

平成 30 年 1 月 30 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
「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務」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	宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務
実施期間	平成 27 年 2 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで
受託事業者	新日鉄住金ソリューションズ株式会社
契約金額（税抜）	73,500,000 円（単年当たり：17,640,000 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝14 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	宮内庁ネットワークシステムを安定稼働させること。
選定の経緯	競争性に課題があったことから、平成 24 年度基本方針において選定

II 評価

1 概要

市場化テストを「継続」することが適当であると考えられる。

2 検討

（1）評価方法について

宮内庁から提出された平成 27 年 2 月 1 日から平成 29 年 9 月 30 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

測定指標	評価
民間競争入札実施要項「2.3. 本業務等の内容」に示す運用管理支援業務を適切に実施すること。	サービスの質は確保されている。
(回答時間) ユーザからの質問等に対する一次回答時間は、1時間以内とすること。要求水準は99%以上とする。	サービスの質は確保されている。 1時間以内の回答率は、100%であった。
(障害連絡時間) 各システム又は外部監視等により検出された民間競争入札実施要項2.2.1に示す機器等の障害について、30分以内に当庁担当者に対し報告すること。要求水準は99%以上とする。	サービスの質は確保されている。 30分以内の報告率は、100%であった。
(作業遅延の件数①) ユーザからの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。要求水準は99%以上とする。	サービスの質は確保されている。 2営業日以内の解決率は100% (作業遅延の件数は0件)であった。
(作業遅延の件数②) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決させること。要求水準は99%以上とする。	サービスの質は確保されている。 1営業日以内の解決率は100% (作業遅延の件数は0件)であった。
(運用要領・運用計画の遵守) 運用要領・運用計画の遵守状況に関して、当庁から指摘された改善要求件数は、0件であること。	サービスの質は確保されている。 改善要求件数は0件であった。
(本業務のユーザ利用満足度調査の結果) ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。 ①問合せから回答までに要した時間 ②回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ③回答又は手順に対する結果の正確性 ④担当者の対応	サービスの質は確保されている。 全ての項目において、基準スコアを上回っていた。
<民間事業者からの改善提案> ① セキュリティ関係の対応フローチャートが提案・整備され、インシデント発生時の対応改善につながった。 ② 宮内庁担当者から依頼する業務に係るフローチャート及び帳票書式などの作成が提案・整備され、業務の規格化による作業負担低減を実現した。	

3 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費（市場化テスト前）と比較して、3.2%（単年換算で540,000円）増加している。

従前経費	17,100,000円 (平成26年4月1日から平成27年1月31日までの分の単年換算)
実施経費 (市場化テスト1期目)	17,640,000円 (平成27年2月1日から平成31年3月31日までの分の単年換算)
削減額（単年換算）	540,000円（増額）（※）
削減率	3.2%（増加）（※）

（※）ただし、実施省庁によると、名目的には約3.2%の増加になっている点について、定量的には評価しきれないが、業務量の増加を考慮した場合、実質的には経費削減効果があったものと考慮されている。

4 評価のまとめ

入札においては、1者応札であった。

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、目標を達成していたと評価できる。

実施経費については、従前経費（市場化テスト実施前）と実施経費（市場化テスト1期目）を単年（12ヶ月）換算で比較すると、540,000円（3.2%）の増加であった。ただし、業務量の増加を考慮した場合、実質的には経費削減効果があったものと考慮される。

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 実施期間中に民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また業務に係る法令違反行為等の事案はなかった。
- ② 宮内庁では、外部有識者（政府CIO補佐官）から、事業実施状況のチェックを受けることとされている。
- ③ 入札においては、1者のみからの応札であった。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、目標を達成していたと評価できる。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前と比較し、3.2%の増加であった。ただし、業務量の増加を考慮した場合、実質上は経費削減効果があったものと考慮される。

以上のとおり、競争性等において課題が残るため、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、課題について検討を加えた上で、引き続き市場化テストを「継続」して実施することが適当であり、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考えられる。

