

平成 27 年 7 月 6 日  
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務の評価（案）

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 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

総務省が実施する「総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて総務省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理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、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	<p>① 更新整備に関わる業務</p> <p>総務省職員であるユーザが LAN 端末によりメールの送受信・共有ファイルの利用、インターネット接続等のサービスを利用するために必要な総務省 LAN システムを更新整備するため、プロジェクト管理、設計、開発、構築、試験及び移行を行う。</p> <p>② 運用業務に関わる業務</p> <p>総務省 LAN 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運用：パッチ適用、要員計画等の年次・月次の運用計画を作成し、機器の稼働監視、不具合時の対応等を行う。</li> <li>また、LAN 端末、LAN プリンタ等の資産・構成管理、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。</li> <li>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。</li> <li>・教育：部局運用担当者及び主管係に対するシステム研修の実施、ユーザに対する総務省 LAN 利用手順書の作成・更新を行う。</li> <li>・保守：本調達で納入する全てのソフトウェア・ハードウェアの機能の維持に係る保守を行う。</li> </ul>

契約期間	平成 24 年 6 月 14 日から平成 29 年 3 月 31 日までの 4 年 10 ヶ月間
受託事業者	新日鉄ソリューションズ株式会社
契約金額	5, 710, 000, 000 円 (税抜)
実施にあたり確保されるべきサービスの質	<p>① <b>業務の内容</b> 民間競争入札実施要項「2 (1) ウ(イ)運用業務に係る業務」に示す運用管理業務を適切に実施すること。</p> <p>② <b>総務省 LAN の稼働率</b> 稼働率は 99.90% 以上とする。ただし、拠点のプリントサービス・ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリ (DR) サービス、運用管理サービス、無線 LAN 接続サービスは稼働率を 99.00% 以上とする。</p> <p>③ <b>セキュリティ上の重大障害</b> 個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は 0 件であること。</p> <p>④ <b>システム運用上の重大障害の件数</b> 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の件数は 0 件であること。</p> <p>⑤ <b>ユーザの利用満足度調査</b> 総務省 LAN の利用に関する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア (75 点) を維持又は向上すること。</p>

## 2 受託事業者決定の経緯

入札参加者 (2 者) から提出された提案書等について審査した結果、いずれも総務省が定めた評価項目の要件を満たしていた。入札価格については、平成 24 年 6 月 14 日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い上記事業者が落札者となった。

## II 評価

### 1 評価方法について

総務省から提出された平成 24 年 6 月から平成 27 年 3 月までの実施状況についての報告 (別添) に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

### 2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

#### (1) 対象公共サービスの質の確保について

平成 25 年度分及び平成 26 年度分の業務の実施状況は下表のとおりであり、いずれの指標についても対象公共サービスの質は確保されている。

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（イ）運用業務に係る業務」に示す運用管理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されているため、サービスの質は設定どおり確保されている。
総務省LANの稼働率	稼働率は99.90%以上とする。ただし、拠点のプリントサービス・ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリ（DR）サービス、運用管理サービス、無線LAN接続サービスは稼働率を99.00%以上とする。	稼働率等は以下のとおりであり、いずれもサービスの質は設定どおり確保されている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・正常稼働率：99.998%</li> <li>・拠点のプリントサービス・ファイル共有サービス：99.989%</li> <li>・コミュニケーションサービス：99.999%</li> <li>・運用管理サービス：99.999%</li> <li>・無線LAN接続サービス：99.999%</li> <li>・ディザスタリカバリ（DR）サービス：100%</li> </ul>
セキュリティ上の重大障害	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	情報漏えいの件数は0回であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。
システム運用上の重大障害の件数	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の件数は0件であること。	重大障害の発生回数は0回であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。
ユーザの利用満足度調査	総務省LANの利用に関する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。	総務省LANの利用に関する満足度調査のスコアは、表1のとおりサービスの質は設定どおり確保されている。

区分	平成25年度	平成26年度
アンケート実施時期	平成26年5月	平成27年4～5月
回答者数	61名	87名
回収率	70%	99%
スコア	86点	85点

表1 総務省LANの利用に関する満足度アンケート調査結果

アンケート項目	各項目の点数	
	平成25年度	平成26年度
問合せから回答までに要した時間	89.84点	85.75点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	85.57点	86.05点
回答又は手順に対する結果の正確性	86.56点	85.35点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	81.64点	81.15点
	全体の平均点	85.90点
		84.57点

