

入札監理小委員会
第758回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第758回入札監理小委員会議事次第

日 時：令和8年3月27日（金）16：43～17：51

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開会

2. 実施要項（案）の審議

○総合無線局監理システム統合運用業務（総務省）

3. 事業評価（案）の審議

○国立研究開発法人情報通信研究機構の情報システム運用業務

4. 閉会

<出席者>

川澤主査、小尾副主査、近藤副主査、辻副主査、浅羽専門委員、井熊専門委員
柏木専門委員、工藤専門委員

（総合無線局監理システム統合運用業務）

総務省総合通信基盤局

電波部電波政策課電波利用料企画室 白壁室長

高山電波行政 DX 推進官

（国立研究開発法人情報通信研究機構の情報システム運用業務）

国立研究開発法人情報通信研究機構

業務企画部 DX 企画推進室 寺田室長

情報システムグループ 岡本主任研究技術員

（事務局）

吉田事務局長、谷口参事官、杉田企画官

○川澤主査 それではただ今から第758回入札管理小委員会を開催します。はじめに、総合無線局管理システム統合運用業務の実施を考案について、総務省総合通信基盤局電波政策課電波利用料企画室白壁室長からご説明をお願いしたいと思います。

○白壁室長 総務省電波利用企画室長の白壁と申します。本日はよろしくお願ひいたします。本日お手元にごございます資料A-3が全体の概要になっております。本委員会との関係では、従前から示してきている資料ですが、数年前の前回委員会当時と、今回で一番大きく変わっているところが、この資料A-3の右上にありますシステムの構成のところになります。

この総合無線局監理システムは、だいぶ古いシステムになりますけれども、今まさに、来年初めの運用開始を目指して、システム更改を実施しているところでして、その一番大きなポイントというのが、この資料A-3の右上にありますように、今までオンプレミスで稼働していたものをガバメントクラウドのクラウド上に移行するという点になります。このガバメントクラウド化の一番大きな狙いの一つが、これまでこちらの場でもご指摘いただきましたように、特定のベンダーにロックインされてしまっていたところをしっかりとオープン化し、他の事業者も入れるようにということで進めておりまして、開発保守も然りですし、運用も然りということで、進めているところでございます。

それから、資料A-3の下にあります、主な請負内容ですが、こちらが、本日のメインの内容になります。今回、その請負の内容としても、しっかり中身がわかりやすく伝わるようにするために、従前から取り組んできていますが、請負内容として、運用準備、運用管理、システム監視、運用業務、その他サポート業務等々ということで、仕様書の内容もこういった構成にわかりやすく整理して、どこからどこまでが請負の範囲なのか、また、請負事業者に請け負っていただく内容としては、こういったところが範囲になっているかというのを明確にした上で、そういったところの曖昧さのようなところが、意図しない形で参入障壁にならないように、今回も工夫して盛り込んでいるところでございます。

このあたりにつきましては、資料A-6にありますとおり、本委員会の実施に先立って、意見招請を行いました。事業者としては3社、意見としては全部で13件のご意見をいただきました。そういったご指摘もしっかり踏まえて、仕様書の中に反映しております。そういったことが、広く参入を促すということにもつながると考えています。

また、資料A-4でお配りしておるのが、これまでの契約状況の推移でございます。従前から、取組を進めておりましたけれども、現状で申し上げますと、一社の入札がこれ

まで続いているというのが実際の実績になっております。ただ、結論から申し上げますと、冒頭申し上げました通り、システムとしてもクラウド化を進めておりますし、我々としても、この後ご説明しますけれども、運用の手順書やフローなどを明確にしたものを準備するようにしまして、仕様書に対する意見招請に対しても資料A-6にありました会社からは単にコメントを出しますという形式的なことではなくて、実際にかなり前向きな意欲を示していただいておりますので、今般の調達に関しては、複数者の提案をいただけるのではないかとことを我々としても期待している状況でございます。

調達の内容につきましては、資料1-2で、かなりページ数になっておりますけれども、ちょっとかいつまんで、説明しますと、資料1-2の通し番号では182分の4のところ、まず、概要を書いております。総合無線局監理システムについては、最初のシステムが平成8年4月に稼働開始し、そこから更改を何度か重ねて、現在に至っております。次の182分の5ページの上から5行目に書いてありますとおり、冒頭申し上げましたように、令和9年初めのクラウド上での次期システムの稼働開始に向けて、システム更改の開発等々も進めているという状況でございます。

このシステム更改そのものは二段階で進めておりまして、我々の言い方としては、国民向けシステムと職員向けシステムということで、対外的に見えているホームページの部分ですとか、そういった表に見えている国民向け部分のシステムについては、昨年、令和7年1月にシステム更改を終えまして、第一弾としてガバメントクラウド上での稼働をすでに開始している状況でございます。

