

令和元年6月7日  
総務省大臣官房企画課  
サイバーセキュリティ・情報化推進室

民間競争入札実施事業  
総務省LANシステムの更新整備及び運用管理業務（平成28年度開始）  
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28年度から総務省LANシステムの更新整備及び運用管理業務（平成28年度開始）を実施している。

(1) 業務内容

ア 更新整備に関わる業務

総務省職員であるユーザがLAN端末によりメールの送受信・共有ファイルの利用、インターネット接続等のサービスを利用するために必要な総務省LANシステムを更新整備するため、プロジェクト管理、設計、構築、試験及び移行を行う。

イ 運用業務に関わる業務

総務省LANシステムの安定した稼働を確保するため、以下の運用に係る各種対応業務を行う。

- ・運用：パッチ適用、要員計画等の年次・月次の運用計画を作成し、機器の稼働監視、不具合時の対応等を行う。  
また、LAN端末、LANプリンタ等の資産・構成管理、セキュリティ管理を行い、利用者からの各種申請、問合せに対応するヘルプデスク業務、提供サービスやセキュリティ事故発生時のインシデント対応を行う。  
これらを総合的に管理し、サービスの品質を維持・向上させるためのサービスレベルマネジメントを行う。
- ・教育：部局運用担当者及び主管係に対するシステム研修の実施、ユーザに対する総務省LAN利用手順書の作成・更新を行う。
- ・保守：本調達で納入する全てのソフトウェア・ハードウェアの機能の維持に係る保守を行う。

(2) 契約期間

平成28年4月14日から令和3年3月31日まで（5年間）

(3) 受託事業者

新日鉄住金ソリューションズ株式会社（現日鉄ソリューションズ株式会社）

(4) 実施状況評価期間

平成28年4月14日から平成31年3月31日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（１者）から提出された総務省LANシステムの更新整備及び運用管理業務における提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要項に記載された入札書類を審査した結果、当省が定めた評価項目の要求要件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２８年３月２４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（加点方式）により新日鉄住金ソリューションズ株式会社が落札者となった。

## 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省の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	民間競争入札実施要項「２（１）カ 構築等請負業務の内容」に示す運用及び維持保守・管理業務について、以下に示す水準以上の質を確保すること。	年次、月次報告による業務内容を確認したところ、運用及び維持保守・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。
総務省LANの稼働率	稼働率は、99.90%以上とする。ただし、拠点のプリントサービス、ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリサービス、運用管理サービス並びに無線LAN接続サービスは稼働率を99.00%以上とする。 なお、本サービスの運用及び維持保守・管理業務を実施しなければならない時間は、調達仕様書の記載のとおりとする。	正常稼働率は99.999%であるため、サービスの質は確保されている。 拠点のプリントサービス、ファイル共有サービス、コミュニケーションサービス、ディザスタリカバリサービス、運用管理サービス及び無線LAN接続サービスは100%の正常稼働率であるため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ上の重大障害	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。	情報漏えいの件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。

システム運用上の重大障害の件数	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は0件であること。	重大障害の発生回数は0回であるため、サービスの質は確保されている。															
ユーザの利用満足度調査	業務開始後、年に1回の割合で総務省LANの利用に関して、部局運用担当者及び主管課に対して、総務省LANの利用に関する満足度についてアンケートを実施（回収率は70%以上）し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。	総務省LANの利用に関する満足度調査のスコアは平成29年度：87点、平成30年度：89点であり、サービスの質は確保されている（詳細は別紙）。															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アンケート実施時期</td> <td>平成30年4月</td> <td>平成31年3月</td> </tr> <tr> <td>回答者数</td> <td>89名</td> <td>74名</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>100%</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>スコア</td> <td>87点</td> <td>89点</td> </tr> </tbody> </table>			区分	平成29年度	平成30年度	アンケート実施時期	平成30年4月	平成31年3月	回答者数	89名	74名	回収率	100%	82%	スコア	87点	89点
区分	平成29年度	平成30年度															
アンケート実施時期	平成30年4月	平成31年3月															
回答者数	89名	74名															
回収率	100%	82%															
スコア	87点	89点															

### 3 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

実施経費（市場化テスト第2期 平成28年4月から令和3年3月まで）  
8,000,000千円（税抜）

#### (2) 経費削減効果

##### ① 市場化テスト第1期との比較

市場化テスト第1期実施経費（平成24年6月から平成29年3月まで）  
5,710,000千円（税抜）

（市場化テスト第1期実施経費）－（実施経費）

＝5,710,000千円 － 8,000,000千円

＝△2,290,000千円

削減率 △40.1%

##### ② 市場化テスト実施前との比較

市場化テスト実施前経費（平成20年7月から平成25年3月まで）  
4,986,000千円（税抜）

$$\begin{aligned} & (\text{市場化テスト実施前経費}) - (\text{実施経費}) \\ & = 4,986,000 \text{千円} - 8,000,000 \text{千円} \\ & = \Delta 3,014,000 \text{千円} \end{aligned}$$

