

平成30年6月1日

独立行政法人 医薬品医療機器総合機構

民間競争入札実施事業

(独) 医薬品医療機器総合機構の共用LANシステム等に係る運用管理支援業務
の実施状況について

1 事業の概要

独立行政法人 医薬品医療機器総合機構（以下「総合機構」という。）の共用 LAN システム等に係る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）に基づき、以下の内容により平成26年4月から競争入札により実施しており、平成29年度に実施した当該事業は2期目である。

(1) 業務内容

情報基盤として構築された共用 LAN システム（以下「本システム」という。）を安全かつ円滑に運用し、安定的、効率的かつ確実な動作を維持するため、ヘルプデスク、稼動状況の確認・監視（死活監視）、利用状況の確認・監視、定例・日常的作業、障害発生時の対応、セキュリティレベルの確保、バックアップとリストア、人事異動等に係る作業、関連機器の運用管理作業の支援を実施する。

(2) 契約期間

平成29年4月1日から平成30年3月31日までの1年間

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

(4) 実施状況評価期間

平成29年4月1日から平成30年3月31日までの1年間

(5) 受託事業者決定の経緯

平成28年12月21日の入札事項等説明会に3者の参加があり、平成29年2月2日の入札書及び提案書等の提出期限までに同じく3者から応札があった。いずれの者も資格を満たし且つ入札価格が予定価格の制限の範囲内であったことから、総合評価落札方式（加算方式）による企画プレゼンテーションを平成29年2月3日に実施し、結果、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターを落札予定業者とした。

その後民間競争入札手続に則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認して、平成29年4月1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

「(独)医薬品医療機器総合機構共用LANシステム等に係る運用管理支援業務民間競争入札実施要項」(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システム等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ため、確保されるべきサービスの質(SLA締結無し)の達成状況に対する総合機構の評価は、次のとおり。

評価事項	達成目標	達成状況及び評価
ヘルプデスクへの問合せ(障害を除く。)	初回の問合せに対して、受付及び回答を行い、完了とした回答率(各月ごとに80%以上)を維持すること。	履行期間中における初回の問い合わせに対して一時間以内に受付及び回答を行った一次回答率の通期平均は96.6%であり、また、各月においても、80%を下回った月はなかった。これらのことから、本項は達成目標をクリアしていると評価する。
ヘルプデスク満足度調査	ヘルプデスク利用者の満足度についてのアンケート集計結果が、基準スコア(75点以上)を維持すること。	ヘルプデスク利用者の満足度調査(年1回実施)のスコアは以下に示すとおり基準スコア以上であったことから、本項は達成目標をクリアしていると評価する。 平成30年2月実施:84.4(回収率79%)
主要サービスの稼働率	構内通信網(LAN)を構成する各種ネットワーク機器の稼働率が、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。	各種ネットワーク機器の稼働率は各月ごとに97%以上を達成しており、通期の平均では99.96%であり、サービスの質は確保されていることから本項は達成目標をクリアしていると評価する。
システム運用上	本業務に起因し、構内通信網	本業務に起因した、各種ネッ

の重大障害の件数	(LAN) を構成する各種ネットワーク機器の稼働率を達成できない事態・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の件数は各月ごとに0件であること。	トワーク機器の稼働率を達成できない事態や、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発生件数は0件であり、システム上の重大障害は発生していないことから本項は達成目標をクリアしていると評価する。
サーバ内データの定時バックアップ	運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。	バックアップ運用監視対象の機器においては、定時バックアップ率として100%を下回る月が1度だけあった。調査の結果障害の原因は、受託事業者に帰責するものではなかった(※) ことが確認されたことから、本項は達成目標をクリアしていると評価する。 ※当該障害は自己証明書の有効期限が切れていたことが原因であったが、自己証明書については総合機構職員の管理範囲であった。
セキュリティの重大障害の件数	本業務に起因する、個人情報等の流出等により業務に多大な支障が生じるような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。	本業務に起因した、個人情報等の流出等のセキュリティ重大障害の発生件数は0件であり、本業務における情報管理体制が適切に機能し、達成目標をクリアしていると評価する。
ウイルス情報の把握	本システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、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。この際、最新	運用監視対象としている機器においてコンピュータウイルスへの感染が認められた事例はなかった。検知されたウイルスについては未知

	ウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。	のものはなく、全て自動的に特定され、検疫された。これらのことからサービスの質は確保されており、本項は達成目標をクリアしていると評価する。
ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンファイルについて、ウイルス対策ソフトウェアメーカーからのウイルスパターンの配信状況及び本システム関連機器への配布・適用状況の確認を、毎作業日ごと（原則として作業時間の開始後速やかに）に行う。	日次監視業務にて、ウイルス対策ソフト管理サーバのウイルスパターン定義ファイル更新状況の確認を実施した。併せて定義ファイルの更新があった場合には、運用管理対象の端末に定義ファイルの配信が実施されていることを確認する運用が行われており、契約期間内を通してこれら運用が確実に実施されたことから、本項は達成目標をクリアしていると評価する。

満足度スコア：問合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適切さ（分かりやすさ、正確性等）、回答又は手順に対する結果（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、「満足」（配点25点）、「ほぼ満足」（同20点）、「普通」（同15点）、「やや不満」（同10点）、「不満」（同0点）で回答を求め、各利用者の4つの回答を合計（100点満点）し、ヘルプデスク利用満足度とする（基準スコア75点以上を維持）。

