

令和 3 年 3 月 17 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
「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／独立行政法人労働者健康安全機構
事業概要	情報システム共通基盤の構築及び運用保守並びに設置先データセンターでの運用
実施期間	平成 29 年 7 月 10 日～令和 5 年 3 月 31 日（市場化テスト 1 期目）
受託事業者	富士テレコム株式会社
契約金額（税抜）	242,000,000 円 （構築：135,602,000 円、運用保守：年間 21,279,600 円×5 年間）
入札の状況	3 者応札（説明会参加（仕様書取得者）＝19 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	独立行政法人労働者健康安全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化及び仮想化したサーバ群、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し、情報システム共通基盤として運用・保守する業務を含め、複数システムを運用するプラットフォームとしてのサービスの提供を行う。
選定の経緯	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、公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において選定された。なお現事業名称となったのは、公共サービス改革基本方針（平成 27 年 7 月 10 日閣議決定）別表においてである。

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

独立行政法人労働者健康安全機構から提出された平成 30 年 4 月 1 日～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	
	確保されるべき水準	評価
	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。	設計書及び月次報告書等により、業務を適切に実施していることを確認。
	稼働率 99.9%で、業務に重大な影響を与えない。	月次報告書により、稼働率は99.96%。業務に重大な影響を与えていない。
	オペレーションミスによる障害件数が0回/月であること。	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。
	問い合わせ一次回答時間が24時間以内であること。	月次報告書により、問い合わせ一次回答時間が24時間以上かかった例は0件。
	障害通知時間が30分以内であること。	月次報告書により、障害通知時間が30分以上かかった例は0件。
	セキュリティインシデント通知時間が30分以内であること。	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分以上かかった例は0件。
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。	調査を実施した平成30年度及び令和元年度におけるスコアは、全ての項目で基準スコア以上。（平均：平成30年度約85点、令和元年度約87点）	
民間事業者からの改善提案	管理方法の見直しやスクリプトの作成により「セキュリティの強化」や「運用効率化」の観点から、ログの収集や仮想サーバ接続操作等、複数の運用改善提案がなされ、実施されている。	

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と単純比較した場合、101,664,000円の増額となっている。しかしながら、従来事業から追加となった、プラットフォーム化（サーバ・ハードウェア

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を考慮すると一定の効果があつたものと評価できる。

すなわち、これらの追加した業務を控除して、従来経費及び実施経費を比較した場合、下記のとおり、11,777,000円(8.39%)の削減、内訳を見ると構築費用は10,520,000円(17.14%)、運用保守費用(5年間)は1,257,000円(1.59%)の経費削減を達成している。

従来経費	140,336,000円 【内訳】構築費用：61,376,000円、運用保守費用：78,960,000円(5年間)
実施経費	242,000,000円 128,559,000円 ※追加した業務を控除した経費 【内訳】 ●構築費用：50,856,000円 * *実施経費135,602,000円から、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(計84,746,000円)を除いた金額 ●運用保守費用：77,703,000円(5年間)* *実施経費106,398,000円から、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(計28,695,000円)を除いた費用 (注) 前回契約内容と同一業務区分で比較するため、従来事業から新たに追加した業務(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)に係る費用を除いて比較。なお、プラットフォーム化は、共通基盤の構築により、利便性向上・業務効率化・内部統制強化等を図るものである。
増減額	11,777,000円 減額 【内訳】構築費用：10,520,000円 減額 運用保守費用：5年間1,257,000円 減額
増減率	8.39% 減 【内訳】構築費用：17.14% 減 運用保守費用：1.59% 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30年度及び令和元年度の2か年とも全て目標を達成している。

また、民間事業者の改善提案により、運用業務効率化やセキュリティ強化の面から、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、従来経費から追加業務分を控除して比較すると、11,777,000円（削減率 8.39%）、の削減が認められ、一定の経費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。

