

令和 2 年 5 月 15 日

農林水産省大臣官房広報評価課情報管理室

民間競争入札実施事業

農林水産省行政情報システムの運用管理業務の実施状況について

1 事業の概要

農林水産省行政情報システム（LAN システム）の運用管理業務については、平成 25 年度から「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（市場化テスト）により実施しており、現在 3 期目である。

（１）業務内容

農林水産省行政情報システムの運用管理業務の業務内容は以下のとおりである。

「農林水産省行政情報システム機器賃貸借及び保守業務」及び「統合ネットワークサービス提供業務」に係る運用管理業務を一元的に統括する。また、運用管理事業者はシステムの運用において、関連する事業者を適切に管理すること。

なお、具体的な業務は以下のとおり。

- ア 運用管理業務のプロジェクト管理業務
- イ サービスデスク業務
- ウ ヘルプデスク業務
- エ 情報セキュリティ管理業務
- オ 監視業務
- カ 保守業務（農林水産省本省におけるネットワークスイッチの保守）
- キ 構成管理業務
- ク 性能管理業務
- ケ サービスレベル管理業務
- コ データバックアップ管理業務
- サ 障害対応業務
- シ サイバー攻撃対策業務
- ス 脆弱性対策業務
- セ B C P（業務継続計画）対応業務
- ソ 職員教育支援業務
- タ 報告業務

（２）契約期間

平成 30 年 11 月 1 日から令和 3 年 12 月 31 日までの 3 年 2 か月間

(3) 受託事業者

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成31年3月1日から令和元年12月31日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者は1者であり、提出された技術提案書について審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた。平成30年10月16日に開札したところ、予定価格の範囲内であったため、総合評価(加算方式)を行い、上記受託事業者が落札者となった。

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、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
(1) 業務内容	運用管理業務の内容に示す運用管理業務を適切に実施すること。	日次、月次及び年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た。
(2) 行政情報システムの主要サービスの稼働率	計画的な停止時間を除き、行政情報システムの主要サービスである「メールサービス」、「インターネット接続サービス」及び「ファイル共有サービス」の稼働率は99.9%以上を保証すること。 なお、稼働率は各サービス毎に以下の計算式で計算する。 稼働率(%) = { 1 - (1か月の部分停止時間 ^{注1} ÷ 1か月の稼働予定時間 ^{注2}) } × 100 注1：1か月の部分停止時間 = 停止時間 × (停止の影響を受けたユーザ数 ÷ 全ユーザ数) 注2：1か月の稼働予定時間 = (24時間 × 1か月の日数) - 計画停電等による停止時間	主要サービスの稼働率は、全ての月において保証値(99.9%以上)を達成し、評価期間中の平均は100.0%であるため、サービスの質は設定どおり確保された。

<p>(3) サービスデスク及びヘルプデスク利用満足度調査結果</p>	<p>運用開始後、サービスデスク及びヘルプデスクのユーザに対して、次の項目の満足度について年に1回の割合でアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点)を維持すること。</p> <p>①問合せから回答までに要した時間 ②回答及び手順に関する説明の分かりやすさ ③回答及び手順の正確性 ④サービスデスク及びヘルプデスクの応対(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)</p> <p>各質問とも、「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、各ユーザの4項目への回答の平均スコア(100点満点)を算出する。</p>	<p>調査結果は基準スコア(75点)以上であり、サービスの質は設定どおり確保された。</p> <p>■令和元年度調査結果 76点</p>
<p>(4) 情報セキュリティ上の重大な事故の防止</p>	<p>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を契約履行のためだけに用いること。</p>	<p>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の漏えいは0件であるため、サービスの質は設定どおり確保された。</p>

3 実施経費の状況及び評価(※金額は全て税抜)

(1) 実施経費

今回(平成31年3月1日から令和元年12月31日まで)

実施経費: 461,930,000円

1か年(12か月)相当: 461,930,000円 ÷ 実施期間10か月 × 12か月

= 554,316,000円…① (1人当たり: 554,316,000円 ÷ 26,000人 = 21,320円)

(2) 経費削減効果

前回(平成28年1月1日から31年3月31日まで)

