

平成 30 年 1 月 19 日

国土交通省

## 民間競争入札実施事業

「国土交通省本省行政情報ネットワーク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

「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 26 年度から国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務を実施している。

## (1) 業務内容

別途調達した国土交通省本省行政情報ネットワークシステムのクライアント PC 及びサーバを安定的かつ適切に稼働させるための運用管理業務並びに職員がシステムを利用する上での操作支援や各種問い合わせ及び障害等への的確な対応のために必要なヘルプデスクサービス業務を行っている。

## (2) 契約期間

平成 27 年 2 月 1 日から平成 31 年 1 月 31 日まで

## (3) 受託事業者

富士通株式会社

## (4) 実施状況評価期間

平成 27 年 2 月 1 日から平成 29 年 10 月 31 日まで

## (5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 4 者（富士通株式会社、新日鉄住金ソリューションズ株式会社、日本コムシス株式会社、株式会社日立システムズ）から提出された技術提案書について審査した結果、必須審査項目評価基準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 26 年 11 月 5 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）により富士通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

国土交通省本省行政情報ネットワーク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 26 年 7 月。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評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	<p>「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」に示す業務を適切に実施すること。</p>	<p>月次及び週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、サービスの質は確保されている。</p>
サービスレベルアグリーメント (SLA)	<p>A. 問い合わせの回答率 (月平均回答率)</p> <p>利用者等からの問い合わせ (運用管理業務及びヘルプデスクサービス。受注者の知見の範囲内で回答できないものを除く。) に対する 24 時間以内の回答率が 95%以上 (月平均) であること。</p> <p>回答率は以下の計算式による。なお、24 時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者等からの問い合わせに対し、24 時間以内 (問い合わせから 24 時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該 24 時間後に相当する時刻まで) に回答することをいう。</p> $\text{回答率 (\%)} = (\text{一月あたりの 24 時間以内の回答数}) \div (\text{一月あたりの問合せ数}) \times 100$	<p>月次及び週次報告による業務内容を確認したところ、各月の問い合わせの回答率は 95.2%以上であり、平均値は 97.3%となっているため、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>B. 障害対応時間</p> <p>(a) 利用者等からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から 15 分以内に一次切り分けを行うこと。また、切り分け結果を監督職員に報告すること。</p> <p>(b) 機器等の障害について、機器等調達業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一次切り分け結果から 15 分以内に連絡すること。また、機器等調達業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。</p> <p>(c) 本 SLA については、通常業務時間内に発生した障害を SLA の測定対象とする。</p>	<p>月次及び週次報告による業務内容を確認したところ、15 分以内に一次切り分けが完了した件数の割合は 100%であり、サービスの質は確保されている。</p>

<p>C. 作業遅延の件数</p> <p>監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0 件であること。対象となる作業を以下に示す。なお、所定の期日は、監督職員と受注者との間で協議の上定める。</p> <p>①ウイルス対策、セキュリティパッチ適用等のセキュリティ管理</p> <p>②クライアント PC の設置、ソフトウェアインストール等の職員用端末管理</p> <p>③クライアント PC の貸出し、設定、リストア等の貸出し機器管理</p> <p>④アカウント登録、権限変更、削除等のアカウント管理</p> <p>⑤人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理</p> <p>⑥IP アドレスの付与、DNS サーバへの登録等の構成管理</p>	<p>作業指示のあった内容について、所定の期日以内に体制等を整え対応準備が完了した件数の割合は 100%であり、サービスの質は確保されている。</p>
<p>D. ヘルプデスク利用者満足度調査</p> <p>業務開始後、年に 1 回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問い合わせから回答までに要した時間</li> <li>・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</li> <li>・ 回答又は手順に対する結果の正確性</li> <li>・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）</li> </ul> <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、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。</p>	<p>ヘルプデスク利用者満足度調査のスコアは、平成 27 年度、平成 28 年度とも基準スコア（75 点）を上回っており、サービスの質は確保されている。</p> <p>（詳細は別紙）</p>
<p>E. 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム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を発生させないこ</p>	<p>運用上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>

	と。	
セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報の漏えいを発生させないこと。	セキュリティ上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。

