

平成29年7月7日  
法 務 省

民間競争入札実施事業  
法務本省内LANシステム等の更新整備及び運用管理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26年度から法務本省内LANシステム等の更新整備及び運用管理業務を実施している。

(1) 業務内容

- (ア) 更新整備に係る役務
  - A 統括管理
  - B 設計
  - C 構築
  - D テスト
  - E 移行
  - F 教育訓練
- (イ) 運用管理業務に係る役務
  - A 運用管理業務の管理
  - B 運用管理業務の内容
    - (A) システム運用
      - a 障害対応
      - b 利用者支援業務(ヘルプデスク)
      - c 法務省担当職員支援業務
      - d ユーザ管理
      - e グループウェア管理業務
      - f ホームページコンテンツアップロード作業
      - g 定期メンテナンス業務(休日作業)
      - h 研修
      - i 報告
      - j 定期的な運用管理業務(日次, 隔週, 月次)
    - (B) システム管理業務
      - a 構成管理
      - b クライアント端末管理
      - c ソフトウェアバージョン管理
      - d ログ管理
      - e 性能管理
      - f 資源管理
      - g 障害管理
      - h 情報セキュリティ管理
      - i 運用管理及び機器保守手順書等管理
      - j その他
    - (C) 機器保守業務
      - a 機器保守等
      - b 連絡調整
      - c その他

(2) 契約期間

平成26年6月13日から平成31年3月31日まで

(3) 受託事業者

新日鉄住金ソリューションズ株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（二者）から提出された平成26年度から平成30年度までの法務本省内LANシステム等の更新整備及び運用管理業務に係る提案書等について審査した結果、当省が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

入札価格については、平成26年6月3日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式（加算方式）により新日鉄住金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省の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
本省内LANの稼働率	本省内LAN全体の1年間の稼働率は99.9%以上	本省内LANの稼働率は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は99.96580%、平成28年2月1日～平成29年1月31日は99.99943%であり、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	アンケート回収率は95%以上かつアンケート調査結果の基準スコアは75点以上	ヘルプデスク利用者アンケートの回収率は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は98.9%、平成28年2月1日～平成29年1月31日は100%である。 また、アンケート調査結果の平均スコアは、平成27年2月1日～平成28年1月31日は79.24点、平成28年2月1日～平成29年1月31日は81.73点であり、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件数	1年間のセキュリティ上の重大障害件数は0件	セキュリティの重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
本省内LAN運用上の重大障害件数	1年間の本省内LAN運用上の重大障害発生件数は0件	本省内LAN運用上の重大障害件数は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は1件、平成28年2月1日～平成29年1月31日は0件であるが、受託事業者から改善策が提示さ

		れ、承認を行った上で対策を講じているため、サービスの質は確保されている。
保守要員到着時間	保守要員が中央合同庁舎第6号館に到着する時間は、障害発生から3時間以内	障害発生から保守要員が到着するまでの最長時間は、障害発生から0分（常駐）であり、全て3時間以内であるため、サービスの質は確保されている。
目標復旧時間	測定対象サービスについては4時間以内 測定対象サービス以外については24時間以内	測定対象サービスに関する最長障害復旧時間は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は59分、平成28年2月1日～平成29年1月31日は1分であり、全て4時間以内である。また、測定対象サービス以外に関する最長障害復旧時間は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は4時間56分、平成28年2月1日～平成29年1月31日は障害が発生しておらず、全て24時間以内である。このため、サービスの質は確保されている。
平均復旧時間	本省内LANを構成する全ての機器等の1年間の平均復旧時間は、4時間以内	平均復旧時間は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は1時間、平成28年2月1日～平成29年1月31日は1分であり、全て4時間以内であるため、サービスの質は確保されている。
障害発生等通知時間	障害の発生を通知するまでの時間は、障害発生検知から10分以内 サービス提供再開予定時刻を通知するまでの時間は、障害発生検知から1時間以内、また、障害発生検知が運用業務時間外の場合は、保守要員到着から1時以内	障害の発生を通知するまでの時間は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は2件が10分を超過し、平成28年2月1日～平成29年1月31日は全て10分以内であるが、受託事業者から改善策が提示され、承認を行った上で対策を講じている。 また、サービス提供再開予定時刻を通知するまでの最長時間は、障害発生検知から全て1時間以内であるため、サービスの質は確保されている。
当日回答率	ユーザ（ヘルプデスクを利用する者等）からの問合せに対する当日中の回答率は、年間95%以上	ユーザからの問合せに対する当日中の回答率は、平成27年2月1日～平成28年1月31日は99.7%、平成28年2月1日～平成29年1月31日は100%であり、サービスの質は確保されている。

セキュリティ関係修正プログラムに関する通知等	製品メーカー等の発表後、セキュリティ関係修正プログラムの通知をするまでの時間は、24時間以内 製品メーカー等の発表後、セキュリティ関係修正プログラム適用等に係る対応方針を通知するまでの時間は、48時間以内	セキュリティ関係修正プログラムの通知をするまでの最長時間は、製品メーカー等の発表から全て24時間以内である。 また、セキュリティ関係修正プログラム適用等に係る対応方針を通知するまでの最長時間は、製品メーカー等の発表から全て48時間以内である。 このため、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

