

令和元年 5 月 24 日

(独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構

民間競争入札実施事業 本社情報ネットワークシステム管理業務の実施状況（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 27 年度から本社情報ネットワークシステム管理業務を実施している。

(1) 事業内容

機構本社における情報ネットワークシステムの運用管理を行い、利用者が円滑に業務を遂行できる環境を機構に提供する。

(2) 契約期間

平成 27 年 12 月 21 日から平成 32 年 3 月 31 日

(3) 受託事業者

エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 1 月 31 日（2 年 10 ヶ月）

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 8 者（日本ビジネスデータプロセッシングセンター、富士ソフト、キーウェアソリューションズ、日立システムズ、TIS、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー、システナ、富士通エフサス）から提出された技術提案書について審査した結果、必須審査項目評価基準について 1 者を除く 7 者が満たしていることを確認した。

入札価格については、平成 27 年 12 月 9 日に開札した結果、総合評価落札方式（加算方式）によりエヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジーを落札者として決定した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

本社情報ネットワークシステム管理業務における民間競争入札実施要項（平成 27 年 9 月。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 | 「(独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務調達仕様書」に示す管理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、運用管理業務を適切に実施しているため、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) | <p>サポートデスク利用者アンケート調査結果</p> <p>年に 1 回 (2 月)、サポートデスク利用者に対して、満足度調査を実施する。</p> <p>その結果の基準スコア (75 点以上) を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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) <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> | <p>満足度調査のスコアは、平成 28 年度 80.2 点、平成 29 年度 85.7 点、平成 30 年度 89.1 点とも基準スコア (75 点) を上回っており、サービスの質は確保されている。</p> <p>(別添参照)</p> |

| | | | |
|--|----------------|---|---|
| | <p>基準時間完了率</p> | <p>利用者の問い合わせがあった時点から、60分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合が80%以上であること。</p> | <p>月次報告による業務内容を確認したところ、60分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は99.8%であり、サービスの質は確保されている。</p> |
| | <p>一次窓口解決率</p> | <p>利用者からの電話問い合わせに対して、一次窓口（電話をとった担当者）で解決した割合が80%以上であること。なお電話をとった担当者が、問い合わせ元の利用者の席に行き、対応を完了した場合も解決件数に含める。ただし、請負者の責に帰さない理由により解決できない場合を除く。</p> | <p>月次報告による業務内容を確認したところ、一次窓口（電話をとった担当者）で解決した割合は99.8%であり、サービスの質は確保されている。</p> |
| | <p>通報時間遵守率</p> | <p>利用者からの問い合わせ又は本システムからの異常通知等により障害が検出された場合、検出から監督員に通報するまで15分以内に通報する件数が障害発生件数の90%以上であること。 （運用時間（平日9:00～18:00）以外に障害が発生した場合は、運用開始時間（9:00）より15分以内に通知すれば可とする。）</p> | <p>月次報告による業務内容を確認したところ、問い合わせ又は本システムからの異常通知等により障害が検出され、監督員に通報するまで15分以内であった割合は100%であり、サービスの質は確保されている。</p> |

| | | | |
|--|---------------|--|--|
| | <p>障害復旧時間</p> | <p>本システムに障害が発生してから修復が完了するまで4時間以内とすること。シンククライアントシステム、ウイルス対策システムについては、メーカーへ問い合わせが必要な場合は対象外とする。また、請負者の責に帰さない理由により完了できない場合を除く。</p> | <p>月次報告による業務内容を確認したところ、本システムに障害が発生してから修復が完了するまで4時間以内であった割合は100%であり、サービスの質は確保されている。</p> |
|--|---------------|--|--|

