

令和 3 年 3 月 12 日  
消費者庁総務課

民間競争入札実施事業  
消費者庁のネットワークシステムの運用支援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 30 年度から消費者庁(以下、当庁という)のネットワークシステムの運用支援業務(以下「運用支援業務」という。)を実施している。

### (1) 運用支援業務の内容

#### ① 総括業務

- ・ 運用総括責任者との窓口業務(指示、報告、連絡、協議等)
- ・ 運用支援業務に従事する要員の管理、ヘルプデスク管理及び作業指示等
- ・ 運用支援業務に従事する要員間の業務及び問題等の引継ぎの状況管理
- ・ システム更改時の並行運用期間において、職員から問い合わせがあった場合、可能な限り現行の事業者と協力して対応
- ・ 日次の運用状況について、運用支援総括責任者への報告等
- ・ 運用業務に従事する要員に対して、業務実施に必要な専門知識やノウハウ等についての教育・訓練の実施
- ・ 運用業務の改善提案
- ・ 運用定例会議(月 1 回以上)を開催し、運用状況の報告
- ・ 月単位でサービス状況の報告を行い、分析結果及び改善提案等の提示
- ・ 年 1 回、ヘルプデスク利用者満足度調査を実施し、結果の報告

#### ② 基本業務

- ・ アカウント運用支援業務
  - (ア)アカウント管理機能を用いた、情報(ユーザ ID、メールアドレス等)の収集及び個別システムに職員が登録する場合のサポート
  - (イ)アカウント管理機能により収集したアカウント情報(ユーザ ID、メールアドレス、所属等)を必要とする利用システムに対しての配布
  - (ウ)リモートアクセス機能(アクセス制御等)の運用に必要なアカウントの変更・登録作業
- ・ ホームページシステム運用補助業務
  - (ア)当庁が指定するドメイン名(10 個程度を想定)の維持に必要な手続

等を代行して適切な維持管理、外部公開用 DNS サーバの設定の代行  
有事の際には当庁の指示に応じた、速やかなレコード情報の変更  
(公開サーバの切替) 対応  
(イ)HTML の作成及び修正補助  
(ウ)CSS の作成及び修正補助  
(エ)メールマガジン配信補助  
(オ)会議等動画の掲載 (その他イントラ用配信動画・音声も含む。)

③ 行政端末運用業務

- ・ 利用者への操作説明や行政端末の障害調査等については、次期システムで調達したリモート操作機能を用いて、効率的・効果的に実施
- ・ 行政端末に運用上必要となるセキュリティポリシーを適用し、適切な運用を実施

④ プリンタ運用業務

- ・ プリンタの変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、プリンタを変更する場合には、プリンタの設置・設定等
- ・ プリンタの所在情報、在庫状況等を管理

⑤ ヘルプデスク

- ・ 各種問合せの一次受付を実施、必要に応じたシステム管理業務への引継ぎ
- ・ 障害対応受付等の実施、必要に応じたシステム管理業務への問題引継ぎ
- ・ FAQ 等の作成、維持管理
- ・ 利用者が問合せ又は各種申請を行うために必要となる申請書類の作成、維持管理
- ・ 問合せ履歴、障害履歴の管理及び台帳管理
- ・ 行政端末及び行政端末周辺機器の運用
- ・ 行政端末周辺機器について、職員からの利用申請があった場合の、貸出準備及び回収後のメンテナンス
- ・ 職員からの各種申請の受付業務の実施  
なお、設計・構築事業者が仕組みを設けるワークフロー経由での申請については、受付業務の対象から除外するが、ワークフロー上のステータスは確認した上で、利用者からの問合せに対応
- ・ 行政端末及び行政端末周辺機器等について、利用者から操作問合わせ対応

