

入札監理小委員会
第579回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第579回入札監理小委員会議事次第

日 時：令和2年4月24日（金）13：30～14：40

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 開会

2. 事業評価（案）の審議

- 独立行政法人経済産業研究所R I E T I P C - L A Nサービスの調達
- 厚生労働省ネットワークシステムの更改
- 日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務

3. 閉会

<出席者>

（委員）

井熊主査、梅木副主査、関野副主査、小尾専門委員

（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 鎌田マネージャー

（厚生労働省）

政策統括官付情報システム管理室 菅野室長

政策統括官付情報システム管理室 市原室長補佐

政策統括官付情報システム管理室 中澤管理第一係長

（独立行政法人日本貿易振興機構）

企画部情報システム課 大島課長

企画部情報システム課 渡部様

企画部企画課 秋山主幹

企画部企画課 長峰課長代理

（事務局）

足達参事官、小原参事官、飯村企画官

○事務局 それでは、ただいまから第579回入札監理小委員会を開催いたします。

初めに、「独立行政法人経済産業研究所R I E T I P C - L A Nサービスの調達」の実施状況について、総務グループ情報システム担当、鎌田マネージャーより御説明をお願いしたいと思います。

○鎌田マネージャー 独立行政法人経済産業研究所情報システム担当の鎌田です。よろしくお願いたします。

弊所、略称はR I E T Iと申しまして、R I E T I P C - L A Nサービスの実施状況につきまして御説明申し上げます。

まず、事業の概要、業務内容でございますけれども、所内のP C端末・複合機、ネットワーク回線、サーバー機器、データセンター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の提供を目的としたもので、その環境構築、運用保守業務を含む包括的なサービス提供を行います。

契約期間は、平成28年4月1日から令和3年3月31日までの5か年になります。

受託業者は、株式会社P F Uです。

実施状況評価期間は、平成28年4月1日から令和2年3月31日までとなります。

次に、受託事業者選定の経緯につきましてですけれども、入札参加者1者から提供されました第四期R I E T I P C - L A Nサービスの調達における提案書等、民間競争入札実施要綱に記載された入札書類を審査した結果、当所が定めました評価項目の要求要件を満たしておりました。平成28年2月に開札を行いました結果、予定価格の範囲内で行いましたので、総合評価落札方式により株式会社P F Uが落札者となった次第です。

次に、確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価でございますが、業務の内容は、年次・月次報告による業務内容から、運用業務を適切に実施していることを確認しております。

第四期R I E T I P C - L A Nサービスの稼働率も、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おります。

セキュリティ上の重大障害、システム運用上の重大障害の件数はともに0件、1次回答までの所要時間につきましても平均して1時間以内となっております。

サーバー内データの定時バックアップ、ウイルス状況の把握、ウイルス定義ファイルの更新についても全て適切に適用されております。

これらの管理指標に対してのS L Aは、契約書の附属資料の一部として締結しております

す。

また、年1回、3月から4月にかけてヘルプデスク利用者へのアンケートを実施いたしました。満足度のスコアは、回答率が50%前後とやや低くなっておりますけれども、結果の出でおります3年間、全て90点を超える高い評価となっております。

次に、実施経費の状況及び評価について申し上げます。実施経費は、市場化テスト第1期、平成28年4月から令和3年3月までの間で月額686万6,138円でございます。市場化テスト実施前、平成23年9月から平成28年3月までの間は月額567万9,240円ございましたので、市場化テスト実施前と比較しまして月額で118万6,898円増額となっております。ただし、市場化テスト対象外での経費、月額140万2,031円を加えた額が実質の市場化テスト前経費となるため、実際は月額21万5,133円の減額となっております。この市場化テスト対象外での経費といいますのは、ネットワーク機器の増設、メール関係機能の強化、ウェブ改ざん検知機能の強化、資産管理ソフトの導入とヘルプデスク要員1名に係る費用でございまして、これらは市場化テストの対象になりました第4期R I E T I P C - L A Nサービスの要件に含まれてございます。

次に、民間事業者からの改善提案による改善実施事項でございます。民間事業者から、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、実施されております。

具体的には、ファイルサーバー上の重要情報を格納する領域につきましては、各担当部署からアクセス権の申請を受けて管理を実施しておりますけれども、この設定情報の管理台帳につきましては、項目や表示を工夫し、可視性を高めることにより、業務の効率化を図っております。

また、セキュリティの強化といたしましては、常に新たな脆弱性情報などの情報を収集し、対策を取っております。

全体的な評価でございますが、お手元の資料の表にまとめてございますとおり、①、業務に係る法令違反行為等は0件、②、監事及び外部有識者から成る契約監視委員会を設置し、実施状況等のチェックを受ける体制を整備しており、適切に運用されております。

③の入札に当たって、競争性が確保されていたかにつきましては、1者応札であったため、課題を残しております。お手元の資料A-3、契約状況等の推移に記載しておりますとおり、広く競争性を確保できるようにスケジュール、情報開示、参入促進等の工夫には取り組んだものの、結果的には1者応札となりました。不参加理由のヒアリングを3者に

対して行ったところ、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者、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、開発に対応できる要員の確保が困難との回答が1者ございました。

④、⑤につきましては、先ほど申し上げましたとおり、おおむね良好な効果を上げております。

最後に、今後の課題でございますが、競争性の確保において、結果的に1者応札でございますが、この点を除いては基準を満たしており、総合的に判断すると、良好な実施結果を得られているものと判断いたします。

