

平成29年7月7日

法務省民事局

民間競争入札実施事業 法務局通信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

「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年度から法務局通信ネットワークシステム（以下「本システム」という。）の運用管理業務を実施している。

(1) 業務内容

以下①～⑮に記載する運用管理業務を実施している。

- ① 全体管理業務
- ② 本システムの障害対応業務（ヘルプデスク業務）
- ③ 本システムの操作に係る技術支援業務（ヘルプデスク業務）
- ④ 申請対応業務（ヘルプデスク業務）
- ⑤ 本システムのリモート監視業務
- ⑥ 関連システム等の障害対応支援業務
- ⑦ 構成管理業務及び技術支援業務
- ⑧ 端末管理業務
- ⑨ プリンタ管理業務
- ⑩ 本システムの稼動状況点検業務
- ⑪ サーバ設定変更業務
- ⑫ 統廃合等に伴うユーザ管理システム変更業務
- ⑬ 法定停電対応業務
- ⑭ セキュリティ対応業務
- ⑮ ウイルス対策関連業務

(2) 契約期間

平成26年10月1日から平成31年3月31日まで

(3) 受託事業者

エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

「法務局通信ネットワークシステムの運用管理業務における民間競争入札実施要項」（以下「民間競争入札実施要項」という。）に基づき、入札参加資格を全て満たしていた者につき、法務省民事局に設置した評価委員において、各入札参加者（2者）から提出された提案書の内容について、

仕様書全ての要件を満たしているものであるか（必須項目審査），また，実現性が十分に担保されていると判断することができ，提案者の実績や知見に基づく創意工夫が盛り込まれているものであるか（加点項目審査）についてそれぞれ審査し，当該入札参加者の入札価格が，予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号）第79条に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり，かつ，価格点（入札価格の得点）に技術点（提案書による加点）を加えて得られた総合評価点が最も高かった上記（3）の者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

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
ヘルプデスクの利用者満足度調査の結果	各年度において，ヘルプデスクへ問合せ（障害を除く。）をした利用者に対してアンケートを実施（年1回）し，その結果，基準点（75点）を維持又は向上させること。	ヘルプデスク利用者満足度調査の結果は平成26年度から平成28年度までの各年度とも基準点を満たしており，サービスの質は確保されている（詳細は別紙参照）。
本システムの可用性	請負者が本業務を実施しなければならない時間に対して，本システムが正常に稼動している時間の比率を対象拠点の稼動率とし，毎月99%以上であること。	本システムの稼動率は，平成26年度から平成28年度までの各月において99%以上であり，サービスの質は確保されている。
本システムのセキュリティ上の重大障害の件数	個人情報，施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報の漏えい事案（重大障害）の件数は0件であること。	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。
本システムの運用上の重大障害の件数	本システムが長期にわたり正常に稼動できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により，業務に多大な支障が生じるような事案（重大障害）の件数は0件であること。	システム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。
ウイルス情報の把握	本システムで利用する機器がコンピュータウイルス等に感染した場合，ウイルスを検知してから1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。ただし，最新のウイルスで，詳細	平成26年度から平成28年度までの間においてはコンピュータウイルスの感染被害は発生しておらず，また，ウイルス検知時にはウイルスの特定および初動対応が適切に行われている。

	な情報が得られない場合は、その限りではない。	
業務の内容	民間競争入札実施要項「2（3）本業務の内容」に示す業務の内容を適切に実施すること。	年次、月次及び週次の運用報告書により業務内容を確認したところ、運営管理業務を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。

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

平成26年10月1日から平成31年3月31日まで（54か月）

249,750千円（税抜）

上記金額を1年当たりの額にすると以下のとおり。

55,500千円（税抜）

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前経費

① 平成25年4月1日から平成26年3月31日まで（12か月）

59,000千円（税抜）

② 平成26年4月1日から平成26年9月30日まで（6か月）

31,000千円（税抜）

上記金額を1年当たりの額にすると以下のとおり。

62,000千円（税抜）

上記①及び②の平均は以下のとおり。

$(59,000千円 + 62,000千円) \div 2 = 60,500千円$ （税抜）

（市場化テスト実施前経費） － （実施経費）

$60,500千円 - 55,500千円 = \Delta 5,000千円$ 削減率 $\Delta 8.26\%$

(3) 評価

平成25年4月1日から平成26年9月30日までの市場化テスト実施前経費と比較し、1年間当たり約8%（5,000千円）の経費節減効果があったため、民間競争入札導入の効果があったものと評価することができる。

