資料２

令和８年 10 月 23 日

独立行政法人住宅金融支援機構

民間競争入札実施事業　独立行政法人住宅金融支援機構総合オンラインシステムの運用業務（第２期）実施状況について

1　事業の概要

独立行政法人住宅金融支援機構（以下「機構」という。）では、「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）に基づく民間競争入札（以下「市場化テスト」という。）を行い、以下の内容により、令和５年度から独立行政法人住宅金融支援機構総合オンラインシステムの運用業務（第２期）（以下「本事業」という。）を実施している。

(1) 本事業の概要

ア　民間事業者が実施する本件業務の主な内容は次の(ｱ)から(ｴ)のとおりである。

(ｱ) 運用業務

民間事業者は、次のａからｅまでの運用業務を実施する。

ａ　システム運用

監視運用、パッチ適用、定期パスワード変更運用等を実施する。

ｂ　業務運用

集配信状況確認、ユーザ ID 登録／削除／変更、ジョブ随時作業等を実施する。

ｃ　プリント業務

本件システムから出力されたファイルを元に帳票、はがき等を印刷し、所定の場所に納品する。

ｄ　パンチ業務

機構の指定する拠点からパンチ入力原票を回収し、データの入力を行う。

ｅ　媒体等搬送業務

拠点間において定期的に媒体・帳票・書類等を搬送する。

(ｲ) サービスデスク

ａ　サポートセンター業務

本件システムの利用者から操作・機能に関する問合せ対応及び各種申請受付を実施する。

ｂ　運用窓口業務

機構及び本件システムに関係する事業者（以下「関係事業者」という。）の運

用窓口業務（申請受付等）を実施する。

(ｳ) 運用統括業務

民間事業者は、運用統括として、機構及び関係事業者との調整、取りまとめ、コントロールを行う。運用統括の主要な業務を次のａからｄまでに記載する。

ａ 変更・リリースの全体管理

ｂ 緊急時対応の指揮、障害訓練及び災害訓練の管理

ｃ 本件システム全体の運用実績の管理

ｄ 本件システム全体を俯瞰した運用改善の推進

(ｴ) その他業務

ａ 実施計画の策定

年度ごとに運用業務実施計画を策定し、機構へ提出の上、承認を得る。

ｂ 監査対応

機構からの依頼に基づき、対応にあたっての調整、監査内容の確認、証跡の提出、その他調査等の対応を行う。

ｃ ドキュメント管理

運用実施手順書（チェックリスト）等の維持・管理を行う。

イ その他付随業務

アプリケーション保守事業者等からの業務引継、現行運用・保守事業者からの案件引継ぎ及び次期運用事業者への引継ぎを実施する。

(2) 契約期間

令和５年７月４日から令和 10 年 12 月 31 日までの 65 ヶ月間

(3) 受託民間事業者

株式会社ＨＳ情報システムズ

(4) 実施状況評価期間

令和６年１月１日から令和８年６月 30 日まで

(5) 受託民間事業者決定の経緯

入札参加者（１者）から提出された本事業の運用業務に係る提案書等について審査した結果、当機構が定めた評価項目の要求を満たしていることを確認した。

令和５年６月６日に開札した結果、民間競争入札（総合評価落札方式）により、株式会社ＨＳ情報システムズが予定価格の範囲内で落札した。

２ 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定められた受託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、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
オンライン稼働率	オンラインサービスの提供予定時間に対するサービス提供実績の割合※ （目標値：99.9%） ※計算式 （１か月の稼働予定時間－停止時間）÷１か月の稼働予定時間×100	令和６年１月～令和８年６月までのオンラインサービスの提供予定時間に対するサービス提供実績の割合で 99.9%を下回る月はなく、目標値を達成しているため、サービスの質は確保されている。
サポートセンター利用者アンケート調査結果※	システム利用者によるサポートセンターのサービスに対するアンケート調査において、有効回答全体のうち、総合評価で「非常に満足」または「満足」が占める割合 （目標値：80%）	サポートセンター利用者アンケート調査結果における「非常に満足」または「満足」の占める割合が各実施年度で以下のとおりとなっており、目標値 80%を達成しているため、サービスの質は確保されている。 ･令和６年度実施分：99.4% ･令和７年度実施分：99.6%
個人情報漏えい事案報告	個人情報漏えい事案が発生した場合の把握から連絡までの時間 （目標値：30 分以内）	令和８年６月末時点において、個人情報漏えい事案は発生していない。
端末操作に関する問合せへの回答期限	端末操作に関する利用者からの問合せに対する当日中に回答した割合 （目標値：95%）	令和６年１月～令和８年６月までの各月における、端末の操作に関する問い合わせに対して当日中に回答した割合は全て 100%を維持している。目標値を達成し、サービスの質は確保されている。

※サポートセンター利用者アンケート調査結果について

・（令和６年度）

実施時期：令和６年９月 17 日から 10 月 11 日まで

対象機関数：540 機関（金融機関、モーゲージバンク）
回収数：499 通（回収率：92.4%）
調査項目対象：調達仕様書にて定められた以下の調査項目

① 問合せから回答までに要した時間
② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
③ 回答又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）
⑤ 総合評価

