

平成28年6月17日  
(独) 日本貿易振興機構

## 民間競争入札実施事業

日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務の実施状況について (案)

### 1 事業の概要

独立行政法人日本貿易振興機構（以下「機構」という。）のコンピュータシステム運用管理業務については、「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、以下の内容により平成25年5月から民間競争入札により実施しており、現在実施している事業は2期目である（2期目より新プロセスに移行）。

#### (1) 業務内容

本事業における業務内容は、機構が別途契約するクラウド上のサービス提供時に必要な個人情報設定および、本部（東京）、大阪本部、アジア経済研究所（千葉市）（以下「研究所」という。）の3拠点に設置された、共通システム基盤コンピュータシステムのシステム運用管理、データ管理、システム運用、システム資源管理、安全対策、利用者支援、ディレクトリサービス、ハードウェア・ソフトウェア保守業務を実施するものである。

#### (2) 契約期間

平成27年4月1日から平成29年3月31日までの2年間

#### (3) 受託事業者

日本電気株式会社

#### (4) 実施状況評価期間

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの12か月間

#### (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、平成27年2月16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。

平成27年2月19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、日本電気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

機構のコンピュータシステム運用管理業務における民間競争入札実施要項（平成26年9月。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
ヘルプデスク利用者満足度調査	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。 アンケート実施時期： 平成27年11月16日から 12月2日まで 対象者数：1,690名 延べ利用者数：7,413名 回収数：444通 回収率：26.3%	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、サービスの質は設定どおり確保されている。 【満足度調査スコア】 ●担当者の対応 （言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：96.0点 ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：94.4点 ●回答又は手順に対する結果の正確性：94.6点 ●問合せから回答までに要した時間：89.0点 全項目の平均満足度スコア：93.5点
システムの可用性	本システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼動している時間の比率は、各月ごとに98%以上であること。	正常稼働率は全ての月について目標（98%以上）を達成し、評価期間の平均は99.8%であるため、サービスの質は確保されている。
セキュリティの重大障害の件数	本システムが使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウイルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、本システムが保有するデータの喪失及び顧客情報等の個人情報に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数	セキュリティの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

	は0件であること。	
システムの重大障害の件数	本システムが、長期にわたり正常に稼働できないことにより、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。	システムの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
業務の内容	対象公共サービスの内容に示す運用管理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、運用管理業務は適切に実施しているため、サービスの質は確保されている。

満足度スコア：担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）、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、問合せから回答までに要した時間について、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 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### (1) 実施経費

市場化テスト導入後2期目

平成27年4月1日から平成29年3月31日までの実施経費：140,640,000円

1か年（12か月）相当：140,640,000円÷契約期間24か月×12か月

＝70,320,000円・・・①

#### (2) 経費節減効果

市場化テスト導入前

平成23年1月1日から平成25年4月30日までの実施経費：198,800,000円

1か年（12か月相当）：198,800,000円÷契約期間28か月×12か月

＝85,200,000円・・・②

節減額（1か年相当）：②－①＝14,880,000円

節減率：△17.5%

#### (3) 評価

平成23年1月～25年4月（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合14,880,000円（△17.5%）の経費節減の効果があつた。

#### 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) アクティブメールの受信トレイ容量不足で困っている案件が多く、ヘルプデスクからメールの退避方法に関する手順書作成を平成27年11月に提案し、作成を開始した。また作成に当たりシステム基盤構築業者の協力を得て、単なる退避方法だけでなく、機密情報を含む場合等の内容も盛り込み手順書を平成28年3月にイントラFAQにアップ、業務の継続に必要なメールアドレスの長期保存・利用が可能となった。
- (2) 出張用ノートPCの貸出業務において、外部から機構サーバと安全に接続する仕組みであるIDGWの接続手順の説明書は作成されていたが、IDGW接続後、共有ドライブへの接続方法の問い合わせが多数あつたため手順書の作成を平成28年2月に提案し、既存のIDGW接続手順書に加える形で作成、同月イントラFAQにアップし貸出ノートPC利用者の理解と利便性を高めた。
- (3) 地方事務所職員の出張時に携行するノートPCは本部ヘルプデスクよりその都度機器のメンテナンスを行った上地方事務所へ段ボール箱に緩衝材を詰めて発送しているが、プラスチック製のキャリングケースを購入し繰り返し利用することで資源の有効活用と業務の効率化を図りたいと平成27年4月提案があり、同月30個の緩衝スポンジ入りのキャリングケースを導入し、ノートPC等システム機器の発送業務が効率化され、またシステム機器の安全な搬送が可能となった。

