

令和 3 年 4 月 16 日
(独) 都市再生機構

民間競争入札実施事業
独立行政法人都市再生機構 U R - N E T の運用支援等に関する業務の実施状況
(案)

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29年度から U R - N E T の運用支援等業務を実施している。

(1) 事業内容

役職員等が当機構業務を遂行するための業務資料の収集、作成、共有及び交換を行う U R - N E T システムの運用支援業務、周辺システムとの連携等の運用支援業務及びヘルプデスク業務全般。

(2) 契約期間

平成29年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日

(3) 受託事業者

株式会社日立製作所

(4) 実施状況評価期間

平成29年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日 (4 年)

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 1 者から提出された技術提案書について審査した結果、必須審査項目評価基準について満たしていることを確認した。

入札価格については、平成29年 2 月 17 日に開札した結果、総合評価落札方式 (加算方式) により株式会社日立製作所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

UR-NE Tの運用支援等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評価は以下のとおり。

評価事項		測定指標	評価
業務内容		「（独）都市再生機構UR-NE Tの運用支援等に関する業務 調達仕様書」に示す業務を適切に実施すること。	月次報告により業務内容を確認したところ、運用支援等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。
サービスレベルアグリーメント (SLA)	問合せの回答率（月平均回答率）	利用者からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ。）に対する24時間以内の回答率が90%以上（月平均）であること。回答率は以下の計算式による。なお、24時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者等からの問合せに対し、24時間以内（問合せから24時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該24時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。 回答率(%) = (一月あたりの24時間以内の回答数) ÷ (一月あたりの問合せ数) × 100	月次報告により業務内容を確認したところ、24時間以内の回答率が99.9%であり、サービスの質は確保されている。

評価事項		測定指標	評価
サービスレベルアグリーメント (SLA)	障害対応時間	①利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から15分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を当機構の指示する職員（以下、「監督職員という。）に報告すること。	月次報告により業務内容を確認したところ、障害が検出されてから15分以内に一時切り分けを行ったうえで、その切り分けた結果を監督職員に報告した件数の割合は99.4%であり、サービスの質は確保されている。
		②機器等の障害について、機器等調達事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から15分以内に連絡すること。また、機器調達事業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。	月次報告により業務内容を確認したところ、一時切り分けから15分以内に機器等調達事業者へ連絡及び監督職員へ報告した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。
		③本SLAについては、通常業務時間内に発生した障害をSLAの測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記①及び②の対応は実施すること。なお、通常業務時間外に機器等調達事業者に指示・支援を仰ぐ場合とは、サーバの障害により当機構の業務に支障が生じるなど、監督職員が緊急と判断する事態が発生した場合である。	左記の通り、通常業務時間内に発生した障害をSLAの測定対象としている。
	作業遅延の件数	監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、「0件」であること。対象となる作業を以下に示す。なお、所定の期間は、監督職員と請負者の間で協議のうえ定める。 ① セキュリティ対策管理業務に定める作業 ② サーバシステム等稼働維持に定める作業	月次報告により業務内容を確認したところ、監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

評価事項		測定指標	評価
サービスレベルアグリーメント (SLA)	ヘルプデスク 業務利用者満足度調査	本業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。 ① 問合せから回答までに要した時間 ② 回答又は手順に対する説明のわかりやすさ ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 ④ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） 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、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100点満点）を算出する。	利用者満足度調査の平均スコアは、平成29年度85.2点、平成30年度87.1点、令和元年度85.2点、令和2年度82.7点と基準スコア（75点）を上回っており、サービスの質は確保されている。 （別添参照）
	セキュリティ上の重大障害件数	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。	月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当する情報漏えいの件数は0件であり、サービスの質は確保されている。
	UR-NET運用上の重大障害件数	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、当機構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。	月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当する重大障害の件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

3. 実施経費の状況及び評価

※金額はすべて税抜き

(1) 市場化テスト導入前の実施経費

月額 4,681,854 円 (平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの月額)

1 ヶ年相当 : 56,182,248 円

(2) 市場化テスト導入後の実施経費

月額 7,858,962 円 (令和 2 年 4 月から令和 3 年 3 月までの月額)

1 ヶ年相当 : 94,307,544 円

(3) 市場化テスト導入後の実施経費 (業務範囲を導入前と同一とした場合)

市場化テスト導入後の平成 29 年のシステム更改において、サーバ台数の増加に伴う監視対象機器の増加と、SSO 認証機能、不正接続遮断機能、不正通信監視サービス等の新機能が追加された。そのため、業務範囲を導入前と同一とする場合の経費は以下となる。

(市場化テスト導入後の実施経費) - (サーバ台数の増加に伴う監視対象機器の増加、SSO 認証機能、不正接続遮断機能、不正通信監視サービス等の新機能が追加されたことによる経費)

94,307,544 円 - 28,102,368 円 = 66,205,176 円

(4) 評価

市場化テスト導入前後の (1) と (2) を比較すると、経費は年間 38,125,296 円 (68%) 増加している。

(市場化テスト導入後の実施経費) - (市場化テスト導入前の実施経費)

94,307,544 円 - 56,182,248 円 = 38,125,296 円

これは、市場化テスト導入前の平成 24 年の当初入札において複数事業者による競合となったこと、(3) に記載している新機能が追加されたこと、また、利用者数が増加したことなどによるものである。

