

平成 30 年 3 月 2 日
国立研究開発法人
土 木 研 究 所

民間競争入札実施事業

国立研究開発法人土木研究所情報システム運用支援業務の実施状況について（案）

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 28 年度から土木研究所情報システム（以下「本システム」という。）の運用支援業務を実施している。

（1）業務の内容

本システムのサーバ装置、通信回線装置及び端末装置（以下「装置」という。）を安定的かつ適切に稼働させるためのセキュリティ運用支援業務、利用者がシステムを利用する上での操作支援や各種問い合わせ及び障害等への的確な対応のために必要な操作等支援業務、並びに装置等の利用状況を整理する利用状況整理業務を行う。対象業務の具体的内容は、次のとおりである。

A. 業務計画書の作成

当所から提供する情報システムの納入図書類等を基に、業務の実施方針や手順等を記載した業務計画書の作成を行う。

B. 実施状況等の報告

業務の実施状況や今後の実施方針について、月 2 回開催する定例会議で報告等を行う。

C. 情報システムのセキュリティ運用支援業務

（a）装置の監視、設定変更

装置について、セキュリティ確保に必要な動作状況の確認、設定変更及びソフトウェアの脆弱性情報の入手と適用作業等を行う。

（b）稼働状況の報告

装置のうちセキュリティ装置について、当該機器で検出等された内容を整理し、報告を行う。

D. 情報システムの操作等支援業務

(a) 端末装置の操作等支援

利用者が端末装置を利用する上でのハードウェアやソフトウェアに関するセットアップ方法、操作方法及び障害等について質問等を受け付け、問題解決のための支援及び復旧対応等を行う。

(b) サーバ装置及び通信回線装置の操作等支援

サーバ装置について、稼働情報（システムログやアクセスログ等）のバックアップ、システムのバックアップ及びサーバ機能動作状況の確認を行う。

また、サーバ装置及び通信回線装置の障害について、原因の分析・調査及び指示に基づく復旧対応等を行う。

(c) ウェブサイトの運用支援

外部向け（和・英版）及び内部向けウェブサイトへのコンテンツの登録・削除及び修正を行う。外部向け（和・英版）ウェブサイトについては、コンテンツの登録等を行う毎に関連データのバックアップを行う。

(d) 電子メール機能の運用支援

監督職員の指示に基づきメールアカウント等の登録・削除及び修正を行う。

E. 情報システムの利用状況整理業務

(a) 外部向け（和・英版）及び内部向けウェブサイトのアクセス総件数及び構成項目別アクセス件数について、日単位、月単位で国内・国外別に整理を行う。

(b) 所内メールの発信元の件数について、課室単位、日単位、月単位の整理を行う。

(c) 所外へのメールの発信元の件数について、課室単位、日単位、月単位で国内・国外別に整理を行う。

(d) 所外からのメール発信元の件数について、課室単位、日単位、月単位で国内・国外別に整理を行う。

(e) F T P、S S H等を利用したアクセス総件数、構成項目別アクセス件数について、日単位に整理を行う。

(2) 契約期間

平成 28 年 9 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までの 2 年 7 か月間

(3) 受託事業者

株式会社日立システムズ

(4) 実施状況評価期間

平成 28 年 9 月 1 日から平成 29 年 12 月 31 日までの 1 年 4 か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

国立研究開発法人土木研究所情報システム運用支援業務に係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、入札参加申請者2者（株式会社日立システムズ、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社）から提出された競争参加資格技術審査申請書を審査した結果、入札参加に必要な資格・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28年7月28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日立システムズを落札予定者とした。

その後、民間競争入札実施要項に則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成28年8月17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

土木研究所情報システムの運用支援業務における民間競争入札実施要項において定められ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
業務内容	民間競争入札実施要項別添2「国立研究開発法人土木研究所情報システム運用支援業務調達仕様書」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、運用支援業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
サービスレベルアグリーメント (SLA)	【質問等の回答率（月平均回答率）】 利用者からの質問等（情報システムの操作等支援業務。受注者の知見で回答できないものを除く。）に対する24時間以内の回答率は90%（月平均）以上とすること。回答率は以下の計算式による。 なお、24時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者からの質問等に対し、24時間以内（問い合わせから24時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該24時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。	利用者からの質問等（情報システムの操作等支援業務。受注者の知見で回答できないものを除く。）に対する回答率は99.7%であり、サービスの質は確保されている。