#### 5 全体的な評価

- (1) 平成27年4月から平成28年3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99.8%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。
- (2) 平成27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平成27年11月16日から12月2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、4項目すべてにおいて基準スコアの75点を上回り、平均93.5点の満足度を達成する結果となった。  
さらに、本アンケート調査の自由記述欄に意見を記述した利用者444名中、175名がヘルプデスクの対応に謝意を示す記述があつたこと。また質問1（対応者の対応（言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応））の質問でも349名が満足と回答しており、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。
- (3) 民間事業者においては、増加傾向にある標的型攻撃メールやファイルを暗号化し

て身代金を要求するランサムウェア対策などセキュリティ対策が大きな課題となっており、本部（東京）、大阪本部、研究所（千葉市）に設置されたヘルプデスク間で、定期的または緊急にTV会議システムによる打合せを実施し、迅速な対応と知識の共有を図っている。また、ヘルプデスクへの問合せ内容のうち、よくある質問について取りまとめたFAQを更新すると共に説明書の作成を行うなど、ヘルプデスク業務に対する業務効率化と業務内容の高度化を図っているなど、創意工夫がなされている。

- (4) 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。

## 6 今後の事業

- (1) 事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 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。
- ② 従来から、機構が締結する契約の点検・見直しを行うために外部有識者を含めた委員会を機構内部に設置しており、契約の競争性確保等のチェック体制が整っている。
- ③ 今回の入札は1者応札であったが、入札にあたっては、入札監理小委員会におけるご指摘等を踏まえ、下記のとおり要件を運用管理業務の質の維持に必要最低限に緩和するなど、可能な限りの改善を継続して図っている。
  - イ) 応募資格：予定価格に基づく対象等級は「A等級」のところ「A又はB等級」に対象等級の拡大緩和を継続
  - ロ) 要員数：10名から8名への人数削減を継続
  - ハ) 要員資格：資格要件の緩和を継続
  - ニ) 応札期間：公示から応札までの期間を60日から70日へ期間延長を継続
  - ホ) 引継期間：十分な引継ぎ期間として、1か月間（31日）確保を継続
  - ヘ) 情報提供：機構に登録された情報システム会社や派遣会社へ本入札情報を提供・連絡し、応札の呼びかけを継続

このように実施要項においては、入札に参入し易い環境が整備されていたと言える。

しかしながら、入札資料配布者7者と入札説明会へ4者が参加し関心を示したにもかかわらず、1者応札になったことについて応札しなかった企業へのヒアリングした結果から推察される要因としては

- ①業務拠点が関東の2箇所と関西の1箇所に分かれており、特に一人業務である大阪拠点における担当者のバックアップ要員の確保が難しい。
  - ②業務対象範囲に海外事務所も含まれており、英語による海外業務遂行ができる有資格者の人材確保が難しい。
  - ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成していた。
- (2) 上述のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、次期事業においては、「市場化テスト終了プロセス及び新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)に基づき、終了プロセスへ移行した上で、事業者へのヒアリング結果に基づく下記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。
- ① 入札参加要件で複数の事業者(例:関東圏と関西圏の事業者)による共同事業体での参加を認める。
  - ② 入札説明会を東京と大阪の2箇所で開催し、入札に関心を示す企業からの質問に直接回答できる機会を増やす。
  - ③ 契約金額に占める再委託に関する割合制限を削除する。

以上