

平成30年6月8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

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	<p>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、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3期目である（2期目より新プロセスにて実施）。</p> <p>本事業における業務内容は、機構が別途契約するシステム基盤における運用管理、データ管理、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、本部（東京）、大阪本部、アジア経済研究所（以下「研究所」という。）に要員を配置して実施するものである。</p>
実施期間	平成29年4月1日から平成31年3月31日までの2年間
受託事業者	日本電気株式会社
契約金額（税抜）	実施経費：150,484,800円 (単年度当たり：75,242,400円)
入札の状況	<p>1者応札（資料配布＝7者、説明会参加＝7者/予定価格内0者）</p> <p>総合評価方式（加算方式）により実施。</p> <p>平成29年2月13日の提案書提出期限までに、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。</p> <p>平成29年2月16日に開札した結果、予定価格の範囲内での応札者がなく、ただちに再度・再々度の入札を行ったが、予定価格の範囲内での応札がなかった。</p> <p>その後随意契約の交渉を行い、1者より予定価格の範囲内での</p>

	価格提示があったため、日本電気株式会社と契約を締結した。
事業の目的	<p>機構では、基本システムの共通化及びシステム運用管理の共同化を図り、業務運営の効率化、情報セキュリティレベルの向上に資するシステムの共通化・集約化を実現することとしている。</p> <p>また情報システムの監視・診断等運用管理に係る定常業務については、費用対効果を考慮のうえで更なる外部委託を進めることを念頭に機構全体として統一されたサービスレベル合意（SLA）を策定し、サービスレベルの管理を徹底することとしている。</p> <p>さらに情報システムの管理にあたっては構成変更等を常に反映した情報システムの可視化（ドキュメント化）を行うことで、全体最適を促進できる体制を強化することとしている。</p> <p>これらのことより、運用管理業務のサービスレベルに基づき、より効率的かつ経済的な運用管理業務を行うために、当該運用管理業務を外部委託するものである。</p>
選定の経緯	<p>平成24年度市場化テスト事業として指定され、平成25年度より実施、平成27年度より新プロセスに移行後2期目となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年5月～平成27年3月（通常プロセス） ・平成27年4月～平成29年3月（新プロセス1期目） ・平成29年4月～平成31年3月（新プロセス2期目）
特記事項 (改善指示・法令違反行為等の有無)	特になし。

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 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。

①実施状況

アンケート実施時期：平成30年1月29日から2月9日まで

対象者数：2,823名

回収数：683名

回収率：24.2%

②評価

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。

【満足度調査スコア】※1

・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：93.3点

・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：91.2点

・回答又は手順に対する結果の正確性：90.9点

・問合せから回答までに要した時間：86.5点

全項目の平均満足度スコア：90.5点

※1 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）。

(2) システムの可用性について、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動している時間の比率は、各月ごとに98%以上であること。

①実施状況

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99.92%であった。

②評価

目標を達成し、サービスの質は確保された。

(3) セキュリティの重大障害の件数について、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。

①実施状況

セキュリティの重大障害の発生回数は0件であった。

②評価

目標を達成し、サービスの質は確保された。

(4) システムの重大障害の件数について、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。

①実施状況

システムの重大障害の発生回数は0件であった。

②評価

目標を達成し、サービスの質は確保された。

(5) 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。

①実施状況

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た。

②評価

運用管理業務が適切に実施され、サービスの質は確保された。

(6) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

【事例1】

①実施状況

ウイルス対策ソフトのアップデートと同ソフトによるPC内データのスキャン作業を過去は平日の日中に実施していた。このことで平日日中のネットワーク負荷が増え、利用者のPCのパフォーマンス（処理速度）が遅いという声があった。そのため、平成30年1月よりアップデートを夜間に行うように設定を変更し、その結果、業務時間中のネットワーク負荷およびPC負荷も軽減し、業務時間帯のPCのパフォーマンスが維持できることで業務効率が向上した。

しかし、夜間アップデートの場合には、電源が落ちているPCにはスキャン作業が実施されないため最新版へのアップデート作業が想定よりも滞ることが発生した。そのため平成30年2月より毎週火曜日の午前と午後に稼働中のすべてのPCに対

し「本日はウィルス対策ソフトのアップデートとスキャン作業が行われるためPCの電源は切らずに帰宅するように」とのメッセージがポップアップする仕組みを取り入れた。

②評価

ウィルス対策ソフトのアップデートとスキャン作業の実行率82.08%から87.84%へ約6ポイント向上し改善が見られた。

【事例2】

① 実施状況

平成29年12月から、業務上の都合でアドビ社のアクロバットをインストールしたPCで、メールソフトの動作が極端に遅くなる事象が発生した。平成30年3月に受託事業者の大阪担当が調査し、メールソフト上で利用するアドインソフトが動作遅延に大きな影響を与えていることを確認した。メールソフト動作遅延に関する情報を3拠点の担当者による会議で共有・検討し、同様のメールソフト動作遅延症状が出ているユーザに対し「アドビ社のアドオンオプションを外す」というアドバイスを行った。

②評価

ユーザのメールソフト動作遅延が解消され、業務の効率化が図られた。

2. 実施経費についての評価

項目	金額等
従前経費 (A)	85,200,000円 (平成24年度)
実施経費 (B)	75,242,400円 (平成29年度)
削減額 (C) = (A) - (B)	9,957,600円
削減率 (C/A×100)	△11.7%

