

平成26年5月23日
(独) 日本貿易振興機構

民間競争入札実施事業
日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務の
実施状況について (案)

1 事業の概要

独立行政法人日本貿易振興機構（以下「機構」という。）のコンピュータシステム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5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、機構が別途契約するクラウド上のサービス提供時に必要な個人情報設定および、本部（東京）、大阪本部、アジア経済研究所（以下「研究所」という。）の3拠点に設置された、共通システム基盤コンピュータシステムのシステム運用管理、データ管理、システム運用、システム資源管理、安全対策、利用者支援、ディレクトリサービス、ハードウェア・ソフトウェア保守業務を実施するものである。

(2) 契約期間

平成25年5月1日から平成27年3月31日までの1年11か月間

(3) 受託事業者

日本電気株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成25年5月1日から平成26年3月31日までの11か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

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3月28日の提出期限までに入札参加者1者から技術提案書の提出を受け、審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた。

技術提案書について、内容に応じて技術点を加点し、決定した。

平成25年4月3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、日本電気株式会社を落札者として決定した。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

機構のコンピュータシステム運用管理業務における民間競争入札実施要項（平成25年2月6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機構の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク利用者満足度調査	<p>ヘルプデスクの利用者に対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> <p>アンケート実施時期： 平成25年11月18日から 11月29日まで</p> <p>対象者数：1,559名 延べ利用者数：4,995名 回収数：379通 回収率：24.3%</p>	<p>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全ての項目で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。</p> <p>【満足度調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●担当者の対応 (言葉遣い、親切さ、丁寧さ)：85.3点 ●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：86.9点 ●回答又は手順に対する結果の正確性：86.0点 ●問合せから回答までに要した時間：76.1点 <p>全項目の平均満足度スコア：83.6点</p>
システムの可用性	<p>本システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比率は、各月ごとに98%以上であること。</p>	<p>正常稼働率は全ての月について目標（98%以上）を達成し、評価期間の平均は99.9%であるため、サービスの質は確保されている。</p>
セキュリティの重大障害の件数	<p>本システムが使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウイルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、本システムが保有するデー</p>	<p>セキュリティの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。</p>

	<p>タの喪失及び顧客情報等の個人情報に関する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の件数は0件であること。</p>	
システムの重大障害の件数	<p>本システムが、長期にわたり正常に稼働できないことにより、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。</p>	<p>システムの重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。</p>
業務の内容	<p>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。</p>	<p>月次報告による業務内容を確認したところ、運用管理業務は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。</p>

満足度スコア：担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）、回答又は手順に対する説明の分かりやすさ、回答又は手順に対する結果の正確性、問合せから回答までに要した時間について、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、ヘルプデスク利用満足度としている（基準スコア75点以上）。

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5月1日から平成27年3月31日まで）実施経費：130,640,000円

1か年（12か月）相当：130,640,000円÷契約期間23か月×12か月

＝68,160,000円・・・①

(2) 経費節減効果

前回（平成23年1月1日から平成25年4月30日まで）実施経費：198,800,000円

1か年（12か月相当）：198,800,000円÷契約期間28か月×12か月

＝85,200,000円・・・②

節減額（1か年相当）：②－①＝17,040,000円

節減率：△20.0%

〔 ※なお、評価期間（11か月）の節減額は15,620,000円（△20.0%） 〕

(3) 評価

平成23年1月～25年4月（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17,040,000円（△20.0%）の経費節減の効果があつた。

なお、評価期間（11か月）での削減額は15,620,000円（税抜）であつた。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) 平成25年9月より、民間事業者が実施する作業において、3か所のヘルプデスクで個別に作成されていた作業手順書を本部東京サーバ上の共有フォルダに統合管理し、同様の作業実施時の参考とすることで作業品質の向上を図りたいとの提案があつた。

この提案を受けて、平成25年9月より、本部（東京）、大阪本部、研究所の3か所のヘルプデスクで共有フォルダを開設した。

この結果、民間事業者が実施する作業の標準化が進み作業品質が向上した。

- (2) 平成25年9月より、民間事業者が実施するノートPCの貸し出し業務の合理化を進めるため、本部（東京）ヘルプデスクの作業スペースを変更したいとの提案があつた。

この提案を受け、平成25年9月に本部（東京）ヘルプデスク内での依頼者とヘルプデスク作業者の動線を考慮した位置に、引き渡しと引き渡し確認作業を兼ねた広いテーブルを用意し、引き渡し業務の迅速化を図つた。

