

令和2年4月24日
独立行政法人経済産業研究所
総務グループ情報システム担当

民間競争入札実施事業
RIETI PC-LANサービスの実施状況について(案)

1 事業の概要

独立行政法人経済産業研究所(以下「RIETI」という。)の第四期RIETI PC-LANサービスの調達(以下「本業務」という。)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30年度から公共サービス改革基本方針に従って民間競争入札を実施している。当該法律の下での事業の運営は、第1期目である。

(1) 業務内容

所内の端末・複合機、ネットワーク、サーバ、データセンタ等の設備機器及びメールやグループウェア等のクラウドサービスを含む総合的な情報システム基盤提供のために必要となる環境構築、運用保守業務を含む包括的なサービス提供を行うものである。

(ア) サービス提供のための環境構築

- ・システム構築作業
- ・ネットワーク環境の整備
- ・システム移行・並行稼働作業
- ・サーバ及びネットワーク機器の移設、および業務アプリケーションの移行作業支援

(イ) サービス提供

- ・ハードウェアの提供
- ・ソフトウェアの提供
- ・パブリッククラウドサービスの提供
- ・新データセンタ設備の提供
- ・ネットワーク回線の提供
- ・研修の実施(移行期間中、運用期間中)
- ・ドキュメントの作成(並行稼働開始前、運用期間中)
- ・システム運用管理業務(新データセンタ、RIETI 本部常駐)
- ・ヘルプデスク業務(RIETI 本部常駐)

(ウ) 保守

- ・導入システムのハードウェア保守
- ・導入システムのソフトウェア保守
- ・パブリッククラウドサービスの保守

(エ) サービス終了に伴う撤去作業等

(2) 契約期間

平成28年4月1日から令和3年3月31日まで(5年間)

(3) 受託事業者

株式会社PFU

(4) 実施状況評価期間

平成28年4月14日から令和2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)から提出された第四期RIETI PC-LANサービスの調達における提案書、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2月15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)により株式会社PFU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(2)ア 業務内容」に示す運用業務について、適切に実施すること。	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。
第四期RIETI PC-LANサービスの稼働率	稼働率は99.9%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)	正常稼働率は99.995%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。
1次回答の所要時間	問合せを受けた時点から、1次回答を行うまでの所要時間は、4時間以内であること。	月次報告による業務内容を確認したところ、一次回答までの所要時間は平均して1時間以内となっており、サービスの質は確保されている。
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。	定時バックアップは100%取得されており、サービスの質は確保されている。
ウイルス情報の把握	本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、1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。	実施期間中にウイルス等に感染した機器は0台であるため、サービスの質は確保されている。

ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス対策ソフト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48時間以内に適用されていること。	実施期間中において、毎日定時に確認を実施しており、サービスの質は確保されている。	
SLAの締結	本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、上記管理指標に対してSLAを締結する。	上記管理指標に対してのSLAは、契約書の附属資料の一部として締結している。	
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、アンケートを実施(回収率は本部内に定席の職員等を対象に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。	第四期RIETI PC-LANサービスの利用に関する満足度調査のスコアは平成28年度：91点、平成29年度：91点、平成30年度：92点であり、サービスの質は確保されている(詳細は別紙)。	
区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度
アンケート実施時期	平成29年3月-4月	平成30年3月-4月	平成31年3月-4月
回答者数	58名	45名	53名
回収率	52%	45%	50%
スコア	91点	91点	92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1期 平成28年4月から令和3年3月まで)
月額6,866,138円(税抜)

(2) 経費削減効果

① 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23年9月から平成28年3月まで)
月額5,679,240円(税抜)

(市場化テスト実施前経費) - (実施経費)
= 5,679,240円 - 6,866,138円
= △1,186,898円

市場化テスト実施前の実施期間(平成23年9月～平成28年3月)中、別途調達または少額随意契約によりネットワーク機器の増設、メールアーカイブ機能・メール誤送信防止機能・ウェブ改ざん検知機能・ウェブフィルタリング機能を導入(年額10,884,373円①)。

またヘルプデスク要員1名を公募で採用(月額平均495,000円②)。このため市場化テスト実施前経費(平成23年9月～平成28年3月)における対象システムの運用に係る費用は、5,679,240円に①/12ヶ月+②を加算した額となる。