市場化テスト導入前後で同一の業務範囲の (1) と (3) を比較した場合、経費は年間 10,022,928 円 (18%) 増加している。

No		経費（年間）
1	市場化テスト導入前 …（1）	56,182,248 円
2	市場化テスト導入後 …（3）	66,205,176 円
3	差分（No 2－No 1）	10,022,928 円
4	増加率（No 3／No 1）	+18%

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 利便性の向上

ア. ヘルプデスク連絡先の周知方法の改善

ヘルプデスクのアンケートにおいて、「連絡したいときに連絡先が見つかりづらい」、「人事異動時期にヘルプデスクへの電話が繋がらない」という意見が多く挙がっており、連絡先の周知方法等を改善することが課題となっていた。

その課題に対して、UR-NET パソコンにヘルプデスクの連絡先を貼付けたり、社内ポータルサイトに電話番号だけではなくメールアドレスを記載することによって、「連絡先が見つかりづらい」、「電話が繋がらない」といったユーザの不満を解消することに繋がっている。

イ. FAQ サイトの検索性の向上

ヘルプデスク業務の一環として提供している FAQ サイトで発生していた「欲しい情報がなかなかヒットしない」という課題に対して、頻出キーワードの分析を実施し、キーワード検索機能を導入した。その結果、アンケートでも FAQ サイトに関する不満が減少しており、FAQ サイトの検索性向上に繋がっている。

ウ. ヘルプデスクアンケートの回答者数の増加

それまでヘルプデスクのアンケート回答者数は全職員の十数%程度だったのに対して、回答期間、周知方法の改善を行うことで、アンケート回答者数が増加し、より多くのユーザの意見を収集できるようになった。

(2) 運用の効率化

ア. 障害対応訓練の実施

障害発生時の対応についての実地訓練を年に 1 回実施しており、毎回異なる障害事象を想定し、各関係者への連絡訓練や対応フロー・対応手順等の再確認を実施している。

また、障害対応においても訓練実施結果を踏まえて毎年継続的に改善を図っている。

5. 全体的な評価

本事業は市場化テストの対象事業として、平成29年4月から令和4年3月までを第1期として現在実施中である。これまでの業務全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- (1) 実施期間中において、当機構業務に多大な支障が生じるような重大障害、セキュリティ上の重大事故は一度も発生しておらず、業務内容の他、問い合わせに対する24時間以内の回答率や障害対応時間、所定の期日までの作業完了件数、ヘルプデスク業務利用者満足度調査などすべての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) 前回と今回の比較については、経費は前回から18%増加していた。
- (3) 本業務においては、定例打合せ等においてCIO補佐官の意見を聴取していた。
- (4) 本調達では現行有利と考えられる加点項目の見直し、評価ランクの多層化、評価基準の明確化などにより、事業者が参入しやすいように評価基準書を工夫して取り組んだものの、結果的には1者応札となった。不参加理由のヒアリングを3社に対し行ったところ、「事業者間の役割分担に不明確な点があった」、「従事者要件に充足できない要件があった」、「より高い精度で見積を行うために必要な情報が不足していた」等の回答があった。

6. 今後の事業

本事業については、サービス品質の面では一定の成果は得られたものの、競争性及び経費の面で課題が残ったことから、次期事業においては、調達仕様における事業者間の役割分担の明確化や従事者要件の見直し、民間事業者への開示情報の充実等により、民間事業者の更なる参入促進を図り、市場化テストによる民間競争入札を継続して実施する。

ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

1. 調査対象者

年に1回、機構本支社内勤務職員に対してアンケート調査を実施

2. 集計結果

(1) 平成29年度（回答数：717名）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平均点
問合せから回答までに要した時間	44%	35%	16%	3%	1%	82.8点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	47%	37%	14%	2%	1%	84.9点
回答又は手順に対する結果の正確性	49%	36%	13%	1%	0%	86.3点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	51%	33%	15%	1%	0%	86.7点
全体平均						85.2点

(2) 平成30年度（回答数：601名）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平均点
問合せから回答までに要した時間	50%	33%	16%	1%	1%	86.2点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	52%	34%	12%	1%	0%	86.5点
回答又は手順に対する結果の正確性	53%	34%	11%	1%	0%	87.3点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	58%	29%	10%	1%	1%	88.5点
全体平均						87.1点

(3) 令和元年度（回答数：3,034名）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平均点
問合せから回答までに要した時間	40%	37%	20%	2%	1%	82.7点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	44%	38%	15%	2%	0%	85.0点
回答又は手順に対する結果の正確性	46%	38%	14%	2%	0%	85.7点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	52%	34%	13%	1%	0%	87.2点
全体平均						85.2点

(4) 令和2年度（回答数：3,942名）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平均点
問合せから回答までに要した時間	40%	34%	20%	3%	1%	80.3点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	44%	36%	15%	2%	1%	82.2点
回答又は手順に対する結果の正確性	46%	35%	14%	2%	1%	82.5点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	53%	31%	13%	1%	1%	85.7点
全体平均						82.7点

※満足度の平均点は、以下の配点表に基づき算出したもの。

満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
100点	80点	60点	40点	0点