

平成 29 年 3 月 10 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  
 「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務」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
事業概要	消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 （運用総括、行政端末運用、ヘルプデスク、アカウント管理、HP 運用補助、プリンタ運用等）
実施期間	平成 26 年 3 月 28 日～平成 29 年 12 月 31 日
請負事業者	伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
契約金額（税抜）	76,670 千円（1 年間換算：20,445 千円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝6 者／予定価内＝1 者）

## II 評価

## 1 評価方法について

消費者庁から提出された平成 26 年 3 月 28 日から平成 28 年 11 月 31 日までの間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 質の確保状況	以下のとおり、履行されている	
	確保されるべき水準	評価
	消費者庁 LAN に対する運用業務を実施する前に現行運用事業者から現行ネットワークシステムの引継ぎを受け、運用業務を適切に実施すること。また、消費者庁 LAN のシステム移行に伴う運用業務の移行を適切に実施すること。	引継ぎ・移行を適切に実施し、業務が滞ることなく、サービスの質を確保。

	日々の運用業務の中で発生する検討・協議が必要な課題等について、問題発生を認識した日から原則 1 開庁日以内（各問題を解決する難易度等に応じて当庁の合意の上で定める）に 90%以上解決すること。	平成 26 年度は 94.2%、平成 27 年度は 94.2%と、サービスの質を確保。
	依頼申請の受付から作業完了まで、原則 3 開庁日以内に完了すること。	すべて 3 開庁日以内に作業完了と、サービスの質を確保。
	ヘルプデスク利用者に対して、満足度アンケートを年 1 回実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持すること。	平成 26 年度は 84.3 点、平成 27 年度は 79.9 点と、サービスの質を確保。
	セキュリティ上の重大障害件数について、個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいは 0 件であること。	漏えいは 0 件と、サービスの質を確保。
民間事業者からの改善提案	<p>民間事業者からの改善提案は以下のとおり。</p> <p>（1）半自動化スクリプトを作成したことにより、各種作業時間が短縮。</p> <p>（2）ヘルプデスクによくある質問について、全利用者が閲覧可能としたことで、対応時間が平均すると週 2.5 時間短縮。</p> <p>（3）セキュリティ関連では、設定変更および手法確立によって、セキュリティの強化を実現。</p> <p>（4）データを誤削除した場合の手法確立により、原因調査及び復旧時間が平均で 2 時間程度短縮。</p> <p>（5）自動化スクリプト作成により、管理者パスワード変更等のメンテナンス作業の精度向上と 1 回の作業につきおよそ 12 時間の短縮。</p> <p>（6）ホームページ運用補助業務では、各種作業手順の確立により、1 作業あたり約 0.5 時間短縮。</p>	

### 3 実施経費（税抜）

#### 経費削減効果

従前経費（※市場化テスト前（平成 25 年度））	21,338 千円（1 年間換算）
実施経費（市場化テスト 1 期目）	20,445 千円（1 年間換算）
削減額	893 千円（減額）
削減率	4.2%（減少）

#### 4 評価のまとめ

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、全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より、各種作業時間の短縮が可能となり運用の効率化が図られるとともに、セキュリティの強化等、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、市場化テスト実施前（平成 25 年度）の従前経費と、市場化テスト 1 期目（1 年間換算）を比較すると、893 千円（4.2%）の削減効果があった。

競争性については、入札説明会には 6 者が参加したものの、1 者応札であった。

#### 5 今後の方針

本事業（市場化テスト 1 期目）の事業全体を通じての実施状況は以下のとおりであった。

- ① 事業実施期間中に、請負事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 入札の状況において、1 者応札であった。
- ③ 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おいて、全ての目標を達成していた。
- ④ 経費において、市場化テスト実施前と比べ、4.2%の削減となった。

以上のことから、競争性において課題が残るため、次期事業についても、引き続き改善策を講じつつ、市場化テストを継続して実施することが適当と考えられる。

なお、次期（市場化テスト 2 期目）の入札に当たって、より競争性が高まるように、消費者庁において、公告期間の延長・情報開示の促進、さらに、引継ぎ期間を十分に設けて調達を実施することとしている。