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、今後は独立行政法人労働者健康安全機構 CIO 補佐官及び機構に設置している外部有識者等で構成される契約監視委員会において、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、本事業と同様の事業についても独立行政法人労働者健康安全機構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 3 年 3 月 17 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
 「事業統計システムの運用・保守業務」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／独立行政法人労働者健康安全機構
事業概要	事業統計システムの運用・保守業務
実施期間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日（市場化テスト 1 期目）
受託事業者	株式会社 N T T データビジネスシステムズ
契約金額（税抜）	30,000,000 円（6,000,000 円／年間）
入札の状況	3 者応札（説明会参加（仕様書取得者）=15 者／予定価内=1 者）
事業の目的	独立行政法人労働者健康安全機構本部では、全国 43 箇所を設置された労災病院等の運営指標を収集及び分析して事業運営の把握と改善を図る目的から、各労災病院等の医事業務情報を集計し、出力を行うための事業統計システムを利用しており、本事業はそのシステムの運用・保守を行うものである。
選定の経緯	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、公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において選定された。なお現事業名称となったのは、公共サービス改革基本方針（平成 27 年 7 月 10 日閣議決定）別表においてである。

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

独立行政法人労働者健康安全機構から提出された平成 30 年 4 月 1 日～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	
	確保されるべき水準	評価
	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。	設計書及び月次報告書等により、業務を適切に実施していることを確認。
	稼働率 99.9%以上の達成。	月次報告書により、稼働率は99.99%。
	オペレーションミスによる障害件数が0回/月であること。	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。
	問合わせ一次回答時間が24時間以内であること。	月次報告書により、問合わせ一次回答時間が24時間以上かかった例は0件。
	障害通知時間が30分以内であること。	月次報告書により、障害通知時間が30分以上かかった例は0件。
	セキュリティインシデント通知時間が30分以内であること。	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分以上かかった例は0件。
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。	調査を実施したところ、平成30年度のスコアは一部、基準スコアを下回ったものの、令和元年度おけるスコアは、全ての項目で基準スコア以上。(平均:平成30年度約66点、令和元年度80点)	
民間事業者からの改善提案	「利便性の向上」の観点から、ヘルプデスクにおけるレスポンスの速度の向上、マニュアルの改善提案がなされ、実施されている。	

(3) 実施経費(税抜)

実施経費は、従来経費と単純比較した場合、7,200,000円の増額となっている。しかしながら、従来事業から追加したセキュリティ機能の強化及び体制強化に係る業務等を考慮すると一定の効果があつたものと評価できる。すなわち、これらの追加した業務を控除して、従来経費及び実施経費を比較した場合、下記のとおり、5年間で600,000円(2.63%)の経費削減を達成している。

従来経費	22,800,000円(5年間)
実施経費	22,200,000円(5年間) ※追加した業務を控除した経費 *実施経費30,000,000円から、セキュリティ機能の強化及び体制強化に

	係る費用（計 7,800,000 円）を除いた金額
増減額	600,000 円 減
増減率	2.63% 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、ユーザー満足度調査上、平成 30 年度に一部基準に満たない事項があったものの、令和元年度には改善され、達成すべき水準をクリアしている。

また、民間事業者の改善提案により、利便性の向上の面から、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、従来経費から追加業務を控除して比較すると、5年間で 600,000 円の削減（削減率 2.63%）が認められ、一定の経費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。

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、今後は独立行政法人労働者健康安全機構 CIO 補佐官及び機構に設置している外部有識者等で構成される契約監視委員会において、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、本事業と同様の事業についても独立行政法人労働者健康安全機構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 3 年 3 月 17 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
「グループウェアシステムの運用・保守業務」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／独立行政法人労働者健康安全機構
事業概要	グループウェアシステムの運用・保守業務
実施期間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日（市場化テスト 1 期目）
受託事業者	株式会社日立システムズ
契約金額（税抜）	33,350,040 円（6,670,008 円／年間）
入札の状況	2 者応札（説明会参加（仕様書取得者）＝15 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	平成 28 年度から平成 29 年度にかけて新たに構築した独立行政法人労働者健康安全機構本部及び関連施設全国 103 箇所で利用するグループウェアシステムの運用・保守業務
選定の経緯	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、公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において選定された。

