

令和 3 年 5 月 28 日
経済産業省大臣官房業務改革課
情報システム室

民間競争入札実施事業

経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務の実施状況について（案）

1 事業の概要

経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用管理業務については、「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、以下の内容により平成 26 年 4 月から民間競争入札により実施し、平成 29 年度には 1 回目の事業評価を行ったところ。1 回目の評価では入札事業者が 1 者だったこと、また、民間競争入札実施事業を実施する以前は、業務範囲を明確に定めていなかったなど、事業の単純比較が出来なかったため、継続して当該事業を実施している。

（1）業務内容

本システムには、オンラインによる申請・届出を、原則として 24 時間 365 日受け付けるとともに速やかに処理できるように安定した運用が求められている。仮に障害・性能の低下等が発生すると、当省の業務に支障が生じ、ひいては、国民生活・企業活動に多大な影響を与えかねない。このため、本事業における業務内容は、本システムを安定稼働させるために必要な設定、稼働状況の監視、障害対応等の運用に係る業務及びシステムに係る問い合わせ対応等の技術支援を行うものである。

（2）契約期間

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

（3）受託事業者

クボタシステムズ株式会社

（4）実施状況評価期間

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

（5）受託事業者決定の経緯

入札参加者（4 者）から提出された経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務における民間競争入札実施要項に記載された入札書類等を審査した結果、当省が定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加点方式）により実施することとしており、提出期限までに入札参加者 4 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。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

評価事項	測定指標	評価								
業務の内容	「経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用管理業務 民間競争入札実施要領」の2 (3)「経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用管理業務の内容」に示す運用管理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、運用管理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。								
経済産業省電子申請受付・審査等管理システムの稼働率	<p>(ア) 稼働率とは、経済産業省電子申請受付・審査等管理システムの利用者に、サービスを提供すべき時間に対して、実際にサービスを提供した時間の割合とする。</p> <p>なお、計画停止、災害による停止時間はこれを含めないものとする。</p> <p>(イ) 政府共通PF側から提供された機器、ソフトウェア及び政府共通ネットワークに起因する障害の場合は、これを停止時間として取り扱わないこととする。ただし、この場合、政府共通PF側から提供された機器、ソフトウェア及び政府共通ネットワークの障害の復旧が確認されてから表2に記載されている障害復旧時間にシステムを復旧させることとする。</p> <p>(ウ) 稼働率は、次の計算方法で求めること。</p> <p>稼働率(%) = (1か月のサービスの提供予定時間 - 停止時間) ÷ 1か月のサービス提供予定時間 × 100</p> <p>(エ) 稼働率は、表1に定める値以上の稼働率であること。</p> <p style="text-align: center;">表1</p> <table border="1" data-bbox="373 1417 1070 1693"> <thead> <tr> <th data-bbox="373 1417 785 1473">対象範囲</th> <th data-bbox="785 1417 940 1473">30日間の稼働予定時間</th> <th data-bbox="940 1417 1070 1473">稼働率設定値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="373 1473 785 1583">(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) データベースサーバ(本番系) (3) 窓口連携サーバ(本番系)</td> <td data-bbox="785 1473 940 1583" rowspan="2" style="text-align: center;">720時間</td> <td data-bbox="940 1473 1070 1583" style="text-align: center;">99.9%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="373 1583 785 1693">(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) データベースサーバ(テスト系) (3) 窓口連携サーバ(テスト系)</td> <td data-bbox="940 1583 1070 1693" style="text-align: center;">99.5%</td> </tr> </tbody> </table>	対象範囲	30日間の稼働予定時間	稼働率設定値	(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) データベースサーバ(本番系) (3) 窓口連携サーバ(本番系)	720時間	99.9%	(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) データベースサーバ(テスト系) (3) 窓口連携サーバ(テスト系)	99.5%	稼働率は100%であるため、サービスの質は確保されている。
対象範囲	30日間の稼働予定時間	稼働率設定値								
(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) データベースサーバ(本番系) (3) 窓口連携サーバ(本番系)	720時間	99.9%								
(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) データベースサーバ(テスト系) (3) 窓口連携サーバ(テスト系)		99.5%								

