

令和 8 年 4 月 21 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
「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（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	国立研究開発法人情報通信研究機構
事業概要	情報通信研究機構において、ユーザがクライアント端末を用いて行うインターネットへのアクセス、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ための運用のほか、情報通信研究機構における研究へのネットワークサポート及びサーバサービスサポート等を行うものである。
実施期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日（市場化テスト 5 期目）
受託事業者	エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社
契約金額（税抜）	1,013,000,000 円（単年度当たり：337,666,666 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝1 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	当該情報システムの安定稼働
選定の経緯	<p>○平成 24 年の基本方針において選定（独立行政法人の行政情報ネットワークシステムの運用業務が一律に選定されたもの）。</p> <p>○第 1 期（平成 26 年度～27 年度）の評価において、全体において良好な実施結果を得られていると評価されたため、第 2 期（平成 28 年度～29 年度）より新プロセスへ移行することとなった。</p> <p>しかし、第 3 期（平成 30 年度～令和元年度。新プロセス 2 期目）の評価において、競争性の確保に課題があるため、現行プロセスにより事業を実施すべきとされた。このため、一時的に市場化テストの対象外とした後、第 4 期（令和 4 年度～5 年度）から現行プロセスによる民間競争入札を実施している。</p>

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

情報通信研究機構から提出された令和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（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
	(業務の内容) 対象公共サービスの内容に示す運用 業務を適切に実施すること。	適 月次報告による業務内容を確認した ところ、運用業務は適切に実施されて いる。
	(LAN の稼働率) 稼働率は99%以上とする。稼働率は下 の計算式で計算する。 稼働率(%) = { 1 - (1か月の停止時間) ÷ (1か月の稼働予定時間) } × 100 ※1か月の稼働予定時間 = (24 時間 × 1か月の日数) - 計画停電等により 停止する時間	適 評価期間の LAN の稼働率は 100%であ った。
	(セキュリティ上の重大障害の件数) 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 情報漏えい等のセキュリティ上の重 大障害の件数は0件であった。
(システム運用上の重大障害の件数) 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。	適 業務に多大な支障が生じるようなシ ステム運用上の重大障害の件数は 0 件であった。	
(利用満足度調査の結果)	適	

	<p>ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア (75 点) を維持又は向上すること。</p>	<p>ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは全ての項目で基準スコア以上であった。</p> <p>【満足度調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●問合せから回答までに要した時間：88.6 点 ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：86.7 点 ●回答又は手順に対する結果の正確性：86.8 点 ●担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：88.0 点 <p>全項目の平均満足度スコア：87.5 点</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 紙ベースで年間約 500 件実施していた内線電話要望受付業務について、電子申請化の提案があり、実施した。紙様式から電子決裁フローへ移行することで、対応状況の可視化、メールによる個別対応の廃止および紙の削減を実現し、業務効率化と現場負担の軽減に寄与した。 ② 生成 AI を活用した問い合わせサービス導入に向けた PoC（概念実証）を実施した結果、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。 ③ SPAM メール増加に伴う業務への影響及びセキュリティリスクの高まりを受け、事業者より、IIJ SecureMX サービスにおける隔離メール機能の有効活用に関する改善提案があり、不審なメールを自動的に隔離するとともに、利用者自身が Web 画面上で隔離メールの確認、解除及び設定変更を行える運用を整備した。受信ボックスに混在していた大量の SPAM メールを排除し、悪意あるメールの誤開封リスクを大幅に低減することに寄与した。 	

(3) 実施経費（税抜）

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2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、年間35,283,814円（17.4%）の経費の削減が認められたことから、経費削減の点で効果があったものと評価することができる。

従来経費（A）	202,533,000円
実施経費（B）	167,249,186円 ※追加業務分170,417,480円は控除
増減額（A）－（B）＝（C）	35,283,814円
増減率（C）／（A）	17.4%減

(4) 競争性改善のための取組

競争性の改善のため、情報通信研究機構が実施した主な取組は、下記のとおりである。

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）

- 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した。
- 従来は入札期間中のみに実施してい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会議を基本とし、出勤することなく参加できるようにした。

④ 入札公告時の質問受付・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。

(5) 業務の特殊性等

複数の事業者へ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民間事業者による入札参加が困難な状況である。