現在の状況としては、残る第二弾の方の職員側のシステム、具体的に申し上げますと、無線局の許認可にあたっての申請の処理ですとか、こういった周波数帯でどのシステムが使っているのかというような周波数の利用状況の管理ですとか、そういったものを年明けにはクラウド上に移行するというので、今、移行に向けての作業を進めている状況でございます。

5ページ目にあります通り、ベンダーロックインの解消を目指して、次期システムの運用につきましても、先行稼働している国民向けの部分は、すでにガバメントクラウド上のシステムを運用する事業者というのがあるんですけども、次のフェーズで、職員向けのシステムが稼働開始をした暁には、先行稼働している部分と合わせて統合運用していただくということで、今回のこの調達を準備している状況でございます。

資料1-2の182分の15ページの一番下のところに、一つ工夫として入れておりますのが、今まさに取り組んでいる、開発のテスト工程で、総務省側としての受け入れテストですとか、本番の移行に向けての作業等のプロセスにもこの統合運用事業者の方にしっかり参加をしていただいて、その後の統合運用に向けた業務がスムーズに進むように、引き継ぎがしっかりうまくいくように、また、その統合運用業務の開始がうまくいくように、こういったところにも参加していただける期間を取る形で、調達の時期の工夫をして、今回の調達期間を準備をしている状況でございます。

15ページの少し上に（C）運用手順書の作成と運用作業手順書の作成というふうにありますけれども、一行目の後段にあります通り、今、目下開発している部分についても、運用手順書であるとか、業務フローのようなものをしっかり準備をしております、そういった形で、しっかりどういう仕組みで、どういうシステム構成になっているのかというのは、この統合運用を請け負っていただく事業者に対しても、オープンな形で、しっかり見えるような形で、ドキュメントとして整備を進めて、お示しをしている状況でございます。

182分の24ページで、同じく引き継ぎに関するお話になりますけれども、ウの（ア）で、引き継ぎの期間についても、先行稼働している部分と、これから後続で稼働していく部分で、引き継ぎの期間をしっかりと、十分確保した上で、これまでの運用事業者ではない事業者が参入してこられても、スムーズに運用を引き継げるようにということで、そういったところが参入障壁にならないように工夫をしておるところでございます。

その他様々、従前からの取り組みとして、ドキュメントの整備ですとか、多々やっているところはございますけれども、そういった点もしっかり踏まえて、また、閲覧を希望される方々にも、しっかり閲覧していただけるような環境の準備をしまして、極力、我々としては参入障壁がないように、冒頭申し上げました通り、意見招請の中でも、我々の目から見てもご指摘をいただいてもっともだなというようなコメントも参入検討されている事業者からの意見としていただきましたので、そういったところを織り込んで、今回、仕様書を準備している状況でございます。若干総論的なご説明になってしまっているかと思っておりますけれども、説明としては一旦以上になります。よろしく願いいたします。

○川澤主査 ありがとうございます。それでは、ただいまご説明いただきました当事業の実施要項（案）について、ご質問・ご意見のある委員はお願いいたします。小尾委員お願いいたします。

○小尾副主査 ご説明ありがとうございます。少しお伺いしたいことがあるのですが、1件目は、今回の調達案件の名称です。次期システムの統合運用業務かと思われるのですが、「更改に向けた」と書くと、少し違う業務範囲か、なにか違うのかと少し誤解される可能性があります。できれば純粹に「次期システムの統合運用業務の請負」などの方が、わかりやすいかなと思います。一点目は、完全なコメントです。

もう一つ、運用手順書について、運用の精度というのはあると思うのですが、開発事業者が運用手順に関する案を作って、それをベースにして、請負事業者が最終的なものを作るという形になっていると思うのですが、前半のアクセンチュアが開発している部分については、もうすでに運用などが動いていて、実際アクセンチュアが、仮の運用を行っているというようにお聞きしております。この部分についてはよいとは思いますが、NECが開発する部分は、いつ何が出てくるのかというのは少しよくわからない。開発終了が年内いっぱいということかと思うのですが、令和8年いっばいで、9年1月から運用開始ということになると、NEC側が作る案について、今回請け負う側がいつ入手できるのかが結構重要な点で、もしこれが、遅くなればなるほどNECに圧倒的有利な話になってしまう。ここは例えば、アクセンチュアがこれに手を挙げたいと思った時に不利益にならないような形になってるのかをお聞きしたい。

○白壁室長 ありがとうございます。総務省白壁です。まず一点目の調達案件名については、ご指摘がもっとでございまして、基本的には今、先生もおっしゃってくださった方向で、この先の実際の調達に向けては、誤解のないような案件名にしていきたいと思っております。