ただし、今後、消費者庁では、徳島県への移転等の関係で、現行の消費者庁 LAN の契約を延長し、平成 30 年度中に、システム更改を実施することが予定されている。これに伴い、市場化テストの対象となっている本運用支援業務についても、現行の消費者庁 LAN の契約が完了するまでの間は、現行の事業者との契約を延長して、引き続き運営することとされており、これについては別途審議を行うこととする。

以上

平成 29 年 2 月 10 日  
消費者庁総務課

民間競争入札実施事業  
消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務の実施状況について

## 1 事業の概要

「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を行い、以下の内容により、平成 25 年度から消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務(以下「運用支援業務」という。)を実施している。

### (1) 運用支援業務の内容

#### ① 運用総括業務

- ・ 運用総括責任者との窓口業務(日次の運用状況についての報告等含む)
- ・ 運用業務に従事する要員の管理及び作業指示、業務及び問題等の引継ぎ状況管理
- ・ システム管理業務、利用者等との調整支援
- ・ 運用業務に従事する要員に対して、業務実施に必要な専門知識やノウハウ等についての教育・訓練の実施
- ・ 運用業務の改善提案
- ・ 運用定例会議(月 1 回以上)を開催し、運用状況の報告
- ・ 月単位でサービス状況の報告を行い、分析結果及び改善提案等の提示
- ・ 年 1 回、ヘルプデスク利用者満足度調査を実施し、結果の報告

#### ② 行政端末運用業務

- ・ 利用者への操作説明や端末の障害調査等については、リモート操作機能を用いて、効率的・効果的に実施
- ・ サーバ機器の変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、行政端末の環境を変更する場合に備え情報の一元管理
- ・ 行政端末の利用者が変更となった際は、端末メンテナンス等を行い、次の利用者に必要な環境を整備し、職員の増加に伴う行政端末の追加の際は、追加された行政端末の環境を整備し、職員の業務利用可能を実現
- ・ 行政端末に運用上必要となるセキュリティポリシーを適用し、適切な運用の実施
- ・ 行政端末及び行政端末周辺機器等について、利用者からの操作の問い合わせに対応

- ③ ヘルプデスク業務
- ・ 各種問い合わせの一次受付、障害対応受付等を行い、必要に応じて、システム管理業務への引継ぎの実施
  - ・ 問い合わせ履歴、障害履歴の管理を行い、台帳管理を実施
  - ・ FAQ等の作成、利用者が問い合わせ又は各種申請を行うために必要となる申請書類の作成及び維持管理を実施
  - ・ 消費者庁が調達した「出張用端末」「行政端末周辺機器」の運用及び、職員からの利用申請があった場合に、貸出し準備及び回収後のメンテナンスの実施
- ④ アカウント管理業務
- ・ アカウント管理機能を用いて、情報（ユーザ ID、メールアドレス等）の収集及び個別システムに職員が登録する場合のサポートを行い、収集したアカウント情報（ユーザ ID、メールアドレス、所属等）を必要とする利用システムに対して配布を実施
  - ・ リモートアクセス機能（アクセス制御など）の運用に必要なアカウントの変更・登録作業
- ⑤ ホームページ運用補助業務
- ・ HTML 及び CSS の作成及び修正補助
  - ・ メールマガジン配信補助
  - ・ 会議等動画の掲載（その他イントラ用配信動画・音声も含む。）
- ⑥ プリンタ運用業務
- ・ プリンタの変更及び組織改編に伴うレイアウト変更、プリンタ環境を変更する場合には、プリンタの設置・設定等の実施
  - ・ プリンタの所在情報、在庫状況等の管理
- ⑦ その他
- ・ 運用業務に従事する要員に対し、本業務を遂行する上で必要とされる運用管理ツールの操作方法等のトレーニングの実施
  - ・ 組織の改廃によるレイアウト変更時の対応計画の策定支援及び機器の移設・設定変更計画の作成支援、機器の移設・設定変更作業支援及びレイアウト変更に伴うケーブル敷設等の作業支援 等
- ⑧ 消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行
- ・ 機器賃貸借等事業者によるシステム移行完了までの期間において、運用業務設計の支援、テスト項目の実施支援、運用業務移行を実施。また、調整のための会議に出席
  - ・ 機器賃貸借等事業者が作成する教育計画書に基づき、消費者庁 LAN に対する運用業務設計内容の完全な継続

