

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
「金融庁ネットワークシステムの運用管理業務」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	金融庁ネットワークシステム（以下「金融庁 LAN」という。）の運用管理業務（システムの運用・監視、ヘルプデスク、障害対応、システム構成保守等）
実施期間	平成 25 年 12 月 19 日～平成 29 年 12 月 31 日
受託事業者	富士通株式会社
契約金額（税抜）	380,000,000 円（単年度当たり：93,061,224 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝5 者／予定価内＝1 者）

II 評価

1 評価方法について

金融庁から提出された平成 26 年 1 月から平成 28 年 12 月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、適切に履行されている		
	確保されるべき水準	評価	
	(1) ヘルプデスクの対応状況		
	① インシデント管理 ヘルプデスクでの一次回答率は 98%以上	100%	適
	② クレーム処理 12 ヶ月間で 5 件以内	0 回	適

	(2) 主要サービスの稼働率等		
	① システムの稼働率 95.82%以上	99.9%	適
	② 障害通知時間 障害発生から1時間以内に、金融庁 担当へ第一報を通知	障害通知時間は0.3時間	適
	③ システム障害回復時間 8時間以内	システム障害回復時間は0.7 時間	適
民間事業者からの改善提案	<p>主な民間事業者からの改善提案は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○記憶媒体の利用制限を行うことにより、記憶媒体を感染経路とするマルウェアの感染リスクを低減 ○マルウェアの侵入を検知したPCの利用者に対するヒアリングの際に、過去の先例を踏まえたチェックシートを活用することで迅速な初動対応に貢献 ○問合せの多い事項についてFAQの作成及び更新を行うことで利用者の利便性を向上 		

3 実施経費（税抜）

従前経費	80,940,840円（平均年間経費）
実施経費	93,061,224円（平均年間経費）
削減額	△12,120,384円（増額）
削減率	△15.0%（増加）

増額の主な要因としては、情報漏えい防止対策機能の追加及び個別システムとの統合等に伴う運用業務内容の増加並びに新たなシステムに対応するための運用体制や運用ドキュメントの整備によるものである。

運用管理業務に係る作業時間を単価比較すると、実施経費の時間単価は従前経費のものとは比べ5.4%低下している。

	契約金額 (千円)	作業時間実績 ^{※2} (時間)	時間単価 (千円/時間)
従前経費 (A)	80,941	11,808	6.85
実施経費 (B)	89,822 ^{※1}	13,866	6.48
増加率 ((B)-(A))/(A)	+11.0%	+17.4%	▲5.4%

※1 本実施経費のみに含まれるイニシャルコストは、契約金額から控除

※2 作業時間実績は単年ベース。作業時間の実績はイニシャルコスト相当を含んでいない。

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、セキュリティ対策の強化、運用の効率化及び利便性の向上が図られる等、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、15%の経費が増加しているが、増加の主な要因としては、情報漏えい防止対策機能の追加及び個別システムとの統合等に伴う運用業務内容の増加並びに新たなシステムに対応するための運用体制や運用ドキュメントの整備によるものであり、運用管理業務に係る作業時間を単価比較すると、実施経費の時間単価は従前経費のものに比べ 5.4%低下していることから、実質的には経費削減効果があったものと評価できる。

競争性については、入札説明会には4者が参加したものの1者応札となっており、民間事業者の新規参入促進に向けた改善策を講じることが必要である。

5 今後の方針

以上のとおり、競争性の確保という点において課題が認められ、本事業において良好な結果が得られたと評価することは困難である。そのため次期事業（第2期事業）においては、以下のような競争性の改善策を講じつつ、引き続き市場化テストを実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

- (1) 入札情報等の調達情報をメールマガジンにて配信する。
- (2) 入札説明会の開催回数をさらに増やし、入札に関心のある者に向けて情報発信の機会を増やす。
- (3) 契約締結の実績がある者等の入札に参加する見込みがある者に対し、適切なタイミングで複数者に声を掛け、意見交換を行う。
- (4) 提案書等必要書類の作成期間を確保するため、本調達で設定した公告期間（50日）よりも長い期間の確保を検討する。
- (5) 現行事業者から次期事業者への業務の引継ぎ期間を本調達で設定した期間（概ね0.5か月）よりも長い期間確保することを検討する。

