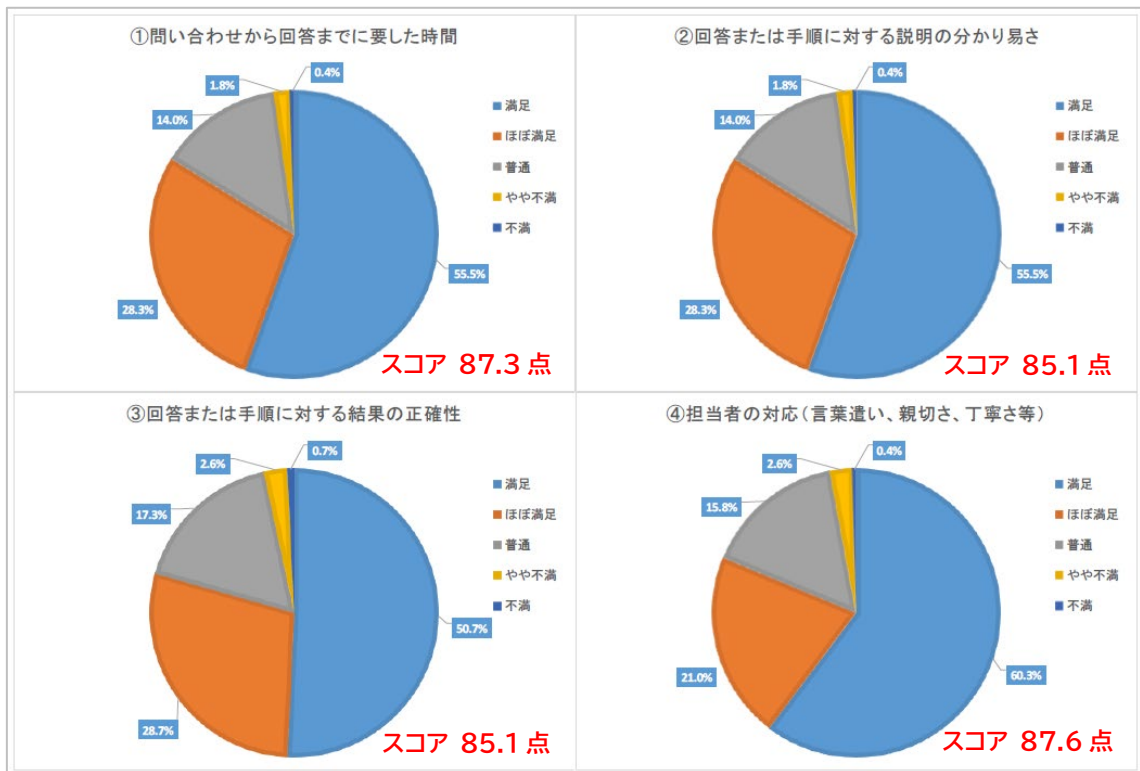


図 2-1 利用満足度調査結果（R5 年度）
回収率：54.4%（実施数：500 件 回答数：272 件）

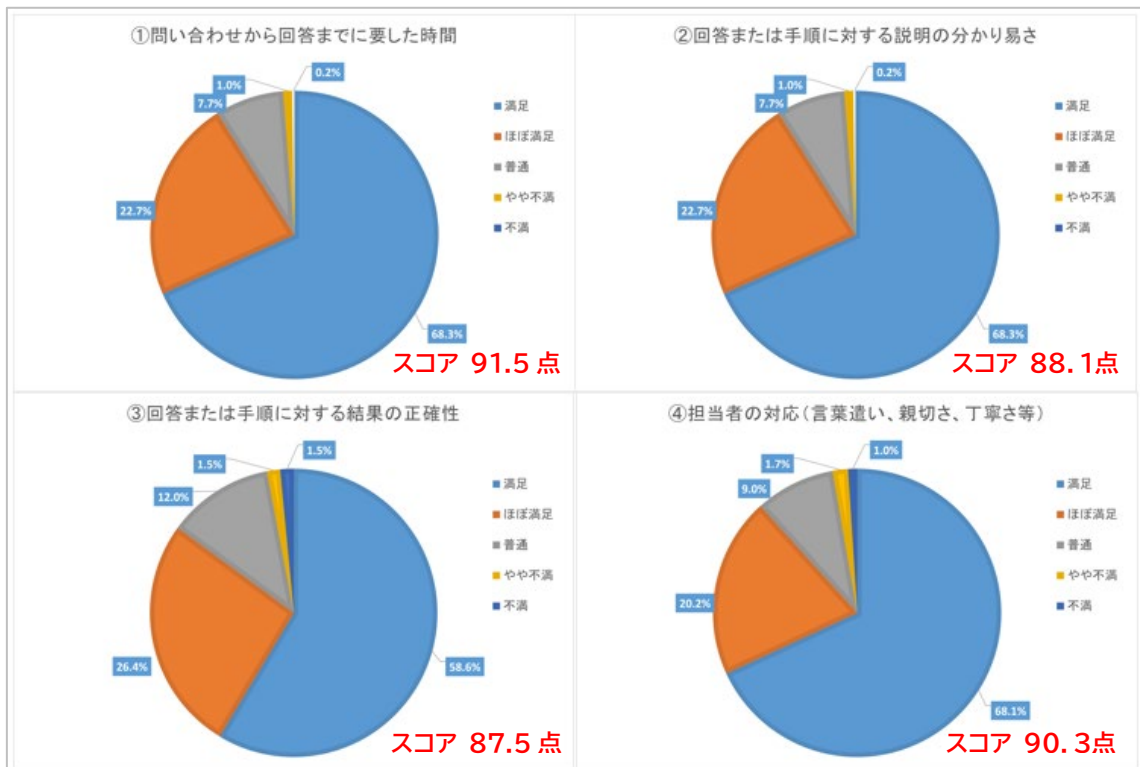


図 2-2 利用満足度調査結果 (R6 年度)

回収率：66.3%（実施数：605 件 回答数：401 件）

ウ 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等の重大な障害は、R5 年度、R6 年度とも 0 件であった。

エ 業務端末運用上の重大障害件数

問合せを受けた業務端末が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、業務に多大な障害が生ずるような重大な障害は、R5 年度、R6 年度とも 0 件であった。

オ 問題解決率

全問い合わせ件数のうち、問題が解決しているのは、R5 年度が年間平均で 96.7%だった。R6 年度は年度末に実施した端末セキュリティシステム移行作業があった関係から、例年の繁忙期と比較しても 3 月は 2 倍以上の問い合わせがあり年間平均は 92.7%となった。ただし、対応中（未完了）の案件は、R5 年度、R6 年度とも月別の報告時点の件数であり、その時点で全て対応方法は案内済で、それに対する対応結果の回答待ちだったものの件数であり、その後は全て完了している。

