

平成 31 年 2 月 15 日
 金融庁総合政策局
 情報化統括室

民間競争入札実施事業
 金融庁ネットワークシステムの運用管理業務の実施状況について

1. 事業の概要

金融庁ネットワークシステム（以下「金融庁LAN」という。）に係る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。以下「公共サービス改革法」という。）に基づき、平成 25 年 12 月及び平成 29 年 11 月に民間競争入札を実施しており、当該法律の下での事業の運用は第 2 期目である。

(1) 委託業務内容

金融庁LANは、金融庁職員及び関係者が共通で利用する電子メールを含むグループウェア等、金融庁における迅速な情報交換、情報共有、情報収集等を行うための基幹ネットワークシステムであり、金融庁の各種業務システムが接続されて稼働している。このため、金融庁LANに係る運用管理業務を行う者は、金融庁LANの運用管理業務のほか、個別システムの運用管理業務を行う者と相互に連携を取りながら、共通運用管理業務も行っている。

金融庁LANに係る運用管理業務の委託内容は、主に①全体管理、②ハードウェア管理、③ソフトウェア管理、④ネットワーク管理、⑤資源監視、⑥セキュリティ監視、⑦バックアップ、リカバリ対応、⑧障害対応、⑨ヘルプデスク対応、⑩ユーザ管理、⑪ユーザサポート、⑫サポートコンテンツ作成等及び⑬クライアントPC等端末配備である。

<参考>

電子申請・届出システム (個別運用管理業務)	業務支援統合システム (個別運用管理業務)	個別業務システム (個別運用管理業務)
金融庁LAN 共通運用管理業務 (金融庁LANの個別運用管理業務を含む。)		

(注1) 網掛けの箇所が金融庁LANに係る運用管理業務

(注2) 共通運用管理業務は、システム全体の監視、問い合わせ対応、障害の1次切り分け及びシステムログのデータ管理等をいい、個別運用管理業務とは、各々固有の知識が必要な各システムに関する調査及び障害対応等をいう。

(2) 契約期間

平成 29 年 12 月 1 日から平成 31 年（2019 年）12 月 31 日まで（2 年間）

(3) 受託事業者
富士通株式会社

(4) 実施状況評価期間
平成30年1月1日から平成30年12月31日まで（1年間）

(5) 受託者決定の経緯

平成29年8月17日、総合評価落札方式による一般競争入札を実施する旨を公告。4回実施した入札説明会には7者の参加があり、10月31日の競争入札に参加するために必要な書類（以下「提案書等」という。）の提出期限までに2者から提出があった。その後、当該2者による企画プレゼンテーションを経て、提案書等を審査したところ、いずれも金融庁が定めた評価項目の要件を満たしていたことから、それぞれ入札価格の得点に提案内容を評価した点を加えて得た数値を算出した結果、最も数値が高かった富士通株式会社が11月17日に落札者となった。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

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当庁の評価は、下表のとおり。

評価事項	測定指標	評価
(1) ヘルプデスクの対応状況		
①インシデント管理	職員からの問合せに対して、回答できる質問は即時回答すること。 [ヘルプデスクでの一次回答率＝（一次回答を行った件数/総問合せ件数）が98%以上]	実施状況評価期間（以下「実施期間」という。）中の一次回答率は98.9%である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
②クレーム処理	ヘルプデスク業務に対するクレームを、12か月間で5件以内とすること。	実施期間中にヘルプデスクに寄せられたクレームは2件である。よって左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
③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知り得た情報を漏えいした件数は0件であること。	本業務の履行に際して、情報は漏えいしていない。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されてい

			る。
	④重大障害件数	正常に稼働できない状況が長期間継続する又は電磁的記録の滅失若しくはき損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件であること。	本業務の履行に際して、業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生していない。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
(2) 主要サービスの稼働率等			
	①システムの稼働率	計画された稼働時間に亘りシステムが稼働すること。 [稼働率 = (システム稼働時間 - サービス停止時間) / システム稼働時間] が 95.82%以上]	実施期間中のシステム稼働率は、100%である。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
	②障害通知時間	障害の発生から1時間以内を目標に金融庁担当者へ第一報を入れること。	実施期間中の平均障害通知時間は、0.4時間であり、全て1時間以内に第一報を行っている。よって、左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
	③システム障害回復時間	システムに障害が発生した場合、8時間以内にサービスを提供できる状態に回復させること。	実施期間中において、サービス停止を伴うシステム障害は発生していない。したがって、障害発生時に8時間以内にサービスを提供できる状態に回復させるという左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
	④サーバ内データの定時バックアップ	運用スケジュール中で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、各月毎に100%を維持すること。	実施期間中において、定時バックアップは100%取得されている。左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
	⑤ウイルス情報の把握	利用する機器において、コンピューター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	実施期間中において、職員のPCがウイルス感染した場合、1時間以内にウイルスの詳細を特定して報告している。左記指

		こと。	標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。
	⑥ 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定義ファイルの配信状況及びシステム関連機器への配布・適用状況を毎作業日毎に確認すること。	実施期間中において、毎日定時に確認を実施。左記指標の目標を達成しており、サービスの質は確保されている。

