

平成 30 年 5 月 11 日

独立行政法人 国立青少年教育振興機構

民間競争入札実施事業

(独) 国立青少年教育振興機構の事務用電子計算機システム運用維持管理業務の実施状況について

1 事業の概要

独立行政法人 国立青少年教育振興機構（以下、「青少年機構」という。）の事務用電子計算機システム運用維持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 28 年 4 月から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

情報基盤として構築された事務用電子計算機システム（以下「本システム」という。）を安全かつ円滑に運用し、安定的、効率的かつ確実な動作を維持するため、ヘルプデスク、稼働状況の確認・監視（死活監視）、定例・日常的な作業、障害発生時の対応、関連機器の運用維持管理作業を実施する。

(2) 契約期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までの 3 年間

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

(4) 実施状況評価期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの 24 か月

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（3 者）から提出された平成 28 年度から平成 30 年度までの事務用電子計算機システム運用維持管理業務に係る提案書等について審査した結果、当機構が定めた評価項目の要求を満たしていることを確認した。

平成 28 年 1 月 5 日に開札した結果、総合評価落札方式により、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターが予定価格の範囲内で落札した。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「事務用電子計算機システム運用維持管理業務 実施要項」（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システム等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ため、確保されるべきサービスの質（SLA 締結有り）の達成状況に対する青少年機構の評価は、次のとおり。

評価事項	達成目標	達成状況及び評価
ア. 業務内容	本業務を適切に実施すること。	月次報告による業務内容を 確認したところ、運用維持

		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。
イ. 電算システムにおける各システムの稼働率	各システムの稼働率は99.3%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。 稼働率 (%) = {1 - (1か月の停止時間) ÷ (1か月の稼働予定時間)} × 100 (※1か月の稼働予定時間は計画停電等を除く) 稼働率	稼働率は100%であるため、サービスの質は確保されている。
ウ. ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施(回収率は85%以上)し、その結果の基準スコア(70点以上)を維持すること。	スコアは以下に示す通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。 【スコア】(平成28年度/平成29年度) ● 問い合わせから回答までに要した時間 89.5点/94.8点 ● 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ 88.3点/93.3点 ● 回答又は手順に対する結果の正確性 89.3点/93.8点 ● 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) 89.6点/95.0点
エ. 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漏えいの件数は0件であること。	件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
オ. 電算システム運用上の重大障害件数	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	件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

	は0件であること。	
カ. 目標復旧時間	主要サービスの稼働率を踏まえたサービスごとの目標復旧時間は1か月当たり120分程度であること。	全月で達成基準を満たしているため、サービスの質は確保されている。
キ. 基準時間完了率	メール（電話）による問い合わせがあった時点から、60分以内に問題が解決できた件数が、問い合わせ件数の割合が70%以上であること。	全月で達成基準を満たしているため、サービスの質は確保されている。
ク. 当日中の回答率（一時回答含む）	職員からの問い合わせに対する当日中の回答率は98%以上であること。	全月で達成基準を満たしているため、サービスの質は確保されている。
ケ. サーバ内データの定時バックアップ	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は、定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。	全月で達成基準を満たしているため、サービスの質は確保されている。
コ. ウイルス情報の把握	電算システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、2時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。この際、最新のウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。	全月で達成基準を満たしているため、サービスの質は確保されている。
サ. ウイルス定義ファイルの更新	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24時間以内又は次回PC起動時に適用されていること。	全月で達成基準を満たしているため、サービスの質は確保されている。
シ. 業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数	業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数が年1件以内であること。	全月で左記事象は発生していないため、サービスの質は確保されている。
サービスレベルアグリーメント（Service Level	本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、	SLAを締結している。

Agreement) の締結	上記ア～シに示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結する。	
----------------	---	--

アンケート調査結果スコア：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、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（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

平成 28 年 4 月から平成 31 年 3 月までの実施経費：42,220,800 円

1 か年（12 か月）相当：14,073,600 円・・・①

(2) 経費節減効果

平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月までの実施経費：14,985,000 円・・・②

削減額（1 か年（12 か月相当））：②－①＝911,400 円 削減率：△6.1%

(3) 評価

市場化テスト実施前と比較し、1 か年（12 か月相当）で約 6.1%（911,400 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

(1) 利便性の向上

- ・利用者からの問合せの多い項目に対して FAQ コンテンツの作成、追加をすることにより、利便性の向上を図るとともに、問合せに対応する職員及びヘルプデスク要員の負荷を軽減した。
- ・ヘルプデスクが管理する貸出可能機器一覧及びそれらの貸し出し状況をクラウド上で公開することで、利便性の向上を図るとともに、問合せに対応する職員及びヘルプデスク要員の負荷を軽減した。

(2) セキュリティ対策の強化

- ・アカウント削除を申請の翌月末に実施をしていたが、長くて 1 ヶ月間使用されないアカウントを保有することとなり、他者の侵入等があった場合も把握できない状態であったが、申請書に削除希望日の入力欄を追加し、保有期間を最短にできるようにした。
- ・利用者が端末を管理者権限で使用していたため、申請することなくアプリケーションをインストールできる状態であったが、Power Users に権限変更することで、申請したうえで許可を得ないとインストールできないようにした。

5 全体的な評価

- (1) 平成 28 年 4 月から平成 30 年 3 月（2 年間）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28年4月から実施している本事業について、ヘルプデスク利用者アンケート調査として、ヘルプデスク利用者を対象に年度末に2年間アンケートを実施したところ、4項目すべてにおいて基準スコアの70点を上回り、平均91.6点のスコアを達成する結果となり、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、増加傾向にある標的型メールなどの高度サイバー攻撃に対して、政府を横断した監視システムから入手する情報を利用した迅速な対処を実施したほか、日々の業務を通じた改善提案を複数行っており、ヘルプデスク業務に対する積極的な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、事務用電子計算機システムを中心とした、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、電算システムの安定的な稼働及び運用という目的は、達成しているものと評価できる。

6 今後の事業

- (1) 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、あるいは業務にかかる法令違反行為等を行った事案はなかった。
 - ② 当機構には、外部有識者で構成された「契約監視委員会」という、入札及び契約の点検・見直し等を行う委員会が既設されており、本委員会の枠組みの中で実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
 - ③ 本事業入札においては、3者からの応札があり、競争性は確保されていた。
 - ④ 確保されるべきサービスの質に係る達成目標について、目標を達成していた。
 - ⑤ 経費について、市場化テスト実施前と比較し、約6.1%の経費削減効果があった。
- (2) 以上のことから、本事業について総合的に判断すると良好な実施結果を得られており、「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、市場化テストを終了することとし、次期事業については青少年機構において行うこととしたい。

なお、終了後も公共サービス改革法の民間競争入札のプロセスを通じて進めてきた公共サービスの質、実施期間、入札手続及び情報公開に関する事項を踏まえた上で、自ら公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていくこととしたい。

以上