

# 第 192 回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 192 回入札監理小委員会  
議事次第

日 時：平成 23 年 10 月 28 日（金）14:22～15:12

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 実施要項（案）等の審議

○環境省ネットワークシステムの更改及び運用保守業務（環境省）

2. その他

<出席者>

（委 員）

小林副主査、逢見副主査、加藤専門委員、大山専門委員

（環境省）

大臣官房総務課環境情報室 佐藤室長、阿部室長補佐、小花係長、澤田 C I O 補佐官

（事務局）

和田参事官、栗田参事官

○小林副主査 それでは、ただいまから「第 192 回入札監理小委員会」を開催いたします。

本日は、環境省の「環境省ネットワークシステムの更改及び運用保守業務」の実施要項（案）についての審議を行います。

本日は、環境省大臣官房総務課環境情報室佐藤室長に御出席いただいておりますので、事業の概要や実施要項（案）の内容等について、御説明をお願いしたいと思います。

御説明は 15 分程度でお願いいたします。

○佐藤室長 環境省の大臣官房総務課環境情報室長をしております佐藤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

環境省におきましては、環境省の業務の基盤となります環境省のネットワークシステムというのがございます。これは平成 19 年度に構築いたしまして、これまで 4 年間運用しておりました。このシステムの管理を私どもの情報室が行っているということでございます。今回、情報システムに係る管理運用業務が民間競争入札の対象として選定されましたので、私どもの方で、「公共サービス改革基本方針」に従いまして、官民競争入札に関する実施要項（案）を作成いたしました。実施要項につきましては、後ほど担当の者から説明をさせていただきますけれども、私から初めに、環境省のネットワークシステムについて簡単に概要を御説明したいと思います。

このシステムは 19 年度に更改いたしまして、今のところ、順調に運用を行っているということであります。実際このネットワークシステムは外部にあるデータセンターに構築いたしまして、本省と専用回線で接続されております。また、データセンターには基幹の LAN システムのほかに、個別の業務システム、私どもの各原課がやっているようなシステムも同時に設置しておりまして、それも併せて運用管理業務を実施しているという状況です。

規模といたしましては、私どもの地方拠点というのが幾つかございますので、そこと本省を広域ネットワークで接続しているということで、1,800 名ほどの職員が利用しているということでございます。

以後の実施要項（案）につきまして、阿部の方から御説明をさせていただきます。

○阿部室長補佐 それでは、業務の詳細部分につきまして、御説明させていただきます。

今回、民間事業者が実施する運用管理業務の内容としましては、詳細について別添 4 の仕様書で書かせていただいております。まず、こちらの実施要項の方で、「(ア) 対象システム」、環境省ネットワークシステムの運用管理業務を行う対象システムとしましては、別添 1 で 27 のシステムを示させていただきます。ただし、環境省が新規システムを導入する場合についても、追加の形で運用管理業務とする場合がございますけれども、「新規システムの導入等により従来の作業工数が著しく変動する場合は、環境省は民間事業者と協議を行うものとする」という形にしております。

「(イ) 運用管理業務の業務内容」といたしましては、詳細になりますので、かいつまんでの御説明とさせていただきます。まず、①としまして全体の管理、運用管理業務及び保守業務、これらを統括して進捗管理、課題管理、現状分析、改善提案といったことを書かせていただいております。

②としまして、ハードウェアの管理。システムを構成するハードウェアの構成についての管理と

ということで、構成情報（装置名、型式、CPU等）について随時情報収集をしまして管理を行う。

③としまして、ソフトウェアの管理。稼働する OS・ソフトウェアにつきまして、バージョンアップ・配付、セキュリティパッチ、これらの適用の可否の判断を含めまして、適用作業を行うということで考えております。また、OS につきましては、サービスパック適用という比較的大きな対応も発生する場合がございますので、こちらについては、想定される実施回数として年1回程度ということで、過去に更改されたサービスパックを適用する場合と同様の作業を、今後発生する場合ということで、こういう書き方にさせていただいております。