・（令和７年度）
実施時期：令和７年９月 16 日から 10 月 14 日まで
対象機関数：537 機関（金融機関、モーゲージバンク）
回収数：486 通（回収率：90.5%）
調査項目対象：令和６年度同様

３　実施経費の状況及び評価（金額は全て税抜き）

(1) 市場化テスト前、従来及び本事業の実施経費

業務委託契約書上の契約金額はそれぞれ以下のとおりである。

ア　市場化テスト前の実施経費：13,715,840 千円
（契約期間：平成 26 年４月１日～平成 29 年３月 31 日（36 ヶ月））

イ　従来の実施経費：8,820,000 千円
（契約期間：平成 29 年６月 16 日～令和４年 12 月 31 日（66 ヶ月））

ウ　従来の実施経費【契約期間延長分】：1,574,012 千円
（契約期間：令和５年１月１日～令和５年 12 月 31 日（12 ヶ月））

エ　本事業の実施経費：9,590,962 千円
（契約期間：令和５年７月４日～令和 10 年 12 月 31 日（65 ヶ月））

(2) 実施経費の比較対象項目

従来の事業実施において、契約延長を変更契約で実施しているため、上記(1)ア、契約延長分を含めたイ・ウ及びエの実施経費を比較することとした。

（単位：千円、税抜き）

		ア （市場化テスト前）		イ・ウ （従来）		エ （本事業）
業務委託契約書上の契約金額		13,715,840	イ	8,820,000		9,590,962
			ウ	1,574,012		
			計	10,394,012		
内訳	一時費用※1	－	イ	940,877		435,995
			ウ	－		
			計	940,877		
	従量サービス費用※2	1,023,824	イ	625,483		664,697
			ウ	123,284		（年額） 132,939
			計	748,767		
				（年額） 124,795		
	システム運用業務※3	4,418,784	イ	7,253,640		8,490,270
		（年額） 1,472,928	ウ	1,450,728		（年額） 1,698,054
			計	8,704,368		
				（年額） 1,450,728		
	システム基盤業務※4	4,732,740				
		（年額） 1,577,580				
	回線費用※4	327,240				
		（年額） 109,080				
	業務アプリケーション保守費用※4	3,213,252				
		（年額） 1,071,084				

上表の赤枠部分（システム運用業務）の実施経費（年額）

	ア （市場化テスト前）	イ・ウ （従来）	エ （本事業）
実施経費（年額）	1,472,928	1,450,728	1,698,054

※1　運用業務を行うための環境等整備に係る一次費用である。従来事業では基盤更

改に伴う運用変更が生じたが、本事業では従来事業からの単純更改で事業者も同一であったことから、準備費用を抑えることが可能であった。また、市場化テスト前では計上がない費用である。これらの前提が異なるため、比較対象から除外する。

※2　業務委託契約書において規定した従量サービス項目の単価に対して、機構が調達時に指定した各項目の想定件数を乗じた合計額が従量サービス費用である。市場化テスト前と従来・本事業において、サービス項目等が異なるため、比較対象から除外する。

※3　市場化テスト後のシステム運用業務の実施経費は、事業に合わせて要件追加した運用副拠点設置（大阪）にかかる費用を含んでいる。
イ、ウの年額：67,944 千円、エの年額：49,248 千円

※4　市場化テスト前は運用業務以外も含んだ調達であったことから発生していた費用である。委託内容を見直したため、従来事業以降は発生しない項目であるため、比較対象から除外する。

(3) 評価

本事業の対象である実施経費の評価にあたり、(2)のとおり、市場化テスト前の事業経費 1,472,928 千円と従来の実施経費 1,450,728 千円は差額 22,200 千円（1.5%減少）と小差であるため、本事業の実施経費の比較は、運用業務以外も含んだ調達であった市場化テスト前の実施経費を除き、従来の実施経費を対象とする。

比較の結果、従来の実施経費 1,450,728 千円に対して、本事業の実施経費は 1,698,054 千円と 247,326 千円増加（17.0%増加）した。

増加要因としては下記の２点が挙げられるが、本事業の増加率はいずれの増加率よりも下回っていることから妥当な金額で調達できていると評価している。

１　本事業の運用対象である総合オンラインシステムのサービス提供時間が 17.6%増加したこと（9:00～17:30（510 分）→9:00～19:00（600 分））

２　サポートデスク等の要員の人件費について、一般的に最低賃金等を踏まえて給与の見直しが行われていることを踏まえ、全国加重平均の最低賃金推移において、平成 29 年度から令和５年度の間で 18.3%増加していること（848 円→1,004 円）

