

(別紙 2) 自己チェック資料

令和 8 年 3 月 27 日
国立研究開発法人情報通信研究機構

民間競争入札実施事業
「情報通信研究機構の情報システム運用業務」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

本事業の実施要項作成に当たっては、「実施要項における競争性改善上のチェックポイント」を踏まえ、応札判断に必要な情報の提供及び参入障壁の低減を目的として、主として以下の対応を行った。

(1) 仕様書の作業内容の詳細化

- 引継ぎ（引継ぎ費用負担区分）を一覧表付きで実施要項案及び仕様書案に明記した。
- 事業者に求める情報セキュリティ対策について表現を全面的に修正し、要件を明確化した。

(2) 応札判断に資する情報提供（閲覧資料の整備等）

【事業者ヒアリング結果「積算の参考とするために、運用対象システムの詳細な構成や駐在での工数や時間の実績内訳が分かる資料を確認したい」との声から実施したもの】

- 現地での作業が必要と考えられる項目を分類し、参考資料として情報開示
- これまでは入札期間中しか実施していなかった資料閲覧会を意見招請期間中にも開催した。
- 「駐在作業分類一覧」の資料をより具体化し、駐在が必要な作業内容及び想定工数を追記した。
- 「作業実績件数」の資料を追加し、これまでは資料閲覧会に参加しないと分からなかった実績件数を開示した。

(3) 実施条件の明確化（作業場所・リモート対応等）

- 「常駐」要件を緩和し、「遠隔支援」での業務実施も可とした。
- 「リモートでの運用サポート」「人的オペレーション軽減」を総合評価の加点項目とした。
- 月例報告会は、これまで WEB 会議または機構の TV 会議システムを用いることを基本としていたが、WEB 会議を用いての開催を基本とし、出勤することなく報告会に参加できるようにした。

(4) 質問受付・回答の充実（公平性の確保）

- 質問受付期間を設定し、質問及び回答は取りまとめの上で提示することにより、特定事業者にのみ有利となる情報提供を排し、公平性・透明性を確保した。

(5) 参入障壁の低減（過度な限定の排除）

- 特定の製品名、事業者名、実施方法に依存する記載は行わず、必要な機能・性能・要件を中心に記載した。
- 入札参加資格をA，B，C及びD等級まで参加可能とした。

(6) 評価基準の明確化

- 評価項目、評価観点及び配点（技術点／価格点等）を明確化し、提案書作成における予見可能性を高めるとともに、評価の透明性を確保した。

(7) その他の改善事項

- 引継期間を8週間確保した。
- 長期契約とすることで初期コストの平準化が可能となるよう、契約期間を2年から3年に延長した。

(8) 監理委員会から対応を求められた事項のうち対応できなかった項目

- 監理委員会から対応を求められた事項のうち、「事業分割の検討」については、分割による競争性向上の効果が限定的である一方、運用・コスト・利用者利便性等への影響が大きいことから、実施には至らなかった（詳細は「2 実施状況の更なる改善が困難な事情の分析」に記載）。

② 実施状況の更なる改善が困難な事情の分析

本事業について事業分割の可能性を検討したが、分割によって競争性の向上を図ることは困難であり、むしろ運用面・コスト面・利用者利便性の観点から合理的ではないと判断した。特に、(1) サービス（機能）単位、(2) 拠点単位、(3) 運用体制（サポートデスク）の特殊性・専門性の各観点から、分割は以下の理由により実施が困難である。

(1) サービス（機能）単位で分割することの困難性

本事業は、2期目から5期目にかけて、運用対象の追加や運用高度化（監視強化、運用手順の標準化、セキュリティ対応の強化等）を段階的に積み増してきた結果、個別業務を切り出して完結させるのではなく、複数機能・複数システムを前提に一体として運用できるよう、運用設計・手順・体制を密接に連携させた構成となっている。例えば、日常運用における「監視（アラート検知）→一次切り分け→影響判定→関係者への連絡（エスカレーション）→復旧対応→再発防止（恒久対策）」は、サーバ・ネットワーク等の基盤領域と、業務アプリケーション領域、利用者問い合わせ（サポートデスク）領域が連動しており、いずれか一部を別契約・別事業者で分割すると、責任分界点の調整が常態化し、復旧までのリードタイムが増大するおそれがある。