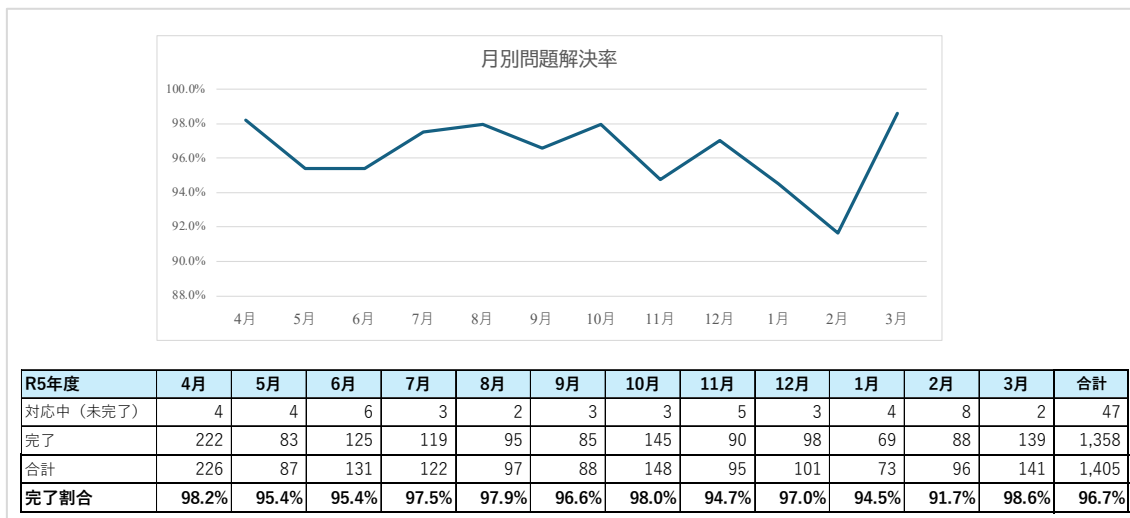


図 2-3 月別問題解決率（R5 年度）

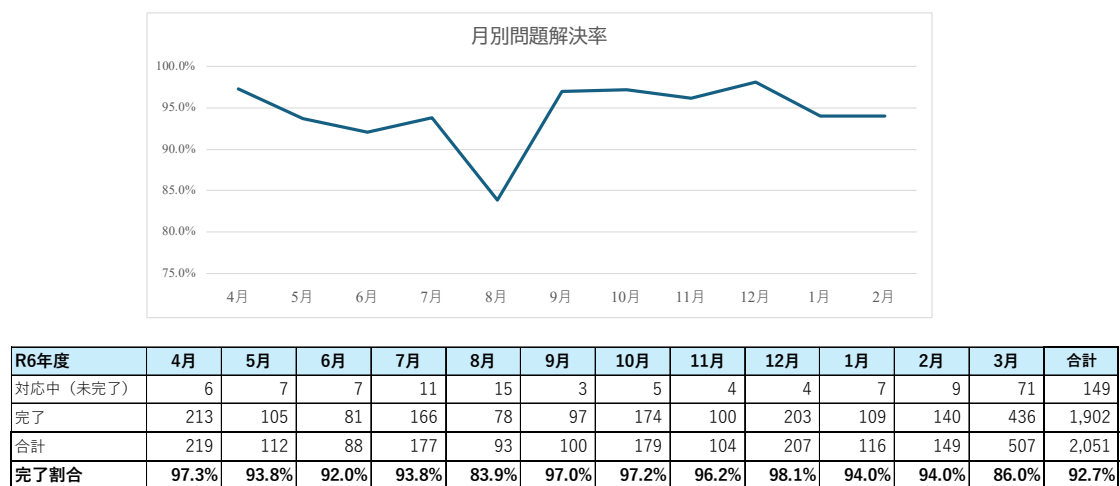
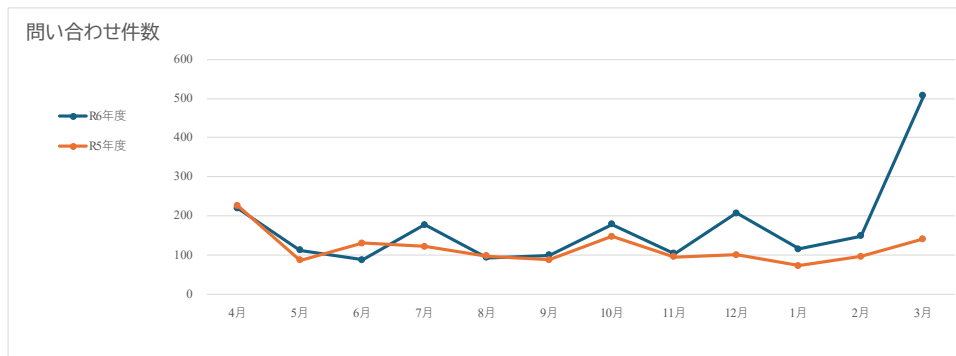


図 2-4 月別問題解決率（R6 年度）

カ 当日中の回答率

問い合わせを受けてから 24 時間以内(休祝日を挟む場合は非勤務日を除外してカウント)での回答及び問い合わせを受け付けた旨の初回の連絡は R5 年度、R6 年度とも年間を通して 100%であった。



問い合わせ件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
R6年度	219	112	88	177	93	100	179	104	207	116	149	507	2,051
R5年度	226	87	131	122	97	88	148	95	101	73	96	141	1,405

