

平成30年1月19日
独立行政法人 国立科学博物館

民間競争入札実施事業

業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守および運用支援業務の実施状況について

1. 事業の概要

(1) 業務内容

国立科学博物館（以下「科学博物館」という。）の業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守および運用支援業務

- ・賃貸借および設定 : ①業務システムにかかるサーバ等機器の賃貸借、設置
②OS やソフトウェアの調達（ライセンス契約）・インストール・設定・動作確認および現行システムからデータ等の移行
- ・保守および運用支援 : ①サーバ等機器およびソフトウェアの保守
②クライアント端末を含めた科学博物館ネットワークに接続する機器等の運用支援

(2) 業務委託期間

平成26年12月1日～平成30年11月30日

(3) 受託事業者

東芝情報システム株式会社、I B J L 東芝リース株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

業務システムにかかるサーバ機器等賃貸借・保守および運用支援業務一式入札説明書（平成26年5月13日公告）に基づき、入札参加希望者（3者）から提出された入札参加資格確認のための書類等を、科学博物館職員および業務システム等に見識のある外部有識者から構成される民間競争入札評価委員会（平成26年7月9日開催）において審査した結果、3者について入札参加資格要件を満たしていたため、この3者を入札参加者とした。提案書については、引き続き同委員会において技術点について審査し、入札参加者それぞれに得点を付した。

平成26年7月14日に入札価格審査（開札）を行い、3者とも予定価格の範囲内であることを確認した。引き続き、総合評価点を算出したところ、上記の者が落

札予定者となった。暴力団排除条項該当性の有無に関する意見聴取の手続きを経て、平成26年7月31日に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および評価

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科学博物館の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	民間競争入札実施要項2 (3)イ「業務内容」に示す業務を適切に実施すること。	月次報告による業務内容を確認したところ、保守および運用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。
システムの稼働率	システムを構成する各種ネットワーク機器、各種サーバの稼働率が、各月ごとに97%以上(1分未満の停止時間は切り捨てとする)であること。ただし、定期点検等であらかじめ計画された停止時間を除く。	各種ネットワーク機器およびサーバの稼働率は、各月100%であるため、サービスの質は確保されている。
運用支援業務に関する利用者満足度調査結果	業務開始後、年に1回の割合でユーザに対して利用者満足度調査を実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持すること。※	<p>利用満足度調査のスコアは以下のとおりであり、サービスの質は確保されている。</p> <p>【利用満足度調査スコア】</p> <p>■平成27年度実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせから回答までに要した時間：89点 ・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：89点 ・回答又は手順に対する結果の正確性：90点 ・担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)：90点

		<p><u>満足度平均スコア：89点</u></p> <p>■平成28年度実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせから回答までに要した時間：97点 ・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：94点 ・回答又は手順に対する結果の正確性：96点 ・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）：96点 <p><u>満足度平均スコア：96点</u></p> <p>■平成29年度実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせから回答までに要した時間：96点 ・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：96点 ・回答又は手順に対する結果の正確性：97点 ・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）：97点 <p><u>満足度平均スコア：97点</u></p>
セキュリティ上の重大障害件数	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漏えいの件数は0件であること。	本業務に起因した個人情報等にかかる情報漏えいの発生件数は0件であることから、管理体制は適切に機能している。
業務用電子計算機システム運用上の重大障害件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況およ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重大障害の件数は0件であること。	本業務にかかるシステム運用上の重大障害件数は0件であることから、サービスの質は確保されている。

※利用満足度調査：年に1回の割合でユーザに対して以下の各項目についてアンケートを実施し、満足（100点）、ほぼ満足（80点）、普通（60点）、やや不満（40点）、

不満（0点）で採点し、各回答の平均スコア（100点満点）を算出する。

- ・問い合わせから回答までに要した時間
- ・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・回答又は手順に対する結果の正確性
- ・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

3. 実施経費の状況および評価 （※金額は全て税抜き）

(1) 実施経費

平成26年12月1日から平成30年11月30日まで（4年間）

契約金額 129,600,000円

単年度あたり32,400,000円・・・①

(2) 前回経費比較

平成22年12月1日から平成26年11月30日まで（4年間）

契約金額 157,406,400円（業務用PC賃貸借・保守分は除く）

単年度あたり39,351,600円・・・②

節減額（単年度あたり）： ②－① = 6,951,600円・・・③

節減率： $\frac{③}{②} = 17.7\%$

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較して、単年度あたり6,951,600円減額（前回比17.7%減）となり、経費削減の点で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