4　受託民間事業者からの改善提案による主な改善実施事項

(1) システム運用業務の品質向上

令和４年１月から令和８年６月末までに、約 130 件の改善を実施した。

【主な改善】

- 運用業務全体のフロー及び運用業務実施上の留意点を踏まえ、運用マニュアルや

運用チェックリストにおける確認事項の明確化する見直しを継続的に実施していくことで、作業ミスの防止など品質確保に役立っている。

- 定型的な運用業務について、自動化ツールを利用することで、業務品質の効率化及び自動化による作業ミスの防止に役立っている。
- 障害事象に応じ周知分書等のテンプレート化や対応手順を予め整備しておくことで、業務品質の効率化が図れ、障害発生時の迅速な利用者周知や復旧対応に役立っている。ユーザ ID 申請業務について、業務フローを見直すことで、電子申請の利用が増加し、ユーザ ID 通知の発送業務の負担軽減に役立っている。

(2) 関連事業者間の連携強化

総合オンラインシステムを安定運用していくためには、当該運用事業者だけでなく、関連保守事業者（８事業者）との連携も重要であり、不定期ではあるが次の連携強化の取組を実施している。

・関連保守事業者と連携した四半期毎のセキュリティパッチの適用計画を策定
・迅速な障害対応等が行えるように、関連保守事業者も参加した障害訓練等の実施
・関連保守事業と連携して対応方法等を整備

【主な取組】

・外部サービス障害発生時の影響の一覧化
・新規金融機関参入時における各関連保守事業者の作業状況の情報共有方法
・セキュリティ製品の誤検知発生時における対応手順等の整備

5　全体的な評価

・実施状況評価期間におけるシステム運用状況については、オンラインサービス正常稼働率及び個人情報等の機微な情報の流出に重大な問題は発生しておらず、各測定指標の目標値を達成していることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
・サポートセンター利用者アンケート調査結果として令和６年度及び令和７年度のそれぞれにおいてサポートセンター利用者を対象にアンケートを実施したところ、調達仕様書にて定められた総合評価の測定指標の目標値を上回る結果となったため、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
・受託民間事業者においては、「システム運用業務の品質向上」及び「関連事業者間の連携強化」の課題や改善策について継続的に検討・実施しており、業務品質の効率化が継続的にできていると評価できる。
・以上のように、実施要項において高度なサービスレベル、セキュリティレベル及び事業継続性を設定したサービスの質は確保されており、機構の基幹システムである総合オンラインシステムの安定的な運用の確保という目的は達成しているものと評価でき

る。

6　今後の事業

(1)　本事業の事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

ア　実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。

イ　「５　全体的な評価」のとおり、サービスの質及びコストの両面において、目的は達成しているものと評価できる結果が得られており、引き続き市場化テストの対象事業として、効率化を進めていくこととする。

ウ　機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。

エ　本事業入札においては１者からの応札となった。

オ　入札説明書等配布を行った応札事業者以外の事業者にヒアリングを行った結果、回答を受領できた４者から以下の改善点についての意見が出された。

(ｱ) 業務規模が大きく対応が困難だった。

(ｲ) 受託業務に対する人員体制が整わなかった。

(ｳ) 応札者となった場合の準備期間が短かった。

(2) 上述のとおり、本事業については、全体において良好な実施結果を得られているが、一者応札であったことから、次期事業においては、応札事業者以外から出された意見を踏まえ、後述「６(3)次期市場化テストへ向けての改善策」の改善を加えた実施要項により事業を実施することとしたい。

(3) 次期市場化テストへ向けての改善策

次期事業においては、オンプレミス環境からクラウド環境への移行を予定しており、クラウドサービス上の運用サービスを活用することで運用の標準化を図っていくが、クラウド移行に伴い運用手順が大きく変更になるため、以下のとおり、十分な対応期間を確保することで、参入余地の拡大を見込んでいる。

ア　前回の応札事業者以外の事業者でも運用設計や手順書を十分に理解した上で運用業務が実施できるように、運用開始前の工程として運用引継ぎ及び運用テストに関して、本事業では６か月だった工程期間を 10 か月に延伸することで、約 1.7 倍の期間を確保する。

イ　アの対応を実施する等で委託業務の十分な引き継ぎができるように、落札者決定から運用業務開始まで、本事業では６ヶ月（180 日）だった期間を 12 か月（360 日）程度に延伸することで、２倍の期間を確保する。

ウ　仕様書を踏まえて受託業務に対する人員体制を調整する期間を確保するため、公告期間を 90 日間を引き続き確保する。

※「６(1)オ　応札事業者以外からの指摘された改善点」の(ｱ)への対応として、当該委託業務をさらに分割して調達することも案としては考えられるが、下記の理由から採用せず、(ｳ)への対応策と同様に、運用開始までの準備期間を長く確保することで改善を図りたい。

1. 既に総合オンラインシステムの運用保守にあたっては６領域に分割して調達を実施しており、これ以上の分割は責任分界が複雑になり、各領域での連携した業務遂行が難しくなる懸念があること
2. 次期事業においては、オンプレミス環境からクラウド環境への移行を予定しており、クラウドサービス上の運用サービスを活用して運用を標準化することで、調達を分割する必要がなくなり、参入余地の拡大が見込まれること

以上