

平成 28 年 6 月 3 日  
厚生労働省  
大臣官房統計情報部

## 民間競争入札実施事業

厚生労働省ネットワークシステムの更新整備及び運用管理業務の実施状況について

### 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 24 年度から厚生労働省ネットワークシステム(以下「厚生労働省 LAN」という。)の更新整備及び運用管理業務を実施している。

#### (1) 委託業務内容

##### ア 更新整備に係る内容

- ① データセンタ、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク回線の賃貸借業務
- ② 初期構築業務(全体管理、設計、構築・テスト業務、移行、マニュアルの作成)
- ③ ハードウェア、ソフトウェアの保守業務

##### イ 運用管理業務の内容

- ① 全体管理
- ② 監視業務
- ③ インシデント管理業務・ヘルプデスク
- ④ 問題管理業務
- ⑤ 変更管理業務
- ⑥ リリース管理業務
- ⑦ 構成管理業務
- ⑧ セキュリティ管理
- ⑨ システムバックアップ及びリカバリ
- ⑩ ユーザ情報の管理
- ⑪ ユーザサポート
- ⑫ サポートコンテンツの作成・更新
- ⑬ クライアント PC の運用管理
- ⑭ クライアント PC の故障時の交換・設定作業及び各種機器等の貸し出し管理
- ⑮ SLM 委員会の設置及び運営
- ⑯ その他(データセンタ、バックアップセンタ及び運用センタへの立ち入りの管理)

#### (2) 契約期間

平成 24 年 9 月 26 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 4 年 6 か月間

ただし、運用管理業務、賃貸借業務及び保守業務は、平成 25 年 7 月 1 日から平成 29 年 3

月 31 日の 3 年 9 か月間

(3) 受託事業者

東芝ソリューション株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 24 年 9 月 26 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る民間競争入札実施要項（以下「民間競争入札実施要項」という。）に基づき、入札参加者（技術審査書提出 1 者）から提出された技術審査書について、厚生労働省 CIO 補佐官を委員に含めた技術審査委員会により審査した結果、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。

入札価格については、平成 24 年 9 月 14 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式（加点方式）により東芝ソリューション株式会社が落札者となった。

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、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、定期的にアンケートを実施し、その集計結果（年 1 回）の基準スコア（75 点）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適切さ（わかりやすさ、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）	ヘルプデスク満足度調査のスコアは平成 25 年度：79 点、平成 26 年度：82 点、平成 27 年度：82 点であり、サービスの質は確保されている（詳細は別紙）。
セキュリティの重大障害の件数	本業務に起因する、個人情報等の機微な情報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 0 回であること。	個人情報等の機微な情報の流出等の発生件数は 0 回であるため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ問題に対する対応		
脆弱性の公表から報告までのリードタイム	ソフトウェアベンダー等の公表後、第一報を 24 時間以内	全て 24 時間以内に報告しており、サービスの質は確保されている。
コンピュータウイルス、スパイウェア、ワームの公表から報告までのリードタイム	ウイルス対策ベンダー等の公表後、第一報を 8 時間以内	全て 8 時間以内に報告しており、サービスの質は確保されている。
セキュリティイベント	5 分以内	全て 5 分以内に検知しており、サービスの

の検知時間		質は確保されている。
セキュリティイベントの通知時間	30分以内	全て30分以内に報告しており、サービスの質は確保されている。
セキュリティイベントへの対応時間	ファイアウォールにて暫定対応を行った場合、ウイルス対策を行った場合：1時間以内	全て1時間以内に対応しており、サービスの質は確保されている。
	IDS/IPSにて暫定対応を行った場合：3時間以内	全て3時間以内に対応しており、サービスの質は確保されている。
業務の内容	民間競争入札実施要項「2(1)本業務の詳細な内容」に示す業務を適切に実施すること。	年次、月次及び日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。
サービスの稼働率		
個別サービスA群	稼働率：99.9%以上	<p>個別サービスA群の稼働率は、以下のとおり未達成があった。</p> <p>【平成25年9月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページサービス (99.88%)</li> </ul> <p>【平成25年10月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページサービス (99.61%)</li> </ul> <p>【平成26年1月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認証・アクセス管理基盤 (95.50%)</li> </ul> <p>【平成28年1月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループウェア (99.30%)</li> <li>・ホームページサービス (98.30%)</li> </ul> <p>上記以外については、稼働率99.9%以上を維持している。</p>
個別サービスB群	稼働率：99%以上	<p>個別サービスB群の稼働率は、平成25年度～平成27年度までの各月において、平成25年度は99.71%以上、平成26年度は99.47%以上、平成27年度は99.23%以上であり、サービスの質は確保されている。</p>
ネットワークの稼働率	稼働率：99.95%以上	<p>ネットワークの稼働率は、以下のとおり未達成があった。</p> <p>【平成28年1月】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット接続を構成するネットワーク機器 (99.81%)</li> </ul> <p>上記以外については、稼働率99.95%以上を維持している。</p>