3. 実施経費の状況及び評価

※金額はすべて税抜き

(1) 実施経費

平成28年4月から平成31年1月までの実施経費：314,175,650円・・・①

1ヶ月相当(①÷34ヶ月)：9,240,460円・・・②

1ヶ年相当(②×12ヶ月)：110,885,520円・・・③

【参考数値】

平成28年4月から平成32年3月までの実施経費想定：441,455,100円

1ヶ月相当(③÷48ヶ月)：9,196,981円・・・④

1ヶ年相当(④×12ヶ月)：110,363,775円・・・⑤

(2) 経費削減効果

市場化テスト導入前

平成25年4月から平成28年3月までの実施経費：491,271,800円・・・⑥

⑥-現契約のサポート業務には含まない作業

491,271,800円-115,248,400円=376,023,400円・・・⑦

1ヶ月相当(⑦÷36ヶ月)：10,445,094円・・・⑧

1ヶ年相当(⑧×12ヶ月)：125,341,128円・・・⑨

現契約では別途契約した業務(年平均)：3,718,150円・・・⑩

削減額(1ヶ年相当⑨-③-⑩)：10,737,458円

削減率：△8.8%

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、1ヶ年(12ヶ月相当)で約8.8%(10,737,458円)の経費削減効果があった。また、現契約では、サービス関連調査・提言、セルフ

モニタリングについても追加されており、項目 4 記載のとおりサービスの質向上・改善が実施されている。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から報告される毎月の業務報告書等において、利便性の向上・セキュリティ対策の強化・運用の効率化等の観点から随時改善提案がなされ実施されている。

(1) 利便性の向上

ア. サポート担当者用 FAQ の充実

サポートデスクに寄せられた利用者からの問い合わせについて、問い合わせが多い事項を FAQ に追記することで内容の充実を図り、迅速かつ的確な回答を行う事により、利用者の利便性を向上させた。

イ. モバイル端末の利活用による業務効率向上環境の整備

鉄道建設工事現場を抱える職場にあつては、しゅん功検査などの場面で参照資料を大量に持ち運ぶ必要がある。また、出張等の業務が多い職員などは、打ち合わせメモの作成やメール対応などを帰社後に行わざるを得ず、業務負担となっていた。

この負担を軽減するため、貸与型モバイルの導入および BYOD を用いたリモートアクセスシステムの導入を行い、リモートで業務を遂行できる環境を整備し、業務効率を向上させた。

ウ. ペーパーレス会議環境の整備

会議用に印刷され会議後廃棄される紙資料が大量にあり課題となっていた。

そこで、ペーパーレス会議が行えるようタブレット端末 30 台および無線環境を整備した。この結果、紙資料の削減だけでなく、資料の再修正や印刷・コピーに要する時間も削減され、業務効率が向上した。

エ. 共有ファイルパスの継続利用

従来、ファイルサーバのリプレースに合わせて共有ファイルパスも変更されてしまい、職員がファイルサーバを使用する際にリンク切れが発生することがあった。

そこで、ファイル共有機能の構成を変更してサーバ名に依存しない共有ファイルパスとし、職員の利便性を向上させた。

(2) セキュリティ対策の強化

ア. ウイルスチェックの強化

機構内のメールサーバではウイルスチェックが実施されておらず、メール中継サーバをすり抜けたウイルスメールが機構内のメールサーバに溜まり、機構職員の端末でウイルス検知されることがあった。また、職員間のメール送受信についてメールサーバでのウイルスチェックが実施されておらず、ウイルス拡散のリスクがあった。

そこで、機構内のメールサーバにウイルスチェック機能を導入し、ウイルス等の脅威の対策を強化した。

イ. メールアドレス変更による迷惑メール対策の強化

機構には大量の迷惑メールが流入しており、迷惑メールにはウイルス付きメールも含まれており、セキュリティの脅威であった。

この対策として、職員のメールアドレスを外部に推測されにくい新形式のメールアドレスに変更したことにより、大部分の迷惑メールを防ぐことができた。

ウ. ウイルス検知の初動対応の迅速化

従来、ウイルスが検知された際のアラートメールは本社のみで4時間毎に通知されており、それを本社において人手で仕分けして地方機関へ連絡していたため、初動対応が遅れがちであった。

