

平成 30 年 3 月 2 日
独立行政法人酒類総合研究所

民間競争入札実施事業

(独) 酒類総合研究所の情報システムの運用及び管理業務の実施状況について

1 事業の概要

独立行政法人酒類総合研究所（以下「酒類総研」という。）の情報システムの運用及び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、以下の内容により平成 28 年 4 月から競争入札により実施している。

(1) 業務内容

本業務は請負者の専属の技術者を酒類総研情報処理室に常駐させ、情報システム等の運用管理及びヘルプデスク作業を行わせるものである。

基幹サーバ、クライアント PC、ファイルサーバ等は、業務統括部門（以下、「担当部門」という。）が運用管理している。

基幹サーバ及びファイルサーバ等は情報処理室又は各部門に設置しており、クライアント PC は約 160 台設置、研究用等 PC は約 210 台設置されている。

イ 運用管理作業の規模

情報システムは、職員等約 100 名が利用している。

ロ 運用及び管理業務の内容

(イ) 運用管理手順書の作成

運用管理作業に係る手順書の作成、更新等を行う。

(ロ) 対象機器の管理

ウイルスパターンの更新、セキュリティ管理、障害対応、データ管理、アカウント管理、設定変更等の機器の管理を行う。

(ハ) 日次作業

基幹サーバの稼働確認等の日次作業を行う。

(ニ) IP アドレスの管理

研究所内ネットワークに接続されている機器等の IP アドレスを、台帳に記録し管理する。

(ホ) ヘルプデスク

対象機器の操作や利用方法に対する職員等からの問合せに対応し、対応内容を

台帳に記録し管理する。

(ハ) Web 管理

研究所 HP の維持管理及びアクセス解析等、HTTPS 管理及びメールマガジンの配信等を行う。

(2) 契約期間

平成 28 年 4 月から平成 31 年 3 月までの 3 年間

(3) 受託事業者

株式会社ユー・エス・イー

(4) 実施状況評価期間

平成 28 年 4 月から平成 29 年 12 月までの 1 年 9 か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 2 者から提出された履行証明書を審査した結果、当所が定めた各要求項目について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 28 年 1 月 27 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、株式会社ユー・エス・イー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

「情報システムの運用及び管理業務 民間競争入札実施要項」(平成 27 年 11 月)(以下「実施要項」という。)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評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
セキュリティの重大障害の件数	本業務に起因して、要機密情報が流出するセキュリティの重大障害の件数は、各月ごとに 0 件であること。	要機密情報が流出するセキュリティの重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
脆弱性情報の把握	信頼できる団体 (IPA、ウイルス対策ソフトベンダー等) から脆弱性情報を毎日取得し、深刻な脆弱性については公表されてから研究所に報告するまでが 1 営業日以内であること。	深刻な脆弱性については公表されてから研究所に報告するまで 1 営業日以内であったため、サービスの質は確保されている。

システム運用上の重大障害の件数	本業務に起因して、全ての利用者の業務に影響が生じるシステム停止及び障害状態が4時間以上継続する重大障害の件数は、各月ごとに0件であること。	全ての利用者の業務に影響が生じるシステム停止及び障害状態が4時間以上継続する重大障害は発生したが、本業務に起因するものではなく、したがってサービスの質は確保されている。
ヘルプデスク当日回答率	問合せ対応のうち、本業務対象機器の操作や利用方法に係る問合せの件数に対して、当日中に回答した問合せ件数の割合が、90%以上であること。	当日中に回答した問合せ件数の割合が90%以上であり、サービスの質は確保されている。
サービス稼働率	基幹サーバとして分類されているサーバ群のサービス稼働率が、半年毎に99%以上（1分未満の停止時間は切り捨てとする。）であること。	本業務に起因しない回避不可能なサービス停止を除き、サービス稼働率は半年毎に99%以上であり、サービスの質は確保されている。
定期バックアップ率	設定した定期バックアップ件数に対して、バックアップが正常に完了した件数の割合が、年間で99%以上であること。	バックアップが正常に完了した件数の割合が年間で99%以上であり、サービスの質は確保されている。
業務の内容	仕様書に示す業務を適切に実施すること。	仕様書に示す業務を適切に実施しており、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その集計結果（年1回）の基準スコア（75点以上）を維持すること。 ・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	ヘルプデスク満足度調査のスコアは、平成28年度：96.0点、平成29年度：95.9点であり、基準スコア（75点以上）を維持しているため、サービスの質は確保されている。