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

独立行政法人労働者健康安全機構から提出された平成 30 年 4 月 1 日～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	
	確保されるべき水準	評価
	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。	設計書及び月次報告書等により、業務を適切に実施していることを確認。
	稼働率 99.9%で、業務に重大な影響を与えない。	月次報告書により、稼働率は100.0%。業務に重大な影響を与えていない。
	オペレーションミスによる障害件数が0回/月であること。	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。
	問い合わせ一次回答時間が24時間以内であること。	月次報告書により、問い合わせ一次回答時間が24時間以上かかった例は0件。
	障害通知時間が30分以内であること。	月次報告書により、障害通知時間が30分以上かかった例は0件。
	セキュリティインシデント通知時間が30分以内であること。	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分以上かかった例は0件。
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。	調査を実施したところ、平成30年度のスコアは一部、基準スコアを下回ったものの、令和元年度おけるスコアは、全ての項目で基準スコア以上。(平均：平成30年度約77点、令和元年度約89点)	
民間事業者からの改善提案	「セキュリティの強化」や「運用効率化」の観点から、脆弱性対策やヘルプデスクにおける運用改善提案がなされ、実施されている。	

(3) 実施経費(税抜)

実施経費は、従来経費と単純比較した場合、4,610,040円の増額となっている。しかしながら、従来事業から追加したセキュリティ機能の強化に係る業務等を考慮すると一定の効果があったものと評価できる。

すなわち、これらの追加した業務を控除して、従来経費及び実施経費を比較した場合、下記のとおり、5年間で22,289,960円(7.97%)の経費削減を達成している。

従来経費	4,790,000円(5年間：28,740,000円)
実施経費	26,450,040円(5年間) ※追加した業務を控除した経費 *実施経費33,350,040円からセキュリティ機能の強化に係る費用

	(計 6,900,000 円) を除いた金額
増減額	22,289,960 円 減額
増減率	7.97% 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、ユーザー満足度調査上、平成 30 年度に一部基準に満たない事項があったものの、平均点は基準を上回っている。また令和元年度には改善され、達成すべき水準をすべての項目でクリアしている。

また、民間事業者の改善提案により、運用業務効率化やセキュリティ強化の面から、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、従来経費から追加業務を控除して比較すると、5 年間で 22,289,960 円の削減（削減率 7.97%）が認められ、一定の経費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。

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、今後は独立行政法人労働者健康安全機構 CIO 補佐官及び機構に設置している外部有識者等で構成される契約監視委員会において、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、本事業と同様の事業についても独立行政法人労働者健康安全機構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 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）

