

令和 2 年 11 月 20 日
防衛省整備計画局
情報通信課

民間競争入札実施事業

「防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務」実施状況について

1 事業の概要

防衛省整備計画局情報通信課では、防衛省中央 OA ネットワーク・システム（以下「省 OA」という。）に関し、「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 28 年度から防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務（以下「本役務」という。）を実施している。

(1) 業務内容

本役務では、下記の業務を実施する。

(ア) サービスデスク

- a 省 OA の利用方法の問合せ対応
- b 申請、障害（省 OA の運用において脅威となり得る事案又は省 OA の機密性、完全性若しくは可用性が侵害されるセキュリティ上の重大な事案をいう。以下同じ。）等の受付業務の対応
- c 防衛省内向けの省 OA に関するホームページの管理
- d グループウェアの管理
- e ログイン認証に使用する IC カードの登録及び削除等の管理
- f ファイルサーバのアクセス権管理

(イ) 障害管理

障害の一次切り分け及び軽微な障害（保守役務契約相手方による対応が不要なものをいう。）からの復旧を行う。また、保守窓口対応として、保守役務契約相手方との調整（障害対応に伴うシステムの再起動及び復旧後の動作確認等の支援をいう。）を行う。

(ウ) 問題管理

官が実施する省 OA の運用、システム継続訓練等への技術的な支援を行い、官が作成する非常時におけるシステム復旧要領の作成支援及び技術的な支援を行う。

(エ) 変更管理

ソフトウェア修正版の適用及び配布を行う。

(オ) リリース管理

- a ファイルサーバのアクセス権管理
- b ウイルス定義体及びセキュリティパッチの適用及び配布
- c 省OA利用者の登録及び削除等のデータ管理並びに端末類のマスタ管理
- d 設置場所変更に伴う個人端末及びプリンタ類の設定変更
- e 省OA利用者からの申請に伴う周辺機器、ストレージ装置等のハードウェアの接続及びソフトウェアのインストール並びに修正版の適用
- f ネットワーク機器の設定変更等

(カ) 構成管理

省OA利用者、ハードウェア・ソフトウェア管理台帳の作成及び更新並びにODB登録用シート等の管理を行う。

(キ) 保全管理

- a 省OAの運用管理ツールによるハードウェア・ソフトウェアの状況監視及び各種ログの確認並びにトラフィック情報の管理
- b プリンタ類の印刷枚数の確認
- c 計画停電後におけるネットワーク機器の導通確認
- d 定期バックアップの実施及びバックアップテープの世代管理

(ク) セキュリティ管理

- a 定期的な運用状況の報告及びセキュリティリスクの分析
- b セキュリティインシデント発生時における調査及び対応

(ケ) 役務実施報告

本業務の実施内容について、役務実施日報、役務実施週報、役務実施月報及び役務実施年間報告書を作成し、運用状況について報告を行う。

(2) 契約期間

平成29年3月1日から令和4年2月28日まで（60か月）

(3) 受託事業者

新日鉄住金ソリューションズ株式会社（現日鉄ソリューションズ株式会社）

(4) 実施状況評価期間

平成29年3月1日から令和2年2月29日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1者）から提出された本役務に係る提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要項に記載された入札書類を審査した結果、評価項目の要求を満たしていることを確認した。

平成28年12月に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式（加點方式）により、新日鉄住金ソリューションズ株式会社が落札者となった。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定められ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評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	以下の業務について、提示した要件のとおり実施すること (ア) サービスデスク (イ) 障害管理 (ウ) 問題管理 (エ) 変更管理 (オ) リリース管理 (カ) 構成管理 (キ) 保全管理 (ク) セキュリティ管理 (ケ) 役務実施報告	年次、月次報告による業務内容を確認したところ、各項目について、提示した要件のとおり実施できており、サービスの質は確保されている。
稼働率	契約相手方が本業務を実施しなければならない時間に対して、省OAが正常に稼働している時間の比率（稼働率）は、毎月99.9%以上とすること。	平成29年3月から令和2年2月において、毎月の正常稼働率は99.9%以上であり、サービスの質は確保されている。
問合せに対する当日中の対応完了率	省OA利用者からの問合せに対する当日中の対応完了率は、月平均で70%以上とすること。	平成29年3月から令和2年2月において、毎月の平均は70%を超えており、サービスの質は確保されている。
障害管理、システム復旧及び問題管理業務	(ア) 障害を検知してからシステム管理者へ通知するまでの時間は、検知後全て30分以内とすること。 (イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム	平成29年3月から令和2年2月において、 (ア) 障害を検知してからシステム管理者へ通報するまでの時間は、検知後全て30分以内であり、サービスの質は確保されている。 (イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て30分以内であり、サービスの質は確保