システム重大障害の件数	本業務に起因する、業務に多大な支障が生じるような厚生労働省ネットワークシステムに係る重大障害（グループウェア等の個別サービス A 群の複数のサービスが停止した場合や 3 時間以上連続で停止した場合）の件数は 0 回であること。	システム重大障害の発生件数は平成 25 年度に 1 回、平成 27 年度に 3 回発生したため、サービスの質を確保することができなかった。
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費（平成 24 年 9 月 26 日から平成 29 年 3 月 31 日まで）

10,194,355 千円（2,718,495 千円／1 年分）（税抜）

※1 年分の経費については、実施経費の総額を運用管理業務期間の 45 ヶ月で按分(12/45)した金額で算出している。（以下同じ。）

#### (2) 業務内容の増減を考慮<sup>\*</sup>した場合の実施経費（平成 24 年 9 月 26 日から平成 29 年 3 月 31 日まで）

9,490,757 千円（2,530,869 千円／1 年分）（税抜）

※上記実施経費は、業務内容が変更された（ディザスタリカバリサイトの整備、ハローワーク職員の利用者の追加、地方厚生局の利用者の追加）経費が含まれているため、当該変更分（総額 703,598 千円 年額 187,626 千円）を考慮した金額となっている。

#### (3) 従来経費（平成 20 年 9 月 25 日から平成 25 年 3 月 31 日まで）（市場化テスト実施前）

10,188,338 千円（2,716,890 千円／1 年分）（税抜）

#### (4) 経費削減効果

##### ①業務内容の増減を考慮しない場合の経費削減効果

（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

＝10,188,338 千円(2,716,890 千円／1 年分) －

10,194,355 千円(2,718,495 千円／1 年分)

＝ △6,017 千円(△1,605 千円／1 年分)

削減率 : 0.06%増加

##### ②業務内容の増減を考慮した場合の経費削減効果

（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

＝10,188,338 千円(2,716,890 千円／1 年分) －

9,490,757 千円(2,530,869 千円／1 年分)

＝ 697,581 千円(186,022 千円／1 年分)

削減率 : 6.8%減少

#### (5) ディスインセンティブ

ディスインセンティブについては、平成 25 年度にサービスの稼働率の未達成が 3 月、平成

27年度にサービスの稼働率及びネットワークの稼働率の未達成が1月あったため、該当月の支払い額は、毎月の支払い予定額の95%に相当する額とした。

	市場化テスト実施後 (平成24年9月26日から 平成28年3月31日)	市場化テスト実施前 (平成20年9月25日から 平成24年3月31日)
支払予定額(税抜)	7,436,950千円	7,471,448千円
支払額(税抜)	7,394,429千円	7,459,816千円
ディスインセンティブによる 減額分(税抜)	42,521千円	11,632千円

※市場化テスト実施前については、平成21年10月にディスインセンティブによる減額が発生

## (6) 評価

実施経費は、業務増加に伴い市場化テスト実施前経費と比較して増額しているが、業務内容の増加を考慮すると経費削減が図られており、効率的に業務が実施されたと評価できる。

増加経費は、サービス・セキュリティ対策の機能強化、それに伴う運用業務内容の増加及び教育・研修の強化、厚生労働省LANの利用者の増加によるものである。

具体的には、厚生労働省LANは、厚生労働省職員が利用する組織活動基盤であることから、安定性を重視し、回線帯域の増速、災害等が発生した際の業務継続への対応としてディザスタリカバリサイトの整備を行った。

また、都道府県労働局において、再就職の促進や雇用の安定等を所掌している職業安定部やハローワーク(以下「職業安定システム」という。)の職員は、次期厚生労働省LANの更改時を目途に職業安定システムの職員及び相談員(約3万人)全てをハローワークシステムのメール機能から厚生労働省LANに移行する予定としていたが、その後、都道府県労働局総務部の職員が現行の厚生労働省LANに完全移行することとなったため、日常的にやり取りを行う職業安定システムの職員を中心に前倒しで、厚生労働省LANに移行する必要が生じたため、新たに4,000人の利用者が増加した。

