

平成 31 年 2 月 1 日
独立行政法人中小企業基盤整備機構

民間競争入札実施事業 独立行政法人中小企業基盤整備機構 情報化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

1. 事業の概要

独立行政法人中小企業基盤整備機構情報化ネットワークシステム（以下、「本システム」という。）の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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、平成 29 年度から実施している。当該法律の下での本事業の運用は、第一期目である。

（1）業務内容

本システムは、当機構の利用者の利便性向上、業務の効率化、情報の共有化を図ることを目的に構築された情報基盤であり、当機構本部の基幹 LAN 及び各外部拠点（地域本部 9 ヶ所、事務所 2 ヶ所、中小企業大学校 9 校、復興支援センター 4 ヶ所（契約変更後 3 ヶ所）及び地方拠点約 30 ヶ所）に設置された構内ネットワークと、それら LAN を相互に接続した広域ネットワーク、インターネット接続用の設備並びにファイル共有システムや電子メールシステム、グループウェア等の情報共有システム等、約 30 台（契約変更後約 60 台）のサーバと約 2,200 台のクライアントパソコンから構成されている。

本システムの利用者は約 2,500 人であり、運用管理業務の業務実施日及び業務実施時間は、当機構の業務日の 8 時 30 分から 19 時である。ただし、障害対応や作業の性質上、当該時間帯にできない作業を実施する場合はこの限りではなく、一時的に異なる条件で作業が発生する場合がある。

本業務の内容は以下のとおり。

（ア）運用管理業務

- ① ネットワークシステム全般の管理運用
- ② クライアントパソコンの管理運用
- ③ サーバの管理運用
- ④ セキュリティ監視業務

（イ）ヘルプデスク業務

- ① ヘルプデスク業務

(2) 契約期間

平成 29 年 7 月 3 日から平成 32 年 3 月 31 日まで

(3) 受託事業者

NTT アドバンステクノロジー株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 29 年 9 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

応札希望者（6 者）のうち、書類条件不備のため失格となった 1 者を除く入札参加者（5 者）から提出された適合証明書を審査した結果、当機構が定めた要求項目が全て満たされていることを確認した。

入札価格については、平成 29 年 5 月 30 日に開札した結果、入札した全ての者が予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式により、NTT アドバンステクノロジー株式会社を落札予定者とした。

その後、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成 29 年 7 月 3 日に契約を締結した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札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機構の評価は、以下のとおり。

評価項目	測定指標	評価
ア. 本業務の内容	民間競争入札実施要項「2.3.本業務等の内容」に示す運用管理業務を適切に実施すること。	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。
イ. 本システムの稼働率	稼働率は 99%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。 稼働率 (%) = $\{1 - (1 \text{ か月の停止時間}) \div (1 \text{ か月の稼働予定時間})\} \times 100$	平成 30 年 5 月のみ 99.9%の稼働率で他の月はすべて 100%であり、サービスの質は確保されている。

	(※稼働率の計算には、計画停電や機器故障及びソフトウェアの瑕疵による稼働停止時間等を含まない)	
ウ. 障害対応時間	利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害事象が検出された場合、検出から15分以内に当機構に報告するとともに、速やかに一次切り分けを開始すること。当機構が重大と判断する障害発生時の対応で機器等納入事業者に指示・支援を仰ぐ場合には、機器等納入・保守事業者への連絡及び調整を行うこと。これらの場合においては、適宜状況報告を行い、切り分けた結果を当機構に報告するものとし、対応漏れ、報告漏れの件数が0件であること。	全ての月において対応漏れ、報告漏れ共に0件であり、サービスの質は確保されている。
エ. 本システム運用上の重大障害件数	請負者の責によりシステムが正常に稼働できない事態や、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障害の件数が0件であること。又、業務における支障の程度に関わらず作業ミスが発生した場合は、原因を明らかにし、再発防止策を策定の上、当機構に報告すること。	重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
オ. 問い合わせに対する応答率	ヘルプデスク受付時間内の入電に対する応答率が90%以上であること。 なお、応答率には問い合わせに即答できない場合など、問い合わせを受け付けた旨の応答も含むものとする。 メールによる利用者からの問い合わせに対しては、受信日当日を含む2営業日以内に全件応答すること。 なお、受付時間外に受け付けた問い	全ての月において入電応答率は90%以上、メール応答は全件となっており、サービスの質は確保されている。

	合わせ等については、翌営業日に受け付けたものとみなす。	
カ. ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	<p>本業務の開始後、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"> ・ 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） <p>各項目とも、「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>平成 30 年度に実施したアンケート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、サービスの質は確保されている。</p> <p>【アンケート調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせから回答までに要した時間 86.9 点 ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ 87.2 点 ・ 回答又は手順に対する結果の正確性 88.3 点 ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） 89.4 点 ・ 全項目の平均スコア 88.0 点
キ. サービスレベルアグリーメント	<p>上記アからカに示す管理指標に対するサービスレベルアグリーメント（SLA）については、本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、別添 1「本業務調達仕様書」を参照の上、遵守し、対応すること。</p>	<p>調達仕様書に記載されている項目は遵守され、適切に実施されている。</p> <p>よって、サービスの質は確保されている。</p>

*ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

実施時期 : 平成 30 年 10 月

対象期間 : 平成 30 年 4 月 1 日 ~ 9 月 30 日

回収率 : 64.42% (315 名 / 489 名)

実施時期（平成 30 年 10 月 3 日～平成 30 年 10 月 17 日）において、過去ヘルプデスクを利用したことのある者 1,156 名のうち、当機構のユーザ特性を考慮し、ヘルプデスクを 5 回以上利用した者を対象に、対象期間のサービスの質についてアンケートを行い、315 名の回答を回収期限(10 月 17 日)までに得た。