① サービス（機能）単位で分割することの困難性

2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いる。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、二重調査（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。拠点分割することにより、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、運用コスト・管理コストの増大を招く。

また、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の低下の恐れがあり、利用者の観点からも、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、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。

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専門性の高いSE業務である。

（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」に記載のとおり、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、評価対象期間におい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、紙ベースで実施していた内線電話要望受付業務の電子申請化、生成 AI を活用した問い合わせサービス導入に向けた PoC（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る。

実施経費については、「（3）実施経費」記載のとおり、17.4%の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、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情報通信研究機構の契約監視委員会において、事業の実施状況の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。

今後、本事業の競争性を確保するために、情報通信研究機構において、適切なタイミ

ングで、複数の事業者が参入可能となるようなシステムへの見直しを検討することを求めたい。この点は事業の継続性を担保する観点からも重要である。

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、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。

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の透明性を確保するよう求めるとともに、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。

2026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」の実施状況について

1 事業の概要

国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「機構」という。）の情報システム運用業務については、「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2014年4月から競争入札により実施しており、現在実施している業務は5期目である。

1.1 業務内容（参考）

本事業における業務内容は、本調達ではユーザがクライアント端末を用いて行うインターネットへのアクセス、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為の運用のほか、当機構における研究へのネットワークサポート及びサーバサービスサポートを行うためのものである。

1.2 契約期間

2024年4月1日から2027年3月31日までの3年間

1.3 受託事業者

エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社

1.4 実施状況評価期間

2024年4月1日から2026年1月31日までの1年10ヶ月間

1.5 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、2024年2月14日の提出期限までに入札参加者1者から技術提案書の提出を受け、審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた技術提案書について、内容に応じて技術点を加点し、決定した。2024年3月8日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社を落札者として決定した。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

機構の情報システム運用業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）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当機構の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	対象公共サービスの内容に示す運用業務を適切に実施すること。	月次報告による業務内容を確認したところ、運用業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
LAN の稼働率	稼働率は 99%以上とする。稼働率は下の計算式で計算する。 稼働率(%)= { 1 - (1 か月の停止時間) ÷ (1 か月の稼働予定時間) } × 100 ※ 1 か月の稼働予定時間 = (24 時間 × 1 か月の日数) - 計画停電等により停止する時間	評価期間の LAN の稼働率は 100%であったため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ上の重大障害の件数	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。	情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
システム運用上の重大障害の件数	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。	業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
利用満足度調査の結果 ※1	ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア (75 点) を維持又は向上すること。	ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは以下に示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は確保されている。 【満足度調査スコア】 ●問合せから回答までに要した時間：88.6 点 ●回答又は手順に対する説

		明の分かりやすさ：86.7点 ●回答又は手順に対する結果の正確性：86.8点 ●担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：88.0点 全項目の平均満足度スコア：87.5点
--	--	--

※1 利用者満足度のアンケート調査について

アンケート実施時期：2026年1月19日から1月23日まで

対象者数：747名（共通部門計算機利用者）

回収数：165通（回収率：22.1%）

満足度スコア：問い合わせから回答を要した時間、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）について、満足100点、ほぼ満足80点、普通60点、やや不満40点、不満0点として各利用者がアンケートに回答した結果の全体の平均点をもって、ヘルプデスク利用満足度としている（基準スコア75点以上）。