2点目につきましては、ちょっと、前提となる事実関係を私から申し上げて、具体的なところは、場合によっては、課長補佐の高山から補足させていただこうと思います。先行的にその国民向けということで、すでに開発が終わってガバメントクラウド上で稼働開始して運用をしている部分はアクセンチュア社が現在請け負ってます。後半の第二弾で今まさに設計開発をして、令和9年初めの稼働開始を目指している職員側システムについては、この中身をさらに二つに分けて分担して作業してまして、そのうちの一つをアクセンチュア社が請け負ってまして、残るもう一つの部分をNEC社が請け負っています。ですので、NEC社だけに有利とか、アクセンチュア社だけに有利とか、そういうような状況では必ずしもなく、どちらにとってもしっかり準備しないと自分の首もしまるといような状

況になっております。準備状況については、高山から少し補足をさせていただければと思います。

○高山電波行政 DX 推進官 電波利用料企画室の高山と言います。今回の入札実施要項にプラスして設計書などをいろいろと準備をして、提供できるものは今回の意見招請や入札の本公告の段階でもする方針でありまして、そのような中で提供できない部分については、閲覧資料としての準備が既にできております。

ただ、実際のシステムがまだできているわけではないので、実際にテストをやっている中で、もし修正する必要があるれば、そこは順次修正して最新のものを提供していくということで、現時点のものとしては、ほぼ準備はできているという状況でございます。以上です。

○小尾副主査 わかりました。ありがとうございます。運用手順について、ある程度案のようなものはもうお示しできる状況にあるという理解でよいでしょうか。

○高山電波行政 DX 推進官 はい、ご認識の通りになります。

○小尾副主査 わかりました。ありがとうございます。

○白壁室長 少し足元の状況を補足しますと、今回意見招請に対して意見を提出した3社のいずれもが、この統合運用業務に対して前向きに関心を持っている状況になっております。我々としても、競争性が発揮されることを期待している状況でございます。

○川澤主査 私の方から何点か伺いたいのですが、今のご説明で3社プラスそれ以外の事業者の方の参入というのが期待されている中で、細かい話で言うと、例えば182分の24で、次期設計開発事業者と先行運用事業者というワーディングができて、今の国民向け、職員向けというようなお話があったり、182分の10のポンチ絵で次期システム先行稼働と後続稼働のような形でのお話がありました。伺うと、このシステムのいわゆる構図がわかるのですが、その用語の統一と、この他の案件との関係についてのクリアにさせていただいた方が、おそらくその今入られている2社と、これまで請け負われてきた事業者は、よくわかっているとは思いますが、分かりにくさがあるので、可能な範囲でその文言の統一であるとか、構図をクリアにするってことはお願いできればと思いますが、いかがでしょうか。

○白壁室長 総務省の白壁です。ご指摘の点はごもっともでして、本日の説明で使った表現と仕様書内で書いている書き方に差があって、ちょっと分かりにくい部分もあったのか

なというふうに思いました。また、冒頭申し上げましたように、やはり全体像のところはわかりやすくなるように、持ち帰って検討させていただきたいと思います。

○川澤主査 ありがとうございます。それから何か新しいものというよりは整理していただくということだと思いますので、よろしく願いできればと思います。あと182分の15で、先ほどの受け入れテスト本番以降への参加ですとか、引継ぎについてかなり丁寧に記載していただいております。

一方で、仮に今開発を行っている2社が統合運用業務を受注した場合というのは、ある意味同一事業者で、ただ部署が違えば引き継ぎが必要になるかもしれないですけども、同一事業者の場合、引き継ぎ業務は、コストとしては発生しなくなる可能性もあると思います。見積もり金額、競争の際の入札金額に含めるものとして、仮に別の事業者が入札金額には含めた上で、後でその引継ぎは本当に発生しないのであれば工数を調整するですとか、そういったことが行われるのでしょうか。

○白壁室長 ここは仕組みとして、今おっしゃってくださったような仕組みが入っているわけではございませんが、今お話を伺った上での私の印象としては、仮に設計開発と同じ事業者が統合運用に手を挙げてきて、その分、引き継ぎが、仮に別部署だとしても、他社が純粋にゼロから引き継ぐよりは工数かけずに引き継ぎができるということであれば、むしろ入札の時に、その分、価格を抑えて入札ができるのではないかという気もいたします。むしろ入札時点での競争の中で入札者自身が多少下げて入札してくる面もあるのかなという気はいたしました。

○川澤主査 そうですね。すみません、私もお話聞いてて、そうすると、いわゆる開発事業者以外のところは、ゼロベースで入札金額を見積もらなければいけない。そこは仕方がないかなっていうのは今思ったのですが、わかりました。

○白壁室長 若干補足しますと、今回のこの入札自体はもちろん価格面もありますけれども、中身の技術点の部分もウェイトも置いてますので、単に既存の事業者でスムーズに引き継げるか、その分、価格を抑えてということで、それだけで有利に流れていくという構造にはなっていないと考えております。新規の事業者であっても、技術点の方の中身の提案の部分で優位性があつたりとか、いろんな工夫があつたりで、競争力を持った形での提案をしていただければ、そこは十分に競争性は持ちうるのかなというふうにも思っております。