競争性の確保につきましては、今後におきまして民間事業者のさらなる参入促進を図るため、応札見込みのある事業者に対してヒアリングを重ねております。その中で要望のございますヘルプデスク要員の常駐などにつきましては、常駐ではなく、サポートセンター等での対応も可とすることや、構築期間の短縮につながるようであれば、クラウドサービス等の提案も積極的に可とすることなどを検討しております。

以上でございます。

○事務局 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価（案）につきましては、総務省より説明いたします。資料A-1を御覧ください。

事業の概要等につきましては、先ほど実施機関から御説明がありましたので、割愛いたします。

2の評価につきましては、結論から申し上げますと、競争性の確保等に課題が残り、改善が必要であることから、市場化テストを継続することが適当であると考えております。以下、その理由を申し上げます。

2ページ目の対象公共サービスの実施内容に関する評価につきましては、ヘルプデスク利用者アンケート調査結果の回収率が70%以上としていたところ5割前後しか回収できなかった点を除いて、適切に履行されていると考えております。

次に、実施経費につきましては、従来経費と単純に比較すると増えているように見えますが、従来経費に今回の市場化テストに含まれる業務を別途調達しており、それを追加して比較しますと、実施経費は3%ほどの削減効果を達成しています。

他方、1者応札となり、競争性の確保について課題が認められます。

最後に、今後の方針についてですが、競争性の確保等について課題が認められ、引き続

き民間競争入札を実施していくことが必要であると考えます。

以上です。

ただいまの事業の実施状況及び評価（案）につきまして、御質問、御意見のある委員の方は御発言をお願いいたします。関野先生、お願いいたします。

○関野副主査 御説明ありがとうございました。今お話があったとおり、アンケートの回収率が大体50%ということですが、70%を目指すため、あと約20人ぐらい増えるのかなと思いますが、何か対策を考えていらっしゃるのでしょうか。例えばアンケート時期を長くするとか、何かありましたらお願いします。

○鎌田マネージャー アンケートの回収率につきましては、紙での回答だと回収率が下がってしまいますので、ウェブのフォーム等を作成して、自宅からでも御回答いただけますという形で案内はしているのですが、なかなか回答いただけていないという状況です。ですので、今1か月と2か月のタームで回収しておりますけれども、ゴールデンウィーク明けまで期間を延ばすということは考えてございます。

○関野副主査 分かりました。

○事務局 梅木先生、よろしくをお願いいたします。

○梅木副主査 説明会の参加者は、前回、今回と16者、19者とかなり多くの方に説明会にはお越しいただいている一方で、今回、入札参加表明を提出されたのは3者とのこと。応札しなかったところに対して、もう少し数を多くヒアリングを実施していただいて、どういった理由で応札しなかったのかを参考にされて今後の検討・改善案に生かすようにしてはいかがでしょうか。

私からは以上です。

○鎌田マネージャー 入札説明会、入札資料を配付した先は19者ございましたけれども、こちらにつきましては、先ほど申し上げましたように、業務の内容が総合的なものでございまして、1者で対応することは難しいかと思ひまして、合同の提案でも可としておりました。そのため、19者の内訳的には、構築可能な業者が7者で、その中でもさらに5者が関連子会社としてかぶっているという事情もございまして。そのほか、複合機を取り扱う業者ですとか、リース会社、コンサル、ネットワーク回線事業者等、それぞれの業務の事業者が参加しておりましたので、実質、資料を提供して入札説明会に参加された業者の中で、表立って応札可能だった業者というのは4者程度ではなかったかと思ひます。ですので、その中で入札意思を証明された3者というのは、弊所としましては妥当な数ではない

かと判断いたします。

○梅木副主査 分かりました。ありがとうございます。

○事務局 小尾先生、よろしくお願いいたします。

○小尾専門委員 御説明、ありがとうございます。先ほども、この時期から競争性を上げるためにヘルプデスクの常駐の人を見直させるということをしたと言いましたが、そのほかに何か今後工夫するような話というのはございますか。こうすれば競争性が上がるというような、その仕様上の取組というものが何かあったら教えてください。

○鎌田マネージャー 一番大きな1者応札になってしまった要因というのが、弊所のほうの考察では、ヘルプデスクの要員の常駐化というところだったのではないかと考えております。市場化テスト実施前、第3期の調達のとときと今回の市場化テストの対象になりました業務というのは、業務内容は実はほぼ変わっておりません。ですので、新しく追加になった業務というのはヘルプデスク要員1名の常駐というところのみなんです。今ヒアリングを行っている事業者、今、回答が出ている1者だけではございますけれども、常駐要員の確保が難しいので、今回、また手を挙げることはできないかもしれないというような回答を頂いておりますので、まずはこのところが一番大きいので、改善するべきだろうと考えております。

今回、市場化テストの実施前の業務と大きな違いはないということで申し上げましたとおり、落札金額も公表していることから、本業務の予算規模なども類推しやすかったのではないかと考えております。平成28年度は、マイナンバー施行時期と重なりまして、システム変更等の案件が多数あったと聞き及んでおります。予算規模が大きくて受注確度が高い案件がある場合、弊所は規模が小さいですし、予算感なども分かってしまった場合、あまり魅力がなかったということで、応札者が少なかったということも推測しております。今回につきましては、事業者の声かけに当たりまして、前回は比較的規模の同程度の業者を選んでお声かけしてございましたところも要因の一つではないかと思っておりますので、今現在お声かけしているところにつきましては、比較的システム構築に力を入れ始めた事業者とか、やや規模の小さい業者なども含めて、幅広に行っております。