民間競争入札実施事業
金融庁ネットワークシステムの運用管理業務の実施状況について

1. 事業の概要

金融庁ネットワークシステム(以下、「金融庁 LAN」という。)に係る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、平成 25 年 12 月に民間競争入札を実施している。当該法律の下での事業の運用は、第 1 期目である。

(1) 委託業務内容

金融庁 LAN は、金融庁職員及び関係者(以下、「職員等」という。)が共通で利用する電子メールを含むグループウェア等、金融庁における迅速な情報交換・情報共有、情報収集等を行うための基幹ネットワークシステムであり、金融庁の各種業務システムが接続されて稼働している。このため、金融庁 LAN に係る運用管理業務を行う者は、金融庁 LAN の運用管理業務のほか、個別システムの運用管理業務を行う者と相互に連携を取りながら、共通運用管理業務も行っている。

金融庁 LAN に係る運用管理業務の委託内容は主に、①全体管理、②ハードウェア管理、③ソフトウェア管理、④ネットワーク管理、⑤資源監視、⑥セキュリティ監視、⑦バックアップ、リカバリ対応、⑧障害対応、⑨ヘルプデスク対応、⑩ユーザ管理、⑪ユーザサポート、⑫サポートコンテンツ作成等及び⑬クライアント PC 等端末配備である。

<参考>

電子申請・届出システム (個別運用管理業務)	個別業務システム (個別運用管理業務)	業務統合支援システム (個別運用管理業務)
金融庁 LAN 共通運用管理業務 (金融庁 LAN の個別運用管理業務を含む)		

(注 1) 網掛けの箇所が金融庁 LAN に係る運用管理業務

(注 2) 共通運用管理業務は、システム全体の監視、問い合わせ対応、障害の 1 次切り分け及びシステムログのデータ管理等をいい、個別運用管理業務とは、各々固有の知識が必要な各システムに関する調査及び障害対応等をいう。

(2) 契約期間

平成 25 年 12 月 19 日から平成 29 年 12 月 31 日までの 4 年 1 ヶ月間

(3) 受託事業者

富士通株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 26 年 1 月から平成 28 年 12 月までの 36 か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

平成 25 年 9 月 6 日、総合評価方式による一般競争入札を実施する旨を公告。2 回実施した入札説明会には 5 者の参加があり、10 月 29 日の入札書及び提案書等の提出期限までに 1 者（富士通株式会社）の応札があった。その後、11 月 5 日に応札者による企画プレゼンテーションを経て、当庁は提案書の内容を審査の上、11 月 12 日に開札を行った結果、入札価格が予定価格内ではなかったことから、不落となった。

このため、12 月 4 日に再度、総合評価方式による一般競争入札を実施する旨を公告。入札説明会等を経て 12 月 19 日に開札したところ、あらためて先の入札において不落となった富士通株式会社のみ応札し、入札価格が予定価格の範囲内にあったことなどから、同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、下表のとおり。

評価事項	測定指標	評価
(1) ヘルプデスクの対応状況		
① インシデント管理	職員等からの照会に対して、回答できる質問は即時回答すること。 [ヘルプデスクでの一次回答率=(一次回答を行った件数/総問い合わせ件数)が 98%以上]	過去の本業務の実施期間中、初回の問い合わせに対する回答率は 100%である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
② クレーム処理	ヘルプデスク業務に対するクレームを、12 か月間で 5 件以内とすること。	過去の本業務の実施期間中に、ヘルプデスク業務に対して寄せられたクレームは 0 件である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
(2) 主要サービスの稼働率等		
① システムの稼働率	計画された稼働時間に亘りシステムが稼働すること。	本業務の実施期間中のシステム稼働率は、99.9%である。よって、左記指標の目標を達

	[稼働率=(システム稼働率-サービス停止時間) / システム稼働時間が 95.82%以上]	成しており、サービスの質は確保されている。
② 障害通知時間	障害の発生から1時間以内を目標に金融庁担当者へ第一報すること。	本業務の実施期間中の障害通知時間は、0.3時間である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
③ システム障害回復時間	システムに障害が発生した場合、8時間以内を目標としてサービスを提供できる状況に回復させること。	本事業の実施期間中のシステム障害回復時間は、0.7時間である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費(平成25年12月19日から平成29年12月31日まで)

