

令和元年 6 月 18 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
「情報システム運用業務」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
事業概要	情報通信研究機構において、ユーザがクライアント端末を用いて、インターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行うための運用、及び情報通信研究機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポート等を行うためのものである。
実施期間	平成 30 年(2018 年) 4 月から令和 2 年 (2020 年) 3 月
受託事業者	エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社
契約金額（税抜）	427,500,000 円
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝1 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	当該情報システムの安定稼働。
選定の経緯	平成 24 年基本方針において選定（行政情報ネットワークシステムの運用業務について、国・独法に対し、一斉導入が求められたもの）

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。

現在、本件は新プロセスにより実施しているが、競争性の確保に課題があるため、次期事業以降は、現行プロセスにより事業を実施すべきである。このため、課題点について官民競争入札等監理委員会と十分に協議した上で、次々期事業（令和 4 年（2022 年）度）より民間競争入札を実施することとする。

2 検討

(1) 評価方法について

情報通信研究機構から提出された平成30年(2018年)4月から平成31年(2019年)3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 質の達成状況	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	評価
	(業務の内容) 『実施要項』2(1)イ(ア)に示す運用業務を適切に実施すること。	サービスの質は確保されている。 月次報告による業務内容を確認したところ、運用業務は適切に実施されていた。
	(LANの稼働率) 稼働率は99%以上とする。	サービスの質は確保されている。 評価期間のLANの稼働率は99.9%であった。
	(セキュリティ上の重大障害の件数) 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漏えいの件数は0件であること。	サービスの質は確保されている。 情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は0件であった。
	(システム運用上の重大障害の件数) 長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	サービスの質は確保されている。 業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は0件であった。
(利用満足度調査の結果) ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア(75点)を維持又は向上すること。	サービスの質は確保されている。 ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは、以下のとおり、全ての項目で基準スコア以上であった。 【満足度調査スコア】 ・問合せから回答までに要した時間：93.4点 ・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：90.9点 ・回答又は手順に対する結果の正確性：90.8点 ・担当者の対応(言葉遣い、親切さ、	

		丁寧さ) : 92.3 点 全項目の平均満足度スコア : 91.9 点
民間事業者からの改善提案	受託事業者から以下のとおり提案がなされ、業務効率の向上となった。 <ul style="list-style-type: none"> ・容量が逼迫していた業務用ファイルサーバの更新と研究系部署への公開 ・老朽化し性能不足となっているリモートデスクトップ(ターミナル)サービスのサーバ更新 ・政府統一基準で求められている外部公開 Web サーバの常時 SSL 化 ・主にリモートアクセス時に利用する Web メールシステムのスマートフォン対応 	

(3) 実施経費 (税抜)

実施経費は、従前経費 (市場化テスト実施前) と比較して、11.7% (単年換算で、約 2,400 万円) 減少している。

従前経費 (市場化テスト実施前)	202,533,000 円 (平成 25 年 4 月から平成 26 年 3 月までの分を単年換算)
実施経費 (市場化テスト 3 期目)	178,896,314 円 (平成 30 年 4 月から令和 2 年 3 月までの分を単年換算)
削減額 (単年換算)	23,636,686 円 (減額)
削減率	11.7% (減少)

(4) 評価のまとめ

経費削減効果について、約 2,400 万円 (11.7%) が認められた。

民間事業者の改善提案について、業務用ファイルサーバの更新と研究系部署への公開など、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、事業目的や政策目標の達成に貢献したものと評価できる。

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、水準を全て満たし、質を確保したと評価することができる。

一方、1 者応札が継続しており、その点について課題が認められた。

(5) 今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

このため、次期事業については、一時的に民間競争入札による実施を保留した後、官民競争入札等監理委員会と十分に協議した上で、令和 4 年 (2022 年) 度より民間競争入札を実施することとし、本評価直後の公共サービス改革基本方針別表に、この旨を記載することとする。

なお、情報通信研究機構においては、次期（市場化テスト4期目）の入札に当たって、より競争性が高まるように、以下の改善策を講じる予定とされている。

- ・ 入札説明会の複数回実施に、資料閲覧会の期間を20日間から30日間に増加することで入札に参加し易い条件を提示する。
- ・ 落札者決定から委託業務開始までの期間を8週間（56日）程度見込み、委託業務の十分な引き継ぎができる期間を確保する。

以上

民間競争入札実施事業

情報通信研究機構の情報システム運用業務の実施状況について

1 事業の概要

国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「機構」という。）の情報システム運用業務については、「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）に基づき、以下の内容により 2018 年 4 月から競争入札により実施しており、現在実施している事業は 3 期目である。

