

令和3年4月23日

国立研究開発法人

土木研究所

民間競争入札実施事業

国立研究開発法人土木研究所情報システム運用支援業務の実施状況について

1 事業の概要

国立研究開発法人土木研究所（以下「土木研究所」という。）の情報システム運用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、以下の内容により令和元年10月1日から民間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、請負者が土木研究所に常駐し、土木研究所情報システム（以下「本システム」という。）のセキュリティ運用支援業務、操作支援等業務及び利用状況整理業務を行うものである。本システムにはワープロ、表計算等のビジネスアプリ、メールソフト、Webブラウザ等を搭載した端末装置、ファイルサーバ、Webサーバ等のサーバが含まれている。

本業務の履行に当たっては、本システム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っている。

(2) 契約期間

令和元年10月1日から令和4年3月31日

(3) 受託事業者

(株)日立システムズ 茨城支店

(4) 実施状況評価期間

令和元年10月1日から令和3年3月31日までの1年6か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

「国立研究開発法人土木研究所情報システム運用支援業務 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）から提出された競争参加資格技術審査申請書について審査した結果、土木研究所が定めた要求項目が全て満たされていることを確認した。

入札には、当該2者が応札したところ、令和元年7月5日に開札した結果、入札価格については、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により、(株)日立システムズ

茨城支店を落札予定者とした。

その他、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、令和元年7月19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

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土木研究所の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	民間競争入札実施要項「2（2）ア業務内容」に示す運用支援業務を適切に実施すること。	月次及び週次報告による業務内容を確認したところ、運用支援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。
質問等の回答率 (月平均回答率)	利用者からの質問等（情報システムの操作等支援業務。請負者の知見で回答できないものを除く。）に対する24時間以内の回答率は90%（月平均）以上とすること。 回答率は以下の計算式による。 なお、24時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者からの質問等に対し、24時間以内（問い合わせから24時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該24時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。 $\text{回答率（\%）} = \left(\frac{\text{一月あたりの24時間以内の回答数}}{\text{一月あたりの質問等の数}} \right) \times 100$	24時間以内の回答率は90%（月平均）以上であり、サービスの質は確保されている。
作業遅延の件数	監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0件とすること。対象となる作業	所定の期日までの作業の完了率は100%であり、サービスの質は確保されている。

	を以下に示す。 ①ソフトウェア脆弱性情報の適用作業 ②外部向けウェブサイト（和・英版）へのコンテンツの登録・削除及び修正作業 ③内部向けウェブサイト（和版のみ）へのコンテンツの登録・削除及び修正作業 ④メールアドレス、パスワード及びメーリングリストの登録・削除及び修正作業	
操作等支援業務利用者満足度調査	本業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、次の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持すること。 ①質問等から回答までに要した時間 ②回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ③回答又は手順に対する結果の正確性 ④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、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100点満点）を算出する。 アンケートについては、実施要項別紙1「国立研究開発法人土木研究所情報システム運用支	操作等支援業務利用満足度調査のスコアは、令和元年度、令和2年度とも基準スコア（75点）を上回っており、サービスの質は確保されている。 （詳細は別紙）

	援業務の操作等支援業務に関する満足度調査」を参照のこと。	
本システム運用上の重大障害件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・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を発生させないこと。	業務に多大な支障が生じるような重大障害の発生回数は0回であるため、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及びその他の契約履行に際し知り得た情報の漏洩を発生させないこと。	個人情報、施設等に関する情報等の漏洩の発生件数は0回であるため、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（※金額は全て税抜き）

（1）今回業務の実施経費

令和元年10月1日～令和4年3月31日までの経費：47,850千円

1か年（12か月）相当：47,850千円÷30か月×12か月＝19,140千円

市場化テスト後追加した作業（セキュリティ対策サーバ、アクティブディレクトリサーバのセキュリティ運用支援及び端末操作支援）の比率は、全体の労働時間から算出すると本市場化テスト案件の43%。補正金額は、追加した作業を除く57%として計算

除外後1か年（12か月）：10,910千円（19,140千円×0.57）・・・(a)