以上です。

○小尾専門委員 ありがとうございます。

○事務局 井熊主査、よろしくお願いいたします。

○井熊主査 不参加の理由として、クラウドサービス実現の難しい機能についてという記

述がございますが、これに対する次回の対策というのはどのように考えていらっしゃいますか。

○鎌田マネージャー こちらにつきましては、具体的に申し上げますと、在席状況をリモートで確認できる機能というところで求めておりましたところでございます。第3期の時点で、そのとき受注しました、現在もそうですけれども、株式会社PFUは、この求める仕様を満たすために、自社でプログラムを開発して実現しておりましたけれども、今導入しておりますJ SweetとかOffice 365につきましては、持っている機能もしくはサードパーティー社のサービスを導入することで実現可能になっておりますので、こちらにつきましては今回仕様を作成する場合にもそのまま乗せていたのですが、回答のありました1者につきましては、自社のクラウドサービスを使用して提案することを検討していたということでございました。そのため、例えばG SuiteやOffice 365などでは導入可能な機能を開発しなければいけないということに気がついたのが、比較的、入札表明を出して提案書の作成が始まったところで気がついたということで、そうなりますと、それから開発要員を確保することはなかなか難しいということで、ちょっと手を下ろしますという回答がございました。

○井熊主査 ですので、その辺をもっと早く認知してもらうように対応するという事ですね。

○鎌田マネージャー そうですね。今回、次の仕様につきましては、もう少し、本当に一般的に開発の必要がないようなもので大丈夫なような形に改める予定ではございます。

○井熊主査 了解しました。

○事務局 ほかにございますでしょうか。

では、井熊主査、よろしくお願いいたします。

○井熊主査 皆さんからいろいろ御意見を頂きまして、本件に関しましては、基本的に皆さんも継続という事務局案の方向でよろしいかと思っておりますけれども、いかがでございますでしょうか。

(「結構です」の声あり)

では、そういう形で、本日の審議を踏まえまして、継続の方向で監理委員会に報告するようにお願いいたします。本日はどうもありがとうございました。

(独立行政法人経済産業研究所退室)

(厚生労働省入室)

○事務局 続きまして、「厚生労働省ネットワークシステムの更改」の実施状況につきまして、政策統括官付情報システム管理室菅野室長より御説明をお願いいたします。

○菅野室長 厚生労働省政策統括官付情報システム管理室の菅野と申します。よろしく御願いをいたします。

お手元の資料2、厚生労働省ネットワークシステムの更新整備及び運用管理業務の実施状況につきまして御説明させていただきます。

まず、1の事業の概要の(1)業務内容でございますけれども、厚生労働省LANシステム、グループウェアを中心といたしました基盤システムに係る構築及び運用・保守業務でありまして、運用・保守業務の内容といたしましては、運転管理・監視業務、情報セキュリティ、インシデント管理業務やヘルプデスク業務など、①から⑭に掲げます業務を実施しております。

次に、契約期間でございますけれども、平成29年6月2日から令和4年3月31日までの4年9か月間でございます。

3の受託事業者につきましてでございますけれども、ページをおめくりいただきまして、東芝ソリューション株式会社でございます。

実施状況評価期間でございますけれども、契約を開始しました平成29年6月2日から令和2年3月31日までの間について評価を実施しております。

受託事業者決定の経緯でございますけれども、入札参加者は2者でありまして、提出された技術審査書につきまして、外部有識者の方、厚生労働省CIO補佐官を含めた委員によりまして技術審査委員会を開催いたしまして、その結果、評価項目の要求要件を全て満たしているということを確認いたしまして、総合評価落札方式によりまして、東芝ソリューション株式会社が落札者となったものでございます。

次に、2、確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価でございますけれども、表の評価事項という欄に沿って御説明させていただきます。

ヘルプデスク満足度調査の結果でございますが、これにつきましては、毎年1回、ヘルプデスクの利用者に対してアンケート調査を実施しておりまして、満足度に関するスコア75点を維持することと実施要領で設定しております。右が評価の内容ですけれども、平成30年度が73.7点、翌年度令和元年度は77.49点でございます、2か年度の平均スコアは75.60点となっております。

この点につきましては、資料B-4で補足させて御説明させていただきたいと思っております。

最後のページになりますが、利用者満足度調査結果といった資料でございますけれども、調査対象者は、厚生労働省LANシステムのヘルプデスクを利用している本省職員でございます。「満足」100点、「普通」60点、「不満」0点等としまして、回答を集計しております。全体の平均点は、繰り返しになりますが、システムの稼働した平成30年度が73.7点、令和元年が77.49点でございます。

その内訳は、資料にあります項目別集計結果のとおりでございます。平成30年度と令和元年度の結果を比較しますと、説明の分かりやすさや結果——結果といたしますのは、問合せした結果、問題が解決したかどうかでありますけれども、これの満足度が改善されています。これは、ヘルプデスクが習熟したことと、職員の新システムへの慣れ等が反映されたものと考えております。評価基準では、満足度に係るスコアが75点を維持するとされているため、調査初年度のスコアが1.3点、基準点をちょっと下回るといった結果が出ております。

