

入札監理小委員会における審議結果報告 「農研機構役職員の端末利用に関するヘルプデスク業務」

国立研究開発法人農業・食品産業技術総合研究機構の標記業務について、当該民間競争入札実施要項（案）を入札監理小委員会において審議したので、その結果（主な論点と対応）を以下のとおり報告する。

1. 事業の概要

（1）事業の概要

○事業概要

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。）が調達した業務用及び持出用端末について、利用者からの問合せに対応するヘルプデスクを開設し、トラブル・障害対応などの業務を行うものである。

○事業期間

第1期：令和5年4月1日～令和8年3月31日（36か月間）

第2期：令和8年4月1日～令和11年3月31日（36か月間）
（市場化テスト2期目）

○事業の目的

業務用端末や在宅勤務に使用する端末の障害、ソフトウェアの導入支援などをはじめとして、農研機構役職員が利用する端末の円滑な利用ができるようヘルプデスクを実施する。

（2）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日閣議決定の公共サービス改革基本方針別表に初めて記載されたものである。

（3）前回事業の入札結果について

前回、第1期（令和5年度から令和7年度）の入札においては、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。

2. 競争性改善のための取組について

第2期における競争性改善の観点のための新たな取組として、以下を実施。

【対応1】調達件名の変更

農研機構が構築したLANシステム運用に係るヘルプデスク業務であるとの誤認を防ぐため、実態に即した件名への変更を行った。（以前の調達件名は、「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」)

【対応２】業務従事者の人数を変更

農研機構役職員が利用する端末の問い合わせに対するヘルプデスク業務従事者を「３名以上」から「２名」に変更し、要員確保要件を緩和した。
(資料５－２ P. 31/52)

【対応３】業務内容の見直し

市場化テスト前は、業務従事者について、主として、つくば地区のヘルプデスク室に常駐としていた。第１期において、一定の条件を満たすことにより常駐でなくとも可としたところ。

これをリモートメインとし、問い合わせ業務に注力することとした。

① 現地対応業務を削除

以下の現地対応業務を削除した。

- ・ 各つくば地区研究センター等における障害復旧のための現地対応作業
- ・ 端末の問い合わせ対応業務あるいは現地対応の結果から、リース端末交換が必要と認められた場合における端末交換作業
- ・ 既存の端末について、端末の問い合わせ対応業務あるいは現地対応の結果から、リース端末の貸与が必要と認められ、かつエンドユーザーから貸与希望があった場合における端末の追加貸与作業
- ・ リース端末について、農研機構が用意する端末管理台帳による管理作業

② 業務場所をリモートに変更

業務場所をリモートとした。

(資料５－２ P. 30/52)

【対応４】引継ぎ業務、経費負担の明確化

引継ぎ業務を明確化するとともに、引継ぎに発生する費用負担先を明記した。

(資料５－２ P. 33/52)

３．実施要項（案）の審議結果について

【論点１】

(資料５-2 P. 30/52) 3-3(1)③について、障害が、端末に起因するものか、L2 スイッチ等に起因するものか不明な場合、受託者が原因調査を現地で対応するのか読み取りにくいので、誤解を招かない分かりやすい記載とすべき。

【対応１】

「作業は利用者からの聞き取り等、リモートで実施可能な範囲とする。」と分かりやすく記載する。

(資料５-2 P. 30/52)

【論点 2】

(資料 5-2 P. 4/58) 2(1)ウの「請負業務の引継ぎ」について、引継ぎに必要な費用を誰が負担するのかを明確に記載すべき。

【対応 2】

請負者に発生した費用は請負者が負担し、それ以外の費用は請負者以外(現行請負者又は次期請負者)が負担と分かりやすく記載する。

(資料 5-2 P. 4/52)

【論点 3】

(以下「〇〇」という。)との用語の定義づけが、本文と同じ書体であると定義づけ箇所を確認しづらいので、書体を変える等により分かりやすくすべき。

【対応 3】

用語の定義づけ箇所の書体を変える。

(資料 5-2 P. 3/52、P. 5/52、P. 6/52、P. 8/52、P. 12/52、P. 16/52、P. 28/52、P. 30/52、P. 36/52、P. 37/52、P. 41/52、P. 42/52、P. 43/52、P. 46/52)

4. パブリックコメントの対応について

令和 7 年 8 月 22 日(金) から令和 7 年 9 月 11 日(木) までパブリックコメントを実施した結果、2 者から計 8 件の意見が寄せられ、業務場所要件の追記、軽微な字句の修正等を行った。