3 実施経費の状況（金額は全て税抜）

3.1 契約状況の推移

3.1.1 実施経費

今回（2024年4月1日から2027年3月31日まで）

契約金額：1,013,000,000円 ……①

1か年あたりの金額（①÷3）：337,666,666円 ……②

3.1.2 経費節減効果

市場化テスト前との比較

（2013年4月1日から2014年3月31日まで）

実施経費：202,533,000円（1か年） ……③

削減額（1か年相当）：③－②＝△135,133,666円

66.7%増加

3.1.3 追加業務に関する積算

市場化テスト開始前後では業務対象及び業務量が増加している。以下に主な追加業務と金額を示す。

時期	追加作業	内訳金額（1か年あたり）
2期	運用拠点追加：耐災害 ICT 研究センター（仙台）	448,800 円
2期	運用拠点追加：ワイヤレスネットワーク研究センター（横須賀）	2,692,800 円
2期	鹿島宇宙技術センターの業務追加（外部 Web ページ更新、基幹ネットワーク配下のエッジ機器管理）	8,976,000 円
2期	Office365 サービスの運用	5,984,000 円
2期	リモートデスクトップサービスの運用	2,692,800 円
2期	Windows10 大型アップデート対応（年1回）	1,122,000 円
2期	Adobe サブスクリプション型サービスの運用	2,244,000 円
2期	標的型攻撃が疑われるメールについて調査および取りまとめ	6,013,920 円
3期	CMS アプリケーションパッチ適用作業（夜間）	897,600 円
3期	e ラーニングシステム運用	897,600 円
3期	複数のセキュリティ対策装置の運用	9,963,360 円
3期	共通事務パソコン基本ソフトウェア変更に伴う運用・検証工数の増加	1,122,000 円
3期	業務用スマートフォン等の運用管理	2,692,800 円
3期	Adobe サービス追加による管理対象拡大	2,244,000 円
3期	グループウェアサービス（スケジューラ等）運用管理	7,180,800 円
3期	e-ラーニングシステム講座開設数増加の対応	897,600 円
2020 契約	紙申請等を電子化（ワークフロー導入）	7,180,800 円
2020 契約	研究所ファイルサーバの統合、成果管理公開システム、資産管理システムの運用	7,180,800 円
2020 契約	上記システム導入・再構築に伴う作業（ヒアリング、影響調査、コード変換等対応計画及び実行、作業実施に伴う問合せ・申請対応）	4,488,000 円
4期	4月第1週の人員拡充（新規着任時に速やかに在宅にて業務開始できるようサポート体制の拡充）	2,842,400 円

4期	在宅用勤務用計算機、シンクライアント端末の管理台数増	14,922,600円
4期	人事評価システム、人事管理システムの運用管理	7,180,800円
4期	Office365アカウント管理 (AzureAD)	5,984,000円
5期	Microsoft365サービスの維持管理作業	16,320,000円
5期	中長期計画対応	5,168,000円
5期	構内電話システム・内線用スマートフォンの管理・運用作業	13,056,000円
5期	経営管理システム	3,264,000円
5期	ローコード/ノーコード開発プラットフォーム	3,264,000円
5期	IT資産管理・EDRシステム	10,576,000円
5期	研究者のための計算機運用(脳情報データ蓄積処理基盤)	12,920,000円
	合計・・・④	170,417,480円

今回の実施経費である②には、上記の業務が含まれているため、市場化テスト前と業務対象を近似するためにこれを差し引くと、

$$\text{②} - \text{④} = 167,249,186 \text{円} \quad \dots \text{⑤}$$

となり、市場化テスト前と同様の業務範囲における削減額：

$$\text{③} - \text{⑤} = 35,283,814 \text{円}$$

削減率： 17.4%

3.2 評価

3.2.1 市場化テスト開始後の契約金額の増加について

費用について、2期は35.8%増(1期比)、3期は15.5%増(2期比)、2020契約(公サ法対象外)は14.5%増(3期比)、4期は3.4%増(2020契約比)となっており、現契約の5期では33.3%増(4期比)、66.7%増(市場化テスト前比)となっている。これは、本業務における業務量が増加していることが主要因となり、金額についても増加していると考えている。

各期で増加している主な業務は、3.3.1表に記載しているとおりのとおりであるが、主に以下の理由により業務内容が変化・増加したことに伴うものと考えている。

- A) 当機構の運用規模(拠点数、組織数、役職員数)の増加
- B) 巧妙化するサイバー攻撃への対応のためのセキュリティ技術の高度化
- C) 従来紙等で実施していた業務が業務システム化されたことに伴う運用対象の増加
- D) 上記に伴う取り扱う機器・ユーザ問い合わせ・申請対応

業務量増加の一端として、本業務のうち、サポートデスク及び申請対応業務の件数推移について以下に示す。

時期	西暦	総件数 (件)	(内訳) サポートデスク (件)	(内訳) 申請対応(件)
	2010	3,207	990	2,217
	2011	5,226	1,401	3,825
	2012	8,927	2,417	6,510
実施前	2013	15,461	3,314	12,147
1期	2014	15,323	3,260	12,063
	2015	12,158	2,207	9,951
2期	2016	14,608	3,084	11,524
	2017	18,685	2,241	16,444
3期	2018	21,256	2,738	18,518
	2019	20,419	2,552	17,867
2020 契約	2020	28,938	6,571	22,367
	2021	27,282	5,998	21,284
4期	2022	28,062	6,456	21,606
	2023	22,603	6,838	15,765
5期	2024	24,166	6,771	17,395