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、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

① 特定の共有フォルダへのアクセスについてログイン中アカウントとは別アカウントでの共有フ

フォルダアクセスが必要となることから手順が煩雑になっていたところ、ショートカットツールを配布し手順を簡略化した。

- ② 法務省インターネット接続共同利用基盤への完全切替えにより、運用担当職員の間合せフローを大幅に変更する必要があったところ、職員側に極力影響が出ないよう民間事業者の間合せ受付体制について法務省インターネット接続共同利用基盤を利用する前提の体制に変更した。

(2) セキュリティ対策の強化

- ① 利用者アカウントから管理者権限の剥奪を行うに当たり、申請頻度の高い標準ソフトウェア（例：flashplayer, Acrobat Reader DC）については管理者権限不要のインストーラを作成配布し、管理者権限を必要以上に利用しない手順とした。
- ② ソフトウェア申請依頼に対して該当ソフトウェアのメーカーサポート状況の確認を行い、導入に疑義のあるソフトウェアの導入を防ぐ手順とした。

(3) 運用の効率化

- ① 各法務局・地方法務局設置 NAS サーバにおける障害検知・交換対応について、予兆検知を組み込むことで実際のアクセス障害発生前に検知を行い、事前の交換対処ができるよう改善した。
- ② 端末の導入ソフトウェアについて情報取得を行う必要があったところ、定期的な利用者作業（クライアントパッチ適用時）時の処理に組み込むことで利用者に追加の負担をかけることなく定期的な情報取得が行えるよう構成変更を行った。
- ③ 地震等が頻発した際の影響範囲把握のため、支局ルータの疎通についても監視対象とすることで発生時の支局単位の動作状況を把握できるように改善した。

5 全体的な評価

平成26年10月から実施している本事業であるが、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、全ての年度において基準点を満たしており、平成28年度の結果においては大きく上回る95点に達していた。項目別集計結果においても、全ての項目について、「満足」とする回答が70%を超えており、「ほぼ満足」とする回答とあわせて92%を超える運用担当者職員が満足度を示していることから、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することができる。

また、運用報告書等により本システムの運用状況等を確認したところ、本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の漏えい事案や本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案等は発生しておらず、稼働率の基準値を満たしている。

このように、民間競争入札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、本システムの運営に係る業務の確実な実施及び本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することができる。

市場化テスト終了プロセス移行後の実施状況については、法務本省に設置している外部有識者で構成された法務省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

(1) 事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に民間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。
- ② 本事業においては、市場化テスト終了プロセス移行後は法務本省に設置している外部有識者で構成している法務省契約監視会議において、実施状況のチェックを受ける予定である。
- ③ 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。
- ④ 確保されるべきサービスの質に係る達成目標について、目標を達成していた。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約8%の経費節減効果があった。

(2) 次期事業の実施

以上のとおり、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日付け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

法務局・地方法務局の運用担当者

平成 26 年度 有効回答数 : 45

平成 27 年度 有効回答数 : 51

平成 28 年度 有効回答数 : 52

2. 項目別集計結果 (各項目 : 100 点満点)

(1) 平成 26 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	24%	24%	29%	16%	7%	67.56点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	40%	22%	27%	9%	2%	77.33点
回答又は手順に対する説明の正確性	40%	22%	29%	9%	0%	78.67点
担当者の対応	65%	13%	18%	4%	0%	87.56点
					全体の 平均点	78.22 点

(2) 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	63%	21%	10%	6%	0%	88.24点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	82%	4%	4%	2%	0%	94.90点
回答又は手順に対する説明の正確性	84%	2%	2%	2%	0%	95.69点
担当者の対応	90%	2%	2%	0%	0%	97.65点
					全体の 平均点	94.1 点

(3) 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	77%	15%	6%	2%	0%	93.46点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	81%	15%	2%	2%	0%	95.00点
回答又は手順に対する説明の正確性	79%	17%	2%	2%	0%	94.62点

担当者の対応	88%	12%	0%	0%	0%	97.69点	
						全体の平均点	95.19点

(算出方法)

各項目ともそれぞれ「満足」(配点 100 点), 「ほぼ満足」(同 80 点), 「普通」(同 60 点), 「やや不満」(同 40 点), 「不満」(同 0 点) として, 運用担当者がアンケートに回答した結果の 4 つの平均点をもってヘルプデスクの満足度としている (100 点満点)。