1.1 業務内容

本事業における業務内容は、本調達ではユーザがクライアント端末を用いてインターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行うための運用、及び当機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポートを行うためのものである。

2018 年度からは、政府統一基準対応に伴うセキュリティ対策サポート拡充、共通事務パソコンの基本ソフトウェアの大型アップデート対応、サブスクリプション型ソフトウェアのライセンス管理とユーザサポート、業務用スマートフォン等の運用管理等の業務追加を行った。

1.2 契約期間

2018 年 4 月 1 日から 2020 年 3 月 31 日までの 2 年間

1.3 受託事業者

エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社

1.4 実施状況評価期間

2018 年 4 月 1 日から 2019 年 3 月 31 日までの 1 年間

1.5 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、2018 年 1 月 29 日の提出期限までに入札参加者 1 者から技術提案書の提出を受け、審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた技術提案書について、内容に応じて技術点を加点し、決定した。2018 年 2 月 15 日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社を落札者として決定した。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

機構の情報システム運用業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）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機構の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	対象公共サービスの内容に示す運用業務を適切に実施すること。	月次報告による業務内容を確認したところ、運用業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている。
LAN の稼働率	稼働率は 99%以上とする。稼働率は下の計算式で計算する。 稼働率(%)= { 1 - (1 か月の停止時間) ÷ (1 か月の稼働予定時間) } × 100 ※ 1 か月の稼働予定時間 = (24 時間 × 1 か月の日数) - 計画停電等により停止する時間	評価期間の LAN の稼働率は 99.9%であったため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ上の重大障害の件数	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漏えいの件数は 0 件であること。	情報漏えい等のセキュリティ上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
システム運用上の重大障害の件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は 0 件であること。	業務に多大な支障が生じるようなシステム運用上の重大障害の件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
利用満足度調査の結果 ※1	ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75 点）を維持又は向上すること。	ヘルプデスク利用満足度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>【満足度調査スコア】</p> <p>●問合せから回答までに要した時間：93.4点</p> <p>●回答又は手順に対する説明の分かりやすさ：90.9点</p> <p>●回答又は手順に対する結果の正確性：90.8点</p> <p>●担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ）：92.3点</p> <p>全項目の平均満足度スコア：91.9点</p>
--	--	--

※1 利用者満足度のアンケート調査について

アンケート実施時期：2019年1月21日から1月25日まで

対象者数：475名（共通部門計算機利用者）

回収数：128通（回収率：26.9%）

満足度スコア：問い合わせから回答を要した時間、回答又は手順に対する説明の分かりやすさ、回答又は手順に対する結果の正確性、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、満足100点、ほぼ満足80点、普通60点、やや不満40点、不満0点として各利用者がアンケートに回答した結果の全体の平均点をもって、ヘルプデスク利用満足度としている（基準スコア75点以上）。

3 実施経費の状況及び評価（金額は全て税抜）

3.1 実施経費

今回（2018年4月1日から2020年3月31日まで）

契約金額：427,500,000円 ……①

1か年あたりの金額（①÷2）：213,750,000円 ……②

3.2 経費節減効果 市場化テスト前との比較

（2013年4月1日から2014年3月31日まで）

実施経費：202,533,000円（1か年） ……③

節減額（1か年相当）：③－②＝△11,217,000円

削減率：+5.5%（増加）

3.3 追加業務に関する積算

市場化テスト開始前後では業務対象及び業務量が増加している。以下に主要な追加業務と金額を示す。なお金額については受託事業者が2014～2017年度の運用中の契約変更等により内訳金額が判明しているものを記載している。

追加作業	内訳金額 (1 か年あたり)
運用拠点追加：耐災害 ICT 研究センター（仙台）	2,052,058 円
運用拠点追加：ワイヤレスネットワーク研究センター（横須賀）	606,668 円
鹿島宇宙技術センターの業務追加（外部 Web ページ更新、基幹ネットワーク配下のエッジ機器管理）	2,779,182 円
Office 365 サービスの運用	6,670,037 円
リモートデスクトップサービスの運用	4,446,691 円
Windows 10 大型アップデート対応（年 1 回）	6,118,950 円
Adobe サブスクリプション型サービスの運用	1,067,700 円
標的型攻撃が疑われるメールについて調査および取りまとめ	4,538,000 円
CMS アプリケーションパッチ適用作業（夜間）	1,814,400 円
e ラーニングシステム運用	4,760,000 円
合計・・・④	34,853,686 円