図 2-5 問い合わせ対応件数（R5 年度及び R6 年度）

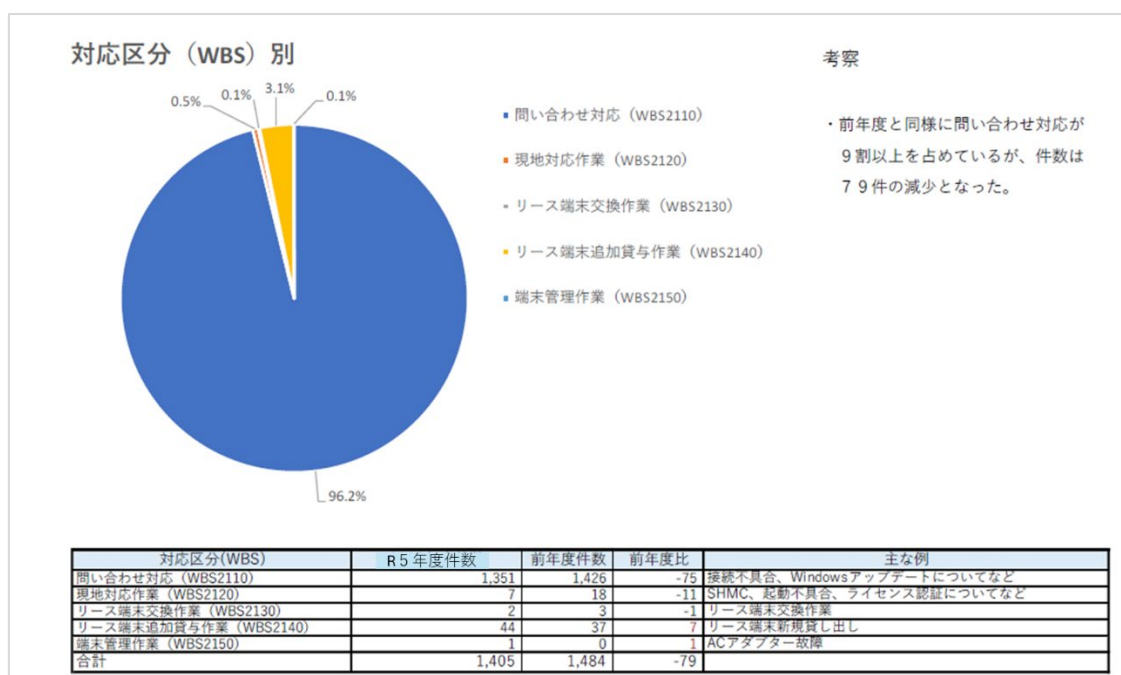


図 2-6 問い合わせ対応区分別件数（R5 年度）

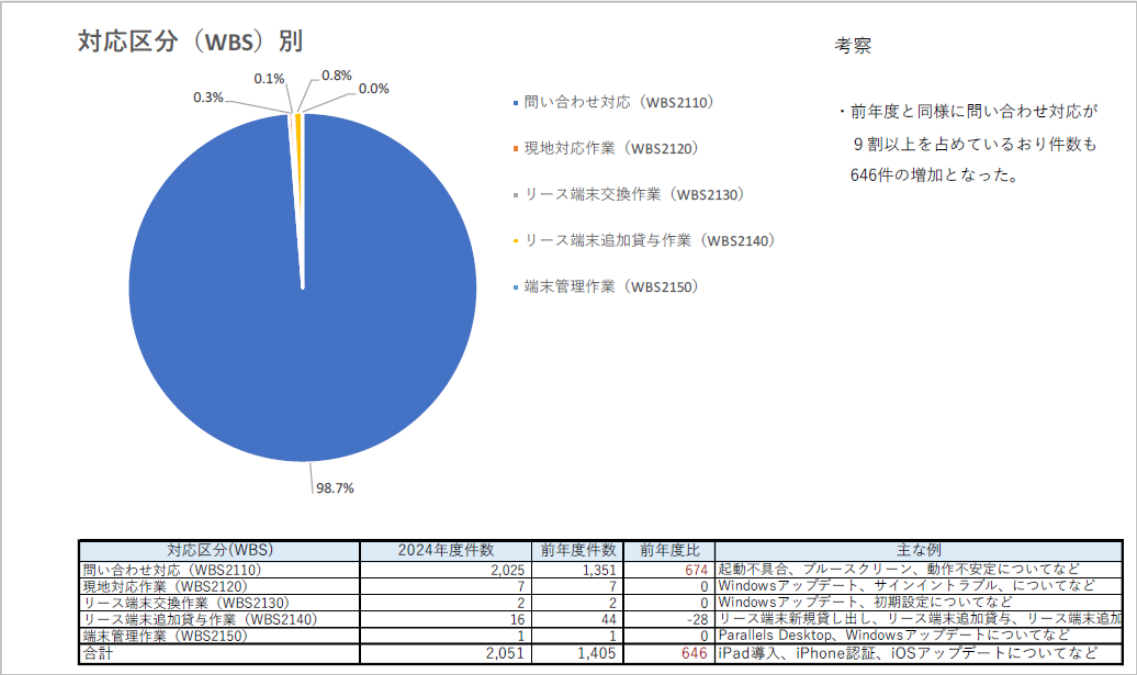


図 2-7 問い合わせ対応区分別件数（R6 年度）

3. 実施経費の状況及び評価

市場化テスト実施前（R3 年度契約）と実施後（R5 年度契約）を年度単位の比較として検証する。

（1）実施経費

R5～R7 年度（税抜） 76,788 千円①
 年額 ① ÷ 3 25,596 千円②

（2）経費削減効果

R3～4 年度との比較
 市場化テスト開始前の実施経費（年額、税抜） 31,500 千円③
 削減額：③－② 5,904 千円
 削減率：1－②÷③ 18.7%

（3）評価

市場化テスト実施前契約の年度単位での比較においては、年間 18.7%（5,904 千円）経費が削減されている。

市場化テストによる 2 年間の複数年契約から 3 年間の複数年契約への移行により、業務経験及び回答事例の蓄積や業務の効率化が期待できたと認められる。

以上のことから、経費削減効果があったと評価できる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からアンケートによる利用者からの意見を踏まえ改善提案がなされ、実施されている。

- (1) これまで多く寄せられた質問に対して、カテゴリ別にまとめた FAQ を作成して公開した。これにより質問者から FAQ に記載されている内容と同等の問い合わせがあった場合において、ヘルプデスクの方が FAQ の記載内容の確認を促すことでより早期に解決する、といった改善につながっている。
- (2) 業務システムの利用手順等が掲載されているページのリンクをヘルプデスクの問い合わせ先案内に掲載し、ヘルプデスクへの問い合わせ前に確認してもらえるよう構成を変更したことで利用者の利便性が向上するとともに、ヘルプデスクから利用手順等の案内をする負担を減らすことによる業務のリソース確保につながった。
- (3) 電話、メールで解決できない又は、現地対応できない場合にリモートにより対応できる仕組みを構築した。リモートにより質問者の PC の操作を確認しながら問題点の洗い出しや対処法の提案を行うことが可能となり、構築前と比較してよりシームレスな対応が可能となった。
