

令和 3 年 2 月 19 日  
独立行政法人労働者健康安全機構

民間競争入札実施事業  
「共通基盤（プラットフォーム）の構築及び  
運用・保守並びにデータセンター運用業務」の実施状況について

1 事業の概要

独立行政法人労働者健康安全機構（以下、「当機構」という。）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、民間競争入札を実施している。当該法律下での事業運営は第 1 期目である。

（1）業務内容

当機構本部及び関連施設全国 103 箇所で利用するシステム（グループウェア、事業統計、人事給与、財務会計・管財）のサーバ・ハードウェアを統合した仮想サーバ群並びに管理サーバ群及びネットワーク機器類を含む環境をデータセンターに構築、情報システム共通基盤として運用・保守する業務を含めて複数システムを運用するプラットフォームとしてサービスの提供を行うもの。

ア 設計・開発に係る作業

- （ア）プロジェクト管理の実施
- （イ）プロジェクト計画書等の作成
- （ウ）次期システム基盤の構築及びソフトウェアの導入・設定・保守
- （エ）設計
- （オ）構築・テスト
- （カ）受入テスト支援
- （キ）情報システムの移行
- （ク）引継ぎ

イ 運用に係る作業

- （ア）中長期運用・保守作業計画の確定支援
- （イ）運用計画の更新

- (ウ) 定常時対応
- (エ) 障害発生時対応
- (オ) 次期システム基盤の現況確認支援
- (カ) 運用作業の改善提案
- (キ) 引継ぎ

ウ 保守に係る作業

- (ア) 中長期運用・保守作業計画の確定支援
- (イ) 保守作業計画の更新
- (ウ) 定常時対応
- (エ) 障害発生時対応
- (オ) 次期システム基盤の現況確認支援
- (カ) 保守作業の改善提案
- (キ) 引継ぎ

(2) 契約期間

平成 29 年 7 月 10 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

(3) 受託事業者

富士テレコム株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 30 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの 2 年間

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加申請者（3 者）から提出された入札書等を審査し、ヒアリングを行った結果、入札参加に必要な資格・要件を全て満たしていることを確認した。平成 29 年 6 月 22 日に評価委員会を開催し、3 者の得点を決定の上、平成 29 年 6 月 27 日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内にあり、かつ、評価点が最も高い富士テレコム株式会社を総合評価により落札予定者として決定した。その後、民間競争入札実施要項に則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成 29 年 7 月 10 日に契約を締結した。

## 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受託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、次のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	調達仕様書及び要件定義書に示す構築及び運用・保守業務を適切に実施すること。	設計書及び月次報告書等により、業務内容を確認したところ、運用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。
稼働率	システムがサービスを提供する時間中において、稼働率99.9%でシステムの正常動作を保証し、業務に重大な影響を与えないこと。この稼働率には、年2回の定期保守点検並びに日時バックアップを除いた時間とする。	月次報告書により、稼働率は99.96%であり、システムの正常動作を保証している。また、業務に重大な影響を与えていないため、サービスの質は確保されている。
目標保証型サービスレベル	オペレーションミスによる障害件数(0回/月)	月次報告書により、オペレーションミスによる障害件数は、0回/月であるため、サービスの質は確保されている。
	問い合わせ一次回答時間(24時間以内)	月次報告書により、問い合わせ一次回答時間が24時間以上かかった問い合わせ件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	障害通知時間(30分以内)	月次報告書により、障害通知時間が30分以上かかった障害件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	セキュリティインシデント通知時間(30分以内)	月次報告書により、セキュリティインシデント通知時間が30分以上かかった件数は0件であ