さらに、平成26年6月に被保険者等が厚生労働大臣に対して年金記録の訂正を請求することができる手続の創設を定めた「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」が成立されたことに伴い、平成27年4月から地方厚生局の下に組織が新設され、年金記録の訂正手続の事務を行う地方厚生局の職員が新たに厚生労働省LANを利用することになったため、新たに600人の利用者が増加した。

## 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

- ・利用者からの利用申請手続について、これまでのメールベースによる手続からウェブブラウザを用いた手続に変更することで、利用申請手続の簡便化、申請処理状況の可視化を行い、運用事業者の確認・連絡に係る手間や処理漏れを軽減した。
- ・ヘルプデスクへの利用者からの問合せ内容を集計・分析することにより、問合せの多い項目に対して FAQ コンテンツの追加、拡充を図ることにより、利用者の利便性を向上させた。

## (2) セキュリティ対策の強化

- ・標的型メール攻撃に対する対策の一環で、SPF 認証の採用による送信ドメインのチェックを実施し、SPF 認証のできない送信元からのメールについては、利用者への注意喚起を実施できるように変更した。
- ・フリーメールについては、強制的に迷惑メールフォルダに振り分けるようにし、利用者に対してフリーメールへの注意喚起を実施できるように変更した。
- ・セキュリティ対策製品ベンダが公表している日本国内におけるセキュリティインシデントの発生状況についての情報提供を事業者から入手できるように変更した。

## (3) 運用の効率化

- ・利用者からの利用申請手続について、これまでのメールベースによる手続からウェブブラウザを用いた手続に変更することで、利用申請手続の簡便化、申請処理状況の可視化を行い、運用事業者の確認・連絡に係る手間や処理漏れを軽減した。
- ・ヘルプデスクへの利用者からの問合せ内容を集計・分析することにより、問合せの多い項目に対して FAQ コンテンツの追加、拡充を図ることにより、ヘルプデスク要員の負荷を軽減した。

## 5. 全体的な評価

本事業は平成 24 年 9 月より実施しているが、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、基準スコアを上回る平均 81 点に達していた。

項目別集計結果においても、全ての項目について、アンケートで回答のあった職員のうち 3 分の 2 を超える職員が「満足」または「ほぼ満足」と回答していることから、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、報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、サービスの稼働率の未達成が 4 月、ネットワークの稼働率の未達成が 1 月、システムの重大障害が 4 回発生したものの、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は発生しておらず、上記を除いた評価事項については、全てサービスの質は確保されている。

なお、上記 SLA 未達成の障害の発生に伴い、当省より受託事業者に対し、当該業務の実施方法について改善を行うよう指示し、具体的には

- ・障害発生の原因となった機器の冗長化及び負荷分散
- ・サーバリソースの監視強化
- ・運用手順の見直し

等を実施することにより業務改善を図った。

このように、実施要項において設定したサービスの質は概ね確保されており、厚生労働省ネ

ットワークシステムの更新整備及び運用管理業務は、厚生労働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できる。

## 6. 今後の事業

本事業については、応札者は 1 者であったものの、

- ・ 予定価格に対する落札率が約 95.29%と前回調達時に比べ下がっていること
- ・ 仕様書で示した各要件に即したサービスレベルが概ね確保されていること
- ・ 運用を開始した平成 25 年度に SLA の未達成が 3 月あったものの、翌年度以降の SLA の未達成は 1 月であったこと

などから総合的に判断すると良好な実施結果を得られたと捉えている。

民間事業者の更なる参入促進のために、今後の事業（次期厚生労働省 LAN の調達）に当たっても、引き続き、これまでの入札監理小委員会における指摘を踏まえ、次の対応策等を実施し、競争性の確保に努めた上で市場化テストを継続して実施することとしたい。

- (1) 履行可能性、ライフサイクルコスト、技術的妥当性等を考慮の上、競争性が確保され、コストが低減されるよう合理的な調達単位を検討
- (2) 次期厚生労働省 LAN の調達においては、次の期への移行の際に必要なデータ抽出は、今回と同様に次期厚生労働省 LAN の事業者の業務の範囲に含めることとし、次々期厚生労働省 LAN の事業者の作業に含めない
- (3) より多くの提案書作成期間を確保するため、閲覧資料の事前開示の一層の前倒し等を実施し、さらなる情報開示を実施することを検討
- (4) 次回調達においては、予め、調達の方針や調達の時期、あるいは調達範囲等、調達の考え方を整理した資料を作成し、公表することを検討
- (5) 次期厚生労働省 LAN の基本方針を取りまとめるに当たり、関係事業者に対し、RFI（情報提供依頼書）を実施することで、新しい技術情報を収集する