○川澤主査 わかりました。ありがとうございます。あとは、182分の25の確保されるべき対象業務の質なのですけれども、稼働率であるとか、いくつか設定していただいております。サービスレベルアグリーメントの締結では、減額措置のようなどころもあるかと思っております。ペナルティもあると思うのですが、サービスレベルアグリーメントと、その上に記載のある業務の内容にかかる稼働率であるとか、重大障害件数というところが、結構重複感があるような気がします。その後の評価の項目にもなっているのですけれども、指標として違いがあり、違うところを評価するというのであれば、いくつも置いておく意味あると思いますが、同じような項目であれば絞り込んでいただいてもよいと思いました。必要があるということで配置いただいているのであれば結構です。その点について確認させていただきます。

○白壁室長 ありがとうございます。ご指摘の点ですけれども、若干細かい部分にはなるのですが、細かく見れば使い分けているつもりではあるのですけれども、何かわかりにくいというのは、ちょっと混乱をきたすような可能性があるようであれば、工夫のできる範囲でご指摘を踏まえた対応を検討しようかと思っております。ありがとうございます。

○川澤主査 ありがとうございます。発注者として必要な情報が細かく違うということであれば、異論はありません。私からは以上です。他の委員の皆さま方、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。それでは事務局から何か確認すべきことがあればお願いいたします。

○事務局 3点ほど指摘があったものと認識しております。

まず1点目、小尾委員からでございますが、次期システムの更改に向けたという事業名でございますが、次期システムの統合運用業務についてということにしてはいかがかというものがございました。

2点目、川澤委員からでございますが、182分の24で、次期設計開発事業者などあり、182分の10に先行領域などあるなど用語の統一を図ってみてはいかがかということでございます。

3点目でございますが、同じく川澤委員からでございますが、事業の内容とサービスレベルアグリーメントで同じような項目を絞り込んではいかがかという、以上の3点と認識しております。後日、実施機関に確認いたしまして、委員の皆様にご確認いただくようにしたいと思います。

○川澤主査 ありがとうございます。それでは本実施要項（案）につきましては、総務省におかれまして引き続きご検討をいただき、本日の審議を踏まえ、実施要項（案）について必要な修正を行い、事務局を通して、各委員が確認したのちに、手続きを進めるようお願いいたします。本日はどうもありがとうございました。

（総務省退室）

（情報通信研究機構入室）

○川澤主査 次に、情報システム運用業務の実施状況にて国立研究開発法人情報通信研究機構業務企画部 DX 企画推進室の寺田室長からご説明をお願いしたいと思います。

○寺田室長 情報通信研究機構 業務企画部DX企画推進室、寺田です。どうぞよろしくお願いたします。それでは早速、説明に移らせていただきます。情報通信研究機構の情報システム運用業務の実施状況についてご説明させていただきます。事業の概要は、本業務については5期目になります。業務内容については、本調達においては、クライアント端末なり、インターネットなりのアクセス、メールの送受信、共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行う運用のほか、当機構の研究へのネットワークサポート、サーバーサービスサポートを行うためのものとなっております。

契約についてでございます。現在の契約期間はですね、2024年4月1日から2027年3月31日となっております。受託事業者については、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社です。評価期間においてはですね、今期のこの契約の始まりから、1月31日まで、1年10か月の期間を用いた本説明とさせていただきます。

受託事業者の決定の経緯としましては、総合評価におきまして、2024年2月14日に1者から技術提案書の提出を受けて、審査合格という形で決定させていただいております。少し長くなりますので、かいつまんで説明させていただきます。飛ばしている部分がありましたら、後でいただければと思います。では、達成状況及び評価の説明をさせていただきます。資料の2ページの方につらさせていただきます。

まず業務の内容としましては、LANの稼働率、またセキュリティ上の重大障害、運用上の重大障害等、最後に利用満足度調査も含めまして、評価を実施しております。一番最後の利用満足度調査のところだけご説明させていただきます。アンケート方式で、対象者、共通事務PCと我々の方で呼んでおりますが、クライアント端末の利用者の方からアンケートをさせていただきます。基本的には88点と今期については結果がでております。その次に実施経費の状況についてご説明させていただきます。まず今回の契約については10

億 1,000 万円になっております。一年あたりは、 3 億 3,700 万というような形になります。経費削減効果についてご説明させていただきます。まず、一番最初の契約と比べますと 66.7%の増加になっております。ただし、その次からのところ、説明で付け加えさせていただきますが、追加業務に関する積算という形で、3 ページ目、そして 4 ページ目の方に入らせていただきます。