- ①実施経費（平成26年6月～31年3月まで、運用期間は平成27年2月～31年3月まで）  
1,189,450千円（税抜き）
- ②実施経費のうち、運用管理に係る経費  
817,647千円（税抜き）

#### (2) 経費削減効果

##### ①実施経費

市場化テスト実施前経費（平成7年4月～26年3月まで、運用期間は平成22年4月～26年3月まで）

1,302,055千円（税抜き）

（市場化テスト実施前経費） － （実施経費）

= 1,302,055千円 － 1,189,450千円

= △112,605千円 削減率 △8.6%

##### ②実施経費のうち、運用管理に係る経費

市場化テスト実施前経費

918,498千円（税抜き）

（市場化テスト実施前経費） － （実施経費）

= 918,498千円 － 817,647千円

= △100,851千円 削減率 △11.0%

#### (3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、複数年で約8.6%（112,605千円）の経費節減効果があった。そのうち、運用管理に係る経費については、複数年で約11.0%（100,851千円）の経費節減効果があった。

### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から報告される業務報告書等において、以下のとおり利便性の向上、セキュリティ対策の強化、運用の効率化等の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

(1) 利便性の向上

- ・運用管理担当者を経由して受付を行っていた利用者からの問合せ業務について、部局担当者から運用保守員へ直接受付を行う体制に変更し、また、利用者から多くの問合せが寄せられる内容をFAQサイトに掲載することにより、問合せ業務に要するコストを削減するとともに、利用者が早期に疑問点について解決が可能となり、利便性が向上した。

(2) セキュリティ対策の強化

- ・セキュリティの脆弱性情報に対する対応目処や対応状況について一覧表を作成し、運用管理担当者の判断基準についても定型的な項目を設け、判断ポイントを整理することで、脆弱性に対する対応を強化した。
- ・実行形式ファイルが添付されたメールの受信及び実行形式ファイルのインターネットからのダウンロードを禁止する設定を行うことで、標的型攻撃やマルウェア感染への対策を強化した。

(3) 運用の効率化

- ・端末の貸出業務について、貸出機管理台帳を整備し、運用管理担当者と運用保守員との間で情報を共有することで、貸出機在庫状況の把握を容易にした。
- ・設定変更作業の際に受託事業者が運用管理責任者宛てに提出する作業計画書について、フォーマットの再整備を行い、内容把握及び履歴管理を容易にした。
- ・不正接続監視装置において、不正に接続された機器を検知した際の対応フローについて、受託事業者からの情報提供及び対応方針について再整備を行い、台帳化を行うことで、対応の迅速化及び履歴管理を容易とした。

## 5. 全体的な評価

平成26年6月から実施している本事業において、実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受け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。また、本事業の入札においては、二者からの応札があり、競争性は確保されていた。さらに、ヘルプデスク利用者に対する満足度のアンケート調査を実施したところ、基準スコアを大きく上回る平均点であり、項目別集計結果においては、全ての項目において、「満足」とする回答及び「ほぼ満足」とする回答と合わせて68%を超え、「やや不満」とする回答が1つの項目で3%あった以外はいずれも「普通」という回答となっていることから、公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、本事業に起因する個人情報等の機微な情報の流出等や法務本省内LANシステムに係る重大障害により業務に多大な支障が生じる事態は発生しておらず、メールサービス、グループウェア等日常業務に利用するサービスの稼働率は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、法務本省内LANシステムの更改及び運用保守業務は、法務本省内LANシステムの運営に係る業務の確実な実施及びLAN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。

なお、本事業の実施状況については、法務省大臣官房会計課が主催する外部有識者で構成される契約監視会議において、チェックを受ける予定である。

## 6. 今後の事業

以上のおり、本事業については、総合的に判断して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、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

## ヘルプデスク満足度調査結果

## 1. 調査対象者

平成27年2月から29年3月までの期間にヘルプデスクを利用した職員（1,537人）

平成27年度 881人

平成28年度 656人

## 2. 項目別集計結果（各項目：100点満点）

## （1）平成27年度調査結果

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の 点数
問合せから回答までに要した時間	12%	64%	21%	3%	0%	77.0点
回答又は手順に対する説明の的確さ	12%	61%	27%	0%	0%	77.0点
回答又は手順に対する結果	15%	76%	9%	0%	0%	81.2点
ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	18%	73%	9%	0%	0%	81.8点
					全体の 平均点	79.2点

## （2）平成28年度調査結果

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の 点数
問合せから回答までに要した時間	14%	54%	32%	0%	0%	76.4点
回答又は手順に対する説明の的確さ	30%	48%	22%	0%	0%	81.5点
回答又は手順に対する結果	50%	36%	14%	0%	0%	87.1点
ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	29%	50%	21%	0%	0%	81.4点
					全体の 平均点	81.7点

## （スコアの算出方法）

各項目とも満足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満足度としている（基準スコア75点）。