(2) 契約期間

平成 26 年 3 月 28 日から平成 29 年 12 月 31 日まで

(3) 請負事業者

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 26 年 3 月 28 日から平成 28 年 11 月 31 日まで

(5) 請負事業者決定の経緯

入札参加者（1 者）から提出された平成 25 年度から平成 29 年度までの運用支援業務に係る提案書について審査した結果、当庁が定めた各要求項目を満たしていたのは 1 者であった。

入札価格については、平成 26 年 3 月 7 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により伊藤忠テクノソリューションズ株式会社が落札者となった。

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庁の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	① 次期消費者庁LANに対する運用業務を実施する前に現行運用事業者から現行ネットワークシステムの引継ぎを受け、運用業務を適切に実施すること。	① 現行運用事業者と次期消費者庁LANの運用事業者は同事業者であったものの、担当者は一部変更になったことから、業務の引継ぎを適切に実施し、業務が滞ることはなかった。
	② 次期消費者庁LANのシステム移行に伴う運用業務の移行を適切に実施すること。	② 運用業務の移行を適切に実施し、業務が滞ることはなかった。
消費者庁LANのサービスレベル	① 利用者からの問い合わせを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討・協議が必要な課題等について、問題発生を認識した日から原則1開庁日以内	① 平成26年度は94.2%、平成27年度は94.2%となっており、サービスの質は確保されている。

	<p>(各問題を解決する難易度等に応じて当庁の合意の上で定める)に90%以上解決すること。</p> <p>② 運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまで原則3開庁日以内に完了すること。(ただし、人事異動対応等の規模が大きな作業については、当庁と協議し、対応期間を設定する。)</p>	
		<p>② 月次作業報告書及び『消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務』のサービスレベル報告書で確認を行ったところ、すべて3開庁日以内に作業は完了しており、サービスの質は確保されている。</p>
ヘルプデスク利用者満足度調査の結果	<p>ヘルプデスク利用者に対して、満足度についてアンケートを年1回実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持すること。</p>	<p>平成26年度は84.3点、平成27年度は79.9点となっております、サービスの質は確保されている。</p> <p>以下、評価項目内訳。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請(3開庁日以内) H26→84.1      H27→77.6</li> <li>・問題(1開庁日以内) H26→85.2      H27→82.5</li> <li>・説明の適切さ H26→84.0      H27→79.8</li> <li>・依頼～解決までの対応 H26→84.2      H27→80.1</li> <li>・対応 H26→84.3      H27→79.5</li> </ul>
セキュリティ上の重大障害件数	<p>個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいは0件であること。</p>	<p>個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいは0件であるため、サービスの質は確保されている。</p>

### 3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### （1）実施経費

実施経費（平成26年3月28日から平成29年12月31日まで） 76,670千円

1年間（12か月）換算：76,670千円÷実施期間45か月×12か月＝20,445千円・・・①

#### （2）経費削減効果

市場化テスト実施前は、現在実施をしている運用支援業務の業務内容と差異があるため、運用支援業務で行っている業務に該当する金額のみで比較を行った。

#### 平成24年度

（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで） 契約金額60,000千円

運用支援業務のみの実施経費 25,320千円・・・②

削減額（1年間換算）：②25,320千円－①20,445千円＝4,875千円

削減率：19.3%

#### 平成25年度

（注）平成25年度は、消費者庁LANの更改作業の日程が変更になったことから、1年間に2回調達を実施している。

（平成25年4月1日から平成25年12月31日まで） 契約金額42,840千円

（平成25年12月27日から平成26年3月27日まで） 契約金額15,950千円

合計 58,790千円

運用支援業務のみの実施経費

（平成25年4月1日から平成25年12月31日まで） 18,905千円

（平成25年12月27日から平成26年3月27日まで） 2,434千円

合計 21,338千円・・・③

削減額（1年間換算）：③21,338千円－①20,445千円＝893千円

削減率：4.2%

#### （3）評価

市場化テスト実施前の2ヵ年と実施後との各比較を行ったところ、平成24年度は19.3%（4,875千円）、平成25年度は4.2%（893千円）と共に削減効果があった。