⑥ ドキュメント管理

- ・ 以下について運用支援業務開始時に作成し維持管理を行い、当庁からの要求があった場合、又は必要に応じて定例報告の際に報告書類とと

もに提出

(ア) 運用支援業務体制表

(イ) 行政端末及び行政端末周辺機器のアカウント情報台帳

(ウ) 行政端末及び行政端末周辺機器の機器管理台帳

- ・ 以下について運用支援業務実施中に作成し随時更新  
これらについては必要に応じて報告書類とともに提出
  - (ア) 作業管理表
  - (イ) 障害対応管理表
  - (ウ) ヘルプデスク対応管理表
- ・ 以下について運用定例会議（月 1 回以上）に提出
  - (ア) 定例会議事録
  - (イ) 作業スケジュール
  - (ウ) 週次作業報告書
  - (エ) 月次作業報告書

⑦ 報告

- ・ 運用定例会議（月 1 回以上）を開催し、運用状況
- ・ 月単位でのサービス状況
- ・ サービス状況に関する分析結果及び改善提案等の提示
- ・ ヘルプデスク利用者満足度調査結果の収集・分析評価結果

⑧ その他

- ・ 運用の容易性、利用者の利便性を考慮した運用支援業務設計の見直しを適宜行うこと。
- ・ 確保している運用支援業務に従事する要員(2 名)で工数が足りない予期せぬ緊急対応が発生する場合は、別途協議とする。緊急対応とする場合の対応フローについては運用支援業務設計で定義し、当庁の承認を得ること。
- ・ 当庁が月に数回の頻度で運用支援事業者へ提供する不審メール情報を基に、対策設定を追加すること。
- ・ 運用支援業務の請負者は、常駐する当庁内執務室の清掃等執務環境の維持を実施すること。
- ・ 運用支援業務の請負者は、個人情報の取扱いに関しては、「別紙④ 個人情報の取扱いに関する特記事項」を準拠すること。

(2) 契約期間

平成 30 年 10 月 1 日から令和 4 年 12 月 31 日まで

(3) 請負事業者

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31年1月1日から令和元年12月31日まで

(5) 請負事業者決定の経緯

入札参加者(2者)から提出された平成30年度から令和4年度までの運用支援業務に係る提案書について審査した結果、当庁が定めた各要求項目を満たしていたのは1者であった。

入札価格については、平成30年8月20日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により日鉄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庁の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	請負者は、システム管理事業者から提示される中長期運用支援作業計画書、運用支援設計書、運用計画書等に基づき、運用支援業務に関する引き継ぎを受け運用業務を適切に実施すること。	前運用事業者と現行当庁LANの運用事業者は異なる事業者であったが、引継ぎを適切に実施し、業務が滞ることはなかった。
当庁LANのサービスレベル	次期当庁LANに係る依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する時間(依頼申請対応時間)： 3開庁日以内	平成30年1月にシステムの完全切り替えが完了し、平成30年1月から運用支援業務も全業務を開始。平成30年12月までの1年間に受け付けた依頼申請については全て3開庁日以内に完了しておりサービスの品質も確保されている。
	定められた期間内における依頼申請対応時間の達成遵守率：90パーセント以上	評価期間1年間の順守率は100%であり、サービスの品質は確保されている。

	<p>※依頼申請対応時間遵守率＝          (依頼申請発生件数－目標値の違反件数) ÷ 依頼申請発生件数 × 100</p>	
ヘルプデスク利用者満足度調査の結果	<p>ヘルプデスク利用者満足度：平均75点以上</p> <p>※ヘルプデスク利用者満足度＝評価項目の合計点数 ÷ 利用者人数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価項目の各項目とも、「満足」(配点 100 点)、「ほぼ満足」(同 80 点)、「普通」(同 60 点)、「やや不満」(同 40 点)、「不満」(同 0 点)で採点し、各利用者の 4 つの回答の平均スコア(100 点満点)を算出</li> <li>・未回答の利用者については、全項目 75 点として計測</li> </ul>	<p>評価期間 1 年間の結果は以下のとおりであり、サービスの質は確保されている。以下、評価項目内訳。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回答までに要した時間 75点以上→90.3点</li> <li>・ヘルプデスクの説明の分かりやすさ 75点以上→84.7点</li> <li>・ヘルプデスクの解決までの対応の適切さ 75点以上→83.4点</li> <li>・ヘルプデスクの応対 75点以上→86.0</li> </ul>
セキュリティ上の重大障害件数	<p>個人情報、施設などに関する情報、その他契約履行に際し、知り得た情報漏えいの件数：0件</p>	<p>個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいは0件であり、サービスの質は確保されている。</p>