コロナ禍においては、在宅勤務の急速な拡大に伴い、リモートワーク関連の各種申請が大幅に増加したが、制度や運用の定着により、近年ではこれらの申請件数は概ね落ち着いた傾向を示している。一方で、サポートデスクの対応件数については、機構全体で利用する業務システム数の増加や、役職員数の増加に伴い、問い合わせ対象や利用形態が多様化していることから、依然として高い水準で推移している状況にある。

3.2.2 本業務に要した人員について

本業務に要した人員数は、業務範囲の拡大やセキュリティ対応、IT 活用の高度化等に伴い全体として増加しているものの、市場化テスト開始前と同等の業務範囲を担当する人員数については、開始前と同等以下の水準に抑えられている。これは、受託事業者による業務効率化の取組や、複数業務に対応可能な人員配置、季節性業務への柔軟な対応といった創意工夫の成果であると評価できる。

また、必要とされるスキル水準の高度化や近年の IT・セキュリティ分野における

人件費上昇といった外部環境の変化を踏まえると、人員数の増加が限定的である一方で、業務量の増加に適切に対応できている点は妥当であり、本業務は効率的かつ安定的に実施されている。

市場化テスト開始前：常駐 15 名、後方支援 5 名

1 期開始時：常駐 21 名、後方支援 9 名

うち市場化テスト前業務範囲の対応者：常駐 14 名、後方支援 5 名

2 期開始時：常駐 28 名（1 期比較+33%）、後方支援 11 名

うち市場化テスト前業務範囲の対応者：常駐 14 名、後方支援 5 名

3 期開始時：常駐 31 名（2 期比較+10%）、後方支援 9 名

うち市場化テスト前業務範囲の対応者：常駐 14 名、後方支援 4 名

2020 契約開始時：常駐 32 名（3 期比較+3%）、後方支援 9 名

うち市場化テスト前業務範囲の対応者：常駐 14 名、後方支援 3 名

4 期契約開始時：常駐 34 名（2020 契約比較+6%）、後方支援 9 名

うち市場化テスト前業務範囲の対応者：常駐 14 名、後方支援 3 名

5 期契約開始時：常駐 36 名（4 期 契約比較+6%）、後方支援 9 名

うち市場化テスト前業務範囲の対応者：常駐 14 名、後方支援 3 名

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、情報システム運用業務の効率化、利便性向上およびセキュリティ強化を目的とした各種改善提案がなされ、今年度において以下のとおり改善を実施した。

4.1 内線電話管理業務の電子化による業務効率化

従来、紙ベースで年間約 500 件実施していた内線電話要望受付業務について、電子申請化の提案がなされ、これを実施した。紙様式による申請を電子決裁フローへ移行することで、申請経路の明確化、対応状況の可視化、メールによる個別対応の廃止および紙様式の削減を実現し、受付から処理までの一連の業務効率化と現場負担の軽減、迅速な対応体制の構築に寄与した。

4.2 認証基盤の強化および多要素認証の導入

サイボウズ Garoon および Adobe アプリについて、Microsoft Entra ID を用いた SAML 認証方式への切り替えおよび多要素認証化の提案があり、これを実施した。事前検証および利用者向け操作案内を計画的に実施することで、利用者影響を最小限に抑えた円滑な切り替えを実現するとともに、認証管理の一元化およびセキュリティ強化を図った。

4.3 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

利用者が必要とする所内情報へ迅速にアクセスできる環境整備および問い合わせ対応業務の効率化を目的として、生成 AI を活用した問い合わせサービス導入に向けた PoC（概念実証）を実施した。生成 AI 搭載チャットボットによる自然言語対応の有効性を確認し、従来オペレーターが対応していた問い合わせ業務の一部を代替可能であることを検証した。また、問い合わせ内容の集約・分類や FAQ 参照状況の可視化を通じて、利用者の自己解決を促進する仕組みとして有効であることを確認し、利用者満足度 80% の評価を得た。

さらに、オペレーターによる対応が行われていない土日・夜間等のサービス提供時間外においても、問い合わせの受付および一次的な回答が可能である点が確認され、利用者利便性の向上に寄与することが示された。

