

令和 2 年 4 月 15 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務」の評価について（案）

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

| 事 項 | 内 容 |
|----------|------------------------------------|
| 実施行政機関等 | 宮内庁 |
| 事業概要 | 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務 |
| 実施期間 | 平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 1 月 31 日まで |
| 受託事業者 | 株式会社 DTS |
| 契約金額（税抜） | 11,500,000 円（単年度当たり：13,800,000 円） |
| 入札の状況 | 2 者応札（仕様書取得者数＝9 者／予定価内＝1 者） |
| 事業の目的 | 宮内庁ネットワークシステムを安定稼働させること。 |
| 選定の経緯 | 競争性に課題があったことから、平成 24 年度基本方針において選定 |

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当であると考えられる。

2 検討

（1）評価方法について

宮内庁から提出された平成 31 年 4 月から令和 2 年 1 月までの間の実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

（2）対象公共サービスの実施内容に関する評価

| 事 項 | 内 容 | |
|-------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| 確保されるべき 質の確保状況 | 以下のとおり、適切に履行されている | |
| | 確保されるべき水準（一例） | 評価 |
| | 1. 本業務の内容 ・民間競争入札実施要項「2.3. 本業務等 | サービスの質は確保されている。 ・運用管理支援業務は適切に実 |

| | |
|---|--|
| <p>の内容」に示す運用管理支援業務を適切に実施すること。</p> | <p>施されている。</p> |
| <p>2. 本業務の一次回答時間</p> <p>・ユーザからの質問等に対する一次回答時間は1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。</p> <p>(請負者がユーザに回答した時刻) - (ユーザが請負者に対して質問等した時刻)</p> <p>(ただし、17時45分以降の質問については翌営業日の9時30分までに回答すること。)</p> <p>要求水準は99%以上とする。</p> | <p>サービスの質は確保されている。</p> <p>・1時間以内の回答率は100%である。</p> |
| <p>3. 本業務の解決時間</p> <p>(ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は、2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。</p> <p>(ユーザの質問等が解決した日時) - (ユーザが請負者に対して質問等した日時)</p> <p>(イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。</p> | <p>サービスの質は確保されている。</p> <p>・2営業日以内の回答率は100%である。</p> |
| <p>4. 障害報告時間</p> <p>各システム又は外部監視等により検出された民間競争入札実施要項「2.2.1. 概要」に示す機器等の障害について、30分以内に宮内庁担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。</p> <p>(請負者が当庁担当者に報告した時刻) - (障害確認時刻)</p> <p>(ただし、17時45分以降の障害発生については、翌営業日の9時までに報告すること。)</p> <p>要求水準は99%以上とする。</p> | <p>サービスの質は確保されている。</p> <p>・30分以内の報告率は100%である。</p> |
| <p>5. 障害解決時間</p> <p>(ア) 各システム又は外部監視等により検</p> | <p>サービスの質は確保されている。</p> <p>・1営業日以内の回答率は100%</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>出された機器等の障害について、1 営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。</p> <p>(障害が解決した日時) - (障害確認日時)</p> <p>(イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。</p> | <p>である。</p> |
| | <p>6. 運用要領・運用計画の遵守</p> <p>運用要領・運用計画の遵守状況に関して、宮内庁から指摘された改善要求件数は、0 件であること。</p> | <p>サービスの質は確保されている。</p> <p>・改善要求件数は0件である。</p> |
| | <p>7. 本業務のユーザ利用満足度調査の結果</p> <p>・ヘルプデスク業務の利用者に対して、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) を維持又は向上すること。</p> <p>① 問合せから回答までに要した時間</p> <p>② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</p> <p>③ 回答又は手順に対する結果の正確性</p> <p>④ 担当者の対応</p> <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) で回答させ、各利用者の 4 つの回答平均スコア (100 点満点) を算出する。</p> | <p>サービスの質は確保されている。</p> <p>令和元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> <p>① 問合せから回答までに要した時間 86.4 点</p> <p>② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ 87.9 点</p> <p>③ 回答又は手順に対する結果の正確性 88.8 点</p> <p>④ 担当者の対応 91.6 点</p> <p>全項目の平均スコア 88.7 点</p> <p>*実施時期：令和元年 12 月</p> <p>*対象期間： 平成 31 年 4 月 1 日～ 令和元年 9 月 30 日</p> <p>*回収率： 69.9%(107 名/153 名)</p> |

| | |
|--------------|--|
| 民間事業者からの改善提案 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティインシデントの原因を特定するためのフォレンジック調査実施に係るメモリダンプ取得等の対応手順書を整備した。 ・ ファイルサーバのアクセス権限の管理・変更マトリクス表を利用しているが、依頼ユーザの手違いによる申請をそのまま変更すると、権限構成が変化してしまい宮内庁の業務に支障が出る。その防止のため、マトリクス表の変更箇所を確認するツールを作成し、実作業前に依頼ユーザに確認を実施することで適切なアクセス権限の維持に貢献した。 ・ 運用作業員が誤って目的と異なるサーバにアクセスすることのないよう、管理対象サーバへの自動接続マクロを作成し、その未然防止と作業の効率化を図った。 |
|--------------|--|

