

平成29年5月19日
経済産業省大臣官房情報システム厚生課
情報システム室

民間競争入札実施事業

経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務の実施状況について（案）

1 事業の概要

経済産業省電子申請受付・審査等管理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26年4月から民間競争入札により実施している。

（1）業務内容

本システムには、オンラインによる申請・届出を、原則として24時間365日受け付けるとともに速やかに処理できるように安定した運用が求められている。仮に障害・性能の低下等が発生すると、当省の業務に支障が生じ、ひいては、国民生活・企業活動に多大な影響を与えかねない。このため、本事業における業務内容は、本システムを安定稼働させるために必要な設定、稼働状況の監視、障害対応等の運用に係る業務及びシステムに係る問い合わせ対応等の技術支援を行うものである。

（2）契約期間

平成26年4月1日から平成30年3月31日までの4年間

（3）受託事業者

富士通株式会社

（4）実施状況評価期間

平成26年4月1日から平成29年3月31日までの3年間

（5）受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務における民間競争入札実施要項に記載された入札書類等を審査した結果、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。

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加点方式）により実施することとしており、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。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

評価事項	測定指標	評価								
業務の内容	<p>「経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用管理業務 民間競争入札実施要領」の2 (3)「経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用管理業務の内容」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されており、サービスの質は確保されている。</p>								
経済産業省電子申請受付・審査等管理システムの稼働率	<p>(ア) 稼働率とは、冗長化構成されている部分及び冗長化されていない部分の各々が、表1の「1か月の稼働予定時間」に対する実際の稼働時間（「1か月の稼働時間」）の割合とする。</p> <p>(イ) 冗長化構成されている部分のうち、一部分が停止した場合であっても、冗長化構成されている部分の機能に支障を来さなかった場合には、停止時間として取り扱わないこととする。また、本番系機能が停止したことにより、テスト系機能を停止して本番系機能に切り替えて稼働させる場合、本番系機能として稼働している時間はテスト系機能の停止時間として取り扱わないこととする。</p> <p>(ウ) (イ)の場合においても、冗長化されている部分のうち、複数置かれている部分の半分を超えて停止した場合には、停止時間として取り扱う。</p> <p>(エ) 計画された停電及び定期保守のため、冗長化されている部分の機能が停止する場合には、停止時間として取り扱わない。</p> <p>(オ) その他当省側に責任があることが確認できた場合には、停止時間として取り扱わない。</p> <p>(カ) 稼働率は、次の計算方法で求めること。</p> $\text{稼働率 (\%)} = \frac{\text{1か月の稼働予定時間} - \text{停止時間}}{\text{1か月の稼働予定時間}} \times 100$ <p>(キ) 稼働率は、表1に定める値以上の稼働率であること。</p> <p style="text-align: center;">表1</p> <table border="1" data-bbox="375 1646 1082 1944"> <thead> <tr> <th data-bbox="375 1646 790 1713">対象範囲</th> <th data-bbox="790 1646 949 1713">30日間の稼働予定時間</th> <th data-bbox="949 1646 1082 1713">稼働率設定値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="375 1713 790 1836">(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) 窓口連携サーバ(本番系) (3) 運用監視兼仮想化管理サーバ (4) 統合ストレージ</td> <td data-bbox="790 1713 949 1836" rowspan="2" style="text-align: center;">720時間</td> <td data-bbox="949 1713 1082 1836" style="text-align: center;">99.90%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 1836 790 1944">(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) 窓口連携サーバ(テスト系) (3) バックアップサーバ</td> <td data-bbox="949 1836 1082 1944" style="text-align: center;">95.00%</td> </tr> </tbody> </table>	対象範囲	30日間の稼働予定時間	稼働率設定値	(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) 窓口連携サーバ(本番系) (3) 運用監視兼仮想化管理サーバ (4) 統合ストレージ	720時間	99.90%	(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) 窓口連携サーバ(テスト系) (3) バックアップサーバ	95.00%	<p>正常稼働率は100%であるため、サービスの質は確保されている。</p>
対象範囲	30日間の稼働予定時間	稼働率設定値								
(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) 窓口連携サーバ(本番系) (3) 運用監視兼仮想化管理サーバ (4) 統合ストレージ	720時間	99.90%								
(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) 窓口連携サーバ(テスト系) (3) バックアップサーバ		95.00%								