今回の実施経費である②には上記業務が含まれているため、市場化テスト前と業務対象を近似するためこれを差し引くと

市場化テスト前と同様の業務範囲における実施経費：

$$\text{②} - \text{④} = 178,896,314 \text{ 円} \quad \dots \text{⑤}$$

となり、

市場化テスト前と同様の業務範囲における節減額：

$$\text{③} - \text{⑤} = 23,636,686 \text{ 円}$$

削減率：-11.7%（減少）

3.4 評価

市場化テスト実施前と比較すると、SE 常駐拠点の増加、共通事務パソコンの基本ソフトウェア変更、サブスクリプション型ソフトウェアのライセンス管理とユーザサポート、業務用スマートフォン等の運用管理、その他運用対象個別システムの増加等により、契約金額については増加になったが、業務ボリュームについて鑑みるに、実施業務の内容については十分な結果となったと考えられる。

市場化テスト前と比較し、市場化テスト前後で追加された業務を除いた場合 23,636,686 円の経費減となった。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- 4.1 2018年4月、民間事業者から、容量が逼迫していた業務用ファイルサーバの更新と研究系部署への公開について提案があった。
これを受け2019年1月に新ファイルサーバを導入し、性能向上と容量増加、バックアップ範囲拡大により、事務系部署における業務効率とデータ保全性を向上した。
研究部署への公開を現在準備中であり、2019年4月にリリース予定である。これにより研究系部署と事務系部署でのデータのやりとりが効率化され、機構全体の業務効率向上に寄与する予定である。
- 4.2 2018年4月、民間事業者から、老朽化し性能不足となっているリモートデスクトップ(ターミナル)サービスのサーバ更新について提案があった。2018年11月より更改に向けて検証等の進行中であり、2019年4月リリース予定である。
これにより、出張先等から業務システムや業務用ファイルサーバ等へのアクセスが高速化され、業務効率が向上する予定である。
- 4.3 2018年4月、民間事業者から、政府統一基準で求められている外部公開Webサーバの常時SSL化についての提案があった。
この提案を受け、2019年2月にSSLアクセラレーション機能を有するロードバランサを導入し、一部Webサイトを常時SSL対応とした。今後同機器を利用して順次Webサイトを切り替え予定である。
- 4.4 2018年7月、民間事業者から、主にリモートアクセス時に利用するWebメールシステムのスマートフォン対応について提案があり、2018年12月にスマートフォン用ページをリリースした。
この結果、出張先等からスマートフォンでアクセスした際のメール閲覧性が向上し、業務効率が向上した。

5 全体的な評価

- 5.1 2018年4月から2019年3月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出やシステムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は99.9%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
- 5.2 2018年4月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として2019年1月21日から1月25日までの期間で、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている75点を上回る結果となった。
さらに、コメント欄を設け具体的な質問にも併せて対応することにより、通常問い合わせが来ない問題についても、対策を実施することができた。

- 5.3 民間事業者においては、当機構内で推進している業務改革プロジェクトについて、情報システムの運用面の課題や解決法について積極的に検討を行っている。
- 5.4 以上のように、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、共通システム基盤コンピュータシステムで提供する標準サービスや、機構内で使用される各種業務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より、役職員間の情報共有など IT 活用による業務の効率化に資するという目的は、達成しているものと評価できる。
- 5.5 2018年5月31日及び2018年12月17日開催の外部有識者による「契約監視委員会」で、実施状況について点検を受け、適切に実施されていることの承認並びに引き続き適切な処理に努めるよう求められた。

6 今後の事業

- 6.1 本事業への市場化テスト導入は今回が第3期目になるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。
 - 6.1.1 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
 - 6.1.2 機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
 - 6.1.3 本事業入札においては1者からの応札となった。
 - 6.1.4 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、目標を達成していた。
 - 6.1.5 業務拠点、セキュリティ業務、運用対象システムおよびサービスの増加により、従来経費からの金額は増加5.5%増になったが、市場化テスト前後の追加業務を考慮すると11.7%減となっている。引き続き市場化業務として、効率化をすすめていくこととする。
- 6.2 上述のとおり、本事業については、全体において良好な実施結果を得られているが、一者応札であったことから、次期事業においては、市場化テストを継続し、引き継ぎ期間の延長、説明会の複数回開催、資料閲覧会期間の延長等の改善を加えた実施要項により事業を実施することとしたい。
- 6.3 次期市場化テストへ向けての改善策
 - 6.3.1 入札説明会の複数回実施に、資料閲覧会の期間を20日間から30日間に増加することで入札に参加し易い条件を提示する。
 - 6.3.2 落札者決定から委託業務開始までの期間を8週間（56日）程度見込み、委託業務の十分な引き継ぎができる期間を確保する。

以上