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

（1）実施経費

今回（平成29年4月1日から平成30年3月31日まで）

実施経費：51,990,000円・・・①

（2）市場化テスト導入前後の経費比較

導入前（平成25年4月1日から平成26年3月31日まで）

実施経費：47,112,000円・・・②

増加額：①－②＝4,878,000円・・・③

増加率：③÷②＝10.4%

平成25年度

クライアントPC台数：1,365台

経費PC一台当たり単価：34,514円・・・④

平成29年度

クライアントPC台数：1,600台

経費PC一台当たり単価：32,494円・・・⑤

削減額：⑤－④＝2,020円・・・⑥

削減率：⑥÷④＝5.9%

（3）評価

所要経費の額としては、市場化テスト導入前と比較して、4,878,000円（10.4%）の増加となったが、人員増加に伴う管理対象となるクライアントPC台数の増加に伴うものであり、クライアントPC一台当たりの単価で比較すると削減されている。

なお、端末増加については、実施要項P.5、「2.（1）－（ハ）－A」に「機構が新たに機器等を導入する場合についても、本業務の対象とする。」としているため、受託事業者も了解しているものである。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

（1）今期受託事業者は、ヘルプデスク業務の品質管理の強化を企画提案時に目的として提示しており、それに従いヘルプデスク業務全般の問題点の把握及び課題の抽出が適切に実施された。

その結果、情報共有、情報整理及び対応手順の再整備による標準化により、ヘルプデスクのサービス品質の向上を図られ、必要に応じた更新が行われた。

具体的には業務報告書の改善、ヘルプデスク業務管理作業におけるITIL準拠ツ-

ルの導入・移行による効率的なタスクの一元管理などが実現され、それらは平成30年度と同ヘルプデスク業務に継承されている。

- (2) 総合機構職員等が本システムを利用するマニュアル等が掲載又は格納されているイントラネット及び共用フォルダのマニュアル等記載内容についての整備を前期より実施していたところであるが、未だ整理が十分でなかった点について、今期対応を実施した。

具体的には、(1)で把握された問題点について利用者の理解が深まるよう、マニュアルの記載整備を実施した結果、利用者の利便性が向上した。

5 全体的な評価

(1) 主要サービスの稼働率

平成29年4月から平成30年3月までの実績として、作業内容に掲げられている業務について重大な問題は発生しておらず、各種ネットワーク機器の稼働率は99.96%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

(2) 障害発生時の対応

システムの運用については、障害発生から復旧完了までの期間が長期化するような事例は発生しておらず、サービス稼働率99.9%を下回るような事態は発生していないことから、適切な障害対応が実施出来ていると評価できる。

(3) ヘルプデスク満足度

平成29年4月から実施している本事業について、平成30年2月にヘルプデスク利用者を対象としたヘルプデスク満足度調査アンケートを実施したところ、基準スコアとしている75点を上回る結果となった。市場化テスト方式での4年間で最も高い満足度を獲得していることから、今期ヘルプデスク事業者に対して利用者から一定以上の評価を得ているものと考えられる。

(4) ヘルプデスクの問合せ対応

ヘルプデスクへの問合せ対応に対し、従来の管理方式からITIL準拠のツールによる導入が提案された。同提案による管理が開始された結果、問合せに対する業務効率化と回答内容の正確性の確保が実現されるなど、従前に比してサービスの質が向上したと評価できる。

以上のように、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、システムを安全かつ円滑に運用し、安定的、効率的かつ確実な動作を維持する目的は、達成しているものと評価できる。

6 事業の実施状況と今後の取り組み

(1) 本事業への市場化テスト導入は今回が2期目であるが、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、平成30年5月22日、総合機構と委嘱契約を締結している外部有識者（CIO補佐）によるチェックを受けた。
- ③ 前回入札時（市場化テスト1期目）は複数年度契約であったが、今回はサーバ機器等の更改の可能性があるため、混乱を避けるために単年度契約とした。入札にあたっては実施要領に確保されるべきサービスの質の達成が示されたことにより、初めて入札を検討する者においても、本事業の達成基準が明確に把握することができ、その結果、今回は3者からの応札があり、落札額においても単年度当たりでの比較では費用削減が果たせたことから、市場化テストへの取り組みにより競争性が十分に確保されていたと考える。
- ④ 本作業の確保されるべき質については、2項に記載の通り目標を達成していると考ええる。
- ⑤ 経費について、市場化テスト導入の従前（平成25年度）と比較して、クライアントPC単価にて5.9%の削減となっている。これは、本事業の入札にあたって継続して明確なサービス項目を設定し、また対応すべき業務内容の先例が蓄積されたこと及び改善すべき課題を整理したことで、ヘルプデスク要員に求められるスキル等の条件を仕様書等で正確に表現できたことで、応札者の予見・錯誤を排することができ、結果として高いスキルを保有する要員を手配できたためと考える。「3 実施経費の状況及び評価（3）評価」に記載のとおり、従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、経費削減の点で効果を上げていると考える。

(2) 以上のことから、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おり、「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、市場化テストを終了することとし、次期事業については総合機構において行うこととしたい。

なお、終了後も公共サービス改革法の民間競争入札のプロセスを通じて進めてきた公共サービスの質、実施期間、入札手続及び情報公開に関する事項を踏まえた上で、事業の実施状況評価も含め、総合機構自体で公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていくこととしたい。

以上