

令和 2 年 5 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
「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	厚生労働省
事業概要	厚生労働省のネットワークシステムに係る更新整備、及び運用管理業務
実施期間	平成 29 年 6 月 2 日～令和 4 年 3 月 31 日
受託事業者	東芝ソリューション株式会社
契約金額（税抜）	12,190,648,174 円
入札の状況	2 者応札（説明会参加=25 者／予定価内=1 者）
事業の目的	平成 30 年 7 月の省内 LAN 等の更改において、情報システムの安全性の確保、情報システムの費用の適正化、政策の質や行政サービスの向上を目指した、更改及び運用・保守を行う。
選定の経緯	OA 用情報システム運用管理業務として、平成 23 年度公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日閣議決定）別表に記載された。

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。

2 検討

(1) 評価方法について

厚生労働省から提出された平成 29 年 6 月 2 日から令和 2 年 3 月 31 日まで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 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている		
	評価事項	測定指標	評価
	ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、定期的にアンケートを実施し、その集計結果（年1回）の基準スコア（75点）を維持すること。	適 ヘルプデスク満足度調査のスコアについては、平成30年度は73.7点であったが、令和元年度は77.49点であり、2回の平均は75.60点であることから、サービスの質は確保されている。
	セキュリティの重大障害の件数	本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は0回であること。	適 セキュリティの重大障害の件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。
	セキュリティ問題に対する対応	セキュリティ問題への対応について基準を満たすことができなかった件数が0件であること	適 2018年8月から2020年3月の期間、セキュリティ問題への対応について基準を満たすことができなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。
	業務の内容	民間競争入札実施要項「2(1)本業務の詳細な内容」に示す業務を適切に実施すること。	適 年次、月次及び日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ている。
	サービスの稼働率	個別サービスA群の稼働率が99.9%以上、個別サービスB群の稼働率が99%以上であること	適 2018年8月から2020年3月の平均稼働率は、測定指標を満たしており、サービスの質は確保されている。
ネットワークの稼働率	稼働率が99.95%以上であること	適 2018年8月から2020年3月の平均稼働率は100%なので、稼働率99.95%以上を維持しており、サービスの質は確保されている。	

	システム重大障害の件数	本業務に起因する、業務に多大な支障が生じるような厚生労働省ネットワークシステムに係る重大障害の件数は0回であること	適	システム重大障害の発生件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。
民間事業者からの改善提案	<p>(1) ファイアウォールでのフィルタリングが不要と思われる一部の内部通信について、ファイアウォールをバイパスさせることによって厚生労働省 LAN システム全体のパフォーマンス向上を図った。</p> <p>(2) テレワーク実施時の注意事項に関する周知を実施することによって、周知前よりも約 2%程度、リモートアクセス利用率の向上が見られた。また、新たに導入した機能についても積極的に周知することにより、利用率の向上が見られた。(周知の結果、簡易リモートアクセス利用率が 3.44%向上した。)</p> <p>(3) メール誤送信等のヒューマンエラーによるインシデントを抑止するために、メール誤送信防止機能(送信後、数分間保留する機能)を実装した。</p> <p>(4) 人事異動時のよくある問い合わせ等を FAQ にまとめ、人事異動時の周知メールに掲載することで職員の自己解決率向上を図った。(取り組みの結果、2019年3月の大規模人事異動時に比べて2020年7月の大規模人事異動時の問い合わせが約 50%減少した。)</p>			

(3) 実施経費(税抜)

実施経費は、従来経費(今回の調達内容に含まれないクライアント PC 調達分相当額を控除した費用)と利用者一人あたり費用で比較すると、下記の通り 58.50% (利用者1人あたり約 273,169円)の削減を達成している。

従来経費	<p>契約金額：10,468,971,086円</p> <p>契約期間：平成20年9月25日～平成25年3月31日(約54ヶ月)</p> <p>(1) クライアント PC 調達分相当額：2,997,266,422円</p> <p>(2) クライアント PC 調達分相当額を除いた費用：7,471,704,664円</p> <p>(3) 利用者数：16,000人</p> <p>利用者一人あたり費用：7,471,704,664円 ÷ 16,000人 = 約 466,982円/人</p>
実施経費	<p>契約金額 12,190,648,174円</p> <p>契約期間：平成29年6月2日～令和4年3月31日(約58ヶ月)</p> <p>(1) クライアント PC 調達分相当額：0円</p> <p>(2) クライアント PC 調達分相当額を除いた費用：12,190,648,174円</p> <p>(3) 利用者数：62,899人</p> <p>利用者一人あたり費用：12,190,648,174円 ÷ 62,899人 = 約 193,813円/人</p>
増減額	約 273,169円/人減額
増減率	58.50%減