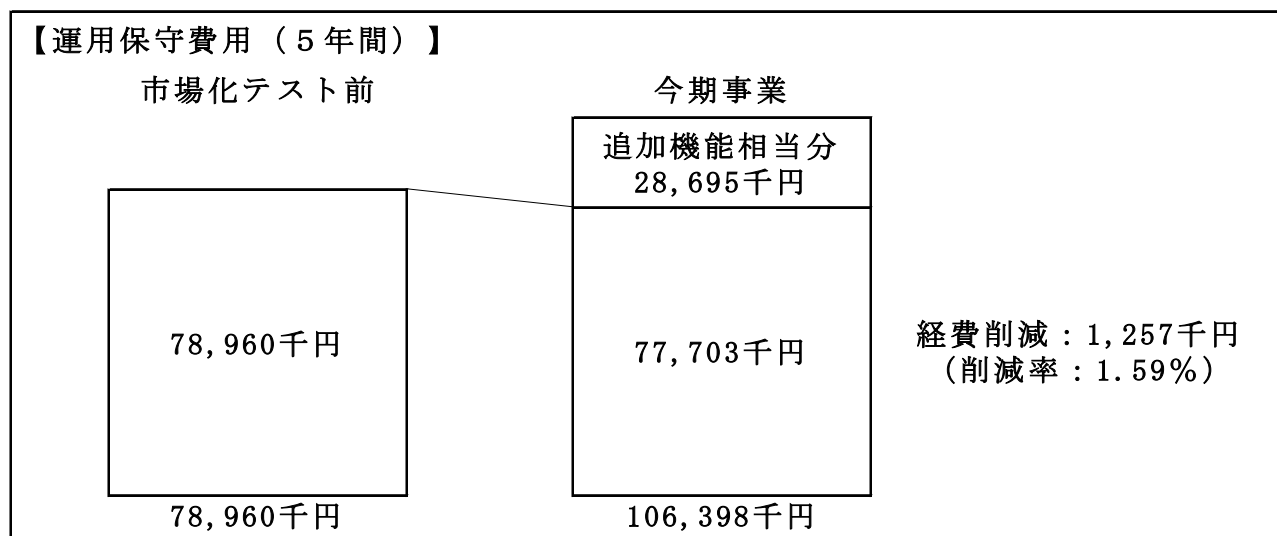
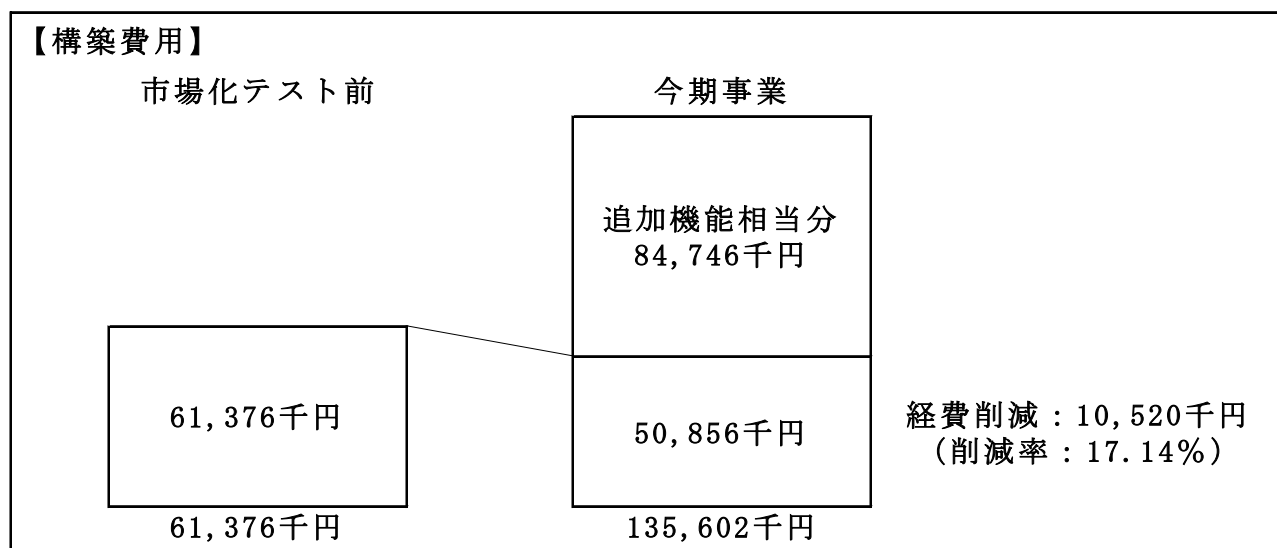
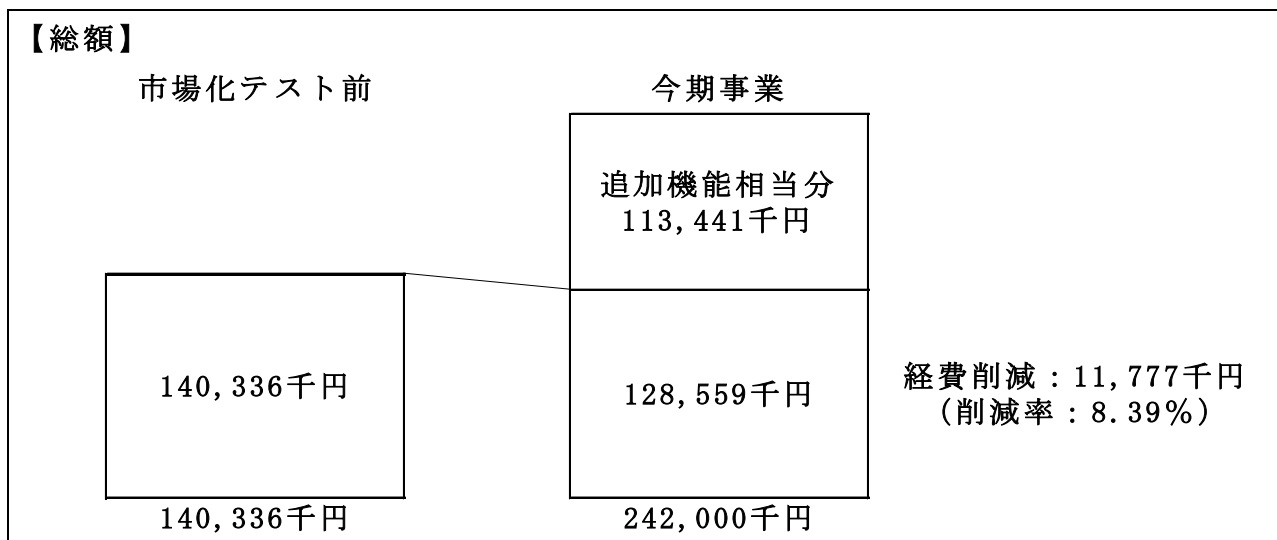
1,257千円÷78,960千円×100％＝1.59％（費用削減率）

