

令和元年 5 月 24 日
総務省行政管理局行政情報システム企画課
情報システム管理室

民間競争入札実施事業
政府認証基盤の運用・保守の請負の実施状況について（案）

1 事業の概要

平成 24 年度より「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 28 年度から政府認証基盤の運用・保守業務（2 期目）を実施している。

(1) 業務内容

ア 政府認証基盤の認証業務及び運用業務

政府認証基盤のブリッジ認証局（国民等申請者の電子証明書を発行する認証局と行政機関側の電子証明書を発行する認証局の信頼関係を仲介する認証局）及び政府共用認証局（国の行政機関における官職等の電子証明書を一元的に発行する認証局）を維持するため、以下の認証業務に係る各種対応業務を行う。

- ・ブリッジ認証局：認証局の相互認証に係る審査の支援や相互認証証明書等発行作業を行うとともに、認証局の運用が相互認証基準を満たす水準となっているか監査結果報告書等から運用状況を確認する。
- ・政府共用認証局：府省等登録局（LRA）から発行申請されるサーバ証明書、コード署名証明書、ドキュメント署名証明書の発行を行う。官職証明書、利用者証明書については、IC カードに格納し配送する。

イ 政府認証基盤システムの運用業務

政府認証基盤システムの安定した稼働を確保するため、以下の運用に係る各種対応業務を行う。

- ・運用：年次で運用計画を作成し、機器等の稼働監視、障害発生時の対応等を行う。また、セキュリティ情報を収集してセキュリティ管理を行い、利用者からの各種申請、問合せに対応するヘルプデスク業務、提供サービスやセキュリティ事故発生時のインシデント対応を行う。

これらを総合的に管理し、サービスの品質を維持・向上させるためのサービスレベルマネジメントを行う。

- ・保守：別途の調達で借り入れている機器及びソフトウェアの機能の維持に係る障害保守、予防保守を行う。また、別途の調達で開発したLRA システム及び利用者クライアントソフトの維持に係る障害保守、予防保守を行う。

(2) 契約期間

平成29年3月1日から平成33年2月28日まで（4年間）

(3) 受託事業者

政府認証基盤の運用・保守業務コンソーシアム
コンソーシアムの参加企業（一般社団法人行政情報システム研究所、株式会社日立製作所、セコムトラストシステムズ株式会社）

(4) 実施状況評価期間

平成29年3月1日から平成31年3月31日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された政府認証基盤の運用・保守業務における提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要項に記載された入札書類を審査した結果、当省が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

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省の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	民間競争入札実施要項「2（1）ウ 政府認証基盤の運用・保守業務の内容」に示す運用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、認証業務・運用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。 また、外部監査人によるCP/CPS準拠性監査を通じて、重大な問題は発生していないことを確認している。
各提供サービスの稼働率	国民や各府省に対して提供しているリポジトリ及び証明書検証サーバの稼働率を99.99%以上とする。 ただし、各府省に提供しているLRAシステムの稼働率は99.90%以上とする。	正常稼働率は100%であるため、サービスの質は確保されている。
障害件数	サービス停止を伴う障害件数は、いずれのサービスも年1回以内とする。	サービス停止を伴う障害は発生していないため、サービスの質は確保されている。
障害復旧時間	国民や各府省に対して提供しているリポジトリ及び証明書検証サーバの稼働率を1時間以内とする。 ただし、各府省に提供しているLRAシステムの稼働率は8時間以内とする。	サービス停止を伴う障害は発生していないため、サービスの質は確保されている。
応答時間	府省等が運用する電子申請等システムからオンラインでの認証情報提供要求及び証明書の有効性検証要求に対する応答時間（平均値）は、1.0秒以内とする。	応答時間（平均値）は1.0秒以内であるため、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