	<ul style="list-style-type: none"> ・回答又は手順に対する結果の正確性 ・担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

平成 28 年 4 月から平成 31 年 3 月まで 28,860,000 円（税抜）

※ 1 年間換算：28,860,000 円（税抜）÷ 3 年（28 年 4 月から 31 年 3 月までの 3 年間）＝9,620,000 円・・・①

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前経費（27 年度・26 年度・25 年度）

27 年度（平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月まで）9,750,000 円（税抜）・・・②

削減額（1 年間換算）：①（実施経費）－ ②（市場化テスト実施前経費（27 年度））
＝△130,000 円

削減率：1.3%

26 年度（平成 26 年 4 月から平成 27 年 3 月まで）12,870,000 円（税抜）・・・③

削減額（1 年間換算）：①（実施経費）－ ③（市場化テスト実施前経費（26 年度））
＝△3,250,000 円

削減率：25.3%

25 年度（平成 25 年 4 月から平成 26 年 3 月まで）12,120,000 円（税抜）・・・④

削減額（1 年間換算）：①（実施経費）－ ④（市場化テスト実施前経費（25 年度））
＝△2,370,000 円

削減率：20.0%

(3) 評価

平成 27 年度（市場化テスト実施直前）と比較し、経費は約 1.3%の削減効果があった。

なお、平成 26 年度（市場化テスト実施の 2 年前）と比較し、経費は 25.3%の経費削減効果があった。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者からは複数の改善提案を受けているが、いずれも公開した場合、情報セキュリティの確保に支障を来すため、詳細については省略する。

5 全体的な評価

本事業は、平成 28 年 4 月から実施しており、ヘルプデスク業務の利用者に対する満足度調査のアンケートを実施したところ、業務 2 年目には基準スコアを大きく上回る平均 95.9 点に達していた。項目別集計結果においても、すべての項目について、「満足」と「ほぼ満足」とする回答とあわせて 90%を超える利用者が高い満足度を示していることから、公共サービスの質は維持・向上が確保されているものと評価できる。

また、報告書等により運用管理業務の状況を確認したところ、本業務に起因して、要機密情報が流出するセキュリティの重大障害は発生しておらず、ヘルプデスク当日回答率及びシステム運用に係るサービス稼働率、定期バックアップ率も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、運用管理業務は、「情報システムの運営に係る業務の確実な実施及び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」という実施要項の目的を達成しているものと評価できる。

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、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

イ 実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。

ロ 酒類総研には、外部有識者で構成された「契約監視委員会」という、入札及び契約の点検・見直し等を行う委員会が既設されており、本委員会の枠組みの中で実施状況のチェックを受ける体制が整っている。

ハ 本事業入札においては、2 者からの入札があり、競争性は確保されている。

ニ 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、目標を達成している。

ホ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約 1.3%の経費削減効果があった。なお、2 年前と比較すると、約 25.3%の経費削減効果があった。

(2) 次期事業の実施

(1)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

I 調査対象者

ヘルプデスク業務の利用者を対象に、満足度調査のアンケートを実施した。

調査区分	調査期間
平成 28 年度ヘルプデスク満足度調査	平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
平成 29 年度ヘルプデスク満足度調査	平成 29 年 4 月 1 日～同年 12 月 31 日

2 項目集計結果（各項目：100 点満点）

(1) 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	
問い合わせから回答までに要した時間	65.4%	26.9%	7.7%	0.0%	0.0%	91.5 点	
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	96.9 点	
回答又は手順に対する結果の正確性	76.9%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	95.4 点	
担当者の対応	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0 点	
						全体の平均点	96.0 点

(2) 平成 29 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	
問い合わせから回答までに要した時間	71.1%	21.0%	7.9%	0.0%	0.0%	92.6 点	
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	84.2%	13.2%	2.6%	0.0%	0.0%	96.3 点	
回答又は手順に対する結果の正確性	86.8%	13.2%	0.0%	0.0%	0.0%	97.4 点	
担当者の対応	89.5%	7.9%	2.6%	0.0%	0.0%	97.4 点	
						全体の平均点	95.9 点

注：ヘルプデスク利用者に対して4つの項目（①問い合わ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）の満足度についてアンケートを実施（年1回）し、各項目につき、「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、その平均スコア（100点満点）を算出した。