

令和2年4月24日
独立行政法人日本貿易振興機構

民間競争入札実施事業
「日本貿易振興機構 共通システム基盤コンピュータシステム運用管理業務」
の実施状況報告

基本方針に基づく表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	日本貿易振興機構（以下「当機構」という。）のコンピュータ運用管理業務（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、公共サービス改革基本方針に従って民間競争入札を行い、平成25年5月から実施している。平成31年3月を以て3期目が終了し、現在実施している事業は4期目である。内容は以下のとおり。
実施期間	平成31年4月1日から令和3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）	187,850,400円 （単年度当たり：93,925,200円）
入札の状況	2者応札（説明会参加＝5者／予定価内1者） 総合評価方式（加算方式）により実施。 平成31年1月15日の提案書提出期限までに、入札参加者2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。 平成31年1月21日に開札した結果、1者は予定価格の範囲内に達しなかった。もう1者は予定価格の範囲内での応札であったため、日本電気株式会社が落札者と決定した。
事業の目的	当機構では、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。 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>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3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） 平成31年4月～令和3年3月（新プロセス3期目）
特記事項 (改善指示・法令違反行為等の有無)	改善指示・法令違反行為等はなし

II 評価

評価対象業務の期間：平成31年4月1日から令和2年3月31日までの12か月

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

	平成30年度	令和元年度
アンケート回答者数(A)	691名	603名
ヘルプデスク利用者数(B)	555名	458名
利用率(B/A)	80.3%	76.0%

【利用率】アンケート回答者数(A)に対し実際のヘルプデスク利用者数(B)の割合

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

	平成30年度	令和元年度
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）	96.0点	96.2点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	95.2点	94.3点
回答又は手順に対する結果の正確性	94.7点	94.4点
問合せから回答までに要した時間	91.2点	91.4点
全項目の平均満足度スコア	94.3点	94.1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（12か月）の平均は100.0%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評価期間（12か月）において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動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評価期間（12か月）において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

年度ごとに業務改善提案が複数提出されるが、直近の提案例を記載する。

【事例1】 本部（東京）と大阪本部のヘルプデスクの内線電話連携

情報システム基盤上のクラウドサーバ不調などの障害発生時、多くのユーザから電話連絡が本部（東京）のヘルプデスクへ集中するが、ヘルプデスク担当者が障害修復作業等に取り組んでいる時は電話に出ることが難しく、毎年満足度アンケートでも不満事項として「電話に出てくれない」との指摘を受けて来た。

指摘を受け、大阪本部ヘルプデスクにネットワーク対応のIP電話を2台セットし、本部（東京）ヘルプデスクへの着信電話が5回程度コールされても本部（東京）のヘルプデスクが対応できない場合、大阪本部のヘルプデスク担当者が電話をピックし、対応することとした。これにより不満事項の指摘を減らすことができた。

【評価】

内線電話連携を始める前年の「電話に出てくれない」指摘は9件であったものが1件へ大幅に減少し、業務改善が見られた。

【事例2】 会議室の電話機運用合理化

本部（東京）の会議室には基本的に固定電話を設置していない。しかし、外部のお客様との連絡が必要となる場合や、大規模なセミナー開催時の受付業務の円滑化のために固定電話をスポット設置する運用を実施している。本部（東京）で使用する内線は、IPフォンを利用しており、フロア毎に専用のVLAN（仮想ネットワーク）による利用規制と通話を暗号化するセキュリティ機能を導入している。

会議室で固定電話を必要とする会議開催が予想される場合は、事前に申請を受け、フロア毎の設定を固定電話機に設定し設置している。従来は、申請を受けてからフロアに合った設定を行って設置していたため、特に急な申請の場合には他のヘルプデスク業務対応との兼ね合いで時間が掛かっていた。

このため、予めフロア毎にVLAN設定済みの固定電話機を用意し、急ぎの依頼があった場合でも迅速に対応できる運用とした。

【評価】

1台の固定電話にフロア毎のVLAN設定を実施するために5分程度要していたが、この設定時間が不要となり、申請を受け付けてから直ぐに指定の会議室へ固定電話が設置できる体制がとられた。電話設置業務の手間が削減されたことで固定電話設置作業が迅速に処理され、業務が改善された。

2. 実施経費についての評価

項目	金額等	備考
従来経費 (A)	85,200,000円 (平成23年度)	市場化テスト導入前
実施経費 (B)	93,925,200円 (平成31年度)	現状契約
増減額 (C)=(A)-(B)	8,725,200円増	
増減率(C/A×100)	10.2%増	
ユーザ当たり従来経費	37,600円 (平成23年度)	市場化テスト導入前
ユーザ当たり実施経費	36,700円 (平成31年度)	現状契約
増減率	2.4%減	

本業務に係る経費について市場化テスト実施前と契約金額（単年度換算）だけを比較すると、平成31年度対比で10.2%の増加となった。

しかしながら、ユーザ当たりの単価は市場化前が単年度当たり37.6千円であったが、現在の第4期目では36.7千円でありユーザ当たりの経費は2.4%減であり効率化が確保されている。

近年のセキュリティ対策（海外事務所等含む）の強化、リモートアクセス機能やBCP対策機能の増強等により求められる技術レベルが高度化・多様化していることから業務の質が上がっているにもかかわらず、ユーザ当たりの経費は低減できた。

3. 当機構の評価委員会からの評価

(1) 令和2年3月10日に開催された当機構の評価委員会での意見

- 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取得を推奨しジェトロは実施しているが、この参考見積の取得を今後の入札でも実施することを奨める。
- ②仕様書において技術者の常駐人数を定めない仕様書としたことは評価できる。今後は常駐だけでなく、リモート対応の採用も検討することを奨める。
- ③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取得を要件としていたが、I SMS認証のみとする要件緩和を実施したことは評価できる。
- ④平成31年4月から令和2年3月までの実施業務については、全ての項目でSLAが達成されており特段の課題はない。
- ⑤本委託業務で実施した「ヘルプデスク利用者満足度アンケート」において、4つの質問に対し総てで90点以上の満足度を取得していることは評価できる。

4. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

- ①平成31年4月から令和2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100.0%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ヘルプデスク満足度調査全項目平均満足度スコアは平成30年度が94.3点、令和元年度が94.1点と、それぞれ基準スコア75点を上回る結果を達成した。

- ③ヘルプデスク利用者満足度調査で、複数の指摘を受けていた「本部（東京）ヘルプデスクにおける問合せ電話コールに出てくれない」との不満に対し、本部（東京）ヘルプデスクと大阪本部ヘルプデスクの電話を連動させることで、ヘルプデスクコールへの対応が改善された。満足度調査での指摘件数も大幅に削減できた。効率的な業務のための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。
- ⑤複数者による応札を得ており調達における競争性が確保されている。具体的には、入札スケジュールの1か月前倒しや資格要件の削除・緩和、東京・大阪2箇所で説明会を実施、情報システム会社や人材派遣会社等多くの関係者へ入札案件の情報を提供する等複数の方策を積極的に行ったことで、複数者応札となった。

(2) 今後の方針

①事業の実施状況

事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- (ア) 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、あるいは業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- (イ) 機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、そ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。
- (ウ) 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。

②次期事業の実施

- (ア) 上記4.（1）⑤の取り組みを継続し、調達における競争性の確保に努める。
- (イ) 上記のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施結果が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、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持・向上及び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、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。

以上