

平成 27 年 10 月 9 日

環 境 省

民間競争入札実施事業

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 年度から環境省ネットワークシステムの更改及び運用保守業務を実施している。

（1）業務内容

1）運用管理業務の内容

- ① 全体管理
- ② ハードウェア管理
- ③ ソフトウェア管理
- ④ ネットワーク管理
- ⑤ システム稼働監視
- ⑥ 資源監視
- ⑦ セキュリティ管理
- ⑧ システムバックアップ及びリカバリ
- ⑨ 障害対応
- ⑩ ヘルプデスク
- ⑪ ユーザ管理
- ⑫ ユーザサポート
- ⑬ サポートコンテンツの作成・更新
- ⑭ 端末配備作業
- ⑮ 端末回収作業
- ⑯ モバイル端末貸出し管理
- ⑰ S L M委員会の設置及び運営
- ⑱ その他（データセンタ内への立入管理及び各業務システム保守業者の遠隔保守に係る接続環境構築支援）

2）更改等業務の内容

- ① データセンタ、ハードウェア、ソフトウェアの賃貸借業務
- ② 初期構築業務（全体管理、設計、構築・試験、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

（2）契約期間

平成 24 年 4 月 9 日から平成 28 年 10 月 31 日まで

(3) 受託事業者

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

(4) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（４者）から提出された平成２４年度から平成２８年度まで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に係る提案書等について審査した結果、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３月２３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（加算方式）により伊藤忠テクノ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、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）を維持すること。	ヘルプデスク満足度調査のスコアは平成24年度～平成26年度まで各年度とも88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。	セキュリティの重大障害の発生件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。
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、月次及び週次報告による業務内容を確認したところ、運営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。
主要サービスの稼働率	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、計画停止し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。	主要サービスの稼働率は、平成24年度～平成26年度までの各月においては、99.35%以上であり、各年度においては、平成24年度は99.86%、平成25年度は99.90%、平成26年度は99.98%であり、サービスの質は確保されている。

ホームページサービスの稼働率	環境省ホームページサービスの稼働率が、各月ごとに99.9%以上であること。	環境省ホームページサービスの稼働率は、平成24年度～平成26年度までの各月においては、99.94%以上であり、各年度においては、平成24年度99.99%、平成25年度及び平成26年度は100%であり、サービスの質は確保されている。
システムの重大障害の件数	本業務に起因する、業務に多大な支障が生じるような環境省ネットワークシステムに係る重大障害の件数は0回であること。	システムの重大障害の発生件数は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

(1) 実施経費

①実施経費（平成24年4月～28年10月まで、運用期間は平成24年11月～28年10月まで）

1,189,623 千円（税抜き）

②実施経費のうち、運用管理に係る経費

391,205 千円（税抜き）

(2) 経費削減効果

①実施経費

市場化テスト実施前経費（平成19年4月～23年10月まで、運用期間は平成19年11月～23年10月まで）

2,080,255 千円（税抜き）

（市場化テスト実施前経費） － （実施経費）

＝2,080,255 千円 － 1,189,623 千円

＝△890,632 千円 削減率 △42.8%

②実施経費のうち、運用管理に係る経費

市場化テスト実施前経費

803,168 千円（税抜き）

（市場化テスト実施前経費） － （実施経費）

＝803,168 千円 － 391,205 千円

＝△411,963 千円 削減率 △51.3%

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、複数年で約42.8%（890,632千円）の経費節減効果があった。そのうち、運用管理に係る経費については、複数年で約51.3%（411,963千円）の経費節減効果があった。

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

- ・ユーザ ID について、ID 交付後の利用者の作業手順がわかるように ID 交付書の改正を行うとともに、適切かつ効率的に交付を行うため交付書送信メールや ID 登録承認や有効期限の通知メール本文を統一化した。
- また、ID の有効期限延長目的の申請が多数発生するため、簡易なフォーマットを新たに作成し、利用者の利便性の向上を図った。

(2) セキュリティ対策の強化

- ・巧妙化するウイルス攻撃の対策として、特定の形式のファイルについて、隔離等の設定を行うことで、感染を防止した。

(3) 運用の効率化

- ・モバイル端末について、職員からの貸出ニーズに迅速に応じるため、キッティング方法を改善し、簡略化した。
- ・障害発生時の緊急告知やシステムリリースについて、担当者へのメール送信に加え、職員ポータル職員の閲覧しやすい画面へ掲載することにより、担当者の業務負担の軽減及び利用者に対する情報の通知の効率化が図られた。
- ・一元的文書管理システムについて、権限の付与を迅速に行えるよう権限付与のフローを整理した。
- ・共用ファイルサーバについて、フォルダの管理を適切に行うため、フォルダ構成、アクセス権の検討・設定を行い、職員へのデモを開催したうえで、新たなフォルダ管理運用を開始した。
- ・手動で実施していたシンクライアント※端末の利用設定（共有フォルダのアクセス制限等）について、効率化を図るため機器間の設定を変更することで自動化した。

※シンクライアントとは、利用者が使うコンピュータに最低限の機能しか持たせず、サーバコンピュータが集中的にソフトウェアやデータなどを管理する方式の情報システム。

5. 全体的な評価

平成 24 年 4 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、基準スコアを大きく上回る平均 88 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」とする回答が 80%を超えており、「ほぼ満足」とする回答とあわせて 90%を超える職員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。

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、本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等や環境省ネットワークシステムに係る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、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、環

境省ホームページサービスの稼働率ともに基準値を満たしている。

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、環境省ネットワークシステムの更改及び運用保守業務は、環境省ネットワークシステムの運営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回が初めてであるが、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る、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 本事業においては、今後環境省部局内に新たに設置される予定の、外部有識者で構成される委員会により、実施状況報告のチェックを受ける体制を構築する予定にしている。
- ③ 本事業入札においては、4 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、目標を達成していた。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約 42.8%の経費節減効果があった。そのうち、運用管理に係る経費節減効果は約 51.3%であった。

(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。

ヘルプデスク満足度調査結果

1. 調査対象者

平成 24 年 11 月から 27 年 3 月までの期間にヘルプデスクを利用した職員 (9,737 人)

平成 24 年度 1,296 人

平成 25 年度 3,468 人

平成 26 年度 4,973 人

2. 項目別集計結果 (各項目 : 100 点満点)

(1) 平成 24 年度調査結果

	満足	ほぼ満足	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	87.8%	7.3%	3.5%	0.9%	0.6%	88.2点
回答又は手順に対する説明の的確さ	85.2%	8.3%	4.4%	1.8%	0.3%	87.8点
回答又は手順に対する結果	83.1%	8.8%	5.7%	2.1%	0.3%	87.3点
					全体の 平均点	87.8 点

(2) 平成 25 年度調査結果

	満足	ほぼ満足	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	88.4%	7.9%	3.0%	0.5%	0.1%	88.1点
回答又は手順に対する説明の的確さ	86.1%	9.4%	3.8%	0.6%	0.1%	87.8点
回答又は手順に対する結果	84.3%	9.7%	4.7%	0.8%	0.6%	87.3点
					全体の 平均点	87.8 点

(3) 平成 26 年度調査結果

	満足	ほぼ満足	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	91.3%	6.3%	2.1%	0.1%	0.1%	88.0点
回答又は手順に対する説明の的確さ	87.9%	8.1%	3.3%	0.4%	0.3%	87.5点
回答又は手順に対する結果	87.4%	7.5%	4.4%	0.4%	0.4%	87.3点
					全体の 平均点	87.6 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、各利用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 60 点)。