※上記金額は税抜金額

3. その他（特記事項に係る経緯等）

なし

4. 評価委員会等からの評価

平成30年5月22日に評価委員会を開催した結果の意見等は以下のとおり。

(1) 市場価格を把握し予定価格積算の参考にするためにも、意見招請の過程で企業

から参考見積もりを聴取することを奨める。

- (2) 現状は常駐要員を8名おくことが要件になっているが、常駐人数要件を緩和できないか検討することを奨める。
- (3) 総合評価における価格点と技術点の構成比率が1:1となっているが、これを1:2に見直すことを奨める。
- (4) 入札参加資格でI SMS認証及びプライバシーマークの認定を取得していることが要件とされているが、本業務における個人情報の取り扱いを鑑み、I SMS認証だけにすることを検討しても良いのではないか。
- (5) 平成29年4月から平成30年3月までの実施業務については、全ての項目で評価基準が達成されており特段の課題はない。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

事業全体を通じた実施状況の評価は以下のとおりである。

①平成29年4月から平成30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99.92%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29年4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を平成30年1月29日から2月9日まで実施した結果、4項目すべてにおいて基準スコアの75点を上回り、平均90.5点の満足度を達成する結果となった。

また、昨年のアンケート実施結果は、対象者数1,980名、回答者数が504名、回収率は25.5%であったが、今年の実施結果と比べると、今年は回収率は0.8ポイント低下したものの回答者数が179名増加した。回答者数の増加要因として、受託事業者からの提案により、アンケートの実施についてイントラネットの掲示板に掲載することに加え、機構内の各種会議でアンケートへの協力を要請したほか、アンケートの対象となるユーザ全員へメールを出し、協力を呼び掛けたことにより回答者数が増えたものと推察される。他方、

回収率が低下した要因としては、過去は国内の利用者に対してアンケートをしていたものを、今回から海外事務所も含め和文と英文によるアンケートを実施することで対象者数は増加したものの、ヘルプデスクを直接利用したことがない利用者からは回答が得られなかったことと推察される。

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262名中、202名(77.1%)がヘルプデスクの対応に謝意を示す記述があったほか、質問1(対応者の対応(言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応))に対しても505名が満足・おおむね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受託事業者においては、引き続き増加傾向にある標的型攻撃メールや不審メールへの対応方法や基盤システムの保守会社より提供された技術情報を共有するため、本部(東京)、大阪本部、研究所(千葉市)のヘルプデスク間で、定期的または緊急にTV会議システムを活用した会議を開催し、知識を共有し、的確で迅速な対応が行われている。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を随時更新すると共に操作説明書を新規に作成するなど、ヘルプデスク業務における業務効率化と業務内容の高度化を図り、創意工夫が行われている。
- 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、システム基盤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。

(2) 今後の方針

今期入札にあたっては、入札監理小委員会の審議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、可能な限りの改善を継続して図ったものの、入札結果は応札者1者で、開札の結果は不落随意契約であった。

- 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」に対象等級の拡大緩和を前期同様に継続
- ロ) 常駐要員数：10名から8名への人数削減を前期同様に継続
- ハ) 要員資格：資格要件の緩和を前期同様に継続
- ニ) 応札期間：公示から応札までの期間を機構が定める50日から60日へ期間延長を前期同様に継続

ホ) 入札説明会：関西地区を地場としている会社でも、本入札へ応札しやすいように関西地区（大阪）にて別途入札説明会を新規に開催

へ) 引継期間：十分な引継ぎ期間として、1か月間（31日）確保を前期同様に継続

ト) 情報提供：機構に登録された情報システム会社や派遣会社へ本入札情報を提供・連絡し、応札の呼びかけを前期同様に継続

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、7者が入札資料配布を受け、入札説明会へ7者が参加し関心を示したにもかかわらず応札者が1者であったことから、応札しなかった企業へのヒアリングを実施した。その結果から推察される要因としては以下の2点である。

①本入札に対応できる技術者（複数名）を社内で確保することが難しい。

②確保できた場合でも、入札の結果落札できなければ確保した技術者の4月以降の処遇が確約できない。

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が、入札結果を踏まえ、次期事業においても新プロセスを継続することとし、事業者へのヒアリング結果および評価委員会での提案に基づく改善を加えた下記の内容を盛り込んだ実施要項により事業を実施することとしたい。

①入札スケジュール全体を更に1ヶ月ほど前倒しで実施し、開札会を1月中に開催できるようにすることで、引継ぎに十分な時間をかけられるようにするとともに、入札に参加し落札できない場合でも、集めた技術者を他の入札案件等に振り向けられるよう、時間的余裕を作る。

②常駐要員数、入札参加資格における取得認証についての要件緩和を検討する。

③引き続き、応札期間を機構が定める50日から10日間延長して60日を確保することで、応札希望者が提案書を作成するための時間をより長く確保する。

④引き続き、入札参加要件で複数の事業者（例：関東圏と関西圏の事業者）による共同事業体での参加を認める。

⑤引き続き、入札説明会を東京と大阪の2箇所で開催し、入札に関心を示す企業からの質問に直接回答できる機会を増やす。

⑥引き続き、機構に業者登録済み・未登録に関わらず、人材派遣会社や情報システム会社へ入札案件を直接連絡し、入札情報の提供を積極的に行う。

以上