	<p>回答率 (%) = (一月あたりの24時間以内の回答数) / (一月あたりの質問等の数) × 100</p>	
	<p>【作業遅延の件数】 監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0件とすること。対象となる作業を以下に示す。なお、監督職員が示す所定の期日は、以下の作業を行うにあたり、受注者と協議して設定するものとする。</p> <p>(a) ソフトウェア脆弱性情報の適用作業 (b) 外部向けウェブサイト(和・英版)へのコンテンツの登録・削除及び修正作業 (c) 内部向けウェブサイト(和版のみ)へのコンテンツの登録・削除及び修正作業 (d) メールアカウント、パスワード及びメーリングリストの登録・削除及び修正作業</p>	<p>監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0件であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>【操作等支援業務利用者満足度調査】 本業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、次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)を維持すること。</p> <p>(a) 質問等から回答までに要した時間 (b) 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ (c) 回答又は手順に対する結果の正確性 (d) 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)</p> <p>各質問とも、「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)で採点し、それぞれの項目に対し回答の平均スコア(100点満点)を算出する。</p>	<p>操作等支援業務利用者満足度調査のスコアは92.8点であり、サービスの質は確保されている(詳細は表1)。</p>

本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重大障害を発生させないこと。	業務に多大な支障が生じるような重大障害の発生回数は0回であるため、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	個人情報、施設等に関する情報及びその他の契約履行に際し知り得た情報の漏洩を発生させないこと。	個人情報、施設等に関する情報等の漏洩の発生件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。

表1 操作等支援業務利用者満足度調査結果

質問項目	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	94.1点
回答または手順に対する説明の分かりやすさ	90.3点
回答または手順に対する結果の正確性	91.9点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	94.8点
全体の平均点	
	92.8点

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜き）

本項では、民間競争入札実施前後の経費について評価を行うものであるが、前回業務が平成28年4月から8月までの5ヶ月間という履行期間となっているため、前々回業務（平成23年4月から平成28年3月）との比較も行い、評価を行うものとした。

3-1. 前回業務との比較

(1) 今回業務の実施経費

今回（平成28年9月1日から平成31年3月31日まで）

契約金額：52,390,000円

1か年（12か月）相当：52,390,000円 ÷ 契約期間31か月 × 12か月

＝20,280,000円・・・(a)

(2) 業務内容の変更を考慮した場合の今回業務の実施経費 (※1)

今回 (平成28年9月1日から平成31年3月31日まで)

契約金額 : 52,390,000 円

1 か年 (12 か月) 相当 : (a) × (100% ÷ 132.2%)

= 15,340,393 円 . . . (b)

※1 今回業務は、前回業務と比較して情報漏洩防止対策等のセキュリティ対策強化 (情報漏洩の防止をはじめとする情報管理対策の徹底を図るためのセキュリティ対策として、PC 等端末や設定の一元管理を行うアクティブディレクトリサーバや電磁記録媒体の接続制限を行う情報漏洩対策サーバ、電磁的記録の暗号化を行う暗号化サーバを新たに導入し、各サーバの設定管理や構成管理、主体認証情報管理などを行うこととした) により業務量が増加している。よって、適正な比較が出来ないため、次のとおり業務量の増加率を算出して、業務量増加分を差し引いた上で比較を行う。

前回業務 (平成28年4月1日から平成28年8月31日まで)

予定価格 : 8,480,000 円

1 か年 (12 か月) 相当 : 8,480,000 円 ÷ 契約期間 5 か月 × 12 か月

= 20,352,000 円 . . . (c)

今回業務 (平成28年9月1日から平成31年3月31日まで)

予定価格 : 69,513,000 円

1 か年 (12 か月) 相当 : 69,513,000 円 ÷ 契約期間 31 か月 × 12 か月

= 26,908,258 円 . . . (d)

業務量の増加率 : ((d) - (c)) ÷ (c) = 32.2%

(3) 比較

前回 (平成28年4月1日から平成28年8月31日まで)

契約金額 : 7,800,000 円

1 か年 (12 か月) 相当 : 7,800,000 円 ÷ 契約期間 5 か月 × 12 か月

= 18,720,000 円 . . . (e)

削減額 : (b) - (e) = △3,379,607 円 . . . (f)

削減率 : (f) ÷ (e) = 約 18.1%

3-2. 前々回業務との比較

(1) 今回業務の実施経費

3-1.(1)と同様。

=20,280,000円・・・(A)

(2) 業務内容の変更を考慮した場合の今回業務の実施経費(※1)