なお、次期市場化テストの実施に当たっては、次期事業内容の変更が検討される中、更なる競争性の確保に努めるため、以下の対応策等が検討されている。

- ① 当庁の入札に参加する見込みがある者に対し、できるだけ早期に声を掛け、意見交換を行う。
- ② 十分な引継ぎ期間を確保するように努める。

以上

平成30年1月19日
宮内庁

民間競争入札実施事業
宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務の実施状況について（案）

1. 事業の概要

宮内庁ネットワークシステム（以下「宮内庁NW」という。）の運用管理支援業務については、「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年度から実施している。当該法律の下での本事業の運用は、第1期目である。

（1）業務内容

本事業は、宮内庁職員（以下「ユーザ」という。）に対して、宮内庁NWが有する機能を安定的に供給することを目的とするものであり、その業務内容は次のとおり。

- ① 運用管理手順書等の作成
- ② 資産管理
- ③ データ管理
- ④ ネットワーク管理
- ⑤ ユーザ管理
- ⑥ セキュリティ管理
- ⑦ 障害対応と保守
- ⑧ 性能管理
- ⑨ 個別システム運用管理
- ⑩ 予備機器、消耗品等の管理
- ⑪ 定例会議
- ⑫ 機器等変動に関する支援
- ⑬ 計画停電
- ⑭ ヘルプデスク

（2）契約期間

平成27年2月1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）実施状況評価期間

平成27年2月1日から平成29年9月30日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1 者）から提出された適合証明書を審査した結果、当庁が定めた要求項目が全て満たされていることを確認した。

入札価格については、平成 26 年 11 月 21 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、新日鉄住金ソリューションズ株式会社を落札予定者とした。

その後、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成 26 年 12 月 5 日に契約を締結した。

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庁の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
本業務の内容	民間競争入札実施要項「2. 3. 本業務等の内容」に示す運用管理支援業務を適切に実施すること。	月次及び週次報告による業務内容を確認したところ、運用管理支援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。
本業務の回答時間	ユーザからの質問等に対する一次回答時間は 1 時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。 (請負者がユーザに回答した時刻) - (ユーザが請負者に対して質問等した時刻) (ただし、17 時 45 分以降の質問については翌営業日の 9 時 30 分までに回答すること。) 要求水準は 9 9 % 以上とする。	1 時間以内の回答率は 1 0 0 % であり、サービスの質は確保されている。
障害連絡時間	各システム又は外部監視等により検出された民間競争入札実施要項 2. 2. 1. に示す機器等の障害について、30 分以内に当庁担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。 (請負者が当庁担当者に報告した時刻) - (障害確認時刻) (ただし、17 時 45 分以降の障害発生については、翌営業日の 9 時までに報告す	30 分以内の報告率は 1 0 0 % であり、サービスの質は確保されている。

	ること。)	
	要求水準は99%以上とする。	
作業遅延の件数	ユーザからの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。 $(\text{ユーザの質問等が解決した日時}) - (\text{ユーザが請負者に対して質問等した日時})$ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。 要求水準は99%以上とする。	2営業日以内の解決率は100%（作業遅延の件数は0件）であり、サービスの質は確保されている。 また、請負者の作業範囲外のものについても、解決に向けて必要な協力が得られた。
	各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。 $(\text{障害が解決した日時}) - (\text{障害確認日時})$ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。 要求水準は99%以上とする。	1営業日以内の解決率は100%（作業遅延の件数は0件）であり、サービスの質は確保されている。 また、請負者の作業範囲外のものについても、解決に向けて必要な協力が得られた。
運用要領・運用計画の遵守	運用要領・運用計画の遵守状況に関して、当庁から指摘された改善要求件数は、0件であること。	改善要求件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

本業務のユーザ利用満足度調査の結果	ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持又は向上すること。 ① 問合せから回答までに要した時間 ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 ④ 担当者の対応 各項目とも、「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）で回答させ、各利用者の4つの回答平均スコア（100点満点）を算出する。	平成29年度に実施したアンケートの結果、満足度のスコアは以下のとおり。 ① 87.5点 ② 87.5点 ③ 87.6点 ④ 91.3点 全ての項目において、基準スコアを上回っていたことから、サービスの質は確保されている。 *実施時期 平成29年11月 対象期間 平成29年4月1日 ～9月30日 回収数 157名／275名
--------------------------	--	--

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜き）

（1）今回の実施経費

平成27年2月1日から平成31年3月31日までの実施経費：73,500,000円
12か月相当：73,500,000円÷実施期間50か月×12か月
＝17,640,000円・・・①