(4) 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、平成29年6月2日～令和2年3月31日までの間で全て目標を達成していると評価できる。ヘルプデスク満足度調査については、ネットワークの内外分離を実施したことにより、インターネット閲覧や外部メールのやりとりに手間がかかるようになって利便性が低下し、平成30年度では、満足度の基準を約1.3点下回ったが、操作法等が周知されたことで改善し、2年間の平均（平成30年度、令和元年度の平均）でも基準を上回っており、サービスの質は確保されているものと評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、厚生労働省LANシステム全体のパフォーマンス向上、約3.44%のリモートアクセス利用率の向上、周知メールへのFAQ掲載による大規模人事異動時の問合せの約50%減少等、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273,169円/人（58.50%減）減額され、利用者一人当たりの費用で削減効果があったものと評価でき、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。

さらに、入札においては2者からの応札があり、競争性は確保されたと評価できる。

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、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ことが予定されている。

(5) 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、厚生労働省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。

令和 2 年 4 月 24 日
厚生労働省政策統括官付
情報システム管理室

官民競争入札実施事業
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いて

1 事業の概要

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 24 年度から厚生労働省 LAN システムの運用・保守業務を実施している。

(1) 業務内容

厚生労働省 LAN システムの構築及び運用・保守業務

ア 構築業務

イ 運用・保守業務

- ① 運転管理・監視
- ② 情報セキュリティ管理
- ③ IT サービス継続性管理
- ④ インシデント管理
- ⑤ 問題管理
- ⑥ アクセス管理
- ⑦ バックアップ
- ⑧ ヘルプデスク業務
- ⑨ 利用者満足度調査
- ⑩ 申請届出受付業務、組織改編時対応
- ⑪ 改善提案
- ⑫ アプリケーションプログラムの保守
- ⑬ ハードウェアの保守
- ⑭ ソフトウェア製品の保守

(2) 契約期間

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

(3) 受託事業者

(4) 実施状況評価期間

平成 29 年 6 月 2 日から令和 2 年 3 月 31 日

(5) 受託事業者決定の経緯

厚生労働省 LAN システムの更改に係る民間競争入札実施要項（以下「民間競争入札実施要項」という。）に基づき、入札参加者（技術審査書提出 2 者）から提出された技術審査書について、外部有識者及び厚生労働省 CIO 補佐官を委員に含めた技術審査委員会により審査した結果、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。

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、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、定期的にアンケートを実施し、その集計結果（年 1 回）の基準スコア（75 点）を維持すること。 (アンケート項目) ・問い合わせから回答までに要した時間 ・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ・回答内容に対する結果	ヘルプデスク満足度調査のスコアについては、平成 30 年度は 73.7 点であったが、令和元年度は 77.49 点であり、2 回の平均は 75.60 点であることから、サービスの質は確保されている。
セキュリティの重大障害の件数	本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は 0 回であること。	セキュリティの重大障害の件数は 0 回であるため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ問題に対	セキュリティ問題への対応	

する対応	について基準を満たしているか。	
脆弱性の公表から報告までのリードタイム	ソフトウェアベンダー等の公表後、第一報を24時間以内	2018年8月から2020年3月の期間、第一報が24時間以内に報告されており、サービスの質は確保されている。
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	ウイルス対策ベンダー等の公表後、第一報を8時間以内	2018年8月から2020年3月の期間、第一報が8時間以内に報告されており、サービスの質は確保されている。
セキュリティイベントの検知時間	5分以内	2018年8月から2020年3月の平均 0分（発生なし）
セキュリティイベントの通知時間	30分以内	2018年8月から2020年3月の平均 0分（発生なし）
セキュリティイベントの対応時間	ファイアウォールにて暫定対応を行った場合、ウェイルス対策を行った場合：1時間以内	2018年8月から2020年3月の平均 0分（発生なし）
	IDS/IPSにて暫定対応を行った場合：3時間以内	2018年8月から2020年3月の平均 0分（発生なし）
業務の内容	民間競争入札実施要項「2(1)本業務の詳細な内容」に示す業務を適切に実施すること。	年次、月次及び日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ている。
サービスの稼働率		
個別サービス A 群	稼働率：99.9%以上	2018年8月から2020年3月の平均稼働率は99.99%なので、稼働率99.9%以上を維持している。

	個別サービス B 群	稼働率：99%以上	個別サービス B 群の 2018 年 8 月から 2020 年 3 月の平均稼働率は 100%なので、稼働率 99%以上を維持している。
	ネットワークの稼働率	稼働率：99.95%以上	ネットワークの 2018 年 8 月から 2020 年 3 月の平均稼働率は 100%なので、稼働率 99.95%以上を維持している。
	システム重大障害の件数	本業務に起因する、業務に多大な支障が生じるような厚生労働省ネットワークシステムに係る重大障害（グループウェア（GW）等の個別サービス A 群の複数のサービスが停止した場合や 3 時間以上連続で停止した場合）の件数は 0 回であること。	システム重大障害の発生件数は 0 回であるため、サービスの質は確保されている。