新システムでは、外部メールの添付メール取込みやインターネット閲覧の際に外部環境に別途ログインする必要があるなど、旧来のシステムには全くなかった手間が増えております。平成30年度の調査時点におきましては、新システム稼働後半年足らずでアンケート調査を実施したものでございますので、満足度が低く出る傾向にあったものと考えております。しかしながら、セキュリティ上、新システムでは内外分離を行う必要がありましたので、翌年度の調査では基準点を2.49点上回っておりまして、回答者数を踏まえた平均で75点を超過しておりますことから、利用者から相当程度の満足度を得るという評価基準の趣旨は満たしていると考えております。

申し訳ありませんけれども、資料2の2ページにお戻り願います。続きまして、セキュリティ上の重大障害の件数でございますけれども、発生はしておりませんので、0回ということでございます。

ページをまたがりますけれども、セキュリティ問題に対する対応といたしまして、おめくりいただきまして、脆弱性の公表から報告までのリードタイム、コンピュータウイルス、スパイウェア、ワームの公表から報告までのリードタイム、セキュリティイベントの検知時間、通知時間、対応時間、それぞれ要求水準を定めておりますけれども、全て満たしているという状況でございました。

業務の内容でございますけれども、年次、月次及び日次報告によります業務内容を確認いたしまして、運用管理業務を適切に実施しているということで、サービスの質は確保さ

れているという状況でございます。

サービスの稼働率でございますけれども、グループウェアや認証基盤といったサービスを個別サービスA群と言っておりますけれども、おめくりいただきまして、ヘルプデスクの運用と管理基盤のサービスを個別サービスB群ということで掲載させていただいております。いずれも設定値よりも超えているということで、全て達成したということでございます。

ネットワークの稼働率でございますけれども、こちらも規定値よりも超えているということで、全て達成したということでございます。

システム重大障害の件数でございますが、こちらにつきましても発生件数は0回でございましたので、サービスの質は確保されているということでございます。

次に、3の実施経費の状況及び評価でございますけれども、市場化テスト後の実施経費につきましては、利用者数が6万2,899人、契約額は税抜きで121億9,064万8,174円でございます。

市場化テスト前の実施経費につきましては、利用者数は約1万6,000人、おめくりいただきますと、契約額は税抜きで104億6,897万1,086円でございます。

申し訳ございませんけれども、「(2) 経費削減効果」、「(3) 評価」となっておりますけれども、いずれも「3」と「4」の番号誤りでございます。失礼いたしました。

経費削減効果につきましては、記述しましたとおり、市場化テスト前とテスト後では利用者数が大きく異なっておりまして、また市場化テスト前ではクライアントPC等を含めての一括調達でありましたので、一概に比較することが困難でありますことから、今回、分離調達しましたクライアントPC等の占める割合から相当する経費を差し引いて、1人当たりの経費を算出しております。そうしますと、市場化テスト前では約46万6,982円、市場化テスト後では約19万3,813円の結果となりまして、その削減効果は差引き27万3,169円、58.5%の削減ができたという結果になっております。また、落札率も70%となっておりますことから、競争性が確保されたことによってコスト軽減が図られたと考えております。

次に、4の民間業者からの改善提案による改善実施事項等でございますけれども、省内LANシステムにおきましては、半年に1回、運用報告等を評価・分析の上で提出する改善提案書だけでなく、随時改善提案を頂いております。中には別途契約が必要なものもありますけれども、4つほど例示として記載しております。

まず、大量の通信を効率よく処理するために、厚生労働省LANシステム全体のパフォーマンスの向上を図っていただいたものとか、以前は端末を利用したテレワークのみで実施しておりましたが、更改後は自席の端末を持ち帰ってテレワークが可能となりました。また、自身のスマートフォンで手軽にメールや予定表を確認できる機能を追加しました。

実施時の注意事項や新機能の周知を積極的かつ粘り強く行っていただいた結果、利用率の向上が見られております。

おめくりいただきまして、メール送信時のヒューマンエラーを防止するために誤送信防止機能の実装とか、人事異動というユースケースにおきまして、よくある問合せを取りまとめていただきまして、事前にメールで周知することによって職員の自己解決率が改善し、問合せが大幅に減少できたというものでございます。

これらを踏まえまして、全体的な評価でございますけれども、法令違反行為等の有無につきましては、平成29年6月から実施している本事業におきましては、令和2年3月末現在、民間事業者が業務改善指示等を受け、または業務に係る法令違反行為等を行った事実はございません。

こちら、「(3)」は「(2)」になります。申し訳ございません。

実施状況についての外部有識者等によるチェックにつきましては、今後、第三者委員が含まれております技術審査委員会におきまして、チェックを受ける予定でございます。

競争性の確保でございますけれども、2者からの応札がありましたことから、競争性は確保されたと考えてございます。

質に係る目標につきましては、毎年度実施しておりますヘルプデスク満足度調査におきまして、職員側の利便性が大きく低下する内外分離を導入したことから、初年度は基準スコアであります75点を下回ったものの、翌年度は基準スコアを大きく上回る77.49点を獲得しております。対象業務の質は確保されているものと評価することができると考えております。

また、今後もシングルサインオンサービスの拡大によりまして利便性の向上が図られることから、さらなる満足度向上が期待できると考えております。

経費削減効果でございますけれども、グループウェアの統合、分離調達、利用者増等によりまして総額ベースでの費用削減効果の算定は困難でございましたけれども、利用者1人当たりの金額で比較しますと、先ほども言いましたけれども、27万3,169円、58.