実施経費（平成29年3月1日から平成33年（2021年）2月28日まで）

2,915,000千円（税抜）
（年間） 728,750千円・・・①

ただし、市場化テスト実施前に比べ、内部用サーバ認証局・共用LRA等に係る業務が増加していることから、当該業務に係る金額を補正。

2,655,800千円（税抜）
（年間） 663,950千円・・・②

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前経費（平成24年4月1日から平成25年2月28日まで）

716,753千円（税抜）
（年間） 781,912千円・・・③

$(\text{市場化テスト実施前経費} \div 11 \times 12) - (\text{実施経費} \div 4)$

$= 663,950 \text{千円} \text{ ②} - 781,912 \text{千円} \text{ ③}$
 $= \Delta 117,962 \text{千円}$

削減率 $\Delta 15.1\%$

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較して、12か月に換算すると年間117,962千円（15.1%）の経費の削減効果が認められ、経費削減の点で効果があったものと評価することができる。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者からは、政府認証基盤の認証業務及び運用業務、政府認証基盤システムの運用業務及び保守業務について、質の向上に関する改善提案があった。

具体的には、以下のとおり。

- ・作業漏れや作業ミスを防止する観点から、作業手順書・同記録票のチェックリスト化を行い、作業効率の向上を行うことで、経費削減に繋がった。
- ・ヘルプデスク対応において、各府省等窓口（各府省等LRA担当者）に原則限

定しているが、場合により直接申請者とやり取りすることにより、各府省等窓口及び申請者の負担を改善すると共に、問い合わせへの対応を迅速化した。

- ・サーバ証明書や官職証明書の誤発行・誤送付に対し、サイトの実在性確認やチェックリストによる確認を追加し、防止を徹底した。

5 全体的な評価

本事業は、報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況はなく、当該システムが保有するデータの喪失や情報の漏えい等により業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生しておらず、正常稼働率も100%と基準値を満たしている。

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、政府認証基盤の運用・保守業務は、総務省における行政業務を確実に実施するため、本システム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することができる。

なお、今回が市場化テスト2期目であるが、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- ①事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等がなかった。
- ②実施府省等において、実施状況についての外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み（技術審査会。審査員：CIO補佐官等）を設置した。
- ③本調達は1者応札であった。
- 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、目標を達成した。
- ⑤経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、15.1%の削減効果があった。

6 今後の事業について

本事業については、平成24年度において1者応札の改善策として、単年度契約を4か年の契約に変更し、事業者側における初期投資に係るリスクを軽減し、平成28年度において更に仕様書の作業内容の詳細化を進めるとともに、認証業務を実施している事業者への個別説明会を行う等より競争参加を行いやすくしたが、結果的に応札者は1者であった。

一方、事業の請負実績として、正常稼働率は100%となっており、システム上の重大な障害がなく、経費削減効果もあったことから、総合的に判断すると良好な実施結果を得られている。

2021年3月から予定している次期の運用・保守契約については、別途、政府認証基盤に関連する事項（注）が議論されており、これらを踏まえる必要が生じたため、システム更改を2022年1月まで延長する予定となったことから、現契約

と同じ内容を11ヶ月延長することとなり、競争性を高めることが難しい。このため、市場化テストは、次期の運用・保守契約では実施しない。

ただし、システム更改（設計・開発・構築等）後の、2022年2月から予定している運用保守契約（複数年度契約）については、民間事業者の更なる競争性の確保に努めた上で、市場化テストを行うこととしたい。なお、現時点では、以下の対応策を実施することを検討している。

- ・ 調達仕様書上の業務内容について、認証業務を実施している事業者に対する個別説明会を複数回開催し、具体的な事例を踏まえたデモンストレーションを交えて説明すること等の競争性向上に向けた取り組みに努める。

（注）政府認証基盤に関連する事項

平成30年10月より総務省が主催する「プラットフォームサービスに関する研究会」において、タイムスタンプ、リモート署名等のトラストサービスに関して議論がされており、政府認証基盤のシステム更改に影響を及ぼす可能性があるため、2019年8月の中間報告書を踏まえ、システム更改予算を措置するため、システム更改を2022年1月まで延長する予定。