	管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て30分以内とすること。	されている。												
本業務に係るアンケート調査及びその結果の基準	年に1回の割合で各機関等担当者、各機関等における課室等担当者等に対して、満足度調査を実施し、回答率80%以上で平均75点以上を獲得すること。	過去3回のアンケート調査の結果は以下のスコアとなっており、サービスの質は確保されている。 <table border="1" data-bbox="798 600 1353 806"> <thead> <tr> <th>実施年月</th> <th>回答率</th> <th>平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年3月</td> <td>83.0%</td> <td>85.8点</td> </tr> <tr> <td>平成31年2月</td> <td>81.1%</td> <td>90.0点</td> </tr> <tr> <td>令和2年12月</td> <td>80.0%</td> <td>89.1点</td> </tr> </tbody> </table>	実施年月	回答率	平均点	平成30年3月	83.0%	85.8点	平成31年2月	81.1%	90.0点	令和2年12月	80.0%	89.1点
実施年月	回答率	平均点												
平成30年3月	83.0%	85.8点												
平成31年2月	81.1%	90.0点												
令和2年12月	80.0%	89.1点												

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

第1期実施経費（市場化テスト第1期 平成29年3月から令和4年2月まで）

1,084,800千円（税抜）（60か月）

1か年相当： 1,084,800千円 ÷ 5 = 216,960千円

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前経費（平成23年3月から平成29年2月まで）

910,884千円（税抜）（60か月）

1か年相当： 910,884千円 ÷ 5 = 182,177千円

（市場化テスト実施前） － （実施経費）

182,177千円 － 216,960千円 = △34,783千円

削減率 △19.1%

(3) 経費増加の要因

市場化テスト実施前と比較して、1か年あたり34,783千円（19.1%）の経費が増加しており、想定される主な要因は以下のとおり。

- ① 貸出機器及び消耗品の管理並びに軽微な障害の復旧作業の実施等の役務内容を新たに追加したことによる経費増
- ② システム利用者の増加（830台の端末増加）に伴う経費増
- ③ 役務単価（人件費）の上昇による経費増

(4) 経費増加要因を考慮した場合の経費削減効果

市場化テスト実施前と今期事業（第1期）においては、業務内容に差異があることから、当該差異を考慮して比較する。具体的な考慮内容は以下のとおり。

① 役務内容の追加による経費を第1期の事業経費から控除

（1か年あたり△8,789千円）

② 利用者の増加に伴い工数が増加となるサービスデスク業務及び機器の構成管理について、端末増加分（約11.4%の増加）に当たる経費を第1期の事業経費から控除

（1か年あたり△19,907千円）

③ 役務単価の上昇に当たる経費を第1期の事業経費から控除

（1か年あたり△10,321千円）

上記①～③を考慮した場合、実施経費は下記のとおり。

$$\begin{aligned} 216,960 \text{千円 (第1期事業経費)} & - 8,789 \text{千円 (①の経費)} \\ & - 19,907 \text{千円 (②の経費)} \\ & - 10,321 \text{千円 (③の経費)} = 177,943 \text{千円} \end{aligned}$$

市場化テスト前の経費との比較では、下記のとおり。

$$\begin{aligned} (\text{市場化テスト実施前}) & - (\text{実施経費}) \\ 182,177 \text{千円} & - 177,943 \text{千円} = 4,234 \text{千円} \\ & \text{削減率 } 2.4\% \end{aligned}$$

(5) 評価

第1期事業においては、従来経費（1か年あたり）と比べ、実施経費が34,783千円増額となっている。これは、役務内容を追加したこと、端末台数が増加したこと及び役務単価が上昇したことによるものと考えられ、それらを考慮し比較した場合、経費は2.4%（△4,234千円）の削減となる。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) 省内における計画停電が行われた際、停電となる建屋・フロア以上に影響を受ける範囲が広いことが判明したため、庁舎管理を担当する部署と連携して、停電の影響範囲を調査する提案があった。提案内容を実施したことで、停電の影響範囲を正確に把握し、復電後、機材の動作確認を適切に対応することができるようになった。
- (2) 4月及び8月の人事異動時期は、サービスデスクへの問い合わせが殺到し、対応の品質低下を招いていたところ、FAQの充実、各種手続きをまとめた資料の事前周知、電話対応に加えてメールでの受付対応を行う提案があった。提案内容を実施したこと