（2）前回経費比較

市場化テスト導入前（平成26年4月1日から平成27年1月31日までの実施経費（10か月））：14,250,000円
12か月相当：14,250,000円÷実施期間10か月×12か月＝17,100,000円・・・②

増加額：①17,640,000円－②17,100,000＝540,000円
増加率：約3.2%

（3）評価

市場化テスト導入前と比較して、12か月に換算して540,000円（約3.2%）の経費増加があった。これは、以下の要因によるものと考えられる。

- ① 実施期間中に、宮内庁NW及び宮内庁WAN回線サービスの更新が予定されて

おり、移行に係る業務として、システム運用業務設計支援及びシステム移行作業支援に係る業務等の生じることが明らかであったため。

なお、名目的には約 3.2%の増加になっている点について、定量的には評価できないが、業務量の増加を考慮した場合、実質的には経費削減（マイナス）効果があったものと考えられる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

実施期間中、民間業者からの改善提案として、次のとおり提案、実施された。

- ① 宮内庁NWに関するセキュリティ関係の対応フローチャートを提案・整備した。当該フローチャートを宮内庁担当者と運用管理支援事業者で共有、利用することにより、情報セキュリティインシデント発生時の対応改善につながった。
- ② 当庁担当から依頼する業務（ソフトウェアインストール等）に係るフローチャート及び帳票書式などの作成を提案・整備し、業務の規格化による宮内庁担当者及び運用管理支援事業者の負担低減を実現した。

5. 全体的な評価

月次及び週次報告等により運用管理支援業務の状況を確認したところ、同業務に起因する、個人情報、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏洩や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、同業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るために締結したサービスレベルアグリーメント（SLA）の全項目において要求水準を満たしている。

ヘルプデスク業務の利用者に対するアンケート調査でも、基準スコアの75点を大きく上回る平均88.5点に達しており、また、同業務に関し、当庁担当に寄せられたクレーム件数も0件である。

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、本事業は、宮内庁NWが有する機能を安定的に供給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。

6. 今後の事業

- (1) 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、運用管理支援業務の遂行に関し、業務改善指示等を受けたことや、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、当庁担当の政府CIO補佐官の意見を聴くほか、外部有識者として当庁担当外の政府CIO補佐官の意見も聴くこととしている。

③ 本事業入札に当たっては、実施要項において、個別にサーバ室の閲覧及び資料の閲覧並びに質問受付の場を設け必要な情報を提供する旨の明記や、入札参加資格の緩和（官公庁に対する実績を削除）及び資格要件の緩和（ISO20000 又は JISQ9001 のいずれかでも可とする緩和）を行うなどの工夫を行ったが、応札者は1者のみであり、競争性が確保されていたとは言い難い結果であった。

応札者が1者のみであった点について、民間競争入札実施要項を受領したものの応札しなかった事業者にその理由を問い合わせたところ、主な回答は、次のとおり。

- ・ 他の入札案件と重複しなければ入札可能であった。
- ・ 実施要項の内容自体に問題があるとの認識はない。
- ・ 試行運用1か月も含めた引継ぎ期間の確保してほしい。
- ・ 運用員（責任者1名・作業員2名）の確保が困難。
- ・ 既存の業者（宮内庁NWの調達業者）の優位性が高く、受注困難と思慮。

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、市場化テスト導入前と比較し、契約金額では3.2%増加していたが、これは、実施期間中に、宮内庁NW及び宮内庁WAN回線サービスの更新が予定されており、移行に係る業務の生じることが明らかであったためと考えられる。

（2）次期事業の実施

本事業については、確保されるべきサービスの質について十分達成することができ、全体において概ね良好な実施結果が得られたものと評価できるが、入札については1社のみでの応札となっており、なお改善の余地があると考えられる。

そこで、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、以下の対策等を実施して競争性の確保に努めることとし、引き続き、市場化テストを継続することとしたい。

- ① 当庁の入札に参加する見込みがある者に対し、できるだけ早期に声を掛け、意見交換を行う。
- ② 十分な引継ぎ期間を確保するように努める。
- ③ 宮内庁NWの基盤システムと運用管理支援業務を統合して調達することにより、多くの業者に対して実質的な条件の公平性を図り、競争性の確保を実現する。

以上