なお、ヘルプデスクを5回以上利用した者を対象とした理由は、以下のとおり。

- ① 当機構のユーザ特性でもあるが、登録専門家(機構から委託を受けて業務に従事するため所定の手続により登録された者)という出社頻度の非常に低い人員が利用者の過半数を占めており、期間内のアンケート回収が見込めないこと。
- ② 利用頻度が少ないユーザより利用頻度が一定数を超えるユーザの評価の方がより平準化され、信憑性が高いものとなること。

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）。

3. 実施経費の状況および評価（※金額は全て税抜き）

(1) 実施経費

本事業は、業務実施期間内において業務範囲の拡大に伴う契約変更（監官委第 37 号 平成 30 年 9 月 28 日議了）を実施しており、実施経費が増額している。

平成 29 年 7 月 3 日から平成 32 年 3 月 31 日まで（33 ヶ月）の実施経費：
契約金額 188,628,000 円（当初契約分）＋35,497,200 円（契約変更増額分）＝
224,125,200 円

1 ヶ年（12 ヶ月相当）の実施経費：

224,125,200 円 ÷ 実施期間 33 ヶ月 × 12 ヶ月 = 81,500,072 円・・・①

(2) 市場化テスト導入前の実施経費

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日までの実施経費（1 ヶ年）：

90,747,694 円・・・②

(3) 経費削減効果

今回事業の実施期間中に業務範囲拡大に伴う増額があったため、経費比較は前回事業と同等の業務範囲で算定された当初契約金額で比較するのが妥当であると考えたが、従前事業においても機器更新に伴う複数事業者体制、業務内容変更等があり、便宜上実経費ベースでの比較とした。

削減額（1 ヶ年相当）：② - ① = △9,247,622 円

増加率：△10.2%

	市場化テスト導入後		市場化テスト導入前
期間	H29.7.3～H32.3.31		H28.4.1～H29.3.31
	総額(33ヶ月)	1年(12ヶ月)	1年(12ヶ月)
総額	224,125,200円	81,500,072円	90,747,694円



(4) 評価

市場化テスト実施前と比較して、1ヶ年に換算して9,247,622円(約10.2%)の経費削減となった。これは契約変更による増額分を加味した上でのものであり、十分な経費削減効果があったと評価した。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) グループウェアの活用による業務効率性の向上

機構が採用しているサイボウズデジエの機能のうち、これまで機構では殆ど利用していなかったリレーション機能やメール通知機能を上手く活用し、機構職員への自動メール通知や電子承認の仕組みを構築し、ユーザからの申請受付業務の効率化を図った。

(2) セキュリティ対策の強化

調達仕様書に示したセキュリティ運用業務に加え、請負事業者の経験・知見に基づき、以下に記すセキュリティ対応を実施した。

①USB 機器利用制限機能の強化

USB 機器の利用許可単位を PC からユーザとし、USB 機器とユーザの紐付けを行い、ユーザの利便性とセキュリティ強化を行った。

②Active Directory(AD)サーバ内の不要情報の整理

従前事業者が残した AD 上の不要データがパッチ配信の不具合を引き起こすケースがあり、調査・整理対応を実施し、不具合リスクの低減化を図った。

③脅威メールの日次チェックの実施

メールフィルタにより隔離された不審メールのうち脅威性が低いものは、ユーザによる解放・受信が可能であるが、脅威性の高いものが含まれる事があるため、ユーザが解放したメールをキーワードチェックする運用を実施し、脅威メール受信時の対処の迅速化を図った。

(3) 機構運用担当者とヘルプデスク間のコミュニケーション強化

機構運用担当者とヘルプデスク間のコミュニケーション強化のため、プロジェクト管理ソフト「Redmine」を導入し、相互がリアルタイムにトラブル等の対応状況を共有出来るようにした。

これにより、案件の対応漏れ、対応完了通知漏れなどが減少し、ユーザからの信頼を得ることが出来たと考える。

5. 全体的な評価

平成 29 年 7 月より実施している本事業は、市場化テストによる競争性が発揮された中、新たな請負事業者のもと、重大な障害もなく適切に履行されており、業務の質も確保されている。

また、請負事業者自らの創意工夫も十分に発揮されており、アンケート調査の結果は 88%という高い平均スコアとなり、機構運用担当者のみならずユーザからの評価も非常に高い。

経費面では事業実施期間中に契約変更による経費増額があったが、それを含んだ上で市場化テスト導入前の約 10.2%の経費削減効果を得た。

6. 事業の実施状況と今後の取組み

- (1) 本事業の市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。
 - ① 実施期間中に請負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はなかった。
 - ② 請負事業者については、創意工夫が十分発揮され、機構運用担当者の業務効率向上に繋がると同時に、アンケート結果からユーザの評価も高いと判断できる。
 - ③ 実施状況については、監事及び外部有識者を含む契約監視委員会が機構内に設置されており、その枠組みの中で実施状況の評価を受けることとしている。
 - ④ 市場化テスト導入前は 1 者応札であり、それ以前も随意契約事前確認公募による契約であったが、今回の入札では 6 者からの応札があり、公平な競争性は十分に確保された。
 - ⑤ 本事業の確保されるべき質について、全て目標値を達成していた。
 - ⑥ 従前経費と比較した場合、当初予定にはなかった「個別 IT 化推進計画」の実行により、急遽導入した機器の運用管理費用の増加分を含めても、約 10.2%費用が減少しており、経費削減の点で効果を上げていると考える。
- (2) 上述のとおり、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およ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向上と経費削減を図っていくこととしたい。

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、入札手続き及び情報公開に関する事項を踏まえた上で、事業の実施状況評価も含め、機構自体で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。