

平成 30 年 5 月 11 日

農林水産省大臣官房広報評価課情報管理室

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

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 27 年度から農林水産省 LAN(共通システム)における運用管理業務を実施している。また、市場化テスト対象事業としては、現在 2 期目である。

(1) 業務内容

農林水産省行政情報システムの運用管理業務の業務内容は以下のとおりである。

「農林水産省行政情報システム機器賃貸借及び保守業務」及び「統合ネットワークサービス提供業務」に係る運用管理業務を一元的に統括する。また、運用管理事業者は行政情報システムの運用において、関連する事業者を適切に管理すること。

なお、具体的な業務は以下のとおり。

- (ア) 運用管理業務のプロジェクト管理業務
- (イ) サービスデスク業務
- (ウ) ヘルプデスク業務
- (エ) 情報セキュリティ管理業務
- (オ) 監視業務
- (カ) 保守業務 (農林水産省本省におけるネットワークスイッチの保守)
- (キ) 構成管理業務
- (ク) 性能管理業務
- (ケ) サービスレベル管理業務
- (コ) データバックアップ管理業務
- (サ) 障害対応業務
- (シ) サイバー攻撃対策業務
- (ス) 脆弱性対策業務
- (セ) B C P (業務継続計画) 対応業務
- (ソ) 行政情報システムの運用設計支援業務
- (タ) 職員教育支援業務
- (チ) 報告業務

(2) 契約期間

平成 27 年 8 月 17 日から平成 31 年 3 月 31 日までの 3 年 8 か月間

(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 28 年 1 月 1 日から平成 29 年 12 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者は 1 者であり、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満たしていた。平成 27 年 7 月 31 日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、総合評価(加算方式)を行い、上記受託事業者が落札者となった。

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。

■確保されるべき対象業務の質

本業務の効率化及び品質向上並びに円滑化を図るため、以下の事項を含むサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結すること。

以下の事項を含むサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結しており、サービスの質は確保された。

評価事項	測定指標	評価
ア 業務内容	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。	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、サービスの質は確保された。
イ 行政情報システム の主要サービスの稼働率	計画的な停止時間を除き、行政情報システムの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。 なお、稼働率は各サービス毎に以下の計算式で計算する。	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、評価期間中の平均は 100%であるため、サービスの質は設定どおり確保された。

	<p>稼働率(%) = { 1 - (1 か月の部分停止時間^{注1} ÷ 1 か月の稼働予定時間^{注2}) } × 100</p> <p>注1 : 1 か月の部分停止時間 = 停止時間 × (停止の影響を受けたユーザ数 ÷ 全ユーザ数)</p> <p>注2 : 1 か月の稼働予定時間 = (24時間 × 1 か月の日数) - 計画停電等による停止時間</p>	
ウ サービスデスク及びヘルプデスク利用満足度調査結果	<p>運用開始後、サービスデスク及びヘルプデスクのユーザに対して、次の項目の満足度について年に1回の割合でアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点）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 ・回答及び手順に関する説明の分かりやすさ ・回答及び手順の正確性 ・サービスデスク及びヘルプデスクの応対（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、各ユーザの4項目への回答の平均スコア（100点満点）を算出する。</p>	<p>評価期間中、計2回調査を実施した。いずれも基準スコア（75点）以上であり、サービスの質は設定どおり確保された。</p> <p>■平成28年度調査結果 76点</p> <p>■平成29年度調査結果 86点</p>
エ 情報セキュリティ上の重大な事故の防止	<p>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を契約履行のためだけに用いること。</p>	<p>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は0件であるため、サービスの質は設定どおり確保された。</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

今回（平成28年1月1日から30年3月31日まで）実施経費：583,698,877円

1か年（12か月）相当：583,698,877円 ÷ 実施期間27か月 × 12か月

=259,421,723円・・・①

(2) 経費削減効果

前回（平成 25 年 4 月 1 日から 27 年 12 月 31 日まで）実施経費：423,130,275 円

1 か年（12 か月）相当：423,130,275 円 ÷ 実施期間 33 か月 × 12 か月

= 153,865,555 円・・・②

削減額（1 か年相当）：②－①＝△105,556,168 円

削減率：△68.6%

(3) 評価

前回の業務である平成 25 年 4 月から 27 年 12 月までと、1 か年（12 か月）相当に換算した経費で比較した場合、105,556,168 円（68.6%）の経費が増加している。これは、①平成 28 年 1 月における本省 LAN システムへの地方支分部局等の LAN システムの 1 次統合により、ユーザ数の要件が 5,500 から 13,000 へ規模が拡大するとともに、昨今の中央省庁のセキュリティ事案の発生状況等に鑑み、情報セキュリティ対策に係る機能要件の強化を行ったことにより、業務量が増加したこと、②ユーザ数の拡大に伴い、問合せ対応業務の増加が見込まれたことから、ヘルプデスク専用回線を前回の業務では 3 回線としていたところを今回の業務では 5 回線（繁忙期は 8 回線）とする要件としたこと、③平成 27 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、本業務における経費削減には至っていないが、以下のとおり 1 ユーザあたりの 1 か年（12 か月）相当に換算した経費で比較してみた場合には、本省と地方支分部局等の LAN システムの統合による業務効率化が現れている。