(注) 当該契約は、金融庁 LAN 機器の更改を伴う運用管理業務の調達。

380,000,000 円(税抜)

※ 1年(12か月)相当: $380,000,000 \div \text{契約期間 } 49 \text{ か月} \times 12 \text{ か月} = 93,061,224 \text{ 円} \cdots (a)$

(2) 前回経費との比較

前回(平成24年4月1日から平成25年12月31日まで)

(注) 当該契約は、金融庁 LAN 機器の更改を伴わない運用管理業務の調達。

141,646,470(税抜)

※ 1年(12か月)相当: $141,646,470 \div \text{契約期間 } 21 \text{ か月} \times 12 \text{ か月} = 80,940,840 \text{ 円} \cdots (b)$

増加額: $(a) - (b) = 12,120,384 \text{ 円} \cdots (c)$

増加率: $(c) / (b) = \text{約 } 15.0\%$

(3) 評価

市場化テストを実施前と比較して、単年度に換算して 12,120,384 円(約 15.0%)の経費増加があった。これは、主に以下の要因によるものである。

- ① 情報漏えい防止対策及び個別システムの金融庁 LAN へのシステム統合等による増加
情報漏えいを未然に防ぐためのセキュリティ対策としてメール誤送信を防止する機能を新たに導入したほか、外部関係機関等と情報連携を行う個別システムを業務効率化のために金融庁 LAN と物理的に統合したことなどに伴い、運用管理の業務量が増加したことが要因と考えられる。(当該要因が増加額に占める割合は、約 54%)

② 新たなシステムに対応するための体制、運用ドキュメントの整備に係る経費

現在の実施経費は、大規模なシステム更改後、新たなシステムとなった現行の金融庁 LAN に係る費用であり、当該経費には、新たなシステムに対応するための体制や運用ドキュメントの整備といった導入に伴う初期コスト(以下、「イニシャルコスト」という。)が含まれている。このため、更改前の旧金融庁 LAN システムに係る前回経費との差異が生じていることが要因と考えられる。(当該要因が増加額に占める割合は、約 27%)

③ その他の増加要因

①、②以外には、その他のセキュリティ対策として対策機器を導入したことなどにより運用管理の業務量が増加したことが要因と考えられる。(当該要因が増加額に占める割合は、約 19%)

一方、運用管理業務に係る作業時間実績は、市場化テスト実施前と比べ、監視強化、関連するパッチ配信といったセキュリティ対策の強化によって作業量が増加したことなどから、約 17%増加している。こうした状況を踏まえ、時間単価を比較すると、下表のとおり 5.4%低下している。

	契約金額 (千円)	作業時間実績 (時間) (注 2)	時間単価 (千円/時間)
前回経費 (A)	80,941	11,808	6.85
実施経費 (B)	(注 1)89,822	13,866	6.48
増加率 ((B)-(A))/(A)	+11.0%	+17.4%	▲5.4%

(注 1) 本実施経費のみに含まれるイニシャルコストは、単価比較ができるよう契約金額から控除。

(注 2) 作業時間実績は単年ベース。作業時間の実績はイニシャルコスト相当を含んでいない。

以上から、前回契約より、コスト面で効果があったものと評価できると考えられる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) セキュリティ対策の強化に繋がる取組み

USB 機器や CD ドライブなど外部から持ち込まれた記憶媒体からマルウェアに感染するリスクを軽減するため、記憶媒体の利用制限を行った。これにより、記憶媒体を感染経路とするマルウェアの感染リスクを低減させた。

(2) 運用の効率化に繋がる取組み

- ・ メール又はインターネットからマルウェアの侵入を検知した場合、初動対応として、特定したクライアント PC の利用者に対しヒアリングを実施している。その際、過去に対応した先例を基に整備したチェックシートを活用することにより、確認漏れの防止や確認頻度の圧縮に繋がり、迅速な対応に貢献した。
- ・ 利用者からの問合せ事例を蓄積・管理できるツールを導入し、問合せの内容とその対