また、運用では、変更管理・構成管理・セキュリティ対応が一体となっている。具体的には、定常的な設定変更やパッチ適用等の作業は、対象機器・対象システムの構成情報（構成管理）と、影響範囲の把握（利用者影響の想定、関係システムへの波及）を踏まえた変更手順（変更管理）を前提に進める必要があるが、これらは運用記録・過去の障害事例・既存の暫定対処などの情報と密接に結び付いている。仮に、監視のみ、あるいはサポートデスクのみ等、サービス単位で業務を分割した場合、変更内容や障害状況の共有漏れによる対応遅延、二重調整（同一事象に対し複数事業者が個別に調査）や、調査範囲の空白（誰も担当しない領域）の発生が懸念され、安定運用の観点から合理的でない。

(2) 拠点単位で分割することの困難性

本事業は、拠点ごとに完結する運用ではなく、共通の運用ルール・監視・資産／構成情報・ナレッジを前提とした横断運用により、品質と効率を担保している。このため拠点単位で分割すると、例えば、複数拠点にまたがって影響が及ぶ障害（広域ネットワーク障害、共通基盤の不具合、認証基盤やDNS等の基盤サービス障害、同一原因による同時多発の端末トラブル等）が発生した際に、各拠点の受注者が個別に切り分け・対応することとなり、情報集約・全体最適の判断が遅れるおそれがある。さらに、原因箇所が拠点内設備か共通設備かの判定（責任分界点の調整）に時間を要し、復旧が遅延するリスクが高まる。

加えて、拠点分割は運用コスト・管理コストの増大を招く。具体的には、各拠点で同等の運用要員（運用管理者、障害対応要員、問い合わせ対応要員等）を一定数確保する必要が生じ、要員の重複配置や待機コストが発生する。また、発注者

側でも、拠点ごとに契約・検収・月例報告・品質管理を行う必要があり、契約管理・調整負担が増大する。利用者の観点でも、同一の問い合わせ内容であっても拠点によって窓口や手順が異なる、あるいは拠点間の利用者（異動・兼務等）が問い合わせ先を切り替える必要が生じるなど、利便性が低下する。以上より、拠点単位での分割は合理的でない。

（3）運用体制の特殊性・専門性（サポートデスク）

本事業のサポートデスクは一般的な問い合わせ一次受付にとどまらず、サポートデスク担当のSEが常駐又は遠隔対応により、受付から解決までの状況管理を行い、FAQ等で解決できない事象はサーバ・ネットワーク・セキュリティ等の各担当SEへ調査依頼（エスカレーション）し、回答内容の取りまとめ、利用者への周知、FAQ／手順書の更新まで一体的に実施する。このため、窓口業務のみを切り出すと、調査結果の共有・判断・周知文面の整合等の調整が増え、対応遅延や説明不整合が生じるおそれがある。

また、運用改善や障害対応に伴い、運用の効率化・省力化を目的としたスクリプト／プログラムの作成・改修等（プログラミング）や、Windowsサーバ、Linuxサーバ、仮想基盤サーバ、SaaSサービス等の操作を要する場面がある。これらは専門性の高いSE業務であり、他担当や関係部署・外部事業者との連携を前提に一体運用する必要がある。

以上のことから、本事業については、事業分割によって競争性の向上を図ることは実質的に困難であり、むしろ運用の安定性低下、コスト増加、利用者利便性の低下といった不利益が大きいと考えられる。このため、事業を分割することは合理的ではなく、現行の一体的な事業形態を前提とした評価を行うことが適当である。