(注) 前回契約内容と同一業務区分で比較するため、従来事業から新たに追加した業務に係る費用を除いて比較。なお、プラットフォーム化に伴い、業務繁忙期の処理速度の低下が緩和されたり、複数システムのバックアップ作業の簡略化が図られる等の利便性向上及び業務効率化とそれに伴う関係コストの削減のほか、内部統制の強化等、多くのメリットが生じている。

(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。



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。

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

「事業統計システムの運用・保守業務」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

平成 28 年度から平成 29 年度にかけて新たに構築した事業統計システムの運用・保守業務である。

ア 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）動作検証環境
- （オ）本システムの現況確認支援
- （カ）運用作業の改善提案
- （キ）引継ぎ

イ 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）保守作業の改善提案
- （カ）引継ぎ

(2) 契約期間

平成30年4月1日から令和5年3月31日までの5年間

(3) 受託事業者

株式会社NTTデータビジネスシステムズ

(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類を審査した結果、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12月27日に一般競争入札(最低価格落札方式)により開札した結果、予定価格の範囲内であり、入札価格が最も低い株式会社NTTデータビジネスシステムズを落札予定者とした。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30年2月13日に契約を締結した。

2 確保されるべき対象業務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運用・保守業務を適切に実施すること。	月次報告書等により、業務内容を確認したところ、運用・保守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	通常業務時間内における本システムの稼働率は99.9%以上を達成すること。 この稼働率にはインターネット回線と利用者間の回線稼働率を含まないものとする。	月次報告書により、稼働率は99.99%であり、システムの正常動作を保証しており、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。	平成30年度における満足度調査のスコアはヘルプデスク利用者以外の事業統計システム利用者が含まれたものである。令和元年度におけるヘルプデスク利用者に対する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 【満足度調査スコア】 ●回答時間の適正性 平成30年度 76.8点 令和元年度 80.0点

		<p>●説明の分かりやすさ</p> <p>平成30年度 75.0点 令和元年度 80.0点</p> <p>●回答の正確性</p> <p>平成30年度 56.4点 令和元年度 80.0点</p> <p>●担当者の対応</p> <p>平成30年度 54.5点 令和元年度 80.0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：22,200千円（5年間）

- ・契約金額：30,000千円（5年間）
- ・前回調達時より追加した費用：7,800千円（5年間）※
30,000千円－7,800千円＝22,200千円

※内訳：セキュリティ機能の強化及び体制強化に係る費用

(2) 市場化テスト実施前経費：22,800千円（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）

22,800千円－22,200千円＝600千円（費用削減額）

600千円÷22,800千円×100％＝2.63％（経費削減率）

(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、7,200千円の増額となっている。ただし、セキュリティ機能強化に係る費用及びマルチベンダ環境下となったことに伴う追加費用（開発環境維持費、月次作業費）、問合せ増に伴うヘルプデスク対応者の人員強化等に係る費用等、追加した業務の費用を除いた場合、5年間で600千円（▲2.63％）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。

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) 本事業で使用する各種運用手順書について、専門用語の使用を減らし、当機構職員でも文面より理解可能な判り易い用語を使うように工夫している。
- (2) ヘルプデスクのデータベースにヘルプデスクへの問合せ内容、回答を蓄積することにより、正確性及びレスポンス速度の向上を図っている。