- (3) 平成25年10月、民間事業者が実施する利用者支援業務において、職員が使用するノートPCでOSの起動障害が発生した。当該端末のHDDには職員が研究業務を遂行するうえで不可欠なデータが保存されていた。PCメーカーのナレッジを参照し、データ救出に向けOS起動を試みるが、復旧はできなかった。これ以上の対応はHDDを完全に破損させる恐れがあるため、復旧作業を一旦停止するも、その後も調査を続け端末メーカー指定のケーブルで、正常起動できるPCと障害が発生しているPCを接続する「ターゲットディスクモード」という方法でデータが救出できることを確認。当該方法によるデータ救出が提案された。

この提案を受け、指定ケーブルを調達し救出作業を実施したところ、データの救出に成功した。データが損失した場合、職員の研究業務に大きな影響を与えるところ様々な救出方法を地道に調査・実施し無事にデータを回復できたことで、職員は研究業務活動を円滑に継続することができた。

- (4) 平成25年10月、民間事業者が実施するシステム資源管理（無線LAN運用）において、ノートPCを無線LANに接続するもインターネットに接続できない問題が発生し、無線LAN接続サービスの可用性が損なわれる事態に陥つた。調査を行ったところ、原因はDHCPサーバがクライアントにリリースするI

Pアドレスの枯渇であり、DHCPサーバのIPアドレス割り当て範囲を拡張するよう提案があった。

この提案を受け、LAN保守業者によりDHCPサーバのIPアドレス割り当て範囲拡張設定が行われ、無線LAN接続サービスの可用性が確保された。

5 全体的な評価

(1) 平成25年5月から平成26年3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おらず、正常稼働率は99.9%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5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平成25年11月18日から11月29日までの期間で、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとして75点を上回る結果となった。

さらに、本アンケート調査の自由記述欄に意見を記述した利用者379名中、75名がヘルプデスクの対応に謝意を示す記述があったこと。また質問1（対応者の対応（言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応））の満足度でも230名が満足と回答しており、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、本部（東京）、大阪本部、研究所（千葉市）に設置されたヘルプデスク間で業務遂行上発生する様々な課題・問題点等を共有することを目的に、TV会議システムによる打合せを定例的に実施して、システム知識のレベル向上に努めている。また、ヘルプデスクへの問合せ内容のうち、よくある質問について取りまとめたFAQを作成し、ヘルプデスクのデータベースとして共有することにより、問合せに対する業務効率化と回答内容の正確性を高めるなど、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、共通システム基盤コンピュータシステムで提供する標準サービスや、機構内で使用される各種業務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より、役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。

6 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。

① 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る

法令違反行為等を行った事案はなかった。

- ② 機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 今回の入札は1者応札であったが、入札にあたっては、入札監理小委員会におけるご指摘等を踏まえ、下記のとおり要件を運用管理業務の質の維持に必要な最低限に緩和するなど、2者応札であった前回入札時（市場化テスト導入前）の実施要項の内容から可能な限りの改善を図ったところである。

イ) 応募資格：予定価格に基づく対象等級は「A等級」のところ「A又はB等級」に対象等級を拡大緩和

ロ) 要員数：10名から8名へ人数を削減緩和

ハ) 要員資格：別紙に示すとおり資格要件を緩和

このように実施要項においては、入札に参入し易い環境が整備されていたと言える。しかしながら、入札資料配布者と入札説明会双方で15者が関心を示し、うち2者（落札業者以外）は秘密保持誓約書を機構に提出し資料の閲覧も行ったにもかかわらず、1者応札になったことについて考えられる要因としては；

- ・当初、事業開始は平成25年4月を予定していたところ、市場化テスト1期目ということで不慣れもあり入札に向けた手続きに手間取ったことから、実際の開始が同年5月へ後ろ倒しとなって通常の事業年度とずれが生じた。
- ・この結果、民間事業者にとっては4月の1か月間技術者を待機させておくことになり、一部の事業者から敬遠された。
- ・また、全体的なスケジュールにも遅れが生じ、公告日から入札関係書類受領期限までの期間、および落札決定から契約開始までの期間が短くなったことも影響した。実際に、資料を閲覧したが応札しなかった業者に対してヒアリングを実施したところ、「準備期間が短く提案書作成の時間が足りない。」等のコメントがあった。

- 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 従来経費からの節減率は20%であり、経費節減の効果を上げている。

(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、新プロセスへ移行した上で、業者ヒアリングに基づく下記の改善を加えた実施要項により事業を実施することとしたい。

- ① 入札に向けた手続きを迅速化し、年度当初の4月1日より委託業務を開始する。
- ② 公示から応札までの期間を60日から70日程度確保できるよう入札業務の前

倒しを行うことで、民間事業者の提案書作成及び技術者確保のための日数を拡大させ、より入札に参加しやすい環境とする。

- ③ 落札者決定から委託業務開始までの期間を1か月（31日）程度見込み、委託業務の十分な引き継ぎができる期間を確保する。

以上