削減率  $\Delta 60.4\%$

### (3) 評価

#### ① 市場化テスト第1期との比較

市場化テスト第1期と比較して、複数年（5年間）で2,290,000千円（40.1%）の経費が増加している。増加経費は、日本再興戦略改訂や世界最先端IT国家創造宣言並びに同工程表などの政策に従い、安全・安心なICT環境の整備並びに業務継続性の確保、テレワークの推進、業務改革の推進のための新たな投資を行ったことによるものである。

具体的には、総務省LANは総務省全職員が利用する情報通信基盤であり、政府共通ネットワークや消防庁LAN、インターネット等への接続を提供していることから、特に安定性・安全性を重視し、セキュリティ対応チームの拡充やディザスタリカバリサイトの拡充・整備を行った。

また、庁舎勤務に依存しない業務スタイルの確立に向け、霞が関のトップランナーとして各省庁を牽引し社会全体に波及させるため、ペーパーワークの慣例を改革するとともに、無線LAN、ウェブ会議等の利活用など、増大する電子データに対応するためのファイルサーバ設備の拡充、総務省本省並びに地方拠点への無線LANサービスの拡充を行った。

#### ② 市場化テスト実施前との比較

市場化テスト実施前と比較して、複数年（5年間）で3,014,000千円（60.4%）の経費が増加している。増加経費は、市場化テスト第1期から第2期での増加分に加え、市場化テスト実施前から第1期での増加分によるものである。

具体的には、東日本大震災（平成23年3月）などの大規模災害発生時等の基幹業務の事業継続を目的としたディザスタリカバリサイトの整備、総務省内でのウイルス感染による情報漏洩の発生（平成23年11月）を教訓としたセキュリティ対策の強化のほか、市場化テスト第2期での更なる整備・拡充の基となる機能追加等を行っている。

総務省は情報通信を主管しており、職員の行政事務の基盤である総務省LANを①及び②のとおり積極的に整備してきており、総務省LANの更改ごとに多くの機能を強化・追加等しているため、その経費も増大している。

総務省LANの機能整備に伴い、運用役務（システムの稼働状況監視、機能・品質維持のための設定変更、情報セキュリティ管理業務及び利用者からの問合せ対応など）も同様に業務が広範囲・複雑となり、その業務量も増加している。しかしながら、運用手順の整理・可視化等の効率化により運用体制は同数で行っており、かつ、運用役務費用は月額7,000千円（41.7%）を削減している。

#### 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

- 省内でのペーパーレス化を更に推進するために、複合機の応答又は処理時間を短縮し、職員が認証プリントサービスを利用する際の待ち時間を改善した。具体的には、複合機に備わっている液晶パネルの表示速度の調整、スキャナでの取込み解像度を業務に支障のない程度に粗くし、標準設定することで、取込み時間の短縮、ファイル容量の削減を実現した。
- 場所にとらわれない働き方を更に推進するために、自宅等でのテレワーク時において、省内で利用している貸与端末と同様の設定を自動的に引き継げるように継続的な改善を行っている。具体的には、端末にログインした際に必要となる設定の読込みの自動化等により、職員手動で行う必要がなくなり、煩わしさを軽減した。
- インターネットとの内外環境の分離を行うために導入している仮想ブラウザに関して、職員からコピー&ペーストの実現、印刷時間の短縮等の要望に対し、システム全体を俯瞰した上で、セキュリティを確保しつつ、継続的な改善を行っている。具体的には、各種機器等の詳細設定のチューニング等を行っている。
- 総務省LANに係る利用者アンケート等により職員から要望のあった機能改善点について、同機能を提供する機器やアプリケーション等の製造メーカーに対して当該機器やアプリケーションの更新版で改善されるよう働きかけを行った。その結果、一部要望については改善された。

##### (2) セキュリティの強化

- 職員が作成する電子ファイルに自動的に作成者情報等を保存しないよう標準設定を変更した。これにより、意図しない情報漏えいや攻撃の糸口となり得る個人情報の流出を軽減し、セキュリティリスクの低減につながっている。
- 最新のセキュリティ動向を注視し、新たな脆弱性情報や攻撃手法などの情報を収集するなどし、リスクを把握するとともに、顕在化した場合の対策を事前に検討している。更に、必要に応じ、システム全体を俯瞰した上でセキュリティ製品の設定変更を行い、リスクが顕在化しないよう対策を行っている。