(1) バックアップ機能強化によるセキュリティ対策及び復旧利便性の向上

ランサムウェア対策として、共有領域のバックアップを1週間おきに実施し、ファイルの暗号化や読み込み不可とされた場合でも1週間前のファイルから救済できる仕組みを提案構築。新規に専用のテラステーションを導入して危機に備えている。

(2) セキュリティ対策の業務効率化

不正アクセスへの対応として、外部セキュリティ機関から提供される脆弱性情報等のデータを受託事業者へ提供し、受託事業者はファイアウォールやプロキシサーバ等のログから、館内から不正アクセス先にアクセスした者がいないかどうかの確認を行い、その結果を報告している。当該リストは数千行に及ぶものであり、当初はこの作業を手作業で行っていたため、確認に1週間以上の時間を要していたが、ログを検索する作業を自動化するプログラムを受託事業者側で作成し、半自動化を行ったため、結果の報告まで1~2日で済むようになった。

5. 全体的な評価および今後の事業

(1) 本事業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 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受ける、あるい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、科学博物館職員および外部有識者から構成される民間競争入札評価委員会が設置されており、その仕組みの中で事業実施状況の評価を受けることとしている。
- ③ 前回入札時（市場化テスト導入前）は一者応札であったが、今回の入札では3者からの応札があり、公平な競争性が確保された。
- ④ 本事業の確保されるべき質について、目標を達成していた。
- ⑤ 従前経費と比較した場合、17.7%削減しており、経済性が確保された。

(2) 上述のとおり、本事業について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および新プロセス運用に関する指針」に基づき、終了プロセスへ移行した上で、業務の質を確保できる実施要項により業務を実施することとしたい。

なお、市場化テスト終了後も、公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続および情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、科学博物館自ら公共サービスの質の向上およびコスト削減等を図っていくこととしたい。

(別紙)

運用支援業務に関する利用者満足度調査の結果

1. 調査対象者

平成 27 年度（平成 26 年 12 月～平成 27 年 11 月）

アンケート回収数 76 件/対象者数 305 件

平成 28 年度（平成 27 年 12 月～平成 28 年 11 月）

アンケート回収数 83 件/対象者数 305 件

平成 29 年度（平成 28 年 12 月～平成 29 年 11 月）

アンケート回収数 166 件/対象者数 307 件

2. 項目別集計結果（各項目：100 点満点）

設問 1：問い合わせから回答までに要した時間について満足しているか。

設問 2：回答又は手順に対する説明のわかりやすさについて満足しているか。

設問 3：回答又は手順に対する結果の正確性について満足しているか。

設問 4：担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足しているか。

(1) 平成 27 年度調査結果

回答 \ 設問		設問			
		1	2	3	4
1. 満足 (100 点)		50 件	47 件	49 件	51 件
2. ほぼ満足 (80 点)		13 件	17 件	17 件	11 件
3. 普通 (60 点)		12 件	11 件	9 件	14 件
4. やや不満 (40 点)		1 件	1 件	0 件	0 件
5. 不満 (0 点)		0 件	0 件	1 件	0 件
平均点	総平均 89.5 点	89.47 点	88.95 点	89.74 点	89.74 点

(2) 平成 28 年度調査結果

回答 \ 設問		設問			
		1	2	3	4
1. 満足 (100 点)		49 件	45 件	48 件	47 件
2. ほぼ満足 (80 点)		3 件	4 件	3 件	5 件
3. 普通 (60 点)		3 件	5 件	4 件	3 件
4. やや不満 (40 点)		0 件	1 件	0 件	0 件
5. 不満 (0 点)		0 件	0 件	0 件	0 件
平均点	総平均 95.6 点	96.73 点	93.82 点	96.00 点	96.00 点

(3) 平成 29 年度調査結果

設問 回答		1	2	3	4
		1. 満足 (100 点)	95 件	96 件	96 件
2. ほぼ満足 (80 点)	10 件	8 件	10 件	8 件	
3. 普通 (60 点)	4 件	5 件	3 件	4 件	
4. やや不満 (40 点)	1 件	1 件	1 件	1 件	
5. 不満 (0 点)	0 件	0 件	0 件	0 件	
平均点	総平均 96.4 点	96.18 点	96.18 点	96.55 点	96.55 点

※平成 27 年度は、全ユーザに対して満足度のアンケートを行い集計した。平成 28 及び 29 年度は、満足度調査の精度を上げるため、全ユーザに対し、受託事業者に問合せを行ったかを問い、問合せを行ったユーザの満足度調査の回答についてのみ集計したため、アンケート回収数と満足度調査各設問の回答件数に差異が生じている。

以上