実際、1 期から今回 5 期に至るまで、本業務においてかなりの業務の追加を行っております。まず、一番最後の 5 ページ目の真ん中あたりのところについてご説明させていただきます。まず追加業務を差し引いた形になりますと、実際、第 1 期に行っていた業務から考えますと、削減というふうに取り除けるといふふうを考えております。金額の増加については 3.2 の方でご説明させていただきます。まず 1 期から 5 期までについては 66.7%の増加ということになっておりますが、基本的な理由は下の A)、B)、C)、D) に書いてある通りです。第一に、拠点数、組織数、役職員数の増加というまさにこの人員の増加、拠点業務の拡大によると考えているものです。二番目は、サイバーセキュリティに関する業務、ネットワークサーバーや利用するサービスについても膨らんできているというところになります。三番目は DX で、従来紙等で行われていた各部署の業務についてワークフローに取り組むなど、ある意味 IT 化ですから、効率化された部分についても、やはり SE の範囲内で行っているところが増加となっております。最後に、ユーザー問い合わせ申請対応というところもかなりの増加となっております。こちら 2 期から 5 期までについて何かご質問がありましたらいただければと思います。

次のページ移らせていただきます。6 ページ目になります。こちら工数追加のかなり大きな要因とはなっておりますが、サポートデスク、特に真ん中の内訳のサポートデスクの部分をご覧頂ければと思います。2010 年に年間を通じて 990 件だったものが、5 期になりますと、6,771 件というふう増加しているという形になります。こちらは 7 倍から 8 倍の間というふうになります。また、ターニングポイントとしまして、真ん中の 3 期の終わりのところが 2,552 件から 6,571 件となっております。こちらの下の方に書かせていただいておりますが、コロナ禍において在宅勤務の急速な拡大、当時、まさにテレワークが始まって、本格的にやるような実践だったというところもありまして、6,571 件という形でサポートデスクが非常に膨らんでおります。その結果、高止まり、サポートデスク業務は、非常に 2020 年から大きく膨らんでいるという形になります。

また、テレワークが普及したことによって申請業務、まさにそのテレワークを行う際の申請業務自体はですね、2020年から5期に比べて下がっています。こちらについては、テレワーク開始の時に、今までやっていた申請を効率化して減らしていったところではありますが、とはいえ、サポートデスクの業務については膨れているんだなと思っています。

また、人員についてご説明させていただきます。こちらも7ページに入らせていただきます。第1期開始時はですね、常駐21名、後方支援9名だったところではあります。現段階においてはですね、常駐36名、後方支援9名というような形になっております。

その次になります。民間事業者から、受託者からのですね、改善提案による改善実施事項等になります。各種書いてありますので、表題だけ読ませていただきます。一番目、内線電話管理業務の電子化による業務効率化、その次は認証基盤の強化および多要素認証の導入、三番目が生成AIを活用した問い合わせサービス導入に向けたPoCの実施、四番目として遠隔環境に対応した利用者サポート手法の改善、五番目が在宅勤務申請フローの見直しによる省力化、六番目がWebメール誤送信防止機能の有効化による情報漏えいリスク低減というような形で、多くのものを効率化提案してきております。すみません、最後読み忘れしましたが、IIJ SecureMX サービスにおける隔離メール機能の活用になります。

全体的な評価、9ページ、五番目に移らせていただきます。現在においては、個人情報等の機微な情報、この運用においても行っておりますが、正常な稼働率は100%というような形で、我々としては十分ですね、サービスの質は、担保されているというふうに考えております。中間段に入らせていただきます。また、ヘルプデスクにおいても満足度調査も常に75点以上は上回っているというような形になっております。

少し飛ばさせていただきます、10ページ目入らせていただきます。競争性改善に向けた取り組みとして、応札者に、かなり多くの項目を参入障壁の低減ということで、今までも取り組んでおります。まず最初に仕様書の作業内容の詳細化、また引継ぎとかですね、情報セキュリティ対策の要件の明確化、あとは情報提供の強化、現地作業の確認などもしております。その他、質問受付期間を設定して、公平性、透明性を確保するなど、そういったことも書いてあります。

特に、一番下のところになります。引継期間を8週間確保という形でですね、まあ必ず、新規参入者があっても準備期間が滞らないようにと、十分に満足いただけるような意見もヒアリングなども行って、確認している状態となります。

七番目、実施状況のさらなる改善が困難な事情の分析という形で、本事業において、この委員会においても様々なアドバイスをいただき、我々も今まで改善に取り組んでいきました。

そういった形では、追加の管理コストだとかですね、競争性向上による効果を相殺し得るというような状況、各種取り組んできておりますが、同一業者がこちらの業務を継続しているというような状態にあります。

