

平成 30 年 10 月 19 日  
独立行政法人 統計センター

## 民間競争入札実施事業

### (独) 統計センター LAN 等運用管理業務の実施状況について (案)

#### 1 事業の概要

独立行政法人統計センター（以下「統計センター」という。）の LAN 等運用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 27 年 1 月から競争入札により実施している。

##### (1) 業務内容

本事業における業務内容は、請負者が統計センターに常駐し、LAN 等（以下「システム基盤」という。）の運用管理業務及びヘルプデスク業務を行うものである。システム基盤には仮想 PC、仮想サーバ、インターネット公開システムなどが含まれている。

本業務の履行に当たっては、システム基盤を導入した業者と連携するとともに、運用管理対象のハードウェア及びソフトウェアについて、障害やセキュリティ等に関する情報収集を行う。

##### (2) 契約期間

平成 27 年 1 月 1 日から平成 31 年 12 月 31 日までの 5 年間

##### (3) 受託事業者

株式会社 NTT データ SMS

##### (4) 実施状況評価期間

平成 27 年 1 月 1 日から平成 30 年 8 月 31 日までの 3 年 8 か月間

##### (5) 受託事業者決定の経緯

「(独) 統計センター LAN 等運用管理業務 民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加者（2 者）から提出された提案書について審査した結果、いずれも評価基準を満たしていたため、技術点を評価した。入札価格については、平成 26 年 9 月 26 日に開札したところ、うち 1 者から予定価格の範囲内の価格が提示されたため、価格点を評価した。総合評価を行った結果、上記の者を落札者とした。

#### 2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

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統計センターの評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	実施要項「2.(1)(独)統計センターLAN等運用管理業務の概要」に示す運用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・保守等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。
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について、漏えいの件数が0件であること。	セキュリティ上の重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
システム基盤の稼働率（個別システムの稼働率は対象外）	稼働率は年99.9%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。 稼働率(%) = {1 - (停止時間) ÷ (稼働予定時間)} × 100 (※停止時間及び稼働予定時間については計画停止を除く。)	運用業者の責務によらないサービス停止を除き、稼働率は100%であり、サービスの質は確保されている。
障害対応	システム基盤を構成する機器（クライアントPC及び周辺機器を除く。）において障害が発生した場合に、障害が発生した時点から10分以内に対応を開始した件数の割合が年99%以上であること。 なお、業務時間外に障害が発生した場合は、翌業務開始時間から対応開始までの時間とする。対応率は以下の計算式により算出する。 対応率(%) = (10分以内に対応を開始した件数) ÷ (障害件数) × 100	システム基盤を構成する機器において障害が発生した場合に、障害が発生した時点から10分以内に対応を開始した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。
障害復旧	業務時間内にシステム基盤を構成する機器（クライアント	業務時間内にシステム基盤を構成する機器においてサービ

	<p>PC 及び周辺機器を除く。)においてサービスの停止を伴う障害（運用業者の責務によらないもの及びハードウェア障害を除く。）が発生した場合に、障害が発生した時点からサービス再開までの時間が1時間を超える件数が年2件以内であること。</p>	<p>スの停止を伴う障害（運用業者の責務によらないもの及びハードウェア障害を除く。）は発生しなかった。</p>
照会対応	<p>業務時間内におけるシステム基盤の利用者からの不具合に関する照会や利用方法等に関する照会に対して、照会時点から1開庁日以内に対応が完了した件数の割合が年99%以上であること。ただし、時間内に解決することが困難な場合は、照会者へ完了予定時間を伝え了承を得ることとし、主管課へその旨を報告し承認を得ることに対応件数に含めることができる。対応率は以下の計算式により算出する。</p> $\text{対応率 (\%)} = (\text{対応件数}) \div (\text{照会件数}) \times 100$	<p>業務時間内におけるシステム基盤の利用者からの不具合に関する照会や利用方法等に関する照会に対して、照会時点から1開庁日以内に対応が完了した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。</p>
申請対応	<p>申請書に記載された実施希望日に作業を実施し、完了した件数の割合が年99%以上であること。ただし、実施希望日に対応が困難な場合は、申請者へ実施可能日時を伝え了承を得ることとし、主管課へその旨を報告し承認を得ることに対応件数に含めることができる。対応率は以下の計算式により算出する。</p>	<p>申請書に記載された実施希望日に作業を実施し、完了した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。</p>

	対応率 (%) = (希望日実施件数) ÷ (申請件数) × 100	
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	<p>業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスクの問い合わせ窓口である室内 LAN 管理担当者（約 90 人）に対して、次の項目の満足度について調査を実施（回収率は 95%以上）し、その結果の基準スコア（65 点以上）を維持すること。なお、アンケート調査については主管課で実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせから回答までに要した時間</li> <li>・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</li> <li>・回答又は手順に対する結果の正確性</li> <li>・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）</li> </ul> <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、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。</p>	ヘルプデスク利用者アンケート調査を実施した結果、各利用者の 4 つの回答の平均スコアは、平成 27 年が 97.4 点、平成 28 年が 96.3 点、平成 29 年が 97.4 点であり、サービスの質は確保されている（詳細は別紙）。