<p>障害復旧時間</p>	<p>(ア) 障害復旧時間とは、本システム用機器等の障害が発生した時刻から障害復旧が確認できた時刻までに要した時間である。ただし、平日（行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条第 1 項各号に掲げる日以外の日をいう。以下同じ。）午後 6 時 00 分から次の平日午前 9 時 00 分までの時間帯については、障害復旧時間を含めないものとする。</p> <p>(イ) 障害が発生した時刻とは、政府共通 PF システムから連絡があった時刻、又は、担当職員が障害を連絡した時刻のいずれか早い方とする。障害復旧が確認できた時刻とは、担当職員が障害復旧を直接確認した時刻とする。</p> <p>(ウ) 本システム用機器等の障害復旧時間として、1 回の障害当たり表 2 定める時間以内に復旧すること。</p> <p style="text-align: center;">表 2</p> <table border="1" data-bbox="376 875 1070 1223"> <thead> <tr> <th data-bbox="376 875 903 943">対象範囲</th> <th data-bbox="903 875 1070 943">障害復旧時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="376 943 903 1084">(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) データベースサーバ(本番系) (3) 窓口連携サーバ(本番系)</td> <td data-bbox="903 943 1070 1084">6時間以内</td> </tr> <tr> <td data-bbox="376 1084 903 1223">(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) データベースサーバ(テスト系) (3) 窓口連携サーバ(テスト系)</td> <td data-bbox="903 1084 1070 1223">12時間以内</td> </tr> </tbody> </table>	対象範囲	障害復旧時間	(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) データベースサーバ(本番系) (3) 窓口連携サーバ(本番系)	6時間以内	(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) データベースサーバ(テスト系) (3) 窓口連携サーバ(テスト系)	12時間以内	<p>本システム用機器等において障害によりシステムが停止したことは無かったため、サービスの質は確保されている。</p>
対象範囲	障害復旧時間							
(1) 業務アプリケーションサーバ(本番系) (2) データベースサーバ(本番系) (3) 窓口連携サーバ(本番系)	6時間以内							
(1) 業務アプリケーションサーバ(テスト系) (2) データベースサーバ(テスト系) (3) 窓口連携サーバ(テスト系)	12時間以内							
<p>セキュリティ上の重大障害件数</p>	<p>個人情報、施設等に係る情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏洩の件数は 0 件であること。</p>	<p>セキュリティ上の重大障害件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。</p>						
<p>システムの運用上の重大障害件数</p>	<p>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。</p>	<p>重大障害の発生回数は 0 回であるため、サービスの質は確保されている。</p>						

<p>運用支援業務に係る利用満足度調査</p>	<p>業務開始後、年に1回の割合で担当職員に対して、次の項目の満足度について別紙2「経済産業省電子申請受付・審査等管理システム運用支援業務に関する満足度調査」に示したアンケートを実施し(すべて回収すること)、その結果として、平均スコア75点以上を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合せから回答までに要した時間 ・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) <p>各質問とも、</p> <p>「満足」 : (配点100点)</p> <p>「ほぼ満足」 : (同80点)</p> <p>「普通」 : (同60点)</p> <p>「やや不満」 : (同40点)</p> <p>「不満」 : (同0点)</p> <p>で採点し、各担当職員の4つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。</p>	<p>ヘルプデスク利用者の満足度調査のスコアは、以下に示すとおりで基準スコア以上であり、サービスの質は確保されていた。</p> <p>満足度スコア : 84.4点(2回のアンケートの平均点)</p> <p>【1回目】</p> <p>令和元年年5月 : 81.8点 回答率 : 47.9%</p> <p>【2回目】</p> <p>令和2年5月 : 86.9点 回答率 : 33.6%</p> <p>※回答率 アンケート対象(ログイン回数10回(年間))</p>
<p>問題解決率</p>	<p>担当職員及びシステム利用者である一般職員からの問い合わせを受け付けた時点から、以下の問題解決率を達成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一次回答は、60分以内に問題解決のための提案ができた件数の割合が、問い合わせ件数の80%以上であること。 ・一次回答は、 <ul style="list-style-type: none"> ① 過去と同一の質問・現象への回答 ② 簡単な操作の質問等への回答 ③ ①又は②以外で、詳細な確認を要する場合は、次の平日の正午までの回答とする。 ・二次回答は、次の平日の正午までに回答できた問い合わせ件数の割合として、100%であること 	<p>担当職員及びシステム利用者である一般職員からの問い合わせに関する問題解決率は、100%が達成されており、サービスの質は確保されている。</p> <p>一次回答率 : 100%</p> <p>二次回答率 : 100%</p>
<p>サーバ内データの定時バックアップ</p>	<p>運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップ及び自動バックアップが正常に完了しなかった場合に手動で取得するバックアップを併せ、必要なバックアップの取得率を100%とすること。</p>	<p>運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップ及び自動バックアップは、100%正常に完了している。</p>

ウイルス情報の把握	本システムが、コンピュータウイルス等に感染し、又はその恐れがあると認められた場合、直ちに担当職員にその旨を通報する（ウイルスの種類を特定できる場合は、その種類及び考えられる危険性等を含む。）とともに、3分以内に緊急対処案を提案すること。	本システムが、コンピュータウイルス等に感染し、又はその恐れがあると認められたことは無く、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（※金額は全て税抜）

（1）実施経費

平成30年4月1日から令和4年3月31日までの実施経費：74,784,000円（※1,000未満切り捨て）

1か年（12か月）相当：74,784,000円÷契約期間48か月×12か月＝18,696,000円

（2）経費節減効果

市場化テスト導入前

平成25年度：23,400,000円

節減額：23,400,000円-18,696,000円＝4,704,000円

節減費比率：4,704,000円 / 23,400,000円 * 100 = 20.1%（※小数点第二位四捨五入）

上記の通り、実施経費の状況及び評価については、平成30年4月1日から令和4年3月31日までの単年度の実施経費と平成25年度の実施経費と比較して約20.1%減少しており、経費の節減が図られた。

4 民間事業者からの改善案による改善実施事項等

受託事業者から改善提案があった事項については以下の通り。当該改善提案によって、運用業務やサービス等の向上が図られた。

（1）資源管理の対策

資源管理台帳を作成し過去改修で納品されたプログラムソース、設計書類やコンテンツファイル等に関して、最新バージョンの管理を実施。

（2）セキュリティ対策の管理

セキュリティ管理表を作成してアプリケーションに影響を及ぼすミドルウェアのセキュリティ情報を管理し、月例報告会でのワークフレームのバージョンアップの必要性などの確認を実施。

（3）運用ルール（アカウント