そこで、ウイルス検知をリアルタイムで通知し、かつ自動的に地方機関に通知する仕組みを導入したことで、迅速な初動対応が可能となった。

エ. サーバセキュリティ対策の高頻度化

従来、データセンターのサーバ群の Windows セキュリティ更新は、年1回の頻度で実施していたが、この頻度ではセキュリティ更新が適用される前に、脆弱性を突かれてしまうセキュリティ脅威があった。

この対策として、平成30年度は四半期に1回に、平成31年度からは毎月、セキュリティ更新を実施するよう見直し、脆弱性対策を強化した。

(3) 運用の効率化

ア. 端末棚卸し作業の効率化

従来、職員の端末棚卸しの実施時は、職員が端末を利用できなかったが、端末棚卸し手法を改善し、職員が端末を利用できない時間を削減した。

イ. ソフトウェアライセンス費用の削減

シンククライアントソフトウェア(GO-Global)のセッション数の実測値を基に必要ライセンス数を再設計し、850 ライセンスから 750 ライセンスに適正化し、ライセンス費用の削減に貢献した。

5. 全体的な評価

本件への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、業務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) 本業務においては、定例打合せ等においてC I O補佐官の意見を聴取している。
- (3) 本業務入札においては、7 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、市場化テスト実施前経費と比較し、約 8.8%の経費削減効果があった。

6. 今後の進め方

以上のとおり、本業務については、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、次期業務においては、「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 3 月 22 日一部改正）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と経費削減を図っていくこととしたい。

サポートデスク利用者アンケート調査結果

1. 調査対象者

各年度の2月に機構本社全業務従事者（ただし、サポートデスクを除く）

2. 集計結果

(1)平成28年度（337名回答 回答率62.6%）

| | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満足 | 平均点 |
|-----------------------|-----|------|-----|------|-----|-------|
| 問い合わせから回答までに要した時間 | 38% | 37% | 21% | 2% | 2% | 81.1点 |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ | 30% | 41% | 26% | 2% | 1% | 79.0点 |
| 回答又は手順に対する結果の正確性 | 31% | 42% | 25% | 2% | 0% | 79.8点 |
| 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） | 38% | 35% | 22% | 3% | 2% | 80.7点 |
| 全体平均 | | | | | | 80.2点 |

(2)平成29年度（287名回答 回答率53.8%）

| | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満足 | 平均点 |
|-----------------------|-----|------|-----|------|-----|-------|
| 問い合わせから回答までに要した時間 | 46% | 36% | 17% | 1% | 2% | 84.8点 |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ | 48% | 33% | 17% | 2% | 1% | 85.2点 |
| 回答又は手順に対する結果の正確性 | 50% | 42% | 15% | 2% | 0% | 86.0点 |
| 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） | 53% | 29% | 16% | 3% | 2% | 87.0点 |
| 全体平均 | | | | | | 85.7点 |

(3)平成30年度（329名回答 回答率58.5%）

| | 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満足 | 平均点 |
|-----------------------|-----|------|-----|------|-----|-------|
| 問い合わせから回答までに要した時間 | 59% | 31% | 9% | 1% | 0% | 89.3点 |
| 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ | 54% | 33% | 11% | 1% | 0% | 88.1点 |
| 回答又は手順に対する結果の正確性 | 57% | 42% | 12% | 2% | 0% | 88.0点 |
| 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） | 66% | 25% | 8% | 3% | 0% | 91.1点 |
| 全体平均 | | | | | | 89.1点 |

注：満足度の平均点は、以下の配点表に基づいて算出したもの。

| | | | | |
|-----|------|----|------|-----|
| 満足 | ほぼ満足 | 普通 | やや不満 | 不満足 |
| 100 | 80 | 60 | 40 | 0 |