<p>障害復旧時間</p>	<p>(ア) 障害復旧時間とは、本システム用機器等の障害が発生した時刻から障害復旧が確認できた時刻までに要した時間である。ただし、平日（行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条第 1 項各号に掲げる日以外の日をいう。以下同じ。）午後 6 時 15 分から次の平日午前 9 時 30 分までの時間帯については、障害復旧時間に含めないものとする。</p> <p>(イ) 障害が発生した時刻とは、運用監視ソフトウェアが障害を検知し通報した時刻又は担当職員が障害を連絡した時刻のいずれか早い方とし、障害復旧が確認できた時刻とは、運用監視ソフトウェアで障害復旧が確認できた時刻又は担当職員が障害復旧を直接確認した時刻のいずれか早い方とする。</p> <p>(ウ) 当省に責任があることが確認できた場合は、障害復旧時間の対象から除外する。</p> <p>(エ) 本システム用機器等の障害復旧時間として、1 回の障害当たり表 2 に定める時間以内に復旧すること。</p> <p style="text-align: center;">表2</p> <table border="1" data-bbox="368 987 1050 1319"> <thead> <tr> <th data-bbox="368 987 858 1059">対象範囲</th> <th data-bbox="858 987 1050 1059">障害復旧時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="368 1059 858 1200">(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) 窓口連携サーバ(本番系) (3) 運用監視兼仮想化管理サーバ (4) 統合ストレージ</td> <td data-bbox="858 1059 1050 1200">6時間以内</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1200 858 1319">(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) 窓口連携サーバ(テスト系) (3) バックアップサーバ</td> <td data-bbox="858 1200 1050 1319">12時間以内</td> </tr> </tbody> </table>	対象範囲	障害復旧時間	(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) 窓口連携サーバ(本番系) (3) 運用監視兼仮想化管理サーバ (4) 統合ストレージ	6時間以内	(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) 窓口連携サーバ(テスト系) (3) バックアップサーバ	12時間以内	<p>本システム用機器等において障害によりシステムが停止したことは無かったため、サービスの質は確保されている。</p>
対象範囲	障害復旧時間							
(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) 窓口連携サーバ(本番系) (3) 運用監視兼仮想化管理サーバ (4) 統合ストレージ	6時間以内							
(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) 窓口連携サーバ(テスト系) (3) バックアップサーバ	12時間以内							
<p>セキュリティ上の重大障害件数</p>	<p>個人情報、施設等に係る情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏洩の件数は 0 件であること。</p>	<p>セキュリティ上の重大障害件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。</p>						
<p>システムの運用上の重大障害件数</p>	<p>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>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。</p>						

<p>運用支援業務に係る利用満足度調査</p>	<p>業務開始後、年に1回の割合で担当職員に対して、次の項目の満足度について別紙2「経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務に関する満足度調査」に示したアンケートを実施し(すべて回収すること)、その結果として、平均スコア75点以上を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合せから回答までに要した時間 ・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 ・担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) <p>各質問とも、「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)で採点し、各担当職員の4つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。</p>	<p>ヘルプデスク利用者の満足度調査のスコアは、以下に示すとおりで基準スコア以上であり、サービスの質は確保されていた。</p> <p>満足度スコア：76.9点(2回のアンケートの平均点)</p> <p>【1回目】 平成26年11月：75.3点</p> <p>【2回目】 平成28年9月：78.4点</p>
<p>問題解決率</p>	<p>担当職員及びシステム利用者である一般職員からの問い合わせを受け付けた時点から、以下の問題解決率を達成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・60分以内に問題が解決できた件数の割合が、問い合わせ件数の80%以上であること。 ・1日の全問い合わせ件数のうち、次の平日の午後6時15分までに問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、100%であること。 	<p>担当職員及びシステム利用者である一般職員からの問い合わせに関する問題解決率は、100%が達成されており、サービスの質は確保されている。</p> <p>60分以内：100%</p> <p>次の平日の午後6時15分まで：100%</p>
<p>サーバ内データの定時バックアップ</p>	<p>運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップ及び自動バックアップが正常に完了しなかった場合に手動で取得するバックアップを併せ、必要なバックアップの取得率を100%とすること。</p>	<p>運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップ及び自動バックアップは、100%正常に完了している。</p>
<p>ウイルス情報の把握</p>	<p>本システムが、コンピュータウイルス等に感染し、又はその恐れがあると認められた場合、直ちに担当職員にその旨を通報する(ウイルスの種類を特定できる場合は、その種類及び考えられる危険性等を含む。)とともに、3分以内に緊急対処案を提案すること。</p>	<p>本システムが、コンピュータウイルス等に感染し、又はその恐れがあると認められたことは無く、サービスの質は確保されている。</p>
<p>ウイルス定義ファイルの更新</p>	<p>ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後3時間以内に適用されるように設定すること。</p>	<p>ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、1時間おきにベンダーのサイトにアクセスし適宜更新しており、サービスの質は確保されている。</p>