		るため、サービスの質は確保されている。
ユーザ利用満足度調査	ヘルプデスク利用者に対して満足度の調査を実施し、各項目のスコアにおいて基準スコア（75点）を上回ること。	<p>各年度におけるヘルプデスク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るため、サービスの質は確保されている。</p> <p>【満足度調査スコア】</p> <p>●回答時間の適正性 平成30年度 86.7点 令和元年度 80.0点</p> <p>●説明の分かりやすさ 平成30年度 86.7点 令和元年度 86.7点</p> <p>●回答の正確性 平成30年度 80.0点 令和元年度 86.7点</p> <p>●担当者の対応 平成30年度 86.7点 令和元年度 93.3点</p>

### 3 実施経費の状況及び評価（※価格は全て税抜き）

(1) 実施経費：128,559千円

#### 【内訳】

① 構築費用：50,856千円

- ・ 契約金額：135,602千円
  - ・ 前回調達時より追加した費用※：84,746千円
- 135,602千円－84,746千円＝50,856千円

※内訳：プラットフォーム化に伴う費用、バックアップサーバの構築及びセキュリティ機能の強化に係る費用

② 運用保守費用：77,703千円（5年間）

- ・ 契約金額：106,398千円（5年間）

・ 前回調達時より追加した費用\*：28,695 千円（5年間）

106,398 千円 - 28,695 千円 = 77,703 千円（5年間）

\*内訳：プラットフォーム化に伴う費用、セキュリティ機能の強化に係る費用

(2) 市場化テスト実施前経費：140,336 千円

【内訳】

① 構築費用：61,376 千円

② 運用保守費用：78,960 千円（5年間）

(3) 経費削減効果（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

140,336 千円 - 128,559 千円 = 11,777 千円（費用削減額）

11,777 千円 ÷ 140,336 千円 × 100% = 8.39%（費用削減率）

【内訳】

① 構築費用

61,376 千円 - 50,856 千円 = 10,520 千円（費用削減額）

10,520 千円 ÷ 61,376 千円 × 100% = 17.14%（費用削減率）

② 運用保守費用（5年間）

78,960 千円 - 77,703 千円 = 1,257 千円（費用削減額）

1,257 千円 ÷ 78,960 千円 × 100% = 1.59%（費用削減率）

(4) 評価

市場化テスト実施前と契約金額を単純比較した場合、101,664 千円の増加となっている。ただし、プラットフォーム化（サーバ・ハードウェアの統合及び各種サーバの仮想化）に伴い発生した業務、バックアップサーバの構築及びセキュリティ機能の強化に係る業務等、追加した業務の費用を除いた場合、11,777 千円（▲8.39%）の経費減、その内訳は①構築費用 10,520 千円（▲17.14%）、②運用保守費用（5年間）1,257 千円（▲1.59%）の経費減となり、実質的には経費が削減されていると評価できる。

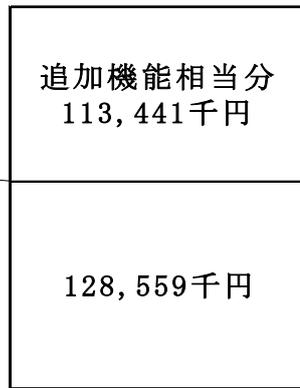
【総額】

市場化テスト前

今期事業



140,336千円



242,000千円

経費削減：11,777千円  
(削減率：8.39%)

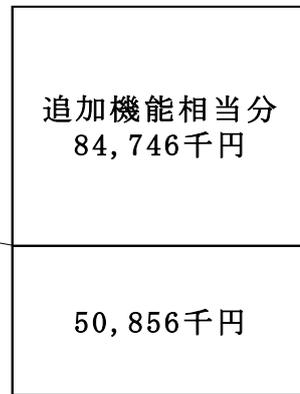
【構築費用】

市場化テスト前

今期事業



61,376千円



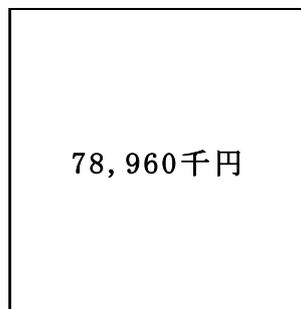
135,602千円

経費削減：10,520千円  
(削減率：17.14%)