(ア) 今回（平成 28 年 1 月 1 日から 30 年 3 月 31 日まで）実施業務における 1 ユーザあたりの 1 か年相当：259,421,723 円 ÷ ユーザ数 13,000 = 19,956 円

(イ) 前回（平成 25 年 4 月 1 日から 27 年 12 月 31 日まで）実施業務における 1 ユーザあたりの 1 か年相当：153,865,555 円 ÷ ユーザ数 5,500 = 27,976 円

4 請負事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 利便性の向上

(ア) システム更改(一次集約)に対応

システム更改による職員の混乱や構築直後で発生する不具合等に対応すべく、事業者が主体となってヘルプデスク・サービスデスク人数体制の増強及び他事業者間の取りまとめを行った。結果、構築直後に相当数あった課題等を半年以内に 0 件とすることへ大きく貢献した。

(イ) 繁忙期対応における問題解決率の向上

異動期などの繁忙期対応において、長引く対応や複雑な対応はヘルプデスク管理者が巻き取り、オペレーターがより多くの電話に出ることで問題解決率の向上が見られた。

(ウ) 朝時間帯の対応(ヘルプデスクにおける回線/要員体制)

主にヘルプデスクにおいて、体制の見直しを提案・対応し、地方職員等の早朝問合せニーズに対応した。結果、満足度調査でも肯定的な意見が大半となり、点数も76点から86点へ大幅に改善した。

(エ) タブレット端末、無線アクセスポイント等の追加要件に対応

新種別の省内接続用端末の要望に対し、検証や妥当性の確認を事業者が主体的に対応し、利用形態の多様化に寄与した。

(2) セキュリティ対策の強化

(ア) セキュリティ支援担当との密な連携

セキュリティ支援要員とサービスデスクを同スペースに配置し、セキュリティ事案発生時より密に連携し、また早急に対応している。

(イ) クライアント端末を都度リカバリし情報漏えいリスクを管理

クライアント端末回収時に、データ削除等だけでなくリカバリ(工場出荷状態への完全初期化から再キッティング)することにより、時間は要するものの高いセキュリティレベルを維持するよう努めている。

(3) 運用の効率化

(ア) 人事異動期の体制

人事異動期には、都度ヘルプデスク及びサービスデスクの体制を状況に応じて見直し、実際に増員及びシフト再考等を提案・対応してきた。

(イ) 業務マニュアル化、詳細可視化

システム更改・一次集約等により変更・追加された各機能及び要件に対し、都度マニュアルの見直し及び対応詳細の可視化を実施し、対応の属人化防止及び対応レベルの均一化を図ってきた。

(ウ) サービスマネージャ及びリーダーの各2名体制化

サービスマネージャ及びサービスデスク管理者、ヘルプデスク管理者、ヘルプデスクスーパーバイザーを各2名にすることで、増加する要件や対応品質向上を実施してきた。

5 全体的な評価

本事業は、実施期間中に受託事業者が業務改善指示を受ける、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。報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、稼働率99.9%以上が確保されており、当初想定した運用が適切に行われていると言える。また、本業務のユーザ利用満足度調査を実施したところ、基準スコア(75点)を上回る平均86点に達していることから、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。

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、農林水産省行政情報システムの運用管理業務は、農林水産省における行政業務を確実に実施するため、本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

本事業については、LAN システムの統合による業務効率化が図られており、かつ提供されているサービスの質は測定指標を達成しているなど、総合的に判断すると良好な結果が得られている。他方、本事業は競争参加資格を「A」「B」等級に拡大し調達を行ったが、結果として1者応札となり課題が残ったことから、市場化テストによる民間競争入札を継続して実施することとしたい。

なお、業者決定後に行った、入札説明書取得者へのアンケート結果の分析により、1者応札となった理由として、要員や施設に求める要件が厳しかったことや契約締結後の準備期間が短かったことが考えられることから、①業務の品質確保に留意しつつ、業務実績・資格要件を緩和若しくは削除、②業務着手準備期間の十分な確保、③仕様書における業務内容の明確化等の民間事業者の参入促進に資する工夫が必要と考える。