実施経費: 791,706,400円

1か年(12か月)相当: 791,706,400円 ÷ 実施期間39か月 × 12か月

= 243,601,969円…② (1人当たり: 243,601,969円 ÷ 13,000人 = 18,739円)

①との差(①-②): 310,714,031円…③

③/② × 100 = 127.5%

前々回（平成 25 年 4 月 1 日から 27 年 12 月 31 日まで）

実施経費：423, 130, 275 円

1 か年（12 か月）相当：423, 130, 275 円÷実施期間 33 か月×12 か月
＝153, 865, 555 円…④（1 人当たり：153, 865, 555 円÷5, 500 人＝27, 976 円）

①との差（①－④）：400, 450, 445 円…⑤

⑤／④×100＝260. 3%

市場化テスト前（平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日まで）

実施経費：131, 767, 700 円…⑥（1 人当たり：131, 767, 700 円÷5, 500 人＝23, 958 円）

①との差（①－⑥）：422, 548, 300 円…⑦

⑦／⑥×100＝320. 7%

（3） 評価

農林水産省行政情報システム（LAN システム）は、「政府情報システム改革ロードマップ」において、地方支分部局等の同種・類似の情報システムの統合が求められたことを踏まえ、2 度のシステム統合を実施した。最初に平成 28 年 1 月に実施した本省と一部地方支分部局の LAN システムの統合（以下「1 次統合」という。）では、拠点数が 1 か所から約 900 か所、ユーザ数が約 5, 500 人から約 13, 000 人にそれぞれ増加した。次に平成 31 年 3 月に実施した残りの地方支分部局等の LAN システムを統合（以下「2 次統合」という。）では、拠点数が約 900 か所から約 1, 200 か所、ユーザ数が約 13, 000 人から約 26, 000 人にそれぞれ増加した。なお、1 次統合、2 次統合それぞれにおいて、各統合拠点のデータを一元的に管理するデータセンタを新たに設置したほか、2 次統合では、新たに本省を対象にシンクライアント端末を導入するとともに、仮想デスクトップ（VDI）、無線 LAN 等の機能が追加された。このような経緯から、市場化テスト実施前と現行との比較は、拠点数、ユーザ数、管理対象となる機能等が大幅に異なるため困難である。

前回の業務である平成 28 年 1 月から 31 年 3 月までと、1 か年（12 か月）相当に換算した経費で比較した場合、310, 714, 031 円（127. 5%）の経費が増加している。これは、上記にもあるように、① 2 次統合により、新たに追加されたデータセンタの管理機能や新たに導入された機能に係る業務が追加されたこと、② ユーザ数の増加に伴い、前回 7 名以上としていたサービスデスクの要件上の要員数を 15 名以上としたこと、③ ユーザ数の増加に伴い、前回 4 名以上（繁忙期 8 名以上）としていたヘルプデスクの要件上の要員数を 11 名以上（繁忙期 15 名以上）とし、ヘルプデスク専用回線数を追加したこと等が理由である。

このように、前回に比べ経費は大幅に増加しているが、2 次統合を行ったことで、従来は拠点の管理者（当省職員）が実施していたドメイン管理、システム稼働管理、セキュリティ管理、システムバックアップ・リカバリ、申請対応、障害対応等の運用管理業務が一元化され、業務の効率化及びセキュリティレベルの向上に寄与した。

また、システム更改に合わせて仮想デスクトップ環境、シンクライアント端末及び無

線 LAN を導入したことにより、本省内のペーパーレス化や庁舎外での LAN システム利用が可能となったことで、テレワーク等の働き方改革や新型コロナウイルス感染症対応等の不測の事態への迅速な対応が可能となるなど、業務効率化に大きく貢献している。

なお、2次統合により新たに追加された業務を除外した経費で比較した場合、1か年(12か月)相当に換算した経費は420,636,961円となり、前回より177,034,992円(72.7%)増加しているが、ユーザー一人当たりで比較すると、以下のとおり前回(第2期)及び前々回(第1期)並びに市場化テスト実施前より減少している。

(ア) 今回(平成31年3月1日から令和元年12月31日まで)実施業務における1ユーザ当たりの1か年相当： $420,636,961 \text{円} \div \text{ユーザ数 } 26,000 = \underline{16,178 \text{円}}$