また、利用者からの問い合わせ先は、以前は情報システム係になっており、職員の業務過多になっていたことから、市場化テスト後は、利用者からの問い合わせはすべて運用支援業務に移行した等、業務の増加が見込まれたことを考慮すると、実質的にも経費削減効果があったと思われる。

#### 4 請負事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) 半自動化スクリプトを作成したことにより、端末を開く際のパスワードを利用者が忘れたなどによる初期化の時間短縮、不審メール・不正プログラム等の調査時間および制御時間短縮によるセキュリティ強化、ドメインユーザーの一覧表作成補助機構導入による管理者情報の取得時間短縮及びプリンタ設定作業時間が平均すると週5時間程度短縮を実現することができた。
- (2) ヘルプデスクによくある質問について、消費者庁ポータルサイトに掲載を行い、すべての利用者に見覧が可能な環境を構築したことで、利用者からの質問が減少しヘルプデスク対応時間が平均すると週2.5時間短縮が可能となり業務の効率化が図られた。
- (3) セキュリティ関連では、Flash 通信等の即時通信制御機構の導入（コンフィグ設定変更および手法確立）や、インターネット接続に関する即時通信制御機構の導入（手法確立）によって、セキュリティの強化を実現することができた。
- (4) 利用者が共有ファイルサーバーのデータを誤って削除をしてしまった場合の手法を確立したことにより、原因調査及び復旧に掛かる時間が平均すると2時間程度短縮することが可能となった。
- (5) 自動化スクリプト作成により、管理者パスワード変更等のメンテナンス作業の精度向上と1回の作業につきおよそ12時間の短縮が可能になった。
- (6) ホームページ運用補助業務では各種作業手順を確立したことで、特定ブラウザによるスマートフォン用レイアウトの確認作業、複数ファイル内の文章及びタグの一斉変換作業や複数ファイル名の一斉変換作業、複雑な記述のコーディング作業などが、以前と比較すると1作業につきおよそ0.5時間短縮して実施することが可能となった。

#### 5 全体的な評価

本事業は、平成26年3月から実施しており、ヘルプデスク業務の利用者に対する満足度調査のアンケートを実施したところ、基準スコア(75点)を大きく上回る平均82.1点に達していた。

項目別集計結果においても、すべての項目について、アンケートで回答のあった職員のうち3分の2を超える職員が「満足」または「ほぼ満足」と回答していることから、公共サービスの質は維持・向上が確保されているものと評価できる。

また、報告書等により運用管理業務の状況を確認したところ、本業務に起因する、

個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害は発生しておらず、利用者からの問い合わせを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討・協議が必要な課題等についても、問題解決までの作業期間は全て基準値を満たしている。

このように、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、運用管理業務は確実な実施及びネットワーク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資するという目的を達成しているものと評価できる。

## 6 今後の事業

### 本事業の実施状況

本事業については、

- ① 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、19.3%（平成24年度比）、4.2%（平成25年度比）の削減効果があったこと。
- ② SLAはすべて達成されており、仕様書で示した各要件に即したサービスレベルが確保されていること。
- ③ 実施期間中に請負事業者が業務改善指示等を受ける、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかったこと。

などから総合的に判断すると良好な実施結果を得られたと捉えている。

しかし、本事業については、「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」に定める市場化テストを終了する基準を満たしておらず、公告期間の延長を行い、情報開示の促進に努め、また、新たな事業者が参入しやすくなるように、引継ぎ期間を十分に設けることにより入札の競争性の向上を図る予定である。また、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき、公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしていく予定である。

ただし、現在稼働中の「次期消費者庁LANに係る機器の賃貸借及び保守、データセンター・回線、システム管理業務」（以下、消費者庁LANという。）は、平成29年12月31日で契約期間を終了するところ、徳島県への移転等の関係で検討が必要なため、消費者庁LANの契約を延長し、システム更改を平成30年度中に実施する予定で検討を進めているところである。運用支援業務についても、現行の消費者庁LANの契約が完了するまでの間は、現行の請負事業者と契約変更を行い契約期間の延長をし、引き続き運営することとする。