## (2) 民間事業者からの改善提案による実施事項

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。

### ア 利便性の向上

- ・業務開始直後の利用者からの問合せの増加に対応するため、ヘルプデスクの運用開始時刻を開庁日の09:00から08:30に変更し、利用者の利便性を向上した。
- ・Web会議システム、外部接続システム等の利用申請を簡便化し、処理に係るフローを簡素化するため、専用の共有フォルダを設け、あらかじめ定めたルールに基づき処理を行うことによって、利用者及び部局運用担当者の確認・連絡に係る手間や処理漏れを軽減した。
- ・平常時に利用するメールアプリケーションに脆弱性が発見された場合、代替メールアプリケーションを利用するための利用手順書を追加で作成・整備した。
- ・業務情報のデジタル化により増加する電子情報の取扱いを容易にするため、ファイルサーバの組織別共有フォルダ、メールサーバの個人用フォルダの割当て容量を変更・増加するとともに、関連する確認処理を見直した。

### イ セキュリティの強化

- ・巧妙化するウイルス等への感染防止策として、端末へのソフトウェアインストールに係るアカウント権限を見直し、制限を強化した。また、LAN上のセキュリティ対策を経由せず端末への侵入が可能な経路としてUSB機器が考えられるため、USB機器接続時には利用者への注意喚起メッセージを表示するとともに、自動でウイルスチェックを行うこととした。
- ・利用者は、端末がウイルスに感染したことに気付かない場合も多いため、LAN上に設置されたセキュリティ機器で疑わしいメールの受信やWebサイトの閲覧を検知した場合の自動隔離、端末への感染を検知した場合の自動切断等の機構を実現した。また、LAN上の機器の設置場所、通信経路を考慮し、耐障害性も高める工夫を行った。
- ・従来の既知のウイルスのみでなく、高度化する未知のウイルスへの対

策として運用事業者においてリスク分析を行い、事前にインシデント発生時の対応フローを整備することにより、セキュリティインシデントの兆候を早期に把握、発生時には迅速な初動を実現できる体制をとった。

#### ウ 運用の効率化

- ・ Web 会議システム、外部接続システム等の利用申請を簡便化し、処理に係るフローを簡素化するため、専用の共有フォルダを設け、あらかじめ定めたルールに基づき処理を行うことによって、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。

### 3 実施経費

#### (1) 従来購入金額との比較

本事業の経費は、5,710,000 千円であり、市場化テスト実施前の従来経費（平成 20 年度：4,986,000 千円）と比べて、724,000 千円（約 14.5%）の増加となっている。

増加の理由としては、以下の業務等が追加されたことによるものである。

##### ①市場化テスト実施前のシステムとの運用期間の相違

運用期間が 46 ヶ月間から 48 ヶ月間となり、2 ヶ月間増加している。

##### ②サービス・セキュリティ対策の機能強化

- ・ 回線帯域の増速及びディザスタリカバリサイトの強化
- ・ 未知のウィルス対策に対する早期検知、検知した場合の迅速な防御及び影響範囲の特定を図る等のセキュリティ対策の機能を強化

##### ③サービス・セキュリティ対策の強化に伴う運用業務内容の増加及び教育・研修の強化

従来の実施経費 (A)	: 4,986,000 千円	(H20.7~H25.3)
実施経費 (B)	: 5,710,000 千円	(H24.6~H29.3)
削減額 (A-B)	: +724,000 千円	
削減率	: +14.5%	

### 4 評価のまとめ

本事業で確保すべきサービスの質の目標は、いずれも達成されていることから適切に事業が実施されていると評価できる。

また、民間事業者からの提案による創意工夫も実施され、業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

今回の入札では 2 者が応札しており、競争性についても評価できるが、一方で実施経費（5,710,000 千円）については、従来実施経費（4,986,000 千円）と比べ、724,000 千円（14.5%）の増加となっている。これはサービス・セキュリティ対策の機能強化等によるものであり、総務省における行政業務を確実に実施するために、本システム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貢献していることを考慮すれば、一定の評価はできるものとする。

## 5 今後の方針

本事業については、実施状況は良好であり、競争性も確保されているが、実施経費は増加している。次期事業（第2期）においては、市場化テストを継続して実施することにより公共サービスの質の維持向上とコスト削減を図っていくことが適切であると考えます。

以上

平成27年6月19日  
総務省大臣官房企画課情報システム室

### 民間競争入札実施事業

総務省LAN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（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24年度から総務省LANシステムの更新整備及び運用管理業務を実施している。