(イ) 前回(平成28年1月1日から31年3月31日まで)実施業務における1ユーザ当たりの1か年相当： $243,601,969 \text{円} \div \text{ユーザ数 } 13,000 = \underline{18,739 \text{円}}$

(ウ) 前々回(平成25年4月1日から27年12月31日まで)実施業務における1ユーザ当たりの1か年相当： $153,865,555 \text{円} \div \text{ユーザ数 } 5,500 = \underline{27,976 \text{円}}$

(エ) 市場化テスト実施前(平成24年4月1日から25年3月31日まで)実施業務における1ユーザ当たりの1か年相当： $131,767,000 \text{円} \div \text{ユーザ数 } 5,500 = \underline{23,958 \text{円}}$

4 請負事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 利便性の向上

ア マニュアル及びFAQの見直し

マニュアル及びFAQの内容について、定期的を確認し、古くなった内容を削除するとともに、ヘルプデスクへの照会が多かった内容をFAQに追加するなどの内容充実を図っている。

イ リモート操作による事案対応

ヘルプデスクによる口頭の説明では解決が難しい内容はサービスデスクに展開し、リモート操作で対処することで時間短縮を図っている。

(2) セキュリティ対策の強化

ア セキュリティ支援要員との速やかな連携

セキュリティ支援要員とサービスデスクを同スペースに配置し、LAN パソコンのウイルス感染発生時や、緊急の対応を要する脆弱性情報のリリース時には、事案発生後速やかに連携して対応している。

イ 無線LAN利用時に発生したセキュリティ事案への対処

本省内で新たに無線LANを導入したことに伴い、従来は抜線により対応していたウイルス感染時における対応について、新たな手法を確立する必要が生じた。このことについて、無線LAN利用時でも対処可能なツールを作成し、セキュリティの確保に貢献している。

(3) 運用の効率化

ア セキュリティ監視業務の効率化

LAN システムのセキュリティ対策として、手動で行っていた作業を自動監視する方法に変更し、作業を大幅に効率化した。

イ 人事異動期の体制

人事異動期には、予想される業務量を見越し、ヘルプデスク及びサービスデスクの人員追加及びシフト再考等を実施し、業務の平準化に努めた。

ウ サービスデスク要員の円滑な業務引継

特にサービスデスク要員を交代する際には、交代要員との引継期間を1か月以上設けることで、交代要員の業務への習熟を促し、業務引継が円滑に実施できる体制を確立している。

5 全体的な評価

本事業は、実施期間中に受託事業者が業務改善指示を受けたこと、業務に係る法令違反行為等を行った事案は無かった。報告書等によりシステムの運用状況を確認したところ、稼働率99.9%以上が確保されており、当初想定した運用が適切に行われていると言える。また、本業務のユーザ利用満足度調査を実施したところ、基準スコア(75点)を上回る平均76点に達していることから、公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

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、農林水産省行政情報システムの運用管理業務は、農林水産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

本事業については、LAN システムの統合による業務効率化が図られており、かつ提供されているサービスの質は測定指標を達成しているなど、総合的に判断すると良好な結果が得られている。他方、本事業は①十分な業務準備期間の確保、②作業実施体制に係る要件の明確化及び一部緩和、③作業従事者に求める資格の要件の明確化及び一部緩和、④総合評価基準書の見直しによる配点配分の見直しを実施した上で調達を行ったが、結果として1者応札となり課題が残っている。

なお、業者決定後に行った、入札説明書取得者(5者)へのアンケートにおいて、1者応札となった理由として、規模が大きいかかわらず意見招請期間が20日と短いこと及び要員規模が大きく技術者のスキルが多岐に渡るため、準備に相当の時間を要することが挙げられた。

今後について、次期(第4期:令和4年1月~令和5年12月)運用管理業務は、業務内容に変更がないこと、契約期間が2年と短いこと、データセンタが一本化されておらず、運用

管理業務に高い専門性が要求されること等の理由により、複数応札となることを期待しがたい。

このため、LAN システム更改（令和5年度予定）に合わせ、意見招請期間を含め応募者の準備期間を十分確保するとともに、コンサルタント事業者等を活用し、業務の品質確保に留意しつつ、運用管理業務の調達範囲等の見直し等を検討・報告した上で、民間競争入札を実施することとしたい。