### 3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### (1) 実施経費

平成 27 年 1 月から平成 31 年 12 月までの実施経費：153,600 千円

1 か年（12 か月）相当：30,720 千円・・・①

#### (2) 経費節減効果

平成 26 年 1 月から平成 26 年 12 月までの実施経費：20,805 千円・・・②

削減額（1 か年（12 か月相当））：②－①＝△9,915 千円削減率：△47.7%

### (3) 評価

前回の業務である平成26年1月から12月までと、1か年(12か月)相当に換算した経費で比較した場合、9,915千円(47.7%)の経費が増加している。これは、①前回の業務の調達是一般競争入札の「最低価格落札方式」としていたところを、一般競争入札の「総合評価落札方式」に変更し、サービスの質の確保を図ったこと、②セキュリティ対策の強化のため、標的型対策装置の導入、PCの全面的な仮想化などを実施し、業務が高度化したことが理由である。

本業務における経費削減には至っていないが、以下のとおりPC1台あたりの1か年(12か月)相当に換算した経費で比較した場合には、前回の契約と同程度の費用となる。

(ア) 今回の実施業務におけるPC1台あたりの1か年相当：

$$30,720 \text{ 千円} \div (1,300 \text{ 仮想PC} + 1,300 \text{ シクライアントPC} \times 0.5(\text{※})) = 15.8 \text{ 千円}$$

(イ) 前回の実施業務におけるPC1台あたりの1か年相当：

$$20,805 \text{ 千円} \div 1,300 \text{ PC} = 16.0 \text{ 千円}$$

(※)シクライアントPCは仮想PCの画面を表示するための端末であり、管理コストは通常の端末の半分程度と仮定し、0.5を掛けている。

## 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

### (1) 障害対応の迅速化

民間事業者から、①機器故障検知から主管課へのエスカレーションの時間を10分以内にする、②組織内に設置したネットワーク機器の予備機の事前準備、故障時の交換訓練を実施する、との提案があった。

この提案を受けて、本業務の範囲内で対応した結果、機器の故障等に迅速に対応することが可能となった。

### (2) 問い合わせ対応の適正化

民間事業者から、①ヘルプデスクへの問い合わせ内容のうち、よくある質問について取りまとめたFAQを作成し、ヘルプデスクのデータベースとして共有する、②問い合わせメール受付から利用者への一時アクションの時間を10分以内にする、との提案があった。

この提案を受けて、本業務の範囲内で対応した結果、問い合わせに対する業務の効率化、回答内容の正確性が向上するとともに、利用者の満足度を維持・向上させることができた。

## 5 全体的な評価

平成27年1月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として平成27年1月から平成29年12月までの期間で、ヘルプデスク利用者を対象にアンケート

トを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている 65 点を上回る結果となった。平成 29 年のアンケート調査においては、質問 1（問い合わせから回答までに要した時間）、質問 3（回答又は手順に対する結果の正確性）、質問 4（対応者の対応（言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応））の満足度でも全ての利用者が「満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。

また、報告書等により運用状況を確認したところ、本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出やシステムが正常に稼働できない事態・状況及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、ヘルプデスク照会対応期間や依頼申請対応期間も基準値を満たしていることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

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、本システムの利用者への安定的なサービスの供給に資するという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。

- ① 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。
- ② 当センターには、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。
- ③ 本事業入札においては、2 者からの応札があり、競争性は確保されていた。
- 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、目標を達成している。
- ⑤ 経費について、結果的には従来から 47.7%増加したものの、PC 1 台あたりの費用で比較すると、前回契約と同程度の費用となる。

### (2) 次期事業の実施

以上のとおり、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・向上及び経費削減を図っていくこととしたい。

## ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

		平成 27 年	平成 28 年	平成 29 年
回収率		100.0%	100.0%	100.0%
調査項目	1. 問い合わせから回答までに要した時間	97.5 点	96.5 点	97.5 点
	2. 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	96.4 点	95.6 点	96.4 点
	3. 回答又は手順に対する結果の正確性	97.8 点	95.8 点	97.8 点
	4. 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	97.8 点	97.1 点	97.8 点
全体の平均		97.4 点	96.3 点	97.4 点

## (スコアの算出方法)

年に 1 回の割合でヘルプデスクの問い合わせ窓口である室内 LAN 管理担当者（約 90 人）に対して、次の項目の満足度について調査を実施（回収率は 95%以上）し、その結果の基準スコア（65 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
- ・ 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）

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、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。