調達外費用総額(月額)①/12ヶ月+②+(市場化テスト実施前経費)
= 1,402,031円 + 5,679,240円
= 7,081,271円

$$\begin{aligned}
 & (\text{実質市場化テスト実施前経費}) - (\text{実施経費}) \\
 & = 7,081,271\text{円} - 6,866,138\text{円} \\
 & = 215,133\text{円}
 \end{aligned}$$

削減率 3.0%

(3) 評価

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、月額1,186,898円の経費が増額となった。

ただし、市場化テスト対象の調達外の経費(月額1,402,031円)を加えた額が実質の市場化テスト実施前経費となるため、実際は月額215,133円(3.0%)の減額となっている。

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

- ファイルサーバ上の重要情報を保存する領域については、各部署の管理者からアクセス権の申請を受けて実施するが、設定状況を共有するための管理台帳につき項目の整理や表示の工夫を行い可視性を高めた事により業務効率化を図った。

(2) セキュリティの強化

- 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。第二GSOCから提供される脅威情報についても、原則即日対応とログの確認及びブロックを実施している。

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28年度から令和2年度までを第1期として実施した。

「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。	契約監視委員会を設置している。	○
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については、監事及び外部有識者(大学教授、弁護士等)で構成された「契約監視委員会」を設置し、契約の点検・見直し等を行っているため、この枠組みの中で実施状況等についてチェックを受ける体制を整備している。

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。不参加理由のヒアリングを3社に対し行ったところ、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が2社、また仕様のうちクラウドサービス等で実現が難しい機能について開発に対応出来る要員の確保が困難との回答が1社であった。

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、RIETI PC-LANサービスの構築及び運用管理業務は、経済産業研究所における研究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」に関しては、多数の想定供給者への資料提供を求めるなど、応札見込みのある事業者の拡大を図ってきたが、今後においても同様の誘引作業を既に開始しているなど、民間事業者の更なる参入促進を図るとともに、近年市場が普及してきているクラウドサービスの導入及び、最新のセキュリティ要件の担保を目指しつつ、市場化テストによる民間競争入札を継続して実施する。

以 上

第四期RIETI PC-LANサービス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

RIETI PC-LAN 使用者を対象に、各年度にヘルプデスク利用者アンケート調査結果を実施した。

平成 28 年度は 9 月より運用を開始しているため集計期間は 9 月～3 月を対象としている。

調査区分	調査期間
平成 28 年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数:58 名 回収率:52%(全体 112 名)	平成 29 年度 9 月 1 日(水) ～3 月 31 日(金)
平成 29 年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数:45 名 回収率:45%(全体 101 名)	平成 30 年度 3 月 1 日(木) ～3 月 30 日(金)
平成 30 年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数:53 名 回収率:50%(全体 105 名)	令和元年度 3 月 1 日(金) ～3 月 29 日(金)

2. 項目別集計結果

(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
問い合わせ開始から回答までに要した時間	68.42%	24.56%	7.02%	0.00%	0.00%	92.29 点
回答内容又は手順における説明の分かりやすさ	56.14%	36.84%	3.51%	1.75%	1.75%	88.43 点
回答内容又は手順における結果の正確性	66.67%	28.07%	3.51%	0.00%	1.75%	91.23 点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	71.93%	19.30%	7.02%	0.00%	1.75%	91.58 点
					全体の平均点	90.88 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
問い合わせ開始から回答までに要した時間	62.22%	28.89%	8.89%	0.00%	0.00%	90.67 点
回答内容又は手順における説明の分かりやすさ	57.78%	33.33%	8.89%	0.00%	0.00%	89.78 点
回答内容又は手順における結果の正確性	60.00%	33.33%	6.67%	0.00%	0.00%	90.67 点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	68.89%	24.44%	6.67%	0.00%	0.00%	92.45 点
					全体の平均点	90.89 点

(3) 令和元年度調査結果

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
問い合わせ開始から回答までに要した時間	67.92%	24.53%	7.55%	0.00%	0.00%	92.08 点
回答内容又は手順における説明の分かりやすさ	71.70%	20.75%	7.55%	0.00%	0.00%	92.83 点
回答内容又は手順における結果の正確性	67.92%	24.53%	7.55%	0.00%	0.00%	92.08 点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	71.70%	20.75%	7.55%	0.00%	0.00%	92.83 点
					全体の平均点	92.45 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 RIETI PC-LAN の利用満足度としている。