今回(平成28年9月1日から平成31年3月31日まで)

契約金額:52,390,000円

1か年(12か月)相当:(A)×(100%÷180.5%)

=11,235,457円・・・(B)

※1 今回業務は、前々回業務と比較して、3-1.(2)※1に示す情報漏洩防止対策等のセキュリティ対策強化による業務量の増加のほか、役職員等の業務効率化等を目的とした電子決裁システムやリモートアクセスシステム、ファイルサーバ、ファイル転送サーバ、ライセンス管理サーバ等の導入により業務量が増加している。よって、適正な比較が出来ないため、次のとおり業務量の増加率を算出して、業務量増加分を差し引いた上で比較を行う。

前々回業務(平成23年4月1日から平成28年3月31日まで)

予定価格:74,532,000円

1か年(12か月)相当:74,532,000円÷契約期間60か月×12か月

=14,906,400円・・・(C)

今回業務(平成28年9月1日から平成31年3月31日まで)

3-1.(2)※1と同様。

=26,908,258円・・・(D)

業務量の増加率:(D)-(C)÷(C)=80.5%

(3) 比較

前々回(平成23年4月1日から平成28年3月31日まで)

契約金額:74,000,000円

1か年(12か月)相当:74,000,000円÷契約期間60か月×12か月

=14,800,000円・・・(E)

削減額:(B)-(E)=△3,564,543円・・・(F)

削減率：(F)÷(E)＝約 24.1%

3-3. 評価

業務内容の変更を考慮した上で、民間競争入札を実施前と比較すると、単年度に換算して前回業務比 3,379,607 円（約 18.1%）、前々回業務比 3,564,543 円（約 24.1%）の経費削減があった。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から改善提案として、セキュリティ強化策として、メールサーバにおける添付ファイル自動削除機能などを含むメール無害化機能の整備が提案された。

なお、改善提案に基づく改善の実施については、他のセキュリティ強化策とも調整が必要なことから、当所において検討中である。

5. 全体的な評価

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以下のとおり確保されており、当該民間事業者による運用支援業務は、本システムの利用者が円滑に業務を遂行できる環境を提供するという目的を達成しているものと評価できる。

- (1) 運用技術者を適切に支援するための業務体制を構築し、質問等の内容に対応した回答事例等の情報共有を図るなどの取り組みによって、本業務の実施期間中において、利用者からの質問等（情報システムの操作等支援業務。受注者の知見で回答できないものを除く。）に対する回答率は 99.7% となっており、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
- (2) 対象となる作業に関する手順を随時見直し、作業の効率化を図るなどの取り組みによって、監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0 件となっており、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
- (3) 操作等支援業務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、基準スコアを上回る 92.8 点に達していた。全ての項目について、「満足」と「ほぼ満足」を合わせると、90%を超える職員が満足度を示していることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

- (4) 業務に多大な支障が生じるような重大障害の発生回数や個人情報、施設等に関する情報等の漏洩の発生件数はともに0回であり、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

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、事業全体をとおした実施状況は以下のとおりである。

- A 実施期間中に民間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を行った事案はなかった。
- B 土木研究所には、監事及び外部有識者で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
- C 本事業の入札においては、1者だけの応札であったため、競争性が確保されていたとは言いがたい結果であった。但し、入札直前の辞退となったものの、2者からの応募があったものであり、予定価格に対する落札率が約75.37%と前回業務に比べて下がっていることから、市場化テスト導入の効果は一定程度あったものと考えられる。
- D 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、目標を達成していた。
- E 前回業務比約18.1%、前々回業務比約24.1%の経費削減となった。

- (2) 上述のとおり、本事業については、全体において概ね良好な実施結果を得られているものの、結果として応札者は1者であった。

当該業務の次期調達にあたっては、民間事業者の更なる参入促進のため、引き続き、これまでの入札監理小委員会における指摘等を踏まえ、以下の対応策を実施することにより、競争性の確保に努めた上で、市場化テストを継続することとしたい。

- A 競争参加資格技術審査申請書類の作成期間及び業務体制や要員配置計画の検討期間を確保するため、次の2点の対応を検討する。
 - ・公告期間について、本調達で設定した公告期間（50日）よりも長い期間の確保
 - ・閲覧資料の開示期間延長
- B 現行業者から次期事業者への業務の引き継ぎ期間を本調達で設定した期間（概ね3週間）より長い期間確保することを検討する。

C 運用技術者の資格要件緩和を検討する。