ただし、本事業期間内に発生した以下の事象に対しては、次のとおり対応することとしたい。

### (1) ハローワークにおける情報セキュリティ対策の強化

ハローワークでは、平成 27 年 5 月に発生した日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案及び平成 27 年 7 月 15 日に発生した不正アクセス事案<sup>1</sup>を受けて、ハローワークシステム<sup>2</sup>の基幹系システムの職員端末を、平成 27 年 10 月以降、緊急避難措置として、業務系機能（職業紹介や雇用保険等の業務処理機能）と情報系機能（外部メール及びインターネット関

<sup>1</sup> 職員端末がマルウェア（ウイルスを含む悪意のあるソフトウェアの総称）に感染したことが判明したが、ハローワークシステムへの不正アクセスは確認されていない。

<sup>2</sup> 全国のハローワーク等における職業紹介、雇用保険等各種業務を行うためのシステム

覧機能) に用途を分離し、業務系端末については、インターネット及び外部メールからの遮断措置を講じ、情報系端末における外部メールの利用は、厚生労働省 LAN のメール機能を介してのみ行うこととした。

しかし、現状では、全ユーザのおよそ3分の1 (10,000人分) しか厚生労働省 LAN のライセンスを保有していないため、外部とのメールの送受信については、各部署に付与されている共有のメールアドレスを利用した運用を行っており、業務に多大な支障を来していることから、当初、平成29年7月に予定していた厚生労働省 LAN の更改時に全ユーザ分のライセンスを用意するとしていた計画を6ヵ月前倒しし、平成29年1月を目途に全ユーザが情報系端末から現行厚生労働省 LAN のメール機能の利用を可能とするためのライセンスの追加等 (22,000人分) の対応を行う必要があるため、平成29年1月から平成29年3月まで随意契約を締結し対応することとする。

## (2) 次期厚生労働省 LAN に係る平成28年度予算要求の見直し

現在稼働中の厚生労働省 LAN (以下「現行厚生労働省 LAN」という。) は、平成29年3月31日で契約期間が終了するため、次期厚生労働省 LAN に係る経費について、昨年の予算要求において、平成28年度から平成32年度までの5箇年の国庫債務負担行為として予算要求を行ったところ、情報システムの予算を精査する総務省行政管理局から財政当局へ、次期システムに係る要件の検討及び整理が不十分なままであって、遅滞なくシステム更改を行うことは実質的に困難であるから、当該要求は時期尚早である旨の意見書が提出され、次期厚生労働省 LAN の予算を改めて検討することとなった。

そのため、当初予定していた平成29年7月での更改は、スケジュール上困難となったため、更改時期を一年延長し、平成30年7月にシステム更改を実施するよう現在検討を進めているところである。

以上の理由から平成29年4月から次期厚生労働省 LAN の運用が開始される平成30年6月末までの間は、(1) の追加分も含めた現行厚生労働省 LAN の再リースの随意契約を締結し、現行厚生労働省 LAN を引き続き運営することとする。

## 利用者満足度調査結果

## 1. 調査対象者

厚生労働省 LAN の利用者のうち、平成 25 年 7 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの期間に本調査で回答のあった職員 (3, 252 人)

## 【回答者数】

平成 25 年度： 622 人

平成 26 年度： 1, 011 人

平成 27 年度： 1, 619 人

## 2. 項目別集計結果 (各項目 100 点満点)

## (1) 平成 25 年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	27. 56%	43. 57%	27. 30%	1. 31%	0. 26%	79. 32 点
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)	28. 61%	42. 78%	26. 51%	1. 05%	1. 05%	79. 16 点
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)	29. 66%	40. 68%	26. 51%	2. 10%	1. 05%	78. 95 点
					全体の平均点	79. 14 点

## (2) 平成 26 年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	39. 11%	37. 25%	21. 49%	1. 58%	0. 57%	82. 44 点
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)	38. 02%	39. 45%	19. 37%	2. 30%	0. 86%	82. 12 点
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)	37. 57%	40. 03%	20. 09%	1. 88%	0. 43%	82. 40 点
					全体の平均点	82. 32 点

### (3) 平成 27 年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	35.59%	40.14%	21.59%	2.14%	0.54%	81.52 点
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)	35.54%	42.23%	19.20%	2.41%	0.63%	81.80 点
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)	35.98%	41.25%	20.45%	1.88%	0.45%	82.00 点
					全体の 平均点	81.77 点

#### (スコアの算出方法)

各項目とも、満足 100 点、ほぼ満足 80 点、普通 60 点、やや不満 40 点、不満 0 点として、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点をもってヘルプデスク満足度としている(基準スコア 75 点)。