④といたしまして、ネットワークの管理。これは、スイッチングハブ等のネットワーク機器についての監視、修正プログラムの適用、設定等の作業管理、⑤といたしまして、システム稼働監視。サーバ及びネットワーク機器に関しまして、本業務にて導入する監視サービスにより監視を行うためのシステムで、24時間365日の稼働監視。なお書きで、具体的な監視方法について触れさせていただいております。

⑥といたしまして、資源監視。CPUの使用状況、メモリ、ハードディスクがどの程度使われているかといった資源の監視を行う。

⑦としまして、セキュリティ管理。こちらは、いわゆる外部からのサイバー攻撃等の対応の関係になりますが、セキュリティ情報の入手やファイアウォールのログ調査等、そういったセキュリティの脅威に関する対応・管理とさせていただいております。

⑧としまして、システムバックアップ及びリカバリ。こちらは、障害が発生した場合に備えてのシステムのバックアップ等といったことを書かせていただいております。

⑨は実際に障害が発生した場合の対応としまして、発生時の一次対応。一次対応の内容につきまして書かせていただいているところでございます。

⑩としまして、ヘルプデスク。こちらは、環境省本省と各地方に100か所以上の拠点がございますので、職員からのネットワークの利用に関する問い合わせへの回答、業務の支援ということでヘルプデスク対応を求めています。本業務につきましては、インシデント管理サービスの内容についての管理は、省内で Web ブラウザを経由した形で受付を行うことを中心にして、一部、我々環境情報室、事務局方から電話・メールによる連絡を行うというような体制で考えております。

⑪あるいは⑫が関連しますが、ユーザ管理あるいはユーザに対するサポートということで、アカウントの登録、ユーザの登録、実際に使っていただくグループウェア、オペレーティングシステム等の研修といった形になっております。

⑬としまして、サポートコンテンツの作成・更新。こちらは、問い合わせ内容等、いわゆる FAQ ですとか、そういった形で内部への質疑事項、問い合わせについて、よくあるものをまとめた形で展開することを考えております。

⑭としまして、端末配備作業。こちらは、人事異動、端末故障、パソコンの故障等ございますので、その際の対応について書かせていただいております。

⑮としまして、端末回収作業。こちらについては、本省と、東京23区内に一部拠点がございませうけれども、機器の入れかえが必要な場合には、業者の方に実際出向いていただいて、いわゆるオ

ンサイトという形で、年間 12 回を上限としてそういった対応をお願いしたいと考えております。

遠方にありますその他の拠点につきましては、そういった対応は現実的ではないところもあろうかと思っておりますので、 SENDバック、いわゆる故障機器を送り返してもらって新しいものをまた送付するという対応で整理しております。

⑯はモバイル端末の貸し出しということで、こちらは出張時等に使うモバイル端末の貸し出し管理、⑰は SLM 委員会の設置ということで、サービスレベルマネジメントの委員会を設けまして、民間事業者と環境省との間の円滑化、共通の問題意識をもつての課題、取り組みを、この SLM 委員会で対応していくということで書かせていただいております。

⑱その他といたしまして、データセンター内への立ち入りの管理及び各業務システム、先ほど 27 と申し上げましたが、そういったものの保守業者が個別におりますので、こちらについて実施する遠隔保守について、外部からリモートでのメンテナンスといった対応を行うことにしております。作業場所につきましては、こちらに書かれていますとおりです。

「イ 更改等業務の内容」、今回の入れかえについての対応につきましては、詳細について仕様書で触れさせていただいているところでございます。

4 ページにまいりまして、「(ア) 賃貸借業務」の部分で、データセンター、ハードウェア、ソフトウェア、また (イ) で、これらの初期構築の部分につきまして触れさせていただいております。