5%減という結果となりましたことから、経費削減効果があったと評価できると考えております。

その他でございますが、基準システム、ハローワークシステムといった労働系グループウェアの統合につきましても、円滑に実施しております。今後は労働系システムに対しても、シングルサインオンサービスの提供を予定しておりますことから、利用者への利便性の向上が図られ、さらなる満足度向上が期待できるものと考えております。

最後となりますけれども、6の今後の事業でございます。本事業につきましては、以上のとおり、複数者の応札があるなど、総合的に判断いたしまして、良好な実施結果が得られているものと考えております。次期事業におきましては、「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」に基づきまして、今期をもちまして終了プロセスに移行したいと考えております。

「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りますけれども、これまでに皆様方に審議いただきました事項、御指摘をきちんと踏まえまして、厚生労働省自ら公共サービスの質の維持・向上、コストの削減を図っていく所存でございますので、どうぞよろしく願いいたします。

私からの説明は以上となります。

○事務局 ありがとうございます。

続きまして、同事業の評価（案）につきまして、総務省より説明をお願いいたします。

○事務局 それでは、総務省の評価（案）につきまして、資料B-1に従いまして御説明をいたします。

まずⅠ、事業の概要等でございますが、この内容につきましては、先ほど厚生労働省様のほうから詳細な御説明がございましたので、割愛させていただきます。

次にⅡの評価でございますが、結論から申しますと、終了プロセスに移行することが適当であると考えております。

以下、その根拠でございますが、2の検討のほうに移らせていただきます。2ページ目を御覧いただきたいのですが、対象公共サービスの実施内容に関する評価を一覧表にまとめてございます。全ての評価事項につきまして、測定指標を満たしておりますので、終了の基準を満たしていると考えております。

それから、同じ表の下のほうにございますが、民間事業者からの改善提案といたしまして、4つほど提案されておきまして、サービスの質の向上に貢献したと考えております。

それから、実施経費につきましては、クライアントPC利用者1人当たりの費用を比較しますと、1人当たり27万3,169円、率にいたしまして58.50%削減されております。

4ページ目に参ります。評価のまとめでございますが、さきに述べましたように、目標として設定された質については、達成していると評価いたします。

それから、民間事業者の改善提案によりまして、サービスの向上が図られております。

実施経費につきましても、経費の削減が実現されております、質の向上と併せて目標が達成されていると評価しております。

入札につきましては、2者応札でありまして、競争性も確保されたと評価しております。

さらに、業務改善指示等の措置及び法令違反行為等もなかったということと、それから、今後は第三者委員が含まれている公共調達委員会において、事業実施状況のチェックを受けるとことが予定されているということがありまして、「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」の終了の基準を満たしているということから、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ております。

以上でございます。

○事務局 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び評価(案)につきまして、御質問、御意見のある委員の方は御発言をお願いいたします。関野先生、お願いいたします。

○関野副主査 御説明、ありがとうございます。最初に説明のあったヘルプデスク満足度調査なんですけれども、分母は何人になるのですか。6万2,000人になるのでしょうか。回答率が知りたかったので、質問です。

○市原室長補佐 室長補佐の市原と申します。お答えさせていただきます。

資料B-4を御覧になっていただきますと、調査対象者とありますが、その下に回答者数が平成30年度2,673人、それから令和元年度2,182人とあり、これが分母となります。さらに利用者全体としては何人かという、資料B-2にございます利用形態Ⅱ、Ⅲ及びⅣの一部の、全部で12,951人となります。そのうちの平成30年度であれば2,673人が回答してくれて、令和元年は2,182人が回答してくれた。そのうち、ちょっと数では出ていませんが、七十数%の方が「満足」、「ほぼ満足」というような評価をしてくれたということになります。

○関野副主査 では、大体回答率は20%ぐらいで、72点ぐらいだという解釈でよろしいですか。

○市原室長補佐 そのとおりでございます。

○関野副主査 ありがとうございます。

○事務局 小尾先生、お願いいたします。

○小尾専門委員 御説明、ありがとうございます。今回、競争性もある程度確保されているということで、卒業ということについてはよろしいかなと思うんですが、一方で、2期の部分、エヌ・ティ・ティ・データと東芝ソリューションが入っていて、データさんは予定価を超過していると。一方、東芝の落札率は結構低くて、そういう意味では、データがいわゆる契約金額を適切に見積もれていなかったのかもしれないなという危惧がちょっとあって、もしそうだとすると、私たちが審査はしたわけですが、仕様書等の書き方にもし改善する余地があるのだったら改善していただきたいなと思うんですが、ここら辺について何か考えとかはありますか。

○市原室長補佐 具体的に仕様書のどこを改善するというのが、今申し上げられるものがあるわけではないのですけれども、確かにエヌ・ティ・ティ・データの入札価格が予定価格を超過しているという事実はありました。私たちが入札をかけるときに開示している成果物、その前の期のLANの成果物を開示するわけですけれども、開示する内容というのが膨大な資料になりますし、したがって提案していただくものも膨大なものになるので、調達のためにかけられる時間は限られる中で、なかなか検討が追いつかないのではないかと考えます。なので、次回の調達では、意見招請以降の資料の閲覧方法というのはいくらでも長く取れるように工夫をしたいと思っています。