##### (1) 業務内容

###### ア 更新整備に関わる業務

総務省職員であるユーザがLAN端末によりメールの送受信・共有ファイルの利用、インターネット接続等のサービスを利用するために必要な総務省LANシステムを更新整備するため、プロジェクト管理、設計、開発、構築、試験及び移行を行う。

###### イ 運用業務に関わる業務

総務省LAN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：パッチ適用、要員計画等の年次・月次の運用計画を作成し、機器の稼働監視、不具合時の対応等を行う。  
また、LAN端末、LANプリンタ等の資産・構成管理、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。
- ・教育：部局運用担当者及び主管係に対するシステム研修の実施、ユーザに対する総務省LAN利用手順書の作成・更新を行う。
- ・保守：本調達で納入する全てのソフトウェア・ハードウェアの機能の維持に係る保守を行う。

##### (2) 契約期間

平成24年6月14日から平成29年3月31日まで（4年10か月間）

##### (3) 受託事業者

新日鉄ソリューションズ株式会社

##### (4) 実施状況評価期間

平成24年6月14日から平成27年3月31日まで

##### (5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2者）から提出された総務省LANシステムの更新整備及び運用

管理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。

入札価格については、平成24年6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）により新日鉄ソリューションズ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。

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(イ)運用業務に係る業務」に示す運用管理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。
総務省LANの稼働率	稼働率は99.90%以上とする。ただし、拠点のプリントサービス・ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリ（DR）サービス、運用管理サービス、無線LAN接続サービスは稼働率を99.00%以上とする。	正常稼働率は99.998%であるため、サービスの質は確保されている。 拠点のプリントサービス・ファイル共有サービスは99.989%、コミュニケーションサービス、運用管理サービス及び無線LAN接続サービスは99.999%、ディザスタリカバリ（DR）サービスは100%の正常稼働率であるため、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	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	情報漏えいの件数は0回であるため、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	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の件数は0件であること。	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。
ユーザの利用満足度調査	総務省LANの利用に関する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。	総務省LANの利用に関する満足度調査のスコアは平成25年度：86点、平成26年度：85点であり、サービスの質は確保されている（詳細は別紙）。

  

区分	平成25年度	平成26年度
アンケート実施時期	平成26年5月	平成27年4～5月
回答者数	61名	87名
回収率	70%	99%
スコア	86点	85点

### 3 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

実施経費（平成24年6月から29年3月まで）

5,710,000千円（税抜）

#### (2) 経費削減効果

市場化テスト実施前経費（平成20年7月から25年3月まで）

4,986,000千円（税抜）

（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

＝4,986,000千円 － 5,710,000千円

＝△724,000千円

削減率 △14.5%

#### (3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較して、複数年（4年間強）で724,000千円（14.5%）の経費が増加している。増加経費は、市場化テスト実施前システムとの運用期間の違いやサービス・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・研修の強化によるものである。

具体的には、システム運用期間を46か月から48か月とし2か月の増となったほか、総務省LANは総務省全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、業務継続への対応としてディザスタリカバリサイトの強化・整備を行った。

また、セキュリティ対策として、平成23年度11月に総務省として未知のウイルスによる感染事案が発生したことから、従来の既知のウイルスへの入口対策だけでなく、未知のウイルスへの入口対策である仮想環境での振る舞い検知技術を用いた早期検知、検知した場合の迅速な防御及び影響範囲の特定を図る等の出口対策を講じた。これらセキュリティ対策強化の要件の検討に当たっては、CIO補佐官やセキュリティ事業者のみならずパブリックコメントで仕様書に対して提出された民間事業者各社の意見や指摘等を踏まえ、要件の見直し・追加を行った。

これらサービス・セキュリティ対策の強化に伴い、新たな運用要件が追加され、そのための教育・研修も必要となった。

#### 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

- ・業務開始直後の利用者からの問合せの増加に対応するため、運用事業者内でシフト勤務時間を調整し、問合せの量に応じて効率的な要員配置を行うことで対応可能との提案を受け、ヘルプデスクの運用開始時刻を開庁日の09:00から08:30に変更し、利用者の利便性を向上した。
- ・Web会議システム、外部接続システム等の利用申請を簡便化し、処理に係るフローを簡素化するため、専用の共有フォルダを設け、あらかじめ定めたルールに基づき処理を行うことによって、利用者及び部局運用担当者の確認・連絡に係る手間や処理漏れを軽減した。
- ・平常時に利用するメールアプリケーションに脆弱性が発見された場合、代替メールアプリケーションを利用するための利用手順書を追加で作成・整備した。
- ・業務情報のデジタル化により増加する電子情報の取扱いを容易にするため、ファイルサーバの組織別共有フォルダ、メールサーバの個人用フォルダの割当て容量を変更・増加するとともに、関連する確認処理を見直した。

