

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30年度に実施した当該事業は3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30年4月1日から平成31年3月31日までの1年間

(3) 受託事業者

日本ユニシス株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成30年4月1日から平成31年3月31日までの1年間

(5) 受託事業者決定の経緯

平成30年1月17日の入札事項等説明会に5者の参加があり、平成30年2月21日の入札書及び提案書等の提出期限までに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30年2月21日に実施し、結果、日本ユニシス株式会社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30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。)	初回のメールおよび電話での問合せに対し1時間以内に受付及び回答を行ったものを一次回答とし、その回答率(各月ごとに80%以上)を維持すること。	履行期間中における一次回答率の通期平均は98.1%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31年2~3月実施: 84.53(回収率56.8%)
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で99.7%を上回り、通期の平均では99.97%である。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。

システム運用上の重大障害の件数	本業務に起因し、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。	本業務に起因した、各種ネッ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1か月平均1.8回、計16回の定時バックアップ失敗があったため、左記の指標においては達成目標をクリアしてはいないが、翌日の運用確認において失敗を検出し、手動にて再実行をした結果として全ての回においてバックアップの取得が完了していることから運用中の水準は維持されていると評価する。
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30年4月1日から平成31年3月31日まで）

実施経費：48,390,000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＝1,278,000円・・・③

増加率：③÷②＝2.7%

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30年度

クライアントPC台数：1,675台

経費PC一台当たり単価：28,890円・・・⑤

削減額：④－⑤＝5,624円・・・⑥

削減率：⑥÷④＝16.3%

（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、1,278,000円（2.7%）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5,624円（16.3%）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の対応については、機構と協議し決定するものとする。」と定めており、且つ提案前の質疑にて年度中の増員用に数十台規模の端末追加や、Windows7のサポート終了を見据えた1,000台規模の端末更改実施の可能性を示している。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

（1）インシデント管理、変更管理の改善

インシデント管理、変更管理について、今年度より本格的に運用を開始した。

インシデント管理については、障害発生時の対応を把握することにより、対応内容に問題があれば改善が可能になった。

また、障害の真因分析を行うことにより、再発防止に繋げることができている。

変更管理については、変更に伴う業務影響を事前に把握し、必要な事前確認を実施しているため、

障害発生を未然に抑止できている。

また、変更レベルに応じた承認を得ているため、変更に伴い必要となる周知や関係者との合意が実践できている。

(2) 各種手順書の整備

申請様式毎の作業手順を整備し、手順書を作成した。

当該作業手順書を作成し、それに則り作業を実施することにより、作業ミスが発生しなくなった。

また担当者が異なる場合でも同じレベルの運用を行えるようになり、統一的な運用を実施できるようになった。

これにより、年度途中の増員や要員の入れ替え時も混乱することなく運用でき、一定の品質で運用サービスを提供することができている。

(3) 月次報告書内容の改善

月次報告書様式について、以下の2点を改善した。

① 一部、集計、算出根拠が不明確な項目があった。

集計方法、元データ根拠等を整理し、報告書の実績値の欄外等に算出根拠等の説明を追記した。

また、月次報告書の作成マニュアルを作成することにより、統一した手順で資料作成が可能となった。

その結果、情報化推進室、運用業者とも納得性のある報告書になり、

各実績値の集計、算出根拠等が共通基準として把握可能となった。

② 概況報告書（個別報告書のサマリ）と個別報告書の報告内容が一部重複する部分があり、報告時間が無駄となっていた。

また印刷/配布する報告書数も多くなっており、会議効率化と資源削減の面でも改善を実施した。

概要報告の口頭説明を割愛し（1様式）、また別のサマリ報告書にまとめている個別報告書は印刷対象外にした（5様式）。

これにより会議効率化（報告時間削減）と資源削減（紙媒体印刷の削減）の改善効果があった。

5 全体的な評価

(1) 主要サービスの稼働率

平成30年4月から平成31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通期平均で99.97%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30年4月から実施している本事業について、平成31年2～3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5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、前期に導入したITIL準拠のツールによる管理を継続しており、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、市場化テスト前に比してサービスの質向上が維持されていると評価できる。

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3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31年4月23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2期目)と同様に、今回はサーバ機器等の更改の可能性があったため、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、今回は前回に引き続き3者からの応札があり、落札額においても対象クライアント台数当たりでの比較にて前回よりも大きな費用削

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、市場化テスト導入前（平成25年度）と比較して、クライアントPC単価にて16.3%の削減となっている。今年度の受託業者は本事業については新規参入者であり、競争による費用削減効果が上がったものと考ええる。また前回と同様に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から応札者の予見・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ことも、引き続き費用削減効果が上がる大きな要因となったものと考ええる。「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) なお、本事業は平成30年6月に開催された官民競争入札等監理委員会において、審議をいただき、本事業（平成30年4月開始分）の事業期間終了を以て市場化テスト終了となることとなったところであるが、市場化テストの取り組み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