○小尾専門委員 分かりました。ありがとうございます。

○事務局 井熊主査、お願いいたします。

○井熊主査 御説明、ありがとうございます。これは、費用の削減効果の部分なんですけれども、1人当たりでやると、ほかに方法がないので、仕方がないのかなと思うんですが、規模の効果もあるので、1人当たりの削減効果をもって、低かったと言い切ってしまうのはちょっとどうかなとも思いまして、ここで比較すると、1人当たりの単価は何%下がっていたという客観的な事実を述べるだけにしたほうがいいのではないかなと思います。

○中澤管理第一係長 管理第一係長の中澤と申します。御指摘のとおり、様々な要因が絡んでおりますので、言い切ることはなかなか困難かなと思いますので、そのとおり修正さ

せていただこうかと思えます。

○事務局 事務局ですけれども、申し訳ございません。井熊主査の、このように変えたらというところがちょっと聞き取れなかったもので、もう一回言っていただけますでしょうか。申し訳ございません。

○井熊主査 私の今言った話ですか。

○事務局 はい、そうです。

○井熊主査 効果のところ、1人当たりの費用ということで比較されて、非常に大きな削減率が達成されていると評価されていますけれども、やはりこの1人当たりの単価というものは、規模の影響とか、そういうものがあるので、必ずしもこれだけをもって削減できたと言い切れるような根拠ではないと私は思っているの、一つの指標かなというぐらゐのところですので、1人当たりの単価を比べたところ、これこれこうだったという客観的な事実を述べるだけにとどめたほうがいいのではないかなということ。

○事務局 分かりました。どうもありがとうございます。

○事務局 ほかにいかがでしょうか。

井熊主査、よろしく願いいたします。

○井熊主査 皆さんからいろいろ御意見もありましたが、一応、内容的にも問題がなく、かつ競争性も担保されているので、事務局案のとおり、終了とする方向でよろしいのではないかと思います、いかがでございましょうか。

(「結構です」の声あり)

○井熊主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえ、事業を終了とする方向で監理委員会に報告するようにお願いしたいと思います。

また、先ほど小尾先生が言われた点、少なくとも2割以上の価格差があったという部分で、いかにこのチャレンジャーがやる気をなくさないような環境を作るかということが次回は非常に重要だと思しますので、その辺も踏まえて、ぜひ頑張ってくださいなと思います。

本日はどうもありがとうございました。

(厚生労働省退室)

(独立行政法人日本貿易振興機構入室)

○事務局 続きまして、「日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務」の実施状況につきまして、企画部情報システム課大島課長より御説明を御願したいと思います。

○大島課長 日本貿易振興機構（JETRO）の情報システム課の大島と申します。本日は御説明の時間を頂きまして、ありがとうございます。本日は、情報システム課の大島、それから渡部、企画課の秋山、長峰の4名で出席させていただいております。

コンピュータシステム運用管理業務は、2019年4月より市場化テストの第4期目を実施しており、3月末で第4期2年間のうちの1年間が経過したところでございます。本日は、この実施状況につきまして御説明申し上げます。御審議のほどお願い申し上げます。

それでは、担当の渡部より御説明いたします。

○渡部様 情報システム課の渡部と申します。どうぞよろしく願いいたします。

では、「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」の実施状況につきまして御説明させていただきます。お手元の資料3に基づき説明いたします。

1枚目から2枚目にかけて事業の概要等を記載しておりますが、本事業は、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、平成25年から実施し、平成31年3月で3期目が終了し、現在4期目です。

実施状況の報告対象期間は、平成31年4月から令和3年3月までの2年間です。受託事業者は、日本電気株式会社です。

入札の状況としましては、2者が応札されました。説明会には5者ほどが参加され、総合評価を実施したところ、2者が技術基準を満たしており、開札を行ったところ、予定価格内で応札された業者が1者あり、落札となりました。

事業の目的、選定の経緯につきましては、資料に記載のとおりとなります。

また、特記事項として、改善指示や法令違反行為等はありませんでした。

続きまして、2ページ目の中ほど、評価でございますが、事業の質に関する評価では、アンケートを実施し、対象となる4項目でそれぞれ基準スコアである75点を上回り、91.4点から96.2点と評価され、平均でも94.1点となり、サービスの質を確保されております。

続きまして、3ページになります。(2)システムの可用性についても、基準となる対象システムの運用管理時間内の正常稼働率も、基準の98%以上に対し、評価期間——今回は1年でございますが、その現在まで100%と基準を達成し、(3)セキュリティの重大障害の件数、(4)システムの重大障害の件数においても、同じ評価期間、どちらも発生件数0件と、サービスの質は確保されております。

また、(5)運用管理業務を適切に実施することでは、毎月開催される報告会に提出され

る月次報告により、適切に実施されていることが確認されております。

(6) 改善提案でも、電話連携に関し2点の改善提案があり、実施したところ、アンケートでの「問合せの電話に出てくれない」といった指摘は大きく減り、提案が有効に業務に反映されております。