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 市場化テスト後の実施経費

- 件名 : 厚生労働省 LAN システムの更改整備及び運用・保守業務一式
- 契約期間 : 平成 29 年 6 月 2 日から令和 4 年 3 月 31 日
- 利用者数 : 62,899 人
- 契約額 : 12,190,648,174 円（税抜き）

調達案件		金額(税抜き)	備考
①	厚生労働省LANシステムの更改整備及び運用・保守業務一式	12,190,648,174	
調達案件		金額(税抜き)	備考
②	クライアントPC等の経費	4,889,991,985	
③	全体に占める②の割合	28.63%	②÷(①+②)×100

(2) 市場化テスト前の実施経費

- 件名 : 厚生労働省 LAN システムの更改整備及び運用・保守業務一式
- 契約期間 : 平成 20 年 9 月 25 日から平成 25 年 3 月 31 日
- 利用者数 : 約 16,000 人

➤ 契約額 : 10,468,971,086 円 (税抜き)

調達案件	金額(税抜き)	備考
④ 厚生労働省ネットワークシステムの更改業務一式	10,468,971,086	
⑤ 厚生労働省ネットワークシステムの更改業務一式(うち、端末等の額)	2,997,266,422	④×③
合計	7,471,704,664	④ - ⑤

(3) 経費削減効果 (評価)

市場化テスト前 (16,000 台) と市場化テスト後 (62,899 台) では、利用者数が大きく異なることから、経費削減効果の算定に当たっては、利用者 1 人あたりどの程度削減効果があったかという観点で比較を行った。

なお、市場化テスト前はクライアント PC 等を含めて調達しており、当該経費を按分することは困難であることから、今回別調達のクライアント PC 等分の経費に相当する額を差し引いた経費で計算を行った。

【市場化テスト前】

7,471,704,664 円 (税抜き) ÷ 16,000 人 = 約 466,982 円

【市場化テスト後】

12,190,648,174 円 (税抜き) ÷ 62,899 人 = 約 193,813 円

【削減効果】

466,982 円 - 193,813 円 = 273,169 円 (▲58.50%減)

その結果、市場化テスト実施前経費と比較し、利用者 1 人あたりに換算すると、約 58.50%の減が認められた。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- FW でのフィルタリングが不要と思われる一部の内部通信について、FW をバイパスさせることによって厚生労働省 LAN システム全体のパフォーマンス向上を図った。
- テレワーク実施時の注意事項に関する周知を実施することによって、周知前よりも約 2%程度、リモートアクセス利用率の向上が見られた。また、新たに導入した機能についても積極的に周知することにより、利用率の向上が見られた。(周知の結果、簡易リモートアクセス利用率が 3.44%向上した。)
- メール誤送信等のヒューマンエラーによるインシデントを抑止するために、メール

誤送信防止機能（送信後、数分間保留する機能）を実装した。

- ▶ 人事異動時のよくある問い合わせ等をFAQにまとめ、人事異動時の周知メールに掲載することで職員の自己解決率向上を図った。（取り組みの結果、2019年3月の大規模人事異動時に比べて2020年7月の大規模人事異動時の問い合わせが約50%減少した。）

5 全体的な評価

(1) 法令違反行為等の有無

平成29年6月から実施している本事業において、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又は業務に係る法令違反行為等を行った事実はなかった。

(2) 実施状況についての外部有識者等によるチェック

今後は、第三者委員が含まれている技術審査委員会において、チェックを受けることが予定されている。

(3) 競争性の確保

本事業の入札においては、2者からの応札があり、競争性は確保されていた。

(4) 質に係る目標

厚生労働省 LAN システム利用者に対して毎年度実施しているヘルプデスク満足度調査においては、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る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、平均でも75.60となり、対象業務の質が確保されているものと評価できる。

また、今後もシングルサインオンサービスの拡大により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。

(5) 経費削減効果

GW統合、分離調達、利用者増等により総額ベースでの費用削減効果の算定は困難であるが、上記の影響を除き利用者1人あたりの金額で比較したところ、273,169円（▲58.50%減）の減が認められた。

(6) その他

基準システム（利用者13,300人）、ハローワークシステム（利用者33,000人）といった労働系グループウェア統合についても円滑に実施し、今後は労働系システムに対して、シングルサインオンサービスの提供が予定されており、更なる利用者への利便性向上を図っていくこととを予定している。

6 今後の事業

以上のとおり、本事業については、総合的に判断して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指針」（平成26年3月19日官民競争入札等管理委員会決定）に基づき、終了プロセスへ移行することとし、本事業と同様の事業についても自ら対象業務の質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。