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して約 19.3%減少している。

| | |
|--------------|--|
| 従来経費 | 17,100,000 円 (12 か月相当) |
| 実施経費 | 13,800,000 円 (12 か月相当) |
| 増減額 | 3,300,000 円 減額 (12 か月相当) |
| 増減率 | 約 19.3%減 |
| 民間事業者からの改善提案 | 民間事業者からの改善提案により、リモートによる運用作業員のバックアップ体制を導入したことで、人材不足に伴い単価が高騰しているシステムエンジニアを業務作業量の多寡に応じて効率的に配置することが可能となり、コストの低減が図れた。 |

(4) 選定の際の課題に対する改善

| | |
|----|--|
| 課題 | 競争性に課題が認められたところ、業務引継期間の確保及び参加資格の緩和等を実施した結果、二者応札するに至り、改善が認められた。 |
|----|--|

(5) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、メモリダンプ取得等の対応手順書の整備等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、約 19.3%削減されており、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、実施状況について、宮内庁担当の政府 CIO 補佐官や宮内庁担当外の政府 CIO 補佐官のチェックを受けることが予定されて

いる。

(6) 今後の方針

本事業については、「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)Ⅱ.1.(1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、官内庁が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

民間競争入札実施事業
宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務の実施状況について

1 事業の概要

宮内庁ネットワークシステム（以下「宮内庁 NW」という。）の運用管理支援業務については、「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 26 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 2 期目である。

(1) 業務内容

本事業は、宮内庁職員（以下「ユーザ」という。）に対して、宮内庁 NW が有する機能を安定的に供給することを目的とするものであり、その業務内容は次のとおりである。

- ① 運用管理手順書等の整備
- ② 資産管理
- ③ データ管理
- ④ ネットワーク管理
- ⑤ ユーザ管理
- ⑥ セキュリティ管理
- ⑦ 障害対応と保守
- ⑧ 性能管理
- ⑨ 個別システム運用管理
- ⑩ 予備機器、消耗品等の管理
- ⑪ 定例会議
- ⑫ 機器等変動に関する支援
- ⑬ 計画停電
- ⑭ ヘルプデスク

(2) 契約期間

平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 1 月 31 日まで（10 か月間）

(3) 受託事業者

株式会社 DTS

(4) 実施状況評価期間

平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 1 月 31 日まで（10 か月間）

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2者）から提出された適合証明書を審査した結果、当庁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。

入札には、当該2者が応札したところ、平成30年11月28日に開札した結果、入札価格については、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により、株式会社DTS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31年4月1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庁の評価は、以下のとおり。

| 評価事項 | 測定指標 | 評価 |
|------------|---|--|
| 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」に示す運用管理支援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、運用管理支援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。 |
| 本業務の一次回答時間 | ユーザからの質問等に対する一次回答時間は1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。 (請負者がユーザに回答した時刻) - (ユーザが請負者に対して質問等した時刻) (ただし、17時45分以降の質問については翌営業日の9時30分までに回答すること。) 要求水準は99%以上とする。 | 1時間以内の回答率は100%であり、サービスの質は確保されている。 |
| 本業務の解決時間 | (ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は、2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。 (ユーザの質問等が解決した日時) - (ユーザが請負者に対して質問等した日時) (イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。 ただし、この場合においても質問等の解 | 2営業日以内の回答率は100%であり、サービスの質は確保されている。 |

| | | |
|--------------|--|------------------------------------|
| | 決に向けて協力すること。 | |
| 障害報告時間 | <p>各システム又は外部監視等により検出された民間競争入札実施要項「2.2.1.概要」に示す機器等の障害について、30分以内に当庁担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。</p> <p>(請負者が当庁担当者に報告した時刻) － (障害確認時刻)</p> <p>(ただし、17時45分以降の障害発生については、翌営業日の9時までに報告すること。)</p> <p>要求水準は99%以上とする。</p> | 30分以内の報告率は100%であり、サービスの質は確保されている。 |
| 障害解決時間 | <p>(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。</p> <p>(障害が解決した日時) － (障害確認日時)</p> <p>(イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。</p> | 1営業日以内の回答率は100%であり、サービスの質は確保されている。 |
| 運用要領・運用計画の遵守 | 運用要領・運用計画の遵守状況に関して、当庁から指摘された改善要求件数は、0件であること。 | 改善要求件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| <p>本業務のユーザ利用満足度調査の結果</p> | <p>ヘルプデスク業務の利用者に対して、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）を維持又は向上すること。</p> <p>① 問合せから回答までに要した時間 ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 ④ 担当者の対応</p> <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）で回答させ、各利用者の 4 つの回答平均スコア（100 点満点）を算出する。</p> | <p>令和元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> <p>① 問合せから回答までに要した時間 86.4 点 ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ 87.9 点 ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 88.8 点 ④ 担当者の対応 91.6 点 全項目の平均スコア 88.7 点</p> <p>*実施時期:令和元年 12 月 *対象期間: 平成 31 年 4 月 1 日～ 令和元年 9 月 30 日 *回収率: 69.9% (107 名/153 名)</p> |
|--------------------------|---|--|