続きまして、4ページの2、実施経費についての評価ですが、実施経費は従前の経費と比較しますと10.2%の増加となりました。しかしながら、ユーザー当たりの経費では3万7,600円から3万6,700円へと2.4%低くなっております。第3期に比較して第4期の入札金額が高くなっておりますが、第1期から第3期までユーザー数は一貫して増加しており、応札者は第4期においてもユーザー数の増加を見込んで入札したものと考えられます。実際には第3期から第4期にかけてコンソーシアム事業という大きなプロジェクトが終了したために、この事業にアサインされていたアドバイザーの人数分が減少しました。このため、第3期から第4期にかけてユーザー当たりの金額が増加してしまっています。しかしながら、市場化テスト運用前との比較では、海外事務所の運営に必要なセキュリティ技術は高度化し、在宅勤務を見据えたりリモートアクセス機能等、技術レベルが高度化・多様化しているにもかかわらず、ユーザー当たりの経費は削減できております。

5ページの3、当機構の評価委員会からの評価でも、参考見積りの取得や、仕様書で資格要件等の緩和を行ったこと、またSLAや満足度アンケート調査でも高い満足度を得ており、評価できるとの結果を頂いております。

同じく5ページ目、4、評価のまとめでは、運用管理状況は現在まで100%であり、アンケートの満足度でも94.1点を獲得し、事業者からの提案も有効に行われております。

また、本委員会の先生方からの御指導を頂きました入札仕様書で定めていた人員数の指定を削除するなど、資格要件の緩和を実施しました。

落札できなかった応札者が、確保した技術者をほかの案件へ運用しやすくするため、入札スケジュールについても1か月前倒して、1月に実施しました。入札スケジュールを早めたことで、既存受託者と新規受託者との間で業務の引継期間を60日と、十分に取る事が可能になりました。

応札を検討する業者への説明機会を増やすため、東京と大阪2か所で説明会を開催しました。さらに情報システム会社や人材派遣会社へ入札案件を個別に案内するなど、様々な工夫・改善を行ったところ、複数業者から応札を得ており、競争性が確保されました。

6 ページになりますが、(2) 今後の方針として、事業の実施状況において改善指摘等を受けることなく、また法令違反もなかったこと、本機構内に設置された外部有識者による契約監視委員会により業務実施状況をチェックする体制が整っていること等、サービスの質が目標を超える評価を得ています。

②、次期事業の実施ですが、上記の取組をこのまま継続し、調達の競争性確保に努めてまいります。

上記のとおり、本事業においては、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」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。

以上で説明を終わらせていただきます。

○事務局 ありがとうございました。

続きまして、同事業の評価（案）につきまして、総務省より説明をお願いいたします。

○事務局 では、お手元の資料C-1、評価（案）につきまして御説明いたします。

I、事業の概要等。こちらは先ほど日本貿易振興機構のほうから説明がありましたので、これは割愛させていただきます。

II、評価。概要でございます。結論から申しますと、終了プロセスに移行するのが適当であると考えます。

めくっていただきまして、2 ページでございます。対象公共サービスの実施内容に関する評価ということで、先ほど述べられたように、一覧で書かせていただきましたが、1 項から5 項につきまして、全て質については満足しているという状況でございます。

3 ページ目でございます。そのほか民間事業者からの改善提案があったかという観点で評価いたしますと、1、ヘルプデスクの内線電話連携とか、会議室の電話機運用合理化等が提案されており、こちらも終了要件を満たしていると考えております。

(3) 実施経費でございます。実施経費につきましては、下の箱で書いてございますように、従来経費で単年度ユーザー当たりといたしましては3 万7,600 円、実施経費は平成31 年度に関しましては3 万6,700 円ということで、2.4%の減をしているということでございます。

近年のセキュリティ対策の強化とか、リモートアクセス機能やBCP 対策機能の増強等を行って業務の質を高めているにもかかわらず、ユーザー当たりの経費削減を達成してい

るという状況でございます。

めくっていただきまして、4ページでございます。選定の際の課題に対する改善ということで、本事業は、国・独法に対して行政情報システムの運用管理業務が市場化テストに一斉に導入されたものです。この市場化テスト導入期間中、競争性の確保が課題となりましたけれども、今期、競争性を確保することができました。

評価のまとめでございます。質、それから創意工夫、ユーザー当たりの経費削減ができた等ということ踏まえまして、最後の段落でございますが、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かった、あるいは法令違反行為もなかったということ、それから、外部有識者で構成される評価委員会において、事業実施状況のチェックを受けることができるということでございます。

今後の方針といたしましては、「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」Ⅱ. 1. (1)の基準を満足しているということから、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は適当であると考えます。

事務局からは以上でございます。

○事務局 ありがとうございます。

それでは、ただいま御発言いただきました事業の実施状況及び評価(案)につきまして、御質問、御意見のある委員の方は御発言をお願いいたします。関野先生、お願いいたします。

○関野副主査 御説明、ありがとうございました。大変よい結果だなと思っておりますが、ちょっと気になる点が1つあって、資料C-3の一番右下のところに、入札不参加の方のコメントで、「海外事務所もあり要員確保が難しく」と書いてございますが、C-2のほうへ行くと、大体国内だけで、多分、業務拠点が海外に73事務所ありますけれども、これはメールサポートぐらいで済むのではないかと思うんですが、業者の方が海外事業について何か勘違いをされているということで、そういう説明がきちんとされていたのかなというのがちょっと疑問だったのですが、いかがでしょうか。