我々としては、利用者窓口の分散だとか、各業務システムごとに契約を別にする、又は、拠点の分離とかということは、考慮はしたのですが、情報セキュリティ、又は情報システムの形で、一体的な事業形態を維持したいと考えております。今後の事業の進め方になりますが、引き続きここでいただいたこと、8週間の引継期間の確保だとか、リモートサポートなど今まで以上にも取り組んでいきたいと考えております。

その次に、IT運用の環境変化を踏まえまして、その表に書いてあります、テレワークの取り組みやリモートサポートなど、今までの改善提案を盛り込んだ形で、今後も改善を進めていきたいと思っております。

ただですね。11ページ最後の方になります。今まで新たな競争者が最終的に出てくるようなところまで到達しておりません。現段階ではこの業務を分離する、又は、細かくするということは、我々の業務の進め方としては、現実的ではないと判断しております。

12ページ最後、今後の事業の進め方になります。以上のことから、本事業は、「市場化テスト終了プロセス運用に関する指針」Ⅱ.1.(2)に規定されている「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事業」として、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了し、機構の責任において、今後は改善を図っていきたいと考えております。市場化テストを終了しても、今まで御審議をいただいて、厳しく指摘していただきましたことについては、我々の方で、引き続きコスト削減等図ってまいりたいと考えております。ちょっと超過して申し訳ございません。説明以上になります。

○川澤主査 ありがとうございます。それでは、評価案について総務省より説明をお願いします。

○事務局 情報通信研究機構の情報システム運用業務の評価についてご説明いたします。事業の概要等は実施機関から説明がございましたので、割愛させていただきます。評価の概要をとということで、結論から申しますと、終了プロセスに移行することが適当であると評価しております。

評価方法については、令和6年4月から令和8年1月までの実施状況についての報告に基づき、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の確保の観点から評価を行っております。確保されるべき質の達成状況ですが、業務の内容、LANの稼働率、セキュリティ上の重大障害の件数、システム運用上の重大障害の件数、利用満足度調査の結果の項目において、すべて設定した目標を達成しております。民間事業者からの改善提案ですが、内線電話要望受付業務について紙様式から電子決済フロー申請に移行して、紙の削減を実現して業務効率化に寄与したことでとか、生成AIを活用した問い合わせサービス導入に向けた概念実証を実施し、生成AI搭載チャットボット等により利用者の利便性が向上すること、また問い合わせ対応業務のコスト削減にも有効であることが確認できた等の改善提案の実施がございました。

次に実施経費ですけれども、実施経費は市場化テスト前事業の実施経費と、今期事業の1か年あたりの実施経費から二期目以降で追加された業務分の経費を控除したものとで比較を行ったところ、17.4%の経費の削減が認められております。経費の削減の点で効果があったものと評価しております。

次に、競争性改善のための取り組みですけれども、引き継ぎ費用負担区分を一覧表付きで実施要項案および仕様書に明記するなど、仕様の明確化の取り組みがございました。次に情報提供について、駐在が必要な作業内容及び想定工数の追記、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するなどの情報開示の取り組みを行っております。

次に、常駐要件の緩和について、遠隔支援での業務実施も可としたりですとか、月例報告会はウェブ会議を基本として出勤することなく参加できるようにしたこと、入札参加資格をA、B、C及びD等級まで参加可能として、参入障壁の緩和を行っております。

また、引き継ぎ期間を8週間確保するための改善も行っております。

次に、業務の特殊性等の説明ですけれども、複数の事業者のヒアリング結果における、個別の業務であれば受注可能等の意見により事業の分割を検討したが、以下のとおり、本事業の特殊性を踏まえると、競争性の改善及び新たな民間事業者による入札参加が困難な状況であると考えております。

一番目のサービス単位で分割することの困難性ですが、1期目から5期目にかけて運用対象の追加や監視強化等を段階的に積み増してきた結果、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おります。

ります。そのため、分割した場合、安定運用の観点から合理的でないという困難性を認めております。

二番目ですけれども、拠点単位で分割することの困難性については、本事業が拠点間での共通の運用ルール、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ため、拠点ごとで分割することにより、各拠点が同等の運用要員を一定数確保する必要が生じ、運用コスト、管理コストの増大を招くということがあり、合理的ではないと考えております。

3番目ですけれども、本事業のサポートデスクは、一般的な問い合わせ一時受付にとどまらず、サポートデスク担当のSEが常駐または遠隔対応により、受付から解決までの状況管理を行い、各担当SEへのエスカレーション、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ようになっております。それから、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作成、改修等、プログラミングやWindowsサーバ、Linuxサーバ等の操作を要する専門性の高いSE業務であることから、特殊性が認められております。

6番目の、評価のまとめとなりますけれども、前記の(2)対象公共サービスの実施内容に関する評価に記載の通り、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、評価対象期間において目標を達成していると評価できます。また、民間事業者の改善提案については、紙ベースで実施していた受付業務の電子申請のほか、生成AIを利用した問い合わせサービス導入に向けた概念実証の実施等、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ます。