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費（平成 30 年 1 月 1 日から平成 31 年（2019 年）12 月 31 日まで）

140,000,000 円（税抜） ※24 か月分

※1 年（12 か月）相当：140,000,000 円 ÷ 業務履行期間 24 か月 × 12 か月 = 70,000,000 円

(注) 契約期間の始期は平成 29 年 12 月 1 日であるが、ヘルプデスク業務等の運用支援業務の開始は平成 30 年 1 月 1 日であり、引継ぎも発生していないため、実施経費は 24 か月で計算した。

(2) 市場化テスト実施前経費との比較

平成 24 年度（平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 12 月 31 日まで）

141,646,470 円（税抜） ※21 か月分

※1 年（12 か月）相当：141,646,470 円 ÷ 業務履行期間 21 か月 × 12 か月 = 80,940,840 円

削減額：80,940,840 円 - 70,000,000 円 = 10,940,840 円

削減率：10,940,840 円 / 80,940,840 円 = 約 13.5%

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較して、単年度に換算して約 10,940 千円（税抜）（約 13.5%）の経費削減があった。これは、コスト面で効果があったと評価できる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 運用状況把握の精緻化に繋がる取組み

S L Aにおける一次回答率の定義について、「ヘルプデスク内で問題を完了できた割合（コールバックを含む。）」として受託事業者が当庁への報告を実施。過去にあった問合せ及びヘルプデスクで調査し回答できる問合せ以外を管理対象に含めることによって従来 100%を維持していた一次回答率は低下したが、エスカレーションした問合せを課題管理することで傾向を把握し改善を図ることによりサービス品質の向上に繋がった。

(2) 運用の効率化に繋がる取組み

利用者からの問合せ事例を蓄積・管理できるツールを導入し、問合せの内容とその対応等事例を記録しデータベース化している。これにより、同様の問合せ事例を速やかに検索・参照することができ、業務の効率化の一助となった。また、ヘルプデスク満足度調査実施時にも対象者の絞り込みに活用することで効率的な調査に貢献した。

5. 全体的な評価

民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）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、受託事業者による運用管理業務は、金融庁LANの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目的を達成しているものと評価できる。

(1) ヘルプデスクの対応状況

ヘルプデスク利用者に対して満足度調査を実施したところ、基準スコアである75点を大きく上回る平均89.2点であった。（別紙参照。アンケート実施時期：平成30年11月、回答者数：289名）

職員からの問合せに対する一次回答率やクレーム件数についても、測定指標の基準（以下単に「基準」という。）を達成しており、また、委託する業務に起因した情報漏えいなどセキュリティ上の重大な問題は発生していない。

(2) 主要サービスの稼働率等

運用報告書等により実施期間における本システムの運用状況を確認したところ、システムの稼働率は、100%と基準を達成しており、障害通知時間、システム障害回復時間、サーバ内データの定時バックアップ、ウイルス情報の把握、ウイルス定義ファイルの更新についてもそれぞれ基準を満たしている。

以上から、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、金融庁ネットワークシステムの運用管理業務は、金融庁LANの運用に係る業務の確実な実施及び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の導入は2回目であるが、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命令を受ける又は業務に係る法令違反行為等を行

った事案はなかった。

- ② 実施状況については、月次報告会において内閣府から派遣されているＣＩＯ補佐官からチェック及び助言を受けている。また、調達については、金融庁情報システム調達会議等において、ＣＩＯ補佐官等による審査を受けるほか、金融庁契約監視委員会（学識経験等を有する３名の外部有識者等を含む。）においてもチェックを受けている。
- ③ 平成 29 年 11 月の競争入札においては、２者からの応札があり、競争性は確保されている。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成状況について、サービスの質は確保されており、目標を達成している。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前と比較すると、平成 24 年度対比で約 13.5%の削減効果があった。

（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が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。平成 29 年 12 月 19 日一部改正。）に基づき、終了プロセスに移行した上で、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。

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、入札手続及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、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。

別紙

ヘルプデスク満足度調査結果

1 調査対象者

平成 30 年 4 月 2 日（月）から 9 月 28 日（金）までの期間にヘルプデスクを利用した職員

2 項目別集計結果（各項目：100 点満点）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	各項目の点数
問合せから回答までに要した時間	55.0%	32.9%	10.7%	1.4%	0%	88.3 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	57.4%	30.8%	9.7%	2.1%	0%	88.7 点
回答又は手順に対する結果の正確性	60.2%	26.6%	9.3%	3.1%	1.0%	88.4 点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	68.2%	20.8%	10.0%	1.0%	0%	91.2 点
					全体の平均点	89.2 点

スコアの算出方法：

ヘルプデスクを利用した職員に対して、各項目の満足度についてアンケートを実施し、各項目とも、満足 100 点、ほぼ満足 80 点、普通 60 点、やや不満足 40 点、不満足 0 点で採点し、平均スコアを算出（基準スコア 75 点以上）。