本 PoC の結果を踏まえ、回答精度向上に向けたデータ整備および運用改善の方向性を整理するとともに、本サービスを本格導入し、AI 窓口へ完全移行した場合には、問い合わせ対応業務に係るコストについて約 16% の削減効果が見込まれることを確認した。これにより、業務効率化、利用者利便性向上に加え、運用コスト削減の観点からも有効な施策であることが示された。

4.4 遠隔環境に対応した利用者サポート手法の改善

テレワークの普及に伴い、Microsoft Teams 等を用いた画面共有による操作サポートを導入した。音声通話と画面共有を併用することで、利用者の状況把握が容易となり、問題解決までの時間短縮およびサポート品質の向上を実現し、利用者満足度の改善にも寄与した。

4.5 在宅勤務申請フローの見直しによる省力化

在宅勤務申請フローについて、申請条件の整理、自己確認方法の資料化および承認段階の簡素化を実施した。これにより申請不備の削減および承認稼働の低減を図り、利用者にとって分かりやすく迅速な申請手続きが可能となった。

4.6 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

Web メール利用時における誤送信による情報漏えいリスク低減を目的として、事業者より誤送信防止機能の有効化に関する改善提案がなされ、これを実施した。

本対応では、宛先確認や添付ファイル送信時に注意喚起を行う警告機能について、利用者の操作負担を過度に増やさないよう設定内容の検討・調整を行い、送信前確認を促す仕組みを整備した。

これにより、利用者が送信内容を再確認する運用が定着し、ヒューマンエラーによるメール誤送信の抑止が図られた。

その結果、メール利用におけるセキュリティ水準の向上および情報セキュリティインシデント発生リスクの低減に寄与した。

4.7 IIJ SecureMX サービスにおける隔離メール機能の活用によるメールセキュリティ強化

SPAM メールの増加に伴う業務影響およびセキュリティリスクの高まりを受け、事業者より、IIJ SecureMX サービスにおける隔離メール機能の有効活用に関する改善提案がなされ、これを実施した。

本対応では、不審なメールを自動的に隔離するとともに、利用者自身が Web 画面上で隔離メールの確認、解除および設定変更を行える運用を整備し、利用者の負担を増やすことなく安全性を確保する仕組みを構築した。

これにより、受信ボックスに混在していた大量の SPAM メールを排除することが可能となり、業務上のメール確認作業の効率化を実現するとともに、悪意あるメールの誤開封リスクを大幅に低減した。

また、隔離メール一覧の定期配信を行うことで、利用者が必要なメールのみを安全に取捨選択できる運用が定着し、メール利用におけるセキュリティ水準の向上およびインシデント予防に寄与した。

5 全体的な評価

2024 年 4 月から 2026 年 1 月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出やシステムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は 100.0%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

2024 年 4 月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として 2026 年 1 月 19 日から 1 月 23 日までの期間で、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている 75 点を上回る結果となった。

さらに、コメント欄を設け具体的な質問にも併せて対応することにより、通常問い合わせが来ない問題についても、対策を実施することができた。

民間事業者においては、当機構内で推進している業務改革プロジェクトについて、情報システムの運用面の課題や解決法について積極的に検討を行っている。

2025 年度中には業者からの AI ヘルプデスクの提案を受け、試験導入を行ったところ、サポートデスク担当者の稼働を削減し、利用者からの評価もよいものであった。

以上のように、実施要項において設定したサービスの質は確保されており、共通システム基盤コンピュータシステムで提供する標準サービスや、機構内で使用される各種業務システムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供により、役職員間の情報共有など IT 活用による業務の効率化に資するという目的は達成しているものと評価できる。

実施経費については、3.1.3 にも記載のとおり、追加業務控除後、市場化テスト前事業と比較したところ、17.4%削減することができた。

なお、受託事業者による法令違反行為はなかった。また、機構においては、事業の実施状況について、外部有識者で構成される契約監視委員会によるチェックを受ける体制を整えている。