実施経費については、(3)実施経費に記載の通り、17.4%の経費削減効果が認められており、公共サービスの質の維持向上、経費の削減、双方の実現が達成されたものと評価できます。一方、一者応札が継続しており、競争性に課題は認められております。

この点、競争性改善のための取り組みを実施したものの、業務の特殊性も認められており、市場化テストの実施だけでは、実施状況のさらなる改善は見込めないものと考えております。

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、法令違反行為もありませんでした。また、今後は、情報通信研究機構に設置している外部有識者で構成される契約監視委員会において実施事業の実施状況のチェックを受けることが予定されております。

今後の方針ですが、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、評価のまとめでご説明しましたとおり、市場化テストの実施だけでは、実施状況のさらなる改善は見込めないものと認められます。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運用に関する指針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したいと考えております。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を踏まえた上で、情報通信研究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としております。さらに、情報通信研究機構に対し、今後も受託者の決定プロセス及びコスト透明性を確保するように求めるとともに、本事業の目的、理念に沿う範囲内で、事業の実施方法、入札に代わる調達手続きについての見直しを含め、質と効率性の改善に向けた新たな取り組みについて不断の検討を要請するとしております。

評価については以上となります。ご審議よろしくお願いいたします。

○川澤主査 ありがとうございます。それでは、ただいまご説明いただきました事業の実施状況および事業の評価についてご質問ご意見ある委員はご発言お願いいたします。井熊委員お願いいたします。

○井熊委員 ご説明ありがとうございます。競争性のためかなりいろいろなことをされているので、この評価結果は仕方がないのかなと思います。一方で、一番初めの公サ法(※)の適用の時に、今までやってきた事業者が変わりましたよね。その後に公サ法で1回目でも負けてしまった事業者は出てこない。ヒアリングもいろいろされているのですが、内容を見ると、仕様書を取りに来た人たちに対して全般的なヒアリングの内容が書いてあるのですが、1回負けた事業者がまた出なくなった理由というのは特に聞いてはないですか。

(※) 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)

○寺田室長 2期か3期のタイミングではヒアリングをしております。実際、最初に負けた業者も直前まで来ておりました。ただ、事業が実はちょっと質が悪くて交代、競争に負けた部分というのもありまして、確保できる質が最終的にはできないということで入札の方は控えたのですが、実際には説明にも聞きに来ていただいて、ヒアリングの方も我々

させていただきました。逆にどういった形にすればできるのかっていうのは、第3期の方が当時の一番最初に変わったところには聞いております。すみません、ちょっと回答になってますでしょうか。

○井熊委員 ヒアリングの結果によると、そういう質の問題とも含めて、やはりできないという判断をされたのでしょうか。

○寺田室長 そうですね。我々の説明のところにも書いてありますが、サーバとセキュリティというところが混ざってきた段階でですね、かなり高度な部分多いというようなところもですね、受け止めとしてはあったのではないかというふうに考えています。

○井熊委員 わかりました。今後につきましては、やはり金額も結構大きいですし、なかなか体制とかそういうことを含めると、新しい事業者が出てくるのは大変というのは認識されますので、やっぱり、継続して事業者の調査とかですね、いろいろな新しい技術とか切り分けの方法とか、そういうことも検討されていく、そういうことをずっと続けていく必要もあるかなというふうに思います。

○寺田室長 ありがとうございます。実際にここでいただいた示唆をもとに、各種、他の業務に入っている別の業者にも今回のヒアリングを行わせていただきました。引き続き努力していきたいと思います。

○川澤主査 小尾委員お願いいたします。

○小尾副主査 ご説明ありがとうございます。システム自体が複雑になってきていて、他の事業者がなかなか手を挙げられないのは仕方がないかと思えます。そういう意味で今回終了という形になるというのは、致し方がないなと考えます。一方で、いろいろ取り組みはされているのですが、今後、システム更改を進めていくということにあたっては、いわゆる市販のサービスを買うような部分については、なるべく分離していけるような形で調達を進めて行っていただければというように思います。1者応札でずっと来ていて、この1社が将来にわたって付き合い合ってくれば、それはそれでまだいいのですが、NICTが自分たちで作っているシステムも入っているということで、そういうものにも付き合いえない、私たちそこまで人を割けませんから次からは辞退しますというようなことになった時に、もう手がつけれない話になってしまう。いわゆる事業継続性がないということになってしまうので、できる限り、事業者が入れる余地を残しておくようなシステムの更改をしていくということを今後心がけていただければと思います。是非、そういう形で作っていただければと思います。

○寺田室長 はい。ありがとうございます。承知しました。

○川澤主査 ありがとうございます。

では、私の方からも何点か。結論として終了ということに異存ないのですが、何点か細かい点を確認させていただければと思います。まずは実施状況につきまして、今回、業務の対象範囲が市場化テストの導入前とはかなり異なっていて、追加業務に関する積算ということをしていただいて、比較をしてくださったというふうに理解をしています。