### 3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### （1）実施経費

（平成30年10月1日から令和4年12月31日まで）198,390,000円）

1年間あたり：46,680,000円

月額 3,890,000円

#### （2）経費削減効果

更改後の当庁のネットワークシステムは、前システムと比較すると、端末台数の増加、シンクライアント化等システム構成の変更や機能の追加などにより、運用経費が約1億3千万円ほど増加している。

これは、機能の増加、規模の増加に加え、IT投資拡大でシステムエンジニアが足りない状況が続いていることもあって、費用が上がっているものと思われるが、当初想定していた経費（予算）より、約500万円削減されている。

#### （3）評価

調達手続き中に4事業者に興味をいただいていたものの、1事業者については社内事情により体制を整えることができないため辞退させていただきたい連絡があり、最終的に3事業者に適合証明を提出いただいたが、要件を満たした事業者は1事業者のみであった。

経費削減効果については、前回との比較評価はできないものの、予算要求のための検討時及び本事業を行う際に複数事業者から取得した見積りも想定内であり、応札時の価格についても、予算内で契約することができた。

### 4 請負事業者からの改善提案による改善実施事項等

（1）当庁のネットワークシステムでは、行政端末で活用できる周辺機器や LAN で利用せずスタンドアローンで利用可能な端末を用意し、貸出を行っているが、申請書の記載内容に係るフォーマットの改善や、当庁のネットワークシステムを担当する職員との業務フローの改善の提案を受ける等、随時見直しを行っている。

（2）「1 事業概要（4）実施状況評価期間」以外の期間を含む令和2年12月末までに11回ものブラッシュアップを目的とした更新がなされており、職員に対する利便性の向上を考慮し、積極的な対応が継続されている。

（3）本事業の業務範囲は当庁のネットワークシステムであるが、政府共通ネットワークに係る問い合わせ等の所掌外の問い合わせも発生するが、担当外の旨を回答するだけでなく、本来の問い合わせ先を提示する等について庁内のポータ

ルサイトからの発信をはじめとする対応を行っていただいております、職員に寄り添った、期待以上の品質が確保されていると思料。

## 5 全体的な評価

本事業は、平成 29 年 10 月から構築事業者による運用支援設計を引き継ぎ、平成 30 年 1 月より当庁ネットワークシステムの完全移行に合わせて業務を実施している。「2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」の記載のとおり、ヘルプデスク業務の利用者に対する満足度調査のアンケート調査では基準スコア(75 点)を大きく上回る評価に達していた。

実施要項において設定したサービスの質は期待以上に確保されており、運用管理業務は確実な実施及びネットワーク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資するという目的を達成しているものと評価できる。

また、実施経費面についても「3 実施経費の状況及び評価」の記載のとおり、想定内の結果を得ることができている。

## 6 今後の事業

本事業については、「5 全体的な評価」に記載のとおり、総合的に判断すると良好な実施結果を得られたと捉えている。

本来であれば、令和 3 年以降にシステム更改の時期に合わせ、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」に定める市場化テストを終了する基準を満たしておらず、公告期間の延長を行い、情報開示の促進に努め、また、新たな事業者が参入しやすくなるように、引継ぎ期間を十分に設けることにより入札の競争性の向上を図るところ。

一方で政府では、第 7 回「デジタルガバメント・閣僚会議」(令和 2 年 6 月 5 日)において「2. 政府のネットワーク環境の再構築について」の中で示された方針により、各府省庁のネットワークシステムを一元化する方針が示され準備が進んでいる。

当庁を含む各府省庁は、令和 3 年度以降のネットワークシステム更改に時期に合わせ、内閣官房 IT 総合戦略室が準備を進めているあらたな政府共通ネットワーク(運用支援業務を含む)を利用することになることから、令和 4 年度以降に次期ネットワークシステムの更改を実施しないため、当庁が独自に本事業を実施することは無い。