6 競争性改善に向けた取組

応札判断に必要な情報提供およ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。

- 仕様書の作業内容を詳細化し、引継ぎ（費用負担区分を含む）や情報セキュリティ対策の要件を明確化した。
- 応札判断に資する情報提供を強化し、現地作業の整理・開示、意見招請期間中の資料閲覧会開催、駐在作業分類・想定工数の具体化、作業実績件数の開示等を実施した。
- 実施条件を明確化し、常駐必須とせず遠隔支援提案を取り込み、リモート運用サポート等を総合評価の加点項目としたほか、月例報告会は WEB 会議を基本として参加負担を軽減した。
- 質問受付期間を設定し、質問・回答を取りまとめて提示することで、公平性・透明性を確保した。
- 特定の製品名・事業者名・実施方法に依存する記載を避け、機能・性能・要件を中心に記載するとともに、入札参加資格は A～D 等級まで参加可能とした。
- 評価項目・評価観点・配点（技術点／価格点等）を明確化し、提案書作成の予見可能性および評価の透明性を高めた。
- その他、引継期間を 8 週間確保し、初期コスト平準化の観点から契約期間を 2 年から 3 年へ延長した。

7 実施状況のさら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、業務が複数機能・密接な連携を前提としていることから、分割により調整・連絡・情報共有、入札手続・契約管理等の追加管理コスト・事務負担が生じ、競争性向上による効果を相殺し得る。加えて、分割後も必要となる専門性・運用体制は本質的に変わらず新規参入が見込みにくいほか、同一事業者（又は同一グループ）による複数区画受注となる可能性が高く、実質的な競争環境の改善につながりにくい。さらに、障害対応等で迅速かつ横断的な判断を要する特性上、責任分界の複雑化により復旧の迅速性・確実性が低下するおそれがあり、利用者窓口の分散による利便性低下や運用ノウハウ継承の困難化による運用品質低下のリスクもある。以上より、事業分割は運用面・コスト面・利用者利便性の観点から合理的ではなく、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。

8 今後の事業

8.1 今後の競争性確保のための検討

本事業への市場化テスト導入は今回が第5期目である。これまで、競争性の確保に向け、契約締結から業務開始までの引継ぎ期間（8週間）の確保、リモートサポートの取り込み及び総合評価における加点評価、資料閲覧会（報告書・構成図・設計書・手順書等）の実施、意見招請（パブリックコメント）時における仕様書説明会の実施等の取組を講じてきた。しかしながら、現時点においても一者応札が継続している。

また、IT 運用環境及び人材市場の変化等を踏まえ、過去にヒアリングを実施した事業者への再ヒアリング、本案件の仕様書取得者、別案件にて取引実績のある事業者等に対しヒアリングを行った。その結果、下記のような意見が得られ、これらの指摘事項については、すでに改善策として実施済みである。

項番	主な意見・課題	対応・改善策の実施状況
①	社内事情や対象システムの規模・環境変化等により人材確保が困難であること	テレワーク環境への対応やリモートサポート体制の強化等を通じて、業務効率化と人材確保の観点から改善策を実施済み。
②	業務ごとの工数実績が把握しづらく積算が困難であること	工数・実績データの整理および積算根拠の透明化に取り組み、業務内容の見える化を実施済み。
③	リモートでの運用監視・ヘルプデスク業務であれば提案の可能性があること	Microsoft Teams 等を活用したリモートサポートや遠隔監視体制の導入など、リモート対応強化の改善策を実施済み。
④	システムの納入と運用保守が一体となっている方が応札可能性が高まること	システムの納入・導入は個別の入札としてより競争性を確保し、また専門性を持つ職員がシステムを自主構築することでシステム構成を柔軟化・構築迅速化する等、運用業務のみではなく IT のライフサイクル全体としてコスト削減を図っている。

これらの状況を踏まえると、現行の調達範囲及び業務実施形態の下では、各種の入札改善策を継続しても、競争性（複数者応札）の確保が見込み難い状況にあると整理した。また、拠点単位又はサービス単位での事業分割についても検討したが、業務が相互に密接に関連

していることから、切り分けに伴う管理・調整コストの増大、責任分界の複雑化、障害時対応の遅延等による運用品質の低下及びセキュリティ確保上のリスクが懸念され、実効的な競争性向上に結び付きにくいことから、現時点では現実的ではないと判断した。

8.2 今後の事業

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実施することとしたい。

市場化テスト終了後も、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を踏まえた上で、引き続き、法の趣旨に基づき、機構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。

以上

(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。

- (●)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及び仕様書に明記した。
- (●)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。