##### (2) セキュリティの強化

- ・巧妙化するウイルス等への感染防止策として、端末へのソフトウェアインストールに係るアカウント権限を見直し、制限を強化した。また、LAN上のセキュリティ対策を経由せず端末への侵入が可能な経路としてUSB機器が考えられるため、USB機器接続時には利用者への注意喚起メッセージを表示するとともに、自動でウイルスチェックを行うこととした。
- ・利用者は、端末がウイルスに感染したことに気付かない場合も多いため、LAN上に設置されたセキュリティ機器で疑わしいメールの受信やWebサイトの

閲覧を検知した場合の自動隔離、端末への感染を検知した場合の自動切断等の機構を実現した。また、LAN上の機器の設置場所、通信経路を考慮し、耐障害性も高める工夫を行った。

- ・従来の既知のウイルスのみでなく、高度化する未知のウイルスへの対策として運用事業者においてリスク分析を行い、事前にインシデント発生時の対応フローを整備することにより、セキュリティインシデントの兆候を早期に把握、発生時には迅速な初動を実現できる体制をとった。

### (3) 運用の効率化

- ・Web会議システム、外部接続システム等の利用申請を簡便化し、処理に係るフローを簡素化するため、専用の共有フォルダを設け、あらかじめ定めたルールに基づき処理を行うことによって、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。

## 5 全体的な評価

本事業は、平成24年6月から実施しており、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、正常稼働率も平均99.998%と基準値を満たしている。

また、総務省LAN運用担当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85.5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、「満足」と「やや満足」とする回答を合せて3分の2を超える担当者が満足度を示していることから、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。

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、総務省LANシステムの更新整備及び運用管理業務は、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できる。

## 6 今後の事業

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おり、応札者も2者であった。民間事業者の更なる参入促進のために、今後の事業（次期総務省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次の指摘を踏まえ、競争性を確保した上で市場化テストを継続して実施することとした。

- (1) 設計構築に大半の費用を積み上げて初年度に要求される可能性があるため、「初年度は設計・構築費に相当する額を契約金額の1/10を上限とする。」と明記することで予算額を上回らないよう、仕様書に明示。

- (2) 現行システム構築当時の作業スケジュール、提示書類について、民間事業者から要望があった場合には閲覧できるよう仕様書に明示。
- (3) 民間競争入札実施要項へのパブリックコメントで寄せられた有用な意見（特に情報セキュリティ）は、適宜判断の上で仕様書に反映。

(別紙)

## 総務省LANの利用に関する満足度アンケート調査結果

### 1 調査対象者

総務省LAN運用担当者を対象に、各年度に利用満足度アンケート調査を実施した。

調査区分	調査期間
平成25年度利用満足度アンケート調査 回答者数：61名 回収率：70%	平成26年5月14日(水) ～同年5月23日(金)
平成26年度利用満足度アンケート調査 回答者数：87名 回答率：99%	平成27年4月28日(火) ～同年5月20日(水)

### 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	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問合せから回答までに要した時間	65.57%	18.03%	16.39%	0.00%	0.00%	89.84点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	52.46%	26.23%	18.03%	3.28%	0.00%	85.57点
回答又は手順に対する結果の正確性	57.38%	21.31%	18.03%	3.28%	0.00%	86.56点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	47.54%	21.31%	26.23%	3.28%	1.64%	81.64点
					全体の平均点	85.90点

#### (2) 平成26年度調査結果

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問合せから回答までに要した時間	54.02%	21.84%	22.99%	1.15%	0.00%	85.75点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	48.84%	32.56%	18.60%	0.00%	0.00%	86.05点
回答又は手順に対する結果の正確性	53.49%	20.93%	24.42%	1.16%	0.00%	85.35点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	35.63%	35.63%	27.59%	1.15%	0.00%	81.15点
					全体の平均点	84.57点

#### (スコアの算出方法)

回答までに要した時間、説明の分かりやすさ、回答・手順の正確性、担当者の対応について、満足100点、やや満足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以て総務省LANの利用満足度としている。

基準スコア 75 点以上