表 1 は主要機能の一覧で、今回求めます要件につきまして、箇条書きになりますけれども、書かせていただいております。

③としまして構築・試験といった形で、機能をちゃんと満たしているかというのを確認、あるいは④の移行、これは従来のデータの移行ということになりますけれども、⑤マニュアルの作成といったことで、利用者マニュアル、こういった一連のサポートの部分につきましても記述させていただいております。

また、「(ウ) 保守業務」ということで、ハードウェア、ソフトウェア、これらについての問い合わせ対応、あるいはメーカーから提供される修正プログラム、そういった情報の対応について、こちらで記述させていただいております。

続きまして、「(2) 確保されるべき本業務の質に係る事項」。実際に本業務の運用に当たりまして、環境省が求める環境省ネットワークシステムの運用に係る業務の確実な実施及びネットワーク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ものである必要があるという観点から、公共サービスの質ということで下記に書かせていただいております。

まず、①ヘルプデスク満足度調査の結果ということで、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、利用の都度アンケートを実施し、その集計結果 (年 1 回) の基準スコア (60 点) を維持するように求めています。具体的には、問い合わせから回答までに要した時間、回答または手順に対する説明の適切さ、回答または手順に対する結果ということでアンケートを考えております。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) ということで、各利用者の 3 つの回答の平均スコアを算出いたします。

なお、基準スコアとしましては、平成 23 年度に各部局の LAN 担当者、これは各課・室のレベル

で担当者というのがありますが、126名を対象として実施したヘルプデスク満足度調査の結果をもとに設定いたしました。こちらにつきましては、別添2-4に結果を付けさせていただいております。

②といたしまして、セキュリティの重大障害の件数。こちらにつきましても、業務の質ということで書かせていただいております。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回であるということです。

③業務の内容といたしまして、上記「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。

④といたしまして、主要サービスの稼働率を求める形にしております。本業務で導入する各サービスのうち、メールサービス、グループウェア等日常業務に利用するサービスの稼働率が、各月ごとに99.0%以上であること。ただし、計画停止及び民間事業者が保守を実施しない業務システム等のサービスを除くこととしています。なお、稼働率の考え方は以下のとおりということで、サービス稼働率につきましては、1か月の日数、通常30~31日でございますけれども、これに時間を掛けまして、ここからサービス停止時間をマイナスいたします。また、1か月の日数×24時間から、あらかじめ計画された停止時間をこれで割りまして100%求めることで、予期せぬ停止といったところの時間の率を求めるという形にしております。また、計画停止時間につきましては、定期点検等であらかじめ計画された停止時間ということで、これは計画停止ということで、当然の作業と見込んでおります。

参考といたしまして、仮に30日間の月に計画停止がなく稼働率99%の場合は、何時間停止が許容されるかといいますと、この計算式によりますと7時間12分になります。

留意事項としまして、判断基準としまして、監視サービスによる稼働確認のコマンドには応答しているが、実際にはサービスが停止している場合については、サービスが停止していると判断する。実際にはシステム全体は完全に止まっていなくても、一部、業務に影響するサービスが停止するという場合がありますので、このような書き方をさせていただいております。

⑤といたしまして、ホームページサービスの稼働率ということで、基本的には計算式については同様ですが、ホームページにつきましては対外的なシステムということもございますので、99.9%以上ということで求めさせていただいております。

「(3) 契約金額の支払いに関する事項」でございますが、前半は契約事務の一般的な記述のところもございまして、少し飛ばさせていただきます。7ページのディスインセンティブの部分について触れさせていただきます。

①上記「2（2）確保されるべき本業務の質に関する事項」で定める指標値が達成されていないと認められる場合につきましては、環境省は民間事業者に対して当該業務の実施方法について改善を行うよう指示することができる。民間事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を環境省に提出するものとする。

②上記「2（2）確保されるべき本業務の質に関する事項」で定める「④主要サービスの稼働率」「⑤ホームページサービスの稼働率」、先ほど御説明しました99.0%ないし99.9%の部分ですが、

こちらのいずれかの指標が達成できなかった場合、環境省は契約金額の月額に5%を乗じた金額を民間事業者に支払う契約金額から減算して支払う。また、④と⑤の両方の指標値が同時に達成できなかった場合につきましては、5%と5%ということで契約金額の月額の10%を乗じて得た額を、民間事業者に支払う金額から減算するとしております。

ただし書として、民間事業者の責めに帰すべき理由により指標が達成できなかった場合に限る。なお、各指標値に係る実績値は、調達仕様書に基づき民間事業者が作成し環境省に提出した各種報告書の記載内容を踏まえて、環境省が判断するものとするということで、ディスインセンティブについて触れさせていただいております。

3は「実施期間に関する事項」ですので、省略させていただきます。

4も「入札参加資格に関する事項」の部分、特に前半の部分は基本的な記述の部分ですので省略させていただきます。8ページの(8)以降を一部御説明いたします。

(8)としまして、本業務の工程・進捗管理(PMO)支援事業者は、調達担当課室の立場で工程管理を担うことから、当該工程・進捗管理支援事業者及びその関連事業者については、本調達の入札に参加することを認めないものとする。業務全体を管理する業者というのは別に置きまして、ここが入れないという形です。

(9)としましては、CIO補佐官及びその支援スタッフによる調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務について、透明性及び公平性を確保するため、CIO補佐官等が現に属する、または2年間に属していた事業者及びその関連事業者については、CIO補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件に入札することを認めないとする。これも、CIO補佐官及びその支援スタッフはこの業務を検証する立場になりますので、除外ということになります。

(10)としまして、本調達の請負者は、本調達業務を実施する部門において、ISMS適合性評価制度に基づくISMS認証またはISO27001(こちらはセキュリティ関係の認証になります)、JISQ15001に準拠したプライバシーマーク使用許諾及びISO9001認証を取得していることということで、幾つかのISOないしはJISの認証について求めています。

「5 入札に参加する者の募集に関する事項」については、こちらの記述のとおりとなりますので、省略させていただきます。

「6 公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項」ということで、いわゆる総合評価方式について記述させていただいております。

「(1) 評価の配点」。評価に当たっては1000点の範囲内で採点を行い、価格評価による得点と技術評価による得点に区分し、配点を1:1といたします。

「(2) 価格評価の方法」につきまして、入札価格を予定価格で除して得た値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて、小数点第三位以下を切り捨てたものとする。次のページにまたがりまして、計算式を書かせていただいております。

「(3) 技術評価の方法」ということで、技術点は、環境省に設置する提案書審査委員会の各委員の採点結果の最高得点と最低得点を除いた合計値について平均値を算出し、小数点第三位以下を

切り捨てたものとするという形になります。

以下、総合評価の詳細につきまして、①、②のところで触れさせていただいております。

「(4) 落札者の決定」としまして、①次の各要件を満たす入札者のうち、(3)による技術点に、当該提案書に係る入札価格に基づく価格点を加算した総合評価点が最も高い数値を得た者を落札者といたします。

②落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、またはその者との契約をすることが公正な取引の秩序を見出すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められる場合には、上記①の各要件を満たす者であって、落札者となるべき者以外で最も高い数値の者ということになります。

③落札者が決定した場合につきましては、入札結果を開札場で発表するとともに、環境省ホームページで公表いたします。

(5)につきましては、落札者が決定しなかった場合の措置について書かせていただいております。

「7 公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項」に関しましては、(1)から(5)に書かせていただいておりますが、詳細は、20ページでございますけれども、従来の実施に要しました費用、人員、施設及び設備、従来の実施における目的の達成の程度、実施方法につきまして、こちらで必要事項を記載して開示させていただいております。

8番につきましては、使用させることができる国有財産に関する事項ですが、省略させていただきます。9番につきましては、公共サービスの実施に当たって環境省に報告すべき事項等のところですが、特に①、初期構築等の進捗状況管理につきましては、WBS(ガントチャート)による進捗管理表等で適切に管理するということをもとめております。

その他、各成果物ということで下に列挙させていただいております。

少しページを飛ばさせていただきまして、特に御説明させていただきたい点としまして、17ページでございますけれども、「11 公共サービスに係る法第7条8項に規定する評価に関する事項」ということで、「(1) 調査の実施時期」につきましては、内閣総理大臣が評価を行う時期を踏まえ、各年の3月末時点で評価を行います。

「(2) 調査項目及び実施方法」としましては、先ほども御説明しましたヘルプデスクの満足度、セキュリティの状況等の項目につきまして調査を実施いたします。

また、これらについて意見聴取ということで、(3)に、意見聴取等を行いますということで記述しております。

12番につきましては省略させていただきますけれども、最後に、18ページの「(5) 本業務に係る詳細仕様」につきましては、お手元の別添4に調達の仕様書ということで詳細の部分をまとめさせていただきます。

ちょっと時間が長くなりまして、失礼いたしました。

○小林副主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました実施要項(案)につきまして、御意見、御質問をお願い



いたします。

○逢見副主査 環境省は、来年度、原子力安全庁の設置が予定されているなど、組織変更について政府から既の方針が示されておりますけれども、そうした組織変更があった場合、拠点一覧とかありますし、システムそのものは変更されることはあり得るのでしょうか。

○佐藤室長 具体的に組織化そのものがどんな形になるのかということも、まだ検討中ということです。私どもの方は、頭の体操ということではいろいろ可能性はシステムのサイドから考えてはおりますけれども、まだ具体的なものは決まっていない状況です。

○逢見副主査 そうすると、そのことは別に記載しておく必要はないということですか。

○佐藤室長 現時点では、別のシステムを構築するという方向で考えております。

○加藤専門委員 20 ページの表の1番で、ここの注記事項の4番を拝見しますと、このケースの場合には別途契約を行ったというふうに書いてございますが、例えば24年度から28年度までのこの期間で、管理対象となる業務システムが増える可能性がある場合、あるかないかわからないで言っていますが、もしあるのであれば、別途の契約という形をとるのだらうかと予測できますが、その場合の契約内容を具体的に、例えば日数×単価ですとか、基本報酬額とか、そういったものの開示は必要ないでしょうか。お考えをお聞かせください。

○小花係長 現行に関して言うと、一つのシステム当たりの単価というのが、全体の契約をしたときに、一個当たりの個別システムについてこのレベルであればこの単価ですというのを決めます。その単価を導入するシステムによって、どのレベルで適用するかという形で考えさせていただいていますので、今の段階で単価を示すことは逆にちょっと難しいのかなと考えております。

○加藤専門委員 別途協議を行いながら双方でそれは決めていく、という理解でよろしいですか。

○小花係長 そのとおりです。

○加藤専門委員 もう1点よろしいですか。この表の中で、平成22年度の支払額で運用管理の請負費が若干増加していますが、これは何か特別な理由があつてのことでしょうか。

○小花係長 平成19年度以降、毎年システムが少しずつ増えてきているというのがあります。毎年それぞれ、先ほど4番のところで書かせていただいたとおり、対象システムは増えていっているというところで運用管理費が増えているという形になっております。

○加藤専門委員 それと、運用管理の過去の実績時間等の詳細は別添の資料で添付されていまして、これはわかりやすいと思いますけれども、例えば賃貸借とデータセンターについての関連データはどのような形で開示される御予定か。これを具体的にお聞かせいただきたいと思います。

○小花係長 23 ページのところでよろしいですか。

○加藤専門委員 はい。この23 ページの表は運用管理業務の作業事項別の実績表だと理解できますが、これと類似するかどうかわかりませんが、20 ページの1番の表の中のデータセンターあるいは賃貸借等、23 ページの表にこれに準ずるような関連データ、根拠データ、これをお示しできるものなのか。もしそうであれば、どのようなものがお示しされるのかということです。

○小花係長 賃貸借とデータセンターに関しては、ものを借りているというような形になりますので、当然、御用意いただいたものを幾らで借りているかということになります。それは、現行のシ

システム構成とかその辺になるのかなとは思っていますけれども、一部必要に応じて閲覧をさせるということを仕様書に書かせていただいていますので、現行システムで必要な分については資料閲覧ができる形になっております。

○加藤専門委員 わかりました。

○小林副主査 いかがですか。

○大山専門委員 細かいことなのですが、本編の 2/47 の⑧にシステムバックアップとリカバリの話があって、ここに「バックアップテープ」と書いてあります。こっちを見ると、テープ以外のものも積極的に提案しろと書いてあって、ここはちょっと合わせるというか、この書き方はしない方がいいのではないかと思います。

○阿部室長補佐 御指摘、ありがとうございます。再度精査したいと思います。

○大山専門委員 もう一つ、総合評価のときの加点の仕方について、予測があればなんですけれども、加点の方の技術点がどういうふうに機能するか。応札する方がどれぐらいいるかなのですが、そこに対してどういう考え方の下でこの点数の配分を行ったかというのが、もしあれば教えてくださいなと思います。要するに、基礎点がダメだったら失格ですね。さすがに普通は、基礎点を失格になるような人が出てくることは余りないと思うけれども、ただ、別の言い方をすると、それはげたなんです。そのげたを履かせる分の点数と加点の点数の比率がまずあって、技術点で加点になるところについては、どういうことを望んでいるかで配分を変えるわけです。その考え方について、今回の案件は他のネットワーク関係と余り違いはないのではないかなと思うわけです。そこについて、こういう配点をしたというところの考え方がもしわかれば教えてもらいたいと思います。

○阿部室長補佐 資料の 44 ページ以降に評価基準表、非常に細かいものでありますけれども、運用の質を意識したいということもございましたので、そのマネジメントの部分についてある程度考慮しているところでもございまして、まず 1 で、業務の前提条件及び位置づけ等、この辺りは本当に基本的なところで、業務の実施方針の理解をしているかといったところも、当然、十分理解していただかなければいけないと。

○大山専門委員 この辺は基礎点だからよくて、加点の方で、その下に例えば 2.1. で 20 点があって、その下の 3.1.1 は、基礎点が 5 で、あとは 70 点です。この辺の見方で、そちらの思いというのがどこかに出ているのではないかなと。

○阿部室長補佐 こちらで例示的に申し上げますと、データセンターに求められるものというので一般的な部分でいろいろあろうかとは思いますが、この中で特に加点の部分で、私どもは環境省ということもございますので、特に環境配慮には力を。

○大山専門委員 その辺の話というのはどこか最初の方に書いてあるんですか。今、指摘なされたのはわかりやすい例だとは思いますが、そういうところを求めているんだというのがどこかにちゃんとあると、加点の配分というのがみんな理解されて、自分のところが応札して落札するためには何が重要かというのがすっきりわかって、競争を促進することになるのではないかなというふうに思います。

○小花係長 調達仕様書の1ページ目に「基本方針」というのがございまして、そちらの方で、今回どういった基本方針でやるかというのを細かく書かせていただいています。その次に「1.4.環境省の調達に係る基本要件」ということで、環境省なので環境に配慮したシステムをとというようなことを書かせていただいております。

○大山専門委員 余り前例はないので、特に強く言うつもりはないのですが、こういう総合評価のときの点数のつけ方については、こういう趣旨でこうなっているというのがピタッとわかるものがあると、何しろ良いところによりたくさん入ってほしいわけですね。そうだとすると、何でもここに点数がついているのかというのがわからない事業者が多いのではないかと思います。理解してもらってハードルを下げするためには、そういうやり方もあるのではないのでしょうか。御参考までということで。

○加藤専門委員 今の点に関連しまして、基本的なことで大変恐縮ですが、評価のところ、加点の点数が40点の項目が、先ほどおっしゃった環境に関するところ、3.1.1の中の1項目、40点がございまして。もう一つ、4.2.番、これも40点になっています。前者につきましては、環境省ということもありますのでという御説明がありましたが、後者の4.2.番はなぜここを40点としたのか。最高得点ですね。そこのところを詳しくお聞きしたいと思います。

○阿部室長補佐 こちらにつきましては、項目の内容をご覧くださいますと、基本的にはプロジェクトメンバーの統括責任者であるとか、プロジェクトリーダー等に関する資質の部分になります。特にこういったシステムの入替えから運用にかけての部分につきましては、全体のシステムの入替え作業を適切に、あるいはその後の運用業務につきまして、例えばセキュリティですとか日常的な運用について、きちんとプロジェクトを管理する形で進めないと、日常的な運用がめちゃくちゃになってしまうというのが、実際これまでもそういったところで危惧されるような事例も現実ございます。是非そういった形で全体のプロジェクトをきちんと統括して、あるいはそれに応じて機能するメンバーといったところを、体制をきちんと考えて提案していただきたいという、まさに先ほど大山先生からもございましたけれども、一つの思いということで、こちらを強調させていただいているところでございます。

○加藤専門委員 かなり重要視されているという理解でよろしいですか。

○阿部室長補佐 はい。そういう意味では、システムのこういう関係の調達でございますけれども、最後、体制というのがかなりの部分を占めるプロジェクトというふうに考えております。

○加藤専門委員 わかりました。

○小林副主査 ほかにいかがですか。

○大山専門委員 今のお話があったのなら、なおのことですけれども、メンバーを代えるとかそういう話は全部縛りをつけるのですか。そうしないと、今の話とそごが生じるように感じるのですが。

○阿部室長補佐 現段階での指標では確かにその点までは書いておりませんでしたが、恐らくこちらにとって益になる部分の記述かと思っておりますので、その点につきましては今の御趣旨も含めて検討してみたいと思います。

○小林副主査 私から1点、ディスインセンティブの設定をされているところで、稼働率の部分が

あります。従来の実施における目的の達成の程度のところの稼働率を見ると、ほぼ達成しているけれども、未達というのが平成 21 年度から 22 年にあります。この未達というのは、事業者の責めに帰すべき事由で未達になったのか、そうではないのかというのがあるかと思いますが、この未達の部分がディスインセンティブに当たるのかどうかというのはここには記載がありませんね。これはどうですか。

○阿部室長補佐 過去の事例としましては、恐らくここで言う未達といたすのは、ディスインセンティブに該当するものと。例えばシステムのトラブルですとか、設定の問題ですとか、そういったことで運用が止まってしまった時間が許容範囲を越えたというようなことがございましたので。このほかに、例えば環境省の場合、全国に拠点がたくさん点在しております。御承知かと思いますが、例えば国立公園ですとか、自然豊かなところで僻地にございますので、天候等の影響で回線が切れたりというのがまれにございますが、そういったものは天候とか天変地異とかそういったことで、ディスインセンティブの対象とは今のところ考えておりません。ここで示させていただいておりますのは、あくまでもそういったものを除いた、本当にトラブルですとか、そういったもので発生したものであるということで、従来は改善提案という形までしか求めておりませんでしたので、システムの改善ですとか、体制の見直しとか、そういったことで対応しておりました。

○小林副主査 これを見たときに、未達というのが発生しているのので、④の部分でやはりディスインセンティブが発生する恐れが強いのかなという印象があります。私も質のレベルを求めるといのはいいと思うのですが、逆に言うと、満足度調査のところは、過去の実績は 1 年しかありませんが、73 点が 60 点に下がっているのに対して、④のところは従来の実施の状況を見てみると、改善してもらいたい、改善すべき状況があるという御認識だから、そういうふうになっているということですね。

○阿部室長補佐 ヘルプデスクにつきましては、御指摘のとおり、私どもは満足度というのを過去にとっておりませんでしたので、今回改めてとらせていただいたということで、直近のものしかとれません。逆に言いますと、4 年間やってきた業者ですので、ある程度質の向上が得られた後の値だろうというふうに判断しまして、業者が代わることも念頭に置く必要がありますので、最初からこのレベルを求めるのは若干厳しいのかなということで 60 点ということで置かせていただきました。

一方、主要サービスのこちらにつきましては、やはり私どもの業務の基幹をなす部分ということもありまして、本来であればこれは費用にはね返るような部分でもございますのでなかなか難しいのですが、より高い値でも求めたいぐらいのところの方が一方でございます。ただ、なかなかそういったものも現実に難しいところもございますので、従来どおり 99%ということで、実際に問題が生じたときの内容につきましても、例えば設定上の問題とかいうところで、もともと発生させないようにもう少し工夫の余地があったのではないかといいところもございました。これは確かに発生していますけれども、99%であっても、起こさないようお願いしたいという思いでこの値を維持しているところがございます。

○小林副主査 6 ページのところの書きぶりだと、計画停止時間 0 時間としたときに 7 時間 12 分

というのが99%に当たりますという例示があるので、極力そういうトラブルがないようにということだと思いますけれども、情報開示されている未達というのがどういうトラブルであったかというのは書けないのですか。それは回避可能というか、そういうものであれば、99%というサービスレベルはよいのだけれども、この情報だけだと、それが極めて高い水準のものを求めているように、そう思う場合もあるではないですか。私も専門家ではないから全然わかりませんが、少し補足の情報というのは出せないですか。

○大山専門委員 どういう状況だったのか事業者に「何が起こったんですか」と聞くしかないと思います。

○阿部室長補佐 こちらについて、資料の閲覧という形が適切なのかなというところもございますけれども、開示をどの程度当時の状況ということで振り返ってお示しできるか、ちょっと検討してみたいと思います。

○大山専門委員 多分ポイントは、事業者が努力すれば何とかあったものを、それが不十分で起こったことなのか、その辺だと思うのです。あるいは何らかの事故というか、機械ですから壊れることもあるし、さっき天候の話もおっしゃっていましたが、それは入れないということなので、ただ、ホストがダウンする例も、何でダウンしているかによると思います。その辺のところは、「もう少しわかるように」という先ほどの趣旨はよくわかるところなので、こういうものが起こっていたというのが書ければ、要は、受ける側が努力すれば本当は大丈夫だったんだと、そのところだと思うのです、注意いただきたいという話は。

○小林副主査 善管注意義務ではないけれども、そういうものをしていけば大丈夫だけという、情報がこれを読んだ人には、ディスインセンティブにかかわっているのにちょっと不親切かなという感じがいたしました。

○阿部室長補佐 その点、改めまして検討させていただきたいと思います。

○小林副主査 ここはよろしいでしょうか。

○大山専門委員 はい。

○小林副主査 それでは、事務局の方で今のところを確認して。

○事務局 御指摘をいただきまして、環境省の方で検討する内容につきましては整理した上で、もう一度各委員に電子メール等でお諮りし、それで決定したいと思います。

○小林副主査 その後にパブコメですか。

○事務局 はい。

○小林副主査 それでは、事務局と御検討いただきまして、それをまた委員の方にフィードバックいただきまして、それで確認してからパブコメという手続きでお願いしたいと思います。

本実施要項(案)につきましては、次回の審議で議了する方向で調整を進めたいと思いますので、環境省におかれましては、今の点を事務局と検討いただきまして、よろしくお願ひしたいと思います。

委員の先生方におかれましては、本日質問できなかった事項、お気づきになった事項がありましたら、どうぞ事務局にお寄せください。

事務局において整理をしていただいた上で、委員にその結果を送付させていただきます。  
では、本日はありがとうございました。よろしくお願いいたします。