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜き）

(1) 今回の実施経費

平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 1 月 31 日までの実施経費：11,500,000 円
12 か月相当：11,500,000 円÷実施期間 10 か月×12 か月＝13,800,000 円…①

(2) 経費削減効果

市場化テスト導入前との削減額等については、以下のとおり。
平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 1 月 31 日までの経費：14,250,000 円
12 か月相当：14,250,000 円÷実施期間 10 か月×12 か月＝17,100,000 円…②
削減額：①－②＝▲3,300,000 円
削減率：約 19.3%

(3) 評価

市場化テスト導入前と比較して、12 か月に換算して約 19.3%(3,300 千円)の経費削減効果があった。これは、以下の要因によるものと考えられる。

- ① 資料閲覧等の機会を用いることで宮内庁 NW の業務内容を把握した上で入札に臨んだ。

- ② 落札者（受注者）によると、営業戦略上の判断で安価で入札したとのことであった。
- ③ 今回、リモートによる運用作業員のバックアップ体制を導入したことで、人材不足に伴い単価が高騰しているシステムエンジニアを業務作業量の多寡に応じて効率的に配置することが可能となり、コストの低減が図れた。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

実施期間中、民間業者からの改善提案として、次のとおり提案、実施された。

- (1) フォレンジック調査対応手順の整備
情報セキュリティインシデントの原因を特定するためのフォレンジック調査実施に係るメモリダンプ取得等の対応手順書を整備した。
- (2) マトリクス表差分チェックツールの作成
ファイルサーバのアクセス権限の管理・変更にもトリクス表を利用しているが、依頼ユーザの手違いによる申請をそのまま変更すると、権限構成が変化してしまい宮内庁の業務に支障が出る。その防止のため、マトリクス表の変更箇所を確認するツールを作成し、実作業前に依頼ユーザに確認を実施することで、適切なアクセス権限の維持に貢献している。
- (3) 目的外のサーバログインの未然防止
運用作業員が誤って目的と異なるサーバにアクセスすることのないよう、管理対象サーバへの自動接続マクロを作成し、その未然防止と作業の効率化を図った。

5 全体的な評価

月次及び週次報告等により運用管理支援業務の状況を確認したところ、同業務に起因する、個人情報、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏洩や重大障害により業務に多大な支障が生じる事態は発生しておらず、同業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るために締結したサービスレベルアグリーメント（SLA）の全項目において要求水準を満たしている。

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、ヘルプデスク利用者に対しての満足度アンケート調査の結果は基準スコアである75点を大きく上回る88.7点という高い平均スコアであること、当庁担当に寄せられたクレーム件数も0件であることから、当庁運用担当者のみならずユーザからの評価も非常に高い。

このように、民間競争入札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、本事業は、宮内庁NWが有する機能を安定的に供給するという目的を達成しているものと評価することができる。

6 今後の事業

- (1) 本事業への市場化テスト導入は今回が2期目であるが、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、受託事業者において、運用管理支援業務の遂行に関し、業務改善指示等を受けたことや、業務に係る法令違反行為等はなかった。
 - ② 実施状況について、当庁担当の政府CIO補佐官の意見を聴くほか、外部有識

者として当庁担当外の政府 CIO 補佐官の意見も聴くこととしている。

③ 本事業入札に当たっては、以下の工夫をした結果、応札者が2者となり、競争性を確保できた。

ア 当庁の入札に参加する見込みがある者に対し、できるだけ早期に声を掛け、意見交換を行った。

イ 十分な引継ぎ期間を確保した。

ウ 運用管理責任者が複数配置される場合には、同一の者が全てを満たす必要はなく、運用管理責任者全体で満たせば可とし、実績・資格所持に係る要件の緩和を行った。

エ 運用管理責任者と運用作業員全体で 2.2 人体制を求めていたものから、1.6 人体制に緩和した。

オ 運用作業員の業務従事経験者年数を、5 年以上から 3 年以上に緩和した。

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、全ての項目について 目標を達成していた。

⑤ 経費について、市場化テスト(1 期目)と比較すると、19.3%削減効果があった。

(2) 次期事業の実施

以上のとおり、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ことから、同業務の次期実施においては、「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。

以上