一方で、この3ページの追加業務に関わる積算で内訳金額が判明しているものを記載しているというように書いてくださっているのですが、その判明しているものは、ある程度大枠を捉えているということでしょうか。非常に懐疑的になると、やりたいものだけをピックアップしているのではないかということが考えられますが、そうではなくて、大体の全体像を捉えているという理解でよろしいでしょうか

○寺田室長 その通りです。実際、ここに書いてあるものと当然工数も出てきますので、そういったものを比較しながら、今回改めて見直して算出させていただいています。記載に書いてある金額、内訳とですね、この積み上げについて、実際に全体を捉えているというふうに思います。

○川澤主査 分かりました。ありがとうございます。

最後の今後の事業のところ、総務省の評価では、機構内の契約監視委員会での監視があるというところの記載があったのですが、こちらの実施状況には記載がなかったのですが、契約監視委員会で引き続き監視はしていくという理解でよろしいでしょうか。

○寺田室長 案件については機構内で別に設ける契約監視委員会がありますので、そちらに契約の金額の規模に応じて選出されるような形になりますので、必ずそれをして上がっていく形になります。

○川澤主査 そこも追記していただいた方がいいのかなと思いました。

これは確認なのですが、自己チェック資料のところ、かなり業務の内容が複雑になってきて、分割であるとか、拠点単位での分割というところが難しいというところは理解するのですが、この業務について、例えばサポートデスクは、再委託はせずにSEの方が自らやっという理解でよろしいでしょうか。

○寺田室長 はい。その通りになります。

○川澤主査 分かりました。

あと、拠点につきましても、拠点を分けると結果的に重複配置で不合理になるということなのですが、複数の拠点を担当するというような、複数合わせた方が効率的であるという、複数の拠点を担当する要員がいらっしゃるという理解でよろしいでしょうか。

○寺田室長 はい。その通りになります。

○川澤主査 分かりました。ありがとうございます。その点だけ確認させていただきました。以上です。それでは、辻委員お願いいたします。

○辻副主査 ご説明どうもありがとうございました。私も皆さんの議論を伺っておりまして、終了プロセスということで仕方がないのかなと考えた次第でございます。念のため、世間の方々が不安に思うかもしれない点があるかもしれませんので、一点だけお伺いするのですけれども、資料2-1でございます。資料2-1の3ページ目ですが、川澤委員が触れたところかもしれません。内訳金額が判明しているものを出してくださったということで、ありがとうございます。これはしっかりと資料を読み込めば理解ができるのかもしれませんが、別のお伺いの仕方なのですが、この金額が判明していない部分というのはどのようなものがあるのか、差し支えなければ概要でも何かお伺いできればと思うのですけれども、いかがでしょうか。

○寺田室長 我々の方で毎年の仕様書変更の項目からすべて抜き出していますので、ちょっと書き方の部分が悪いのかもしれませんが、内訳が判明していないものがあるということではなくてですね、契約変更以外の中から今回積み直しという形になっています。ただ、契約変更の時にですね、追加作業としてこの名称をそのまま使っているというようなわけではなくて、今回は書きやすいように直してあります。完全に仕様書の契約変更名と一致はしていないのですが、内訳が全くない、ここに載ってないということはありません。

○辻副主査 わかりました。安心しました。ありがとうございました。

○川澤主査 そうしましたら、今の辻委員とのやり取りで、判明しているものを記載しているという文言を見直していただいてもいいのかもしれないですね。内訳金額を記載しているであるとか、これ以外のものはないなど記載を直していただいた方がよろしいのかなと思いました。

○寺田室長 確認をしますが、間違いはないと思いますので、そのように書かせていただきたいと思います。

○川澤主査 ありがとうございます。それでは審議はここまでとさせていただきます。
事務局から何か確認すべきことがあればお願いいたします。

○事務局 修正を要するものが2点ほどあったかと思いますので、確認いたします。川澤委員からのご意見で、契約監視委員会について引き続き監視があるというところが、評価案の方には記載があるのですが、実施状況報告の方に記載がないので、記載を追記いただくように実施機関と調整したいと思います。2点目ですが、辻委員からのご意見で、実施状況報告の中に内訳金額が判明しているものを記載しているという文言がありますけれども、判明していないものがあるというふうに捉えられてしまいますので、そのような誤解を受けないような記載に修正をしていただくように調整したいと思います。以上となります。

○川澤主査 ありがとうございます。それでは本日の審議を踏まえ、市場化テストを終了する方向で監理委員会に報告することといたします。事業評価の審議は以上となります。本日はありがとうございます。

○寺田室長 ありがとうございます。

(情報通信研究機構退室)

— 了 —