（2）経費削減効果

市場化テスト導入前

平成23年4月1日～平成28年3月31日までの実施経費：74,000千円

1か年（12か月）相当：74,000千円÷60か月×12か月＝14,800千円・・・(b)

削減額（1か年（12か月）相当）：(b)－(a)＝3,890千円

削減率：△26.2%

（3）評価

市場化テスト実施前経費と比較し、1か年（12か月相当）で約26.2%（3,890千円）の経費削減効果があった。

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

- ・パソコン設定

パソコンの設定について、ヘルプデスクのサポートと新たに手順書を作成することにより、利用者のパソコン設定の利便性を向上させた。

(2) セキュリティ対策の強化

- ・Webサイトフィルタリングの設定

セキュリティ上危険性の高いWebサイトを定期的に確認し、対象Webサイトのフィルタリングの設定を行った。

- ・スパムメールのフィルタリングの強化

ユーザへの不審なメールの到達を削減するために、定期的に不審なメールをスパムファイアウォールで隔離することにより、ユーザへ不審なメールが到達しないようにセキュリティ強化を行った。

- ・不正通信のフィルタリングの強化

定期的に外部ファイアウォールを監視している業者から提供のあった情報を確認し、問題となる不正な通信の遮断を行うことにより、セキュリティ強化を行った。

(3) 運用の効率化

- ・アカウント登録の手順追加

新たに追加導入した所内サーバ（メール誤送信対策サーバ、グループウェアサーバ）において、ユーザの異動時に影響がないように、アカウント登録作業の手順書を作成し、運用作業の効率化を行った。

5 全体的な評価

令和元年10月から実施している本事業であるが、ヘルプデスク利用者に対する満足度のアンケート調査を実施したところ、業務1年目には基準スコアの75点を大きく上回る平均94.3点に達しており、業務2年目には、平均93.7点に達した。業務2年目の集計結果では、各項目について、「満足」または「ほぼ満足」とする回答が93.4%、「普通」とする回答とあわせると約98%を占めていることから、公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

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、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいや重大障害により業務に多大な支障が生じる事態は発生しておらず、本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、締結したサービスレベルアグリーメント（SLA）の保証値を満たしている。

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、土木研究所の本システムにおける操作支援業務は、本システムの運用に係る業務の確実な実施及び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期が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 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 土木研究所には、監事及び外部有識者で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告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、市場化テスト実施前経費と比較し、26.2%の経費削減効果があった。

(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と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満足度調査

1. 調査対象者

各年度の2月に操作等支援業務を利用している職員を対象

- ・令和元年度（令和元年10月～令和2年1月） 197名
- ・令和2年度（令和2年2月～令和3年1月） 235名

2. 集計結果

(1) 令和元年度

選択項目 (配点)	回答数						平均点
	満足 (100)	ほぼ満足 (80)	普通 (60)	やや不満 (40)	不満 (0)	回答なし (0)	
Q1問い合わせから回答までに要した時間	76.7%	20.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	94.9
Q2回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	79.0%	14.0%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	94.4
Q3回答又は手順に対する結果の正確さ	79.0%	11.6%	4.7%	0.0%	2.4%	2.4%	91.1
Q4担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	86.0%	11.6%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	96.7
(注) 回収率21.8%、回答者人数及び調査対象者人数（197人中×43人）						全体平均	94.3

(2) 令和2年度

選択項目 (配点)	回答数						平均点
	満足 (100)	ほぼ満足 (80)	普通 (60)	やや不満 (40)	不満 (0)	回答なし (0)	
Q1問い合わせから回答までに要した時間	75.4%	16.9%	5.6%	1.0%	0.5%	0.5%	92.7
Q2回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	76.4%	16.4%	5.6%	1.0%	0.0%	0.5%	93.3
Q3回答又は手順に対する結果の正確さ	79.0%	13.8%	4.1%	2.1%	0.0%	1.0%	93.3
Q4担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	83.6%	12.3%	3.1%	0.5%	0.0%	0.5%	95.5
(注) 回収率83.0%、回答者人数及び調査対象者人数（235人中×195人）						全体平均	93.7

3. スコアの算出方法

業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75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、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100点満点）を算出する。