処等事例を記録しデータベース化している。これにより、同様の問合せ事例を速やかに検索・参照することができ、業務の効率化の一助となった。

(3) 利便性を向上させる取組み

ヘルプデスクに寄せられた利用者からの問い合わせについて集計・分析し、問合せが多い事項については、FAQ の作成及び更新を行うことで内容の充実を図り、適時にポータルサイトへ掲載している。これにより、利用者の利便性を向上させた。

5. 全体的な評価

民間競争入札実施要項(以下、「実施要項」という。)において設定したサービスの質は以下のとおり確保されており、当該受託事業者による運用管理業務は、金融庁 LAN 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。

(1) ヘルプデスクの対応状況

照会内容に対応した適切な回答事例の着実な蓄積と職員への開示、ヘルプデスク内の情報共有、教育訓練の徹底などの取組みによって、本業務の実施期間中において、職員からの照会に対する一次回答率は 100%の結果となっている。また、クレーム件数は 0 件であり、職員の目線に立って問題の解消に取り組む姿勢が見られる。当該結果から、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) 主要サービスの稼働率等

平成 26 年 1 月から平成 29 年 12 月までの実績として、委託する業務に起因した情報漏えいなどセキュリティ上の重大な問題は発生していない。また、システム稼働率が 99.9%と基準を達成していること、障害通知時間及びシステム障害回復時間についてもそれぞれ基準を満たしていることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

6. 今後の事業

(1) 金融庁 LAN の運用管理業務が市場化テスト導入の対象となった平成 25 年以降、今回、初回の評価に当たるが、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、受託事業者において、金融庁 LAN の運用管理業務の遂行に関し、業務改善指示等を受け、または、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 実施状況については、金融庁情報システム調達会議等において、内閣府から派遣されている CIO 補佐官による審査のほか、金融庁契約監視委員会(学識経験等を有する 3 名の外部有識者を含む)においてもチェックを受けることとしている。
- ③ 本事業入札にあたっては、実施要項において確保されるべきサービスの質の達成基準を

明示することによって、初めて入札に参加する者に対して、本事業の達成基準が明確に把握できる効果があったものと思われる。また、入札の意思を持つ者が提案書等必要書類を作成しようとする際、複数の者によって同時に資料閲覧ができるよう、予め複数部数を用意することにより、効率的に閲覧できる環境を整備した。こうした取組みを通じて、公平な競争性が確保されていたものと考えられる。

なお、今回、1者応募であった点については、説明会には参加したものの応募しなかった事業者にその理由を問い合わせたところ、他の事案との重複から人員不足により必要書類の準備ができなかったとの回答があった。このことから、少なくとも、複数の入札参加者が見込めるよう、本調達にて設定した公告期間(50日)よりもゆとりのある期間を設けることが必要と考えられる。

- 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、全ての項目について目標を達成していた。
- ⑤ 経費については、市場化テスト実施前と比較し、契約金額では15.0%増加しているものの、時間単価では寧ろ5.4%低下しコスト面で削減効果が出ている。

(2) 次期事業の実施

本事業については、実施要項における達成基準の明確化を図るなど競争環境を整備する対応を図ったものの、結果として応募者は1者であった。一方、仕様書で示した各要件に即したサービスレベルに関しては十分確保され、概ね良好な実施結果が得られたものと捉えている。

こうしたことから、当該業務の次期調達に当たっては、民間事業者の更なる参入促進のため、引き続き、これまでの入札監理小委員会における指摘等を踏まえ、以下の対応策を実施することにより競争性の確保に努めた上で、市場化テストを継続することとしたい。

- ① 入札情報等の調達情報をメールマガジンにて配信する。
- ② 入札説明会の開催回数をさらに増やし、入札に関心のある者に向けて情報発信の機会を増やす。
- ③ 契約締結の実績がある者等の入札に参加する見込みがある者に対し、適切なタイミングで複数者に声を掛け、意見交換を行う。
- ④ 提案書等必要書類の作成期間を確保するため、本調達で設定した公告期間(50日)よりも長い期間の確保を検討する。
- ⑤ 現行事業者から次期事業者への業務の引継ぎ期間を本調達で設定した期間(概ね0.5か月)よりも長い期間確保することを検討する。

以上