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、ヘルプデスクを利用しない職員に対してもアンケート調査を実施したため、基準スコアを下回る項目があったものの、ヘルプデスク利用者に限定してアンケートを実施した令和元年度は基準スコアを上回り、民間競争入札実施要項に定めた受託事業者が確保すべき公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。また、締結したS L A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、セキュリティ及び人員体制の強化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対効果が働いたものと評価できる。

6 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、事業全体を通じ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業務を除いた場合には、5年間で600千円（▲2.63%）の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

以上のとおり、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、終了プロセスへの移行することとし、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。

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

「グループウェアシステムの運用・保守業務」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

平成 28 年度から平成 29 年度にかけて新たに構築したグループウェアシステムの運用・保守業務である。

ア 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）動作検証環境
- （カ）本システムの現況確認支援
- （キ）運用作業の改善提案
- （ク）引継ぎ

イ 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）保守作業の改善提案
- （カ）引継ぎ

(2) 契約期間

平成30年4月1日から令和5年3月31日までの5年間

(3) 受託事業者

株式会社日立システムズ

(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(2者)から提出された入札書類を審査した結果、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12月27日に一般競争入札(最低価格落札方式)により開札した結果、予定価格の範囲内であり、入札価格が最も低い株式会社日立システムズを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30年1月30日に契約を締結した。

2 確保されるべき対象業務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運用・保守業務を適切に実施すること。	月次報告書等により、業務内容を確認したところ、運用・保守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	通常業務時間内における本システムの稼働率は99.9%以上を達成すること。 この稼働率にはインターネット回線と利用者間の回線稼働率を含まないものとする。	月次報告書により、稼働率は100.0%であり、システムの正常動作を保証しており、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。	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 とおりであり、2年間の平均ス コアは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。 【満足度調査スコア】 ●回答時間の適正性 平成30年度 78.9点 令和元年度 88.0点 （平均） 83.5点 ●説明の分かりやすさ 平成30年度 81.6点 令和元年度 88.0点 （平均） 84.8点

		<p>●回答の正確性</p> <p>平成30年度 72.2点 令和元年度 92.0点 (平均) 82.1点</p> <p>●担当者の対応</p> <p>平成30年度 73.9点 令和元年度 88.0点 (平均) 81.0点</p>
--	--	---

3 実施経費の状況及び評価（※価格は税抜き）

(1) 実施経費：26,450千円（5年間）

- ・契約金額：33,350千円（5年間）
 - ・前回調達時より追加した経費：6,900千円（5年間）*
- $33,350 \text{千円} - 6,900 \text{千円} = 26,450 \text{千円}$
- *内訳：セキュリティ強化に係る費用

(2) 市場化テスト実施前経費：28,740千円（5年間）

- $4,790 \text{千円} \div 10 \text{か月}^* \times 60 \text{か月} = 28,740 \text{千円（5年間）}$
- *平成29年6月～30年3月

(3) 経費削減効果（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

- $28,740 \text{千円} - 26,450 \text{千円} = \underline{2,290 \text{千円（費用削減額）}}$
- $2,290 \text{千円} \div 28,740 \text{千円} \times 100\% = \underline{7.97\%（費用削減率）}$

(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、4,610千円の増加となっている。ただし、情報漏えい事案や標的型攻撃被害の多発により情報セキュリティ対策の重要性が増したことから、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、5年間で2,290千円（▲7.97%）の経費減となり、実質的に経費が削減されていると評価できる。

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) ヘルプデスクへの問合せのうち、よくある操作質問についてマニュアルを作成し、問合せの際に活用することで、利便性の向上、運用の効率化、正確性の向上が図られている。
- (2) 定期的に脆弱性情報を提供することで、随時、脆弱性対策が行われ、セキュリティの強化が図られている。

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、利用満足度調査にて、初年度（平成30年度）においては基準スコアを下回る項目があったものの、令和元年度及び2年間の平均スコアは基準スコアを上回り、民間競争入札実施要項に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、セキュリティ強化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対効果が働いたものと評価できる。

6 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、事業全体を通じ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、2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、5年間で22,290千円（▲7.97%）の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。