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

(1) 実施経費

平成26年4月1日から平成30年3月31日までの実施経費：115,200,000円

1か年（12か月）相当：115,200,000円÷契約期間48か月×12か月＝28,800,000円

(2) 経費節減効果

市場化テスト導入前

平成25年度：23,400,000円

節減額：23,400,000円-28,800,000円＝-5,400,000円

(3) 結果

2. の表にあるとおり、確保されるべきサービスの質における指標では全てにおいて要求を達成する結果となった。

なお、市場化テストの導入で、複数年契約をすることによって事業当初の経費を平準化することが可能となることで新規事業者の参入を見込んでいたが、結果は1社応札となっている。

4 民間事業者からの改善案による改善実施事項等

(1) DB容量の容量対策

DBサーバの容量が想定に比して逼迫する状態となったため、保存先の最適化、不要データの自動削除プログラムの提案を受け、これを利用。

(2) 不正アクセスの監視方法の改善

DBへの不正アクセスを監視、報告する手順について、事業者の提案を受けて改善

(3) アラート情報の選別

システム側から各種のアラートが発出されるが、典型的なものについての効率化を図るため、対処の手順を作成し、これを利用。

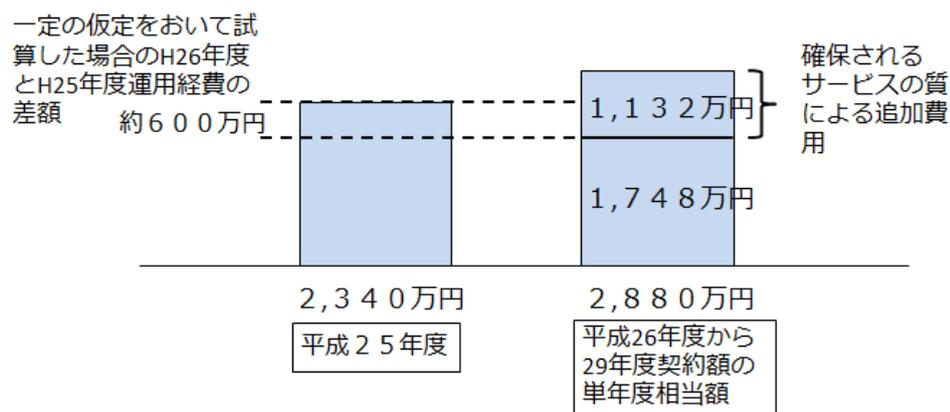
5 全体的な評価

以上のように実施項目において設定したサービスの質は確保されており、電子申請受付・審査等管理システムで提供するサービスは、十分かつ安定的に提供されており、本システムを安定稼働させるために必要な設定、稼働状況の監視、障害対応等の運用に係る業務及びシステムに係る問い合わせ対応等の技術支援を行うという目的は、達成しているものと評価できる。

経費については、平成26年度以降の経費において、直近である25年度の経費と比較して約23.

1%増加しているが、本事業を実施するにあたり、「確保されるサービスの質」が定量的に示されたことで、作業項目が追加されたと考えられるため、前年度の経費と一概に比較することは困難。

なお、一定の仮定において、平成25年度の契約内容に相当する経費を試算するとシステム運用費やセキュリティ管理費等において約6百万円の経費削減が図られていると考えられ、経費においても、市場化テストの効果があったものと評価できる。



6 今後の事業

(1) 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無かった。
- ②前回入札時（市場化テスト導入前）は単年度契約であったが、市場化テスト導入により、4年間の複数年契約とした。入札にあたっては実施要領に確保されるべきサービスの質が定量的に示されたことにより、初めて入札を検討する者においても、本事業の達成基準が明確に把握することができ、公平性は確保されたものと考えられる。
- ③競争性に関しては、新規事業者の参入を見越し、事業経費の平準化を図るために、市場化テストを導入し、複数年契約による事業としたことに問題はなかったと考えられる。
- ④本事業の確保されるべきサービスの質においては、全ての項目において目標を達成しているので設定した「確保されるサービスの質」は妥当と考えられる。

(2) 上述のとおり、本事業については、総合的に判断すると、今回の市場化テストにおいて十分な成果が得られたものと評価される。

ただし、今回の市場化テストに関しては、市場化テスト導入前のシステムと導入後のシステムが異なり、また、今回の入札から「確保されるサービスの質」を明確化したため、運用支援業務の経費について、導入前と導入後で一概に比較することが出来なかったことから、次期事業においても、継続して複数年契約で事業を行うことで市場化テストの効果を再度評価することとする。