より、電話による問い合わせが削減され、人事異動手続きの処理を効率的に行えるようになり、繁忙期においても当日中の対応完了率を70%以上維持できるようになった。

- (3) 各種ソフトウェアのインストールやセキュリティプログラムの適用などの変更管理作業について、一度に多数の操作を実行できるバッチ処理の導入について提案があった。提案内容を実施することで、3日程度を要していたシステム変更作業を直ちに完了することが可能となり、運用業務の効率化を進めることができた。

5 全体的な評価

- (1) 本事業は市場化テストの対象事業として、平成29年3月から令和4年2月までを第1期として現在実施中である。これまで、業務に多大な支障を生じるような運用障害は一度も発生しておらず、業務内容の他、稼働率、問合せに対する当日中の対応完了率、障害管理、システム復旧及び問題管理業務、本業務に係るアンケート調査並びにその結果の基準など全てのSLA項目において基準値を満たしており、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) 経費においては、3項に記載のとおり、役務内容を追加したこと、端末台数が増加したこと及び役務単価が上昇したことによる増額であると想定されるため、それらを考慮し比較すると、経費は2.4%（△4,234千円）削減されている。
- (3) 本調達では、平成28年10月3日に公告し、入札まで69日の公告期間を設けており、競争性を確保できるようスケジュール及び情報開示に取り組んだものの、結果的には1者応札となった。不参加理由についてヒアリングを行ったところ「準備期間が短い」との回答であった。
- (4) 結果として、現行業者と契約することとなったが、現時点では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、省OAへのサービスの円滑な提供がなされており、サービスの質は十分であったと評価できる。

6 今後の事業

(1) 本事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は1期目となるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- (ア) 実施期間中に受注事業者が業務改善指示等を受けた又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) 本調達は1者応札であったが、要求要件の具体的な詳述等、広く競争が行われるように実施要項及び仕様書の見直しを行い、競争性の確保に努めた。
- (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、目標を達成した。

(2) 次期事業の実施

本事業については、必要十分なサービスを確保できており、良好な実施結果を得られている。しかしながら、一者応札となり、競争性に課題が残ったことから、次期においては、幅広に広報を行い、情報の開示を通じて、応札見込みのある事業者の拡大を図ることについて検討する。また、経費においても、作業の効率化による工数低減について検討し、改善に努めることとしたい。

(別紙)

防衛省中央 OA ネットワーク・システムの利用に関する満足度アンケート調査結果

1 調査対象

課室担当者を対象に、各年度に利用満足度アンケート調査を実施した。

調査区分	調査期間
平成29年度利用満足度アンケート調査 回答者数：125名 回収率：83%	平成30年3月22日(木) ～同年3月30日(金)
平成30年度利用満足度アンケート調査 回答者数：216名 回収率：81%	平成31年2月27日(水) ～同年3月15日(金)
令和元年度利用満足度アンケート調査 回答者数：338名 回収率：80%	令和元年12月18日(水) ～令和2年1月14日(火)

2 項目別修正結果（各項目：100点満点）

(1) 平成29年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	各項目の点数
お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。	41.60%	33.60%	20.80%	3.20%	0.80%	82.24 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	48.00%	40.00%	11.20%	0.80%	0.00%	87.04 点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	44.80%	35.20%	16.80%	3.20%	0.00%	84.32 点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。	59.20%	30.40%	9.60%	0.80%	0.00%	89.60 点
					全体の平均点	85.80 点

(2) 平成30年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	各項目の点数
お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。	56.48%	30.09%	12.04%	1.39%	0.00%	88.33 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	64.35%	24.54%	9.26%	1.39%	0.46%	90.09 点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	66.67%	19.44%	11.57%	1.39%	0.93%	89.72 点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。	72.22%	17.59%	7.87%	2.31%	0.00%	91.94 点
					全体の平均点	90.02 点

(3) 令和元年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	各項目の点数
お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。	61.26%	20.42%	15.92%	2.10%	0.30%	87.99 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	64.18%	18.81%	15.82%	1.19%	0.00%	89.19 点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	64.05%	16.92%	16.01%	2.72%	0.30%	88.28 点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。	68.86%	17.07%	13.17%	0.90%	0.00%	90.78 点
					全体の平均点	89.06 点

(点数の算出方法)

回答までに要した時間、説明の分かりやすさ、回答・手順の正確性、担当者の対応について、満足 100 点、ほぼ満足 80 点、普通 60 点、やや不満足 40 点、不満足 0 点として、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以て防衛省中央OAネットワーク・システムの利用満足度としている。

基準スコア 75 点以上