- (4) PC の初期設定マニュアルで利用者から改善要望のあった内容を見直し更新した。マニュアルに記載した操作画面を確認することで、設定に誤りがあった場合の判別が容易となったことから、今後は統一的な運用が可能となる。

5. 外部有識者の評価

本事業の実施状況について、外部有識者から評価を受けており、競争性の確保、確保されるべき質、経費削減に関しては「良好」又は「概ね良好」であるとの評価であり、実施状況全体の評価としては「良好」であるとの評価であった。

6. 全体的な評価

以上を含めた実施状況の全体的な評価は、以下のとおりである。

- (1) 期間中、受託民間事業者が業務改善指示を受けることや、業務にかかる法令違反行為等はなかった。
- (2) 当機構には、監事及び外部有識者（弁護士、公認会計士等）で構成している契約監視委員会が設置されており、実施状況についてチェックを受ける体制を確保している。
- (3) 入札に当たっては、1. (6) において先述のとおり、2 者の応札があり、2 者とも

応札の条件を満たしていたが、2度の入札においても落札者がなかったことから、再度の入札で有効な入札を行った者のうち最低価格であった者と随意契約を締結したものであるが、応札者は2社であったことから競争性は確保されていたと認められる。

- (4) 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は、2.において先述のとおり、目標値を達成しており、民間事業者からの改善提案に基づき改善に向けての取り組みが積極的に行われていることから、達成していると認められる。
- (5) 従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、3.において先述のとおり、物価及び労務単価の上昇を考慮すれば、経費削減の点で効果を上げてしていると認められる。

7. 今後の方針

上記結果から、本事業については、総合的に判断し良好な結果が得られていることから、「市場化テスト終了プロセスに関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1.（1）に基づき、市場化テストを終了し、今後は当機構の責任において本業務を実施することとしたい。

なお、市場化テスト終了後も、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を踏まえたうえで、引き続きサービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくこととしたい。