

平成26年11月21日  
農林水産省大臣官房  
評価改善課情報室

民間競争入札実施事業  
農林水産省行政情報システムの運用管理業務の実施状況について（案）

1 事業の概要

農林水産省行政情報システム（以下「本省LANシステム」という。）の運用管理業務については、「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25年4月から民間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

本事業における業務内容は、本省LANシステムを構成する情報システム等の正常な稼働を維持するための運用に係る業務、稼働状況の監視に係る業務及びハードウェア並びにソフトウェアの障害復旧等の保守に係る業務について、効率化・品質向上・円滑化を図り、適切に実施するものである。

（2）契約期間

平成25年4月1日から平成28年3月31日まで

（3）受託事業者

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

（4）実施状況評価期間

平成25年4月1日から平成26年9月30日までの1年6か月間

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

農林水産省行政情報システムの運用管理業務における民間競争入札実施要項（平成24年11月22日。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
主要サービスの稼働率	計画的な停止時間を除き、主要サービスである「メールサービス」、「インターネット接続サービス」及び「ファイル共有サービス」の稼働率は99.9%以上を保証すること。	主要サービスの稼働率は全ての月において保証値（99.9%以上）を達成し、評価期間の平均は100%であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。

目標復旧時間	主要サービスの稼働率を踏まえた各サービス毎の目標復旧時間は、1か月当たり40分程度であること。	主要サービスの稼働率が100%（主要サービスの停止は一度もなし）であり、復旧に至る事案がなかった。
ヘルプデスク利用満足度（注）調査	ヘルプデスク利用者に対して満足度のアンケートを実施し、各項目の平均スコアにおいて基準スコア（75点）以上を維持すること。  ①アンケート実施時期：平成26年2月20日～27日まで ②対象者数：108名（当省各課室のLAN担当者） ③回収数：106名 ④回収率：98.1%	ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは以下に示すとおり、基準スコア以上であり、サービスの質は設定どおり確保されている。  【満足度調査スコア】 全項目の平均スコア：82点  ①問合せから回答までに要した時間：79点 ②回答及び手順に関する説明の分かりやすさ：83点 ③回答及び手順の正確性：81点 ④ヘルプデスクの対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）：84点
業務の内容	対象公共サービスの内容に示す運用管理業務を適切に実施すること。	日次、月次及び年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、サービスの質は設定どおり確保されている。

注： ヘルプデスク利用者に対して4つの項目（①問合せから回答までに要した時間、②回答及び手順に関する説明の分かりやすさ、③回答及び手順の正確性、④ヘルプデスクの対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等））の満足度についてアンケートを実施（年1回）し、各項目につき、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で回答させ、その平均スコア（100点満点）を算出する。

### 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25年4月1日から26年9月30日まで）実施経費：230,664,240円

1か年（12か月）相当：230,664,240円÷実施期間18か月×12か月

=153,776,160円・・・①

## (2) 経費節減効果

前回（平成24年4月1日から25年3月31日まで）実施経費：131,767,700円・・②  
節減額（1か年相当）：②－①＝△22,008,460円  
節減率：△16.7%

## (3) 評価

平成24年4月から25年3月まで（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合、22,008,460円（16.7%）の経費が増加している。これは、①一部ソフトウェアのメジャーバージョンアップの実施を新たな要件としたこと、②昨今の中央省庁のセキュリティ事案の発生状況に鑑み、情報セキュリティインシデントに係る対応等による業務量の増加が見込まれたことから、平成24年度において6名としていた常駐の運用業務要員を平成25年度から7名とする要件としたこと、③平成25年度以降は情報セキュリティに係る更なる対策を強化する必要があったことから、これに係る時間外の対応が増加して時間外業務の経費が別途発生したことが理由である。

よって、経費削減には至っていない。

なお、上記①～③に係る経費の増加がない場合は、平成24年4月から25年3月まで（市場化テスト実施直前）と同程度と見込んでいるところである。

## 4 競争状況及び評価

### (1) 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、平成25年2月12日の提出期限までに1者の入札参加者から提案書の提出を受け、技術審査委員会において審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた。

提案書について、内容に応じた技術点を加点し、決定した。

平成25年2月27日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社を落札者として決定した。

### (2) 評価

入札監理小委員会及び本委員会の審議を踏まえ、業務内容等の明確化、参加要件の緩和等の改善を行ったところであるが、結果として、1者応札となった。次期事業の実施に当たっては、応札しなかった業者に対するヒアリング結果等を踏まえ、民間事業者の参入の促進に係る更なる改善が必要である。

## 5 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

### (1) 本省LANシステムの管理職員とのコミュニケーション管理強化のため、これまで口頭やメールでやり取りを行っていたシステム運用管理に係る日々の依頼、対応、報告について、これらを管理するデータベースをLotus Notesの電子掲示板を活用して作成し、運用するよう提案があった。

この提案を受け、本業務の範囲内で受託事業者が電子掲示板を作成し、運用管理に係る日々の依頼、対応、報告を電子掲示板上で行う運用を実施した。

この結果、対応漏れや対応進捗の管理、また、関係する複数者との情報共有を効率的かつ適切に実施することができ、コミュニケーション管理の強化のみならず、円滑なシステム運用管理を実施できた。

- (2) 他の調達案件として実施している、本省LANパソコンの機器更新に伴う入れ替え作業や本省LANシステムに関連又は影響のあるシステムの構築・運用において、他事業者との会議へ積極的に参加し、本省LANシステムの運用管理業務に及ぼす影響の把握等の情報収集や対策提案を行う旨の提案があった。

この提案を受け、情報収集や対策提案を行うとともに、本省LANシステムの運用管理業務に関連する対策を遅滞なく的確に実施した結果、本省LANシステムの各種機器の設定誤り等によって、本省LANシステムが提供する各種サービスが停止するなどの予期せぬ障害等の影響を回避できただけでなく、他の調達案件においても運用開始当初の円滑な運用に寄与した。

- (3) 人事異動時期（4月及び10月）においては、本省LANシステムの利用申請及び問合せ対応が急増することから、これら繁忙期においては、ヘルプデスク要員（通常7名体制）を3～4名増員して対応を行う旨の提案があった。また、異動者が異動直後に本省LANパソコンを利用開始する際、利用者用操作マニュアルを格納してあるフォルダの参照先を表示するようなポップアップ画面を表示させ、利用者用操作マニュアルを参照しやすい環境の整備を行う旨の提案があった。

この提案を受け、本業務の範囲内で対応した結果、本省LANシステムの職員への継続的かつ安定的なサービスを提供でき、また、問合せ件数の削減や職員の業務効率化が図られた。なお、仕様要件として、人事異動時期には運用業務バックアップ支援体制の確保を要求していたが、3～4名の大幅な増員によって対応できたことにより、十分なサービスの質を確保できた。

## 6 全体的な評価

- (1) 平成25年4月から26年9月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出や、システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生していない。また、主要サービスである「メールサービス」、「インターネット接続サービス」及び「ファイル共有サービス」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) 平成25年4月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として26年2月20日から27日までの間で、ヘルプデスク利用者（当省各課室のLAN担当者）を対象にアンケートを実施したところ、全項目の平均スコア（100満点）は82点であり、また、各項目毎においても基準スコアとしている75点を上回る結果となった。

また、前回（平成24年度の全項目の平均スコアは81点）と比較しても上回る結果であることから、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。

- (3) 民間事業者においては、障害や問合せ等の対応を効率的かつ的確に実施するため、ヘルプデスク対応実績をデータベースに全て蓄積し、ヘルプデスク内の共有を図ることにより、対応及び回答時間の短縮に努めている。

また、未知の障害や問合せ等が発生した場合は速やかに対応手順を作成し、同様の障害や問合せ等が発生した場合の障害復旧や問合せへの回答に要する時間の短縮化に努めた。

さらに、ヘルプデスクへの問合せ内容のうち、よくある質問を取りまとめて分析し、FAQの作成及び利用者用操作マニュアルの見直しを行い、これらをグループウェアに掲示して周知することにより、問合せ件数の削減や職員の業務効率化に努めるなど、創意工夫がなされている。

- (4) 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、本省LANシステムで提供するサービスや、職員への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供により、職員間の情報共有などIT活用による業務の効率化に資するという目的は、達成しているものと評価できる。

## 7 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。

ア 実施期間中に受託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。

イ 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。

ウ 今回の入札においては1者応札であり、民間事業者の参入の促進の更なる検討が必要である。なお、現時点では以下を予定している。

(ア) 落札者決定から業務開始までの期間を18日から約4か月程度に拡大し、平成28年1月からの運用開始までに、要員の確保、現行業務の引継ぎ、運用試験等の業務準備ができる十分な期間を確保する。

(イ) 技術審査のための提案書について、審査項目をより簡素化し、民間事業者が提案書作成に要する作業及び経費の負担軽減を図る。

- (2) 上述のとおり、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。しかし、1者応札となっていたこと、また、業務の更なる質の向上や民間事業者の参入の促進等のため、今後の事業に当たっても、引き続き官民競争入札等監理委員会における審議を通じて市場化テストを継続して実施することとしたい。

# 【現行】農林水産省行政情報システムの運用管理業務の事業概要