○渡部様 日本貿易振興機構情報システム課の渡部が回答いたします。海外事務所の対応につきましては、仕様書のほうで、主にメールによる連絡を中心とすると書かせていただいておりますが、そのことが過大に評価されたとは解釈しておりませんが、昨今、どうしても海外のほうが国内よりもセキュリティが若干甘くなる、比べた場合ですけれども、そういう点が気になっていて、昨今も基盤では、海外事務所のセキュリティをアップするた

めに、本部側からいろいろなアプローチで情報を集め、セキュリティを高めているというのは確かではございます。

○関野副主査 その要員を確保するのが大変だから、入札に参加しなかったということですよ。

○渡部様 いや、そういうことではなくて、一つは、やはり東京・千葉・大阪という3か所のヘルプデスクを維持運営し、そこの要員プラス交代要員までを確保するという点において体制を組みづらいということが、業者の方から言われておりました。

以上です。

○関野副主査 分かりました。では、ちょっとこの表現が悪かったのかもしれませんが、ありがとうございました。

○事務局 小尾先生、お願いいたします。

○小尾専門委員 御説明、ありがとうございます。今回の件は、もうこれで十分競争性も発揮できていいかなと思いますが、一方で、今回の以前、今回は2者応札になったわけですが、その前はずっと1者になってきていて、システム自体もNECが入れていると聞いていますので、今後さらに競争性を発揮するためには、システムそのもののいわゆる競争性も含めて御検討されていかないと多分難しいかなと思いますので、ぜひその辺も頑張って競争性が発揮できるような工夫をしていただければと思います。よろしくお願いいたします。

○大島課長 JETROの大島でございます。2022年5月末で現在の情報システム基盤の契約が終了するために、次期の仕様等の検討を始めたところでございます。政府からもクラウド・バイ・デフォルトの方針が示されておりまして、PaaSとかSaaSとか、そういった定型のサービスを活用することによって、ベンダー・ロック・インを回避したいと考えております。また、調達単位もできるだけ小さくすることで、多くのベンダーの参入を促していきたいと考えております。よろしくお願いいたします。

以上です。

○小尾専門委員 ありがとうございます。ぜひ頑張ってください。

○事務局 井熊主査、お願いいたします。

○井熊主査 御説明、ありがとうございます。結果についてはこれでよろしいかと思うんですが、この経済効果のところ、実施経費のところについての説明というのをもう少し、口頭で説明があったように、丁寧に書かれたほうがいいかなと思っています。まず、過去、

1期目、2期目、3期目に比べると、単価が上がっているということがあるのですけれども、そこに関しては御説明があったように、このようなことでシステムが高度化しているのだというようなことをちゃんと説明としてあったほうがいいかなと思いますし、それからあと、市場化テスト前との比較においても、これは多少触れられていますが、このようなシステムの高度化が行われたと、その上で経費を比較すると、2.3%減であったというぐらいの書き方がいいのではないかなと思います。いろいろシステムの中が変わっており、かつこれは日進月歩の世界で、10年前の単価と比べると2%減っているのが経済効果なのかというの、ちょっと説明として苦しいなと思いますので。ただ、増えてはないわけですから、いろいろな高度化の変遷などがあったとしても、単価を比べるとこれだけであったぐらいの書き方が妥当ではないかなと思います。

以上です。

○大島課長 JETROの大島でございます。第1期から第3期までに比較して、今期において特に金額単価等も結構上がってしまっているということでございますが、第1期から第3期までユーザー数が一貫してずっと増加しておりまして、応札者は第4期についてもユーザー数の増加を見込んで入札したのではないかと考えられます。あとは、実際には第3期から第4期にかけて、コンソーシアム事業という大きめのプロジェクトが終了してしまったために、この事業にアサインされていたアドバイザーの人数が減少したということです。このため、第3期から第4期にかけては、ユーザー当たりの金額が増加してしまっているということです。

このように、事業の伸び縮みによって大きな影響を受けるというところで、苦しみながらやっているというところはあるのですが、このほかに、海外事務所において、私ども、2018年にセキュリティ・インシデント事案が発生しておりまして、これは本部システム、ウイルス対策システムであったり、資産管理システム、そういった本部システムによって海外PCサーバーの監視強化、アラート対応を導入したという経緯がございます。本部のシステムによる守備範囲というのが広がっているというのも一方であります。その中で、ユーザー単価としては何とかぎりぎり効率化を達成したということで、これは手前みそではありますが、効率化の一定の成果ではないかと考えております。

○井熊主査 そのこと自体を否定しているのではなくて、そういうことが分かるように書いたほうがいいのではないかということです。

○大島課長 御指摘、ありがとうございます。

○事務局 ほかにいかがでしょうか。

では、井熊主査、よろしくお願いいたします。

○井熊主査 皆さんからいろいろ御意見を頂きましたが、本件に関しては、基本的に終了とする事務局案の方向でよろしいかと思いますが、いかがでございましょうか。

(「結構です」の声あり)

では、そういう形で、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえまして、事業を終了とする方向で監理委員会に報告するようにお願いいたしたいと思います。

本日はどうもありがとうございました。

(独立行政法人日本貿易振興機構退室)

— 了 —