#### 5 全体的な評価

本事業は、市場化テストの対象事業として、平成24年度から28年度までを第1期、平成28年度から令和2年度までを第2期として現在実施中である。

「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」(一部改正：平成31年3月8日官民競争入札等監理委員会) II. 1. 終了基準に記載の条件を満たしているかについて、表に整理した。

基準（条件）	実施状況	判定
① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等がなかったか。	なかった。	○
② 実施府省等において、実施状況についての外部有識者等によるチェックを受ける仕組み（評価委員会等）を備えている、若しくは、評価委員会を設けることが予定されているか。	評価委員会（仮称）を設ける予定である。	○
③ 入札に当たって、競争性が確保されていたか。	一者応札であった。	△
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か。	達成している。	○
⑤ 従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、経費削減の点で効果を上げているか。	効果を上げている。	○

表に整理のとおり、①及び②の基準（条件）は満たしている。具体的には、①「業務に係る法令違反行為等：0件」であり、②「評価委員会（仮称）の設置を省内で調整している」ところである。③の基準については、契約状況等の推移に記載のとおり、広く競争性を確保できるようスケジュール、情報開示、参入促進等の工夫に取り組んだものの、結果的には1者応札となった。第1期事業の際と同様に、不参加理由のヒアリングを行ったところ、同時期に予定されていた他案件への対応を踏まえた経営判断であるとの回答であった。他方、第1期事業、第2期事業と機能、セキュリティ対策等の必要な機能を適時で拡充したことから事業規模が大きくなっていることは認識しているものの、総務省LANの重要性に鑑み、大きく分割することは不可と考えている。

④及び⑤の基準を満たしていることは、2及び3に記載のとおりである。

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、総務省LANシステムの更新整備及び運用管理業務は、総務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

「5 全体的な評価」のとおり、本事業については「③ 競争性の確保」において結果的に1者応札であるが、この点を除き、基準を満たしており、総合的に判断すると良好な実施結果が得られているものと判断する。

「③ 競争性の確保」に関しても、要件の緩和、情報の開示及び広報等を通じて、応札見込みのある事業者の拡大を図ってきた。しかしながら、国民の安全性を確保

する（外局である消防庁の通信基盤となっている）、ICT所管官庁でありマイナンバーを取り扱うことからセキュリティ事故は許されない等の事情により、事業規模が大きいことから、応札見込み事業者の経営判断により応札が見送られている。その旨は、ヒアリングやアンケートを通じて確認済みである。

これらの状況を踏まえつつも、民間事業者の更なる参入促進のため、市場化テストを継続して実施することとしたい。

なお、その際には、実施要項（案）の審議の際に意見のあった点を踏まえ、ヘルプデスクやコールセンター機能を提供する「運用管理及び受付窓口」部分を分割し、調達することを前提に検討することとする。

以 上

(別紙)

## 総務省LANの利用に関する満足度アンケート調査結果

### 1 調査対象者

総務省LAN運営担当者を対象に、各年度に利用満足度アンケート調査を実施した。

なお、平成28年度は運用開始前の設計・構築等の期間であり、同年度に実施したアンケート調査は対象外としている。

調査区分	調査期間
平成29年度利用満足度アンケート調査 回答者数：89名 回収率：100%	平成30年4月17日(火) ～同年4月27日(金)
平成30年度利用満足度アンケート調査 回答者数：74名 回答率：82%	平成31年3月12日(火) ～同年3月25日(月)

### 2 項目別集計結果（各項目：100点満点）

#### (1) 平成29年度調査結果

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問合せから回答までに要した時間	59.55%	23.60%	16.85%	0.00%	0.00%	88.54点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	55.06%	26.97%	17.98%	0.00%	0.00%	87.42点
回答又は手順に対する結果の正確性	53.93%	24.72%	19.10%	2.25%	0.00%	86.07点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	55.06%	25.84%	19.10%	0.00%	0.00%	87.19点
					全体の平均点	87.30点

#### (2) 平成30年度調査結果

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問合せから回答までに要した時間	58.11%	25.68%	14.86%	1.35%	0.00%	88.11点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	59.46%	28.38%	10.81%	1.35%	0.00%	89.19点
回答又は手順に対する結果の正確性	57.75%	30.99%	11.27%	0.00%	0.00%	89.30点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	64.86%	21.62%	13.51%	0.00%	0.00%	90.27点
					全体の平均点	89.22点

#### (スコアの算出方法)

回答までに要した時間、説明の分かりやすさ、回答・手順の正確性、担当者の対応について、満足100点、やや満足80点、普通60点、やや不満40点、不満0点として、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以て総務省LANの利用満足度としている。

基準スコア75点以上