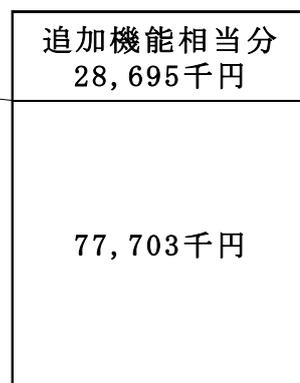
【運用保守費用（5年間）】

市場化テスト前

今期事業



78,960千円



106,398千円

経費削減：1,257千円  
(削減率：1.59%)

#### 4 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者から報告される業務報告書等において、次のとおり利便性の向上、セキュリティの強化、運用の効率化等の観点から随時提案がなされ、実施されている。

##### (1) 各種運用手順書の整備

本事業で使用する各種運用手順書について、専門用語の使用を極力減らす、前提を省略せずに記載するといった提案があり、判り易さ重視で整備した。

##### (2) アラート内容の整理

運用においてアラートが軽微なものから重要なものまで種類が多岐に渡ることから、アラート管理台帳を作成し、各々重要度を設定して管理する方法の提案があった。本提案の採用により業務効率と正確性の向上が図られた。

##### (3) 各業務システム担当の仮想マシンアクセス方式の検討

サーバ再起動を各システム担当にて実施可能とする方式の提案があった。管理者権限を公開せずに接続するスクリプトを作成することにより、各システム担当にてサーバ再起動が可能となり、業務効率の向上が図られた。

##### (4) プロキシサーバの定義メンテナンス運用移管

当機構担当者不在時に運用監視で代理設定の実施を可能とする方式の提案があった。本提案の採用により業務効率の向上が図られた。

##### (5) 接続ログの収集

サーバ接続記録を運用報告書に記載する提案があった。前述の各社スクリプトによるサーバ接続ログを収集し、月次報告書に添付することにより、システム共通基盤と各システムの連動性の向上が図られた。

##### (6) 内部DNSのログ収集

syslog に含まれていない内部DNSのログを収集する設定変更の提案があった。内部DNS上にzip圧縮で世代保存するように設定を変更することにより、業務効率の向上が図られた。

##### (7) 人事給与システムのスケジュール再起動

人事給与システムにおいて月1回定期的にサーバを再起動する提案があった。定期的な再起動を管理サーバから実施する仕組みを設定することにより、業務効率の向上が図られた。

## (8) アラートメール送信

常時監視でないためメール送信にて改善する提案があった。運用監視要員へのアラートメール送信を設定することにより、業務効率の向上が図られた。

## 5 外部有識者からの評価

C I O 補佐官及び外部有識者の意見はサービス品質が以前に比べて向上しているとの評価であった。

## 6 全体的な評価

市場化テスト第1期事業では、民間競争入札実施要項において定めた受託事業者が確保すべき公共サービスの質が確保されているものと評価できる。また、締結したSLAの基準値を満たしていることから、効率化と品質向上並びに円滑化を図る目的も達成している。

契約金額については、機能強化等で追加した費用を除いて比較を行うと実質的には経費が削減されており、民間競争入札実施要項によって確保した競争性により費用抑制効果が働いたものと評価できる。

## 7 今後の方針

### (1) 事業の実施状況

本業務への市場化テストは第1期目であるが、事業全体をとおした実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 当機構には、外部有識者で構成された入札及び契約の点検・見直し等を行う評価委員会が既設されており、本委員会の枠組みの中で調達に関する実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 本業務入札においては、3者からの応札があり、競争性は確保されている。
- ④ 市場化テスト前後で追加された仕様を除いた場合には、構築費用、運用保守費用ともに経費減となっている。
- ⑤ 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、目標を達成している。

## (2) 次期事業の実施

以上のおり、本業務については、総合的に判断すると良好な実施結果を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」（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、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。