

平成 28 年 5 月 20 日

独立行政法人 医薬品医療機器総合機構

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、現在実施している事業は 1 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 26 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 3 年間

(3) 受託事業者

株式会社東証コンピュータシステム

(4) 実施状況評価期間

平成 26 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 24 か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

平成 25 年 11 月 22 日の入札事項等説明会に 6 者の参加があり、平成 26 年 1 月 6 日の入札書及び提出書等の提出期限までに 1 者から応札があり、資格を満たし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 26 年 1 月 10 日に行い、結果、株式会社東証コンピュータシステム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 26 年 2 月 20 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。） | 初回の問合せに対して、受付及び回答を行い、完了とした回答率（各月ごとに80%以上）を維持すること。 | 過去の履行期間中における初回の問い合わせに対する回答率は98.4%であり、また、各月ごとの回答率についても80%以上を維持していることから、サービスの質は確保されている。 |
| 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のスコアは以下に示すとおりで基準スコア以上であり、サービスの質は確保されている。 満足度スコア：75.1点（同年のアンケート集計結果） 平成27年3月：72.8% 平成28年2月：76.8% |
| 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100%であり、サービスの質は確保されている。 |
| 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、サービスの質は確保されている。 |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| <p>サーバー内データの定時バックアップ</p> | <p>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。</p> | <p>バックアップ運用監視対象の機器においては、定時バックアップ率として各月ごとに100%を維持しており、サービスの質は確保されている。</p> |
| <p>セキュリティの重大障害の件数</p> | <p>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。</p> | <p>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は適切に機能している。</p> |
| <p>ウイルス情報の把握</p> | <p>本システムで利用する機器において、コンピュータ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こと。この際、最新ウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。</p> | <p>運用監視対象としている機器においてコンピュータウイルスへの感染が認められた場合には、速やかにウイルスの詳細について調査を実施する運用とし、特定が出来た詳細情報について報告が行われており、サービスの質は確保されている。</p> |
| <p>ウイルス定義ファイルの更新</p> | <p>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。</p> | <p>日次監視業務にて、ウイルス対策ソフト管理サーバーのウイルスパターン定義ファイル更新状況の確認を行い、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、サービスの質は確保されている。</p> |

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26年4月1日から平成29年3月31日まで）

実施経費：162,360,000円

1か年（12か月）相当：162,360,000円÷契約期間36か月×12か月
＝54,120,000円・・・①

(2) 前回経費比較

前回（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＝7,008,000円

増加率：14.9%（7,008,000÷47,112,000）

(3) 評価

市場化テスト実施前と比較して、単年度に換算して7,008,000円（14.9%）の経費増加があった。

本事業については、過去より単年度単位で外部へ委託を行ってきた事業であったが、今般、市場化テストとして3年間の履行期間として実施したものである。

複数年契約により新たに「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）第7条第8項に規定する評価に関する事項の調査の実施の他、満足度についてのアンケートを年1回実施し、集計結果の基準スコア（75点）を維持するなど対応業務の増加によるものを想定していたが、対象規模数であるクライアントPC台数は平成25年度より平成26年度は195台増設されており、契約金額を台数で割り返した単価は、ほぼ同額であった。また、実施に要する人数から人件費単価を算出すると平成26年度は平成25年度の人件費単価を下回った結果であり、前回契約よりコスト面で効果があったものと評価できると考えている。

なお、195台の端末増加については、実施要項P.3,2.(1)、ロ、(イ)、Aに「新たに機器等を導入する場合についても、本来業務とする。」としている。

(年額)

| | 平成26年度 | 平成25年度 |
|------------|-------------------|-------------------|
| 人件費単価 | 541万円 (45万円/月) | 589万円 (49万円/月) |
| クライアントPC単価 | 3.5万円 | 3.5万円 |

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) 平成27年3月、ヘルプデスク業務の品質管理の強化を目的とした受託事業者によるヘルプデスク業務内容について、サービスデスク部門責任者による現状把握及び課題の抽出が実施された。

情報共有、情報整理及び対応手順の再整備による標準化により、ヘルプデスクのサービス品質の向上を図られ、必要に応じた更新が行われている。

- (2) 総合機構職員等が本システムを利用するマニュアル等が掲載又は格納されているイントラネット及び共用フォルダのマニュアル等記載内容について整理が十分でなく、利用者に誤解を招く記載等が日々のヘルプデスクへの問合せにより確認された。

利用者がより理解できるよう、マニュアルの更新を行うなど、利用者の満足度が向上できると共に、マニュアルの誤解の解消により問い合わせ業務の生産性を向上することができた。

5 全体的な評価

- (1) 主要サービスの稼働率

平成26年4月から平成28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100%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。また、2の主要サービスの稼働率に記載のとおり、各種ネットワーク機器の稼働率が100%を達成していることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

- (3) ヘルプデスク満足度

平成26年4月から実施している本事業について、平成27年3月及び平成28年2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ことから、ヘルプデスク利用者から一定の評価を得ているものとする。

- (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ついてヘルプデスクにてデータベースが共有され、問合せに対する業務効率化と回答内容の正確性の確保等がなされ、サービスの質の向上への取組みについて評価できる。

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 今後の事業

(1) 本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、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、今後は総合機構内に設置の「情報システム管理等対策本部（参加者に外部有識者を含む）」にて評価を受けることとしている。
- ③ 前回入札時（市場化テスト導入前）は単年度契約であったが、複数年度（3年）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、より公平な競争性が確保されたものと考えられる。
- ④ 本作業の確保されるべき質について、目標を達成していた。

競争性に関して今回は1社応札であったが、過去に複数応札の実績があり、今回の説明会に参加し入札には参加しなかった事業者へのヒアリングを行ったところ、「必要な提案書作成等の対応やSEスキルを思科し、過去の契約実績価格帯での落札が困難と判断したため」との回答があり、過去の契約金額の実績と業務内容により当該企業が競合他社に勝てないと判断し入札を断念していることから競争性は十分に確保されていたと考えられる。

- ⑤ 経費について、従来から14.9%増加しているが、本事業の入札にあたり、従来に比べてサービス項目を明確にしたことから、これに必要な手順書作成作業が従来の契約と比べて増加し、また、今回の委託更新から本事業の達成基準を設けて達成基準を明確化したことにより、ヘルプデスク要員に求めるスキルが高くなったことから人月単価が増加した部分も考えられるが、「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られる。

(2) 以上のことから、本事業について総合的に判断すると良好な実施結果を得られており、「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、市場化テストを終了することとし、次期事業については総合機構において行うこととしたい。

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、入札手続及び情報公開に関する事項を踏まえた上で、自ら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

1. 各年度における経費及び応札者数

| 年度 | 契約期間 | 月数 | 契約形態 | 応札者数 /説明者数 | 契約金額 (円、税抜き) | 請負業者 |
|----|--------------------------|----|--------------------|---------------|---|------------------|
| 22 | 平成22年4月1日 ～平成23年3月1日 | 12 | 一般競争 (最低価格落札方式) | 2/2 | 27,350,000(年額) 2,279,167(月額) | 富士テレコム株式会社 |
| 23 | 平成23年4月1日 ～平成24年3月1日 | 12 | 一般競争 (最低価格落札方式) | 2/5 | 37,559,904(年額) 3,129,992(月額) | 株式会社東証コンピュータシステム |
| 24 | 平成24年4月1日 ～平成25年3月1日 | 12 | 一般競争 (最低価格落札方式) | 2/2 | 36,500,004(年額) 3,041,667(月額) | 株式会社クラウドテクノロジーズ |
| 25 | 平成25年4月1日 ～平成26年3月1日 | 12 | 一般競争 (最低価格落札方式) | 1/4 | 47,112,000(年額) 3,926,000(月額) | 株式会社東証コンピュータシステム |
| 26 | 平成26年4月1日 ～平成29年3月31日 | 36 | 民間競争 (総合評価落札方式) | 1/6 | 162,360,000/3年 54,120,000(年額) 4,510,000(月額) | 株式会社東証コンピュータシステム |

2. 各年度における増減額（1か年相当）及び増減率

| 年度 | 各年度における前年度との比較 (円) | 増減率 | 平成22年度を基準とした比較 (円) | 増減率 |
|----|--|--------|--|--------|
| 23 | 10,209,904 (平成23年度) - (平成22年度) 37,559,904 - 27,350,000 | +37.3% | 10,209,904 (平成23年度) - (平成22年度) 37,559,904 - 27,350,000 | +37.3% |
| 24 | △1,059,900 (平成24年度) - (平成23年度) 36,500,004 - 37,559,904 | △2.82% | 9,150,004 (平成24年度) - (平成22年度) 36,500,004 - 27,350,000 | +33.5% |
| 25 | 10,611,996 (平成25年度) - (平成24年度) 47,112,000 - 36,500,004 | +29.1% | 19,762,000 (平成25年度) - (平成22年度) 47,112,000 - 27,350,000 | +72.3% |
| 26 | 7,008,000 (平成26年度) - (平成25年度) 54,120,000 - 47,112,000 | +14.9% | 26,770,000 (平成26年度) - (平成22年度) 54,120,000 - 27,350,000 | +97.9% |

注) 総合機構では、平成16年4月の発足以来、審査の迅速化や安全対策強化のため、職員を増員してきたことにより、クライアントPC台数等は毎年増加している。

3. 各年度におけるクライアントPCとヘルプデスク要員単価

| 年度 | 契約金額 (①) (円、税抜き) | クライアント PC (②) | クライアント PC単価 (①÷②) | ヘルプデスク 要員 (③) | ヘルプデスク 要員単価 (①÷③) | 請負業者 |
|----|------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|------------------|
| 22 | 27,350,000 (年額) | 1,065 台 | 2.6 万円 | 4 人 | 684 万円 (57 万円/月) | 富士テレコム株式会社 |
| 23 | 37,559,904 (年額) | 1,105 台 | 3.4 万円 | 7 人 | 537 万円 (45 万円/月) | 株式会社東証コンピュータシステム |
| 24 | 36,500,004 (年額) | 1,215 台 | 3.0 万円 | 7 人 | 521 万円 (44 万円/月) | 株式会社クラウドテクノロジーズ |
| 25 | 47,112,000 (年額) | 1,365 台 | 3.5 万円 | 8 人 | 589 万円 (49 万円/月) | 株式会社東証コンピュータシステム |
| 26 | 54,120,000 (年額) | 1,560 台 | 3.5 万円 | 10 人 | 541 万円 (45 万円/月) | 株式会社東証コンピュータシステム |