### 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 27 年 2 月から平成 31 年 1 月までの実施経費：239,040 千円

1 か年（12 か月）相当：59,760 千円・・・①

#### （2）経費削減効果

市場化テスト導入前

平成 26 年 4 月から平成 27 年 1 月までの実施経費：67,500 千円

1 か年（12 か月相当）：81,000 千円・・・②

削減額（1 か年（12 か月相当））：②－①＝21,240 千円

削減率：△26.2%

#### （3）評価

市場化テスト実施前経費と比較し、1 か年（12 か月相当）で約 26.2%（21,240 千円）の経費削減効果があった。

### 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

##### ・FAQの充実

ヘルプデスクに寄せられた利用者からの問い合わせについて集計・分析し、問合せが多い事項については、FAQ の更新を行うことで内容の充実を図ることにより、利用者の利便性を向上させた。

##### ・予備機の常時確保等

クライアント PC の増設依頼の増大から、予備機の貸出が増加傾向であるが、

予備機の常時確保や設定・アップデート作業の最適化等の対策をとることで、準備時間の短縮を図り、従来出来なかった即日貸出を可能にした。

## (2) セキュリティ対策の強化

### ・不審メール対応の手順追加

不審メールを受信した宛先にメーリングリストが含まれる場合は、別途契約をしている基盤システムのサービスデスクにメーリングリストメンバー及び開封状況を確認し報告するフローを追加することにより、セキュリティ強化の体制が図られた。

### ・アプリケーションの設定

ウイルス検知等されたアプリケーションを使用できないよう、その都度設定し全てのクライアント PC での動作不可とすることで、ウイルス等の脅威を未然に防止し、セキュリティ強化を行った。

## (3) 運用の効率化

### ・パッチ適用作業の一元化

随時パッチの検証、適用を実施していたところ、作業工数が増大しているため、緊急以外のパッチについてはマイクロソフトのセキュリティパッチ適用時期と合わせて実施したことから運用の効率化が図られた。

## 5. 全体的な評価

平成 27 年 2 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、業務 1 年目には基準スコアの 75 点を大きく上回る平均 86.1 点に達しており、業務 2 年目には、平均 87.3 点に達した。業務 2 年目の集計結果では、各項目について、「満足」または「ほぼ満足」とする回答が約 83.7%、「普通」とする回答とあわせると約 96.7%を占めていることから、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、報告書等により運用状況を確認したところ、本業務に起因する、個人情報、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいや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、本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、締結したサービスレベルアグリーメント (SLA) の保証値を満たしている。

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、国土交通省本省行政情報ネットワークシステムにおける運用管理業務は、本システムの運用に係る業務の確実な実施及び本システムの利用者への安定的なサービスの供給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た事実、業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 当省には、外部有識者で構成された委員会による、実施状況のチェックを受ける体制を予定している。
- 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、目標を達成している。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約 26.2%の経費削減効果があった。

### (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。

## ヘルプデスク利用者満足度調査

## 1. 調査対象者

各年度の2月に本省クライアントPCを利用している職員(約5,300名)を対象

## 2. 集計結果

## (1)平成27年度

選択項目 (配点)	回答数					平均点
	満足 (100)	ほぼ満足 (80)	普通 (60)	やや不満 (40)	不満 (0)	
Q1 問い合わせから回答までに要した時間	47.2%	31.4%	16.6%	3.8%	1.0%	83.8
Q2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	50.3%	32.4%	15.3%	1.3%	0.8%	85.9
Q3 回答又は手順に対する結果の正確さ	52.8%	29.1%	15.1%	2.3%	0.8%	86.0
Q4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	59.9%	24.5%	15.3%	0.3%	0.0%	88.8
					全体平均	86.1

## (2)平成28年度

選択項目 (配点)	回答数					平均点
	満足 (100)	ほぼ満足 (80)	普通 (60)	やや不満 (40)	不満 (0)	
Q1 問い合わせから回答までに要した時間	57.7%	23.8%	12.5%	2.4%	3.6%	85.2
Q2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	56.5%	26.6%	14.9%	0.4%	1.6%	86.9
Q3 回答又は手順に対する結果の正確さ	59.7%	24.2%	12.5%	2.4%	1.2%	87.5
Q4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	65.3%	21.0%	12.1%	0.4%	1.2%	89.5
					全体平均	87.3

## 3. スコアの算出方法

業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持すること。

- ・ 問い合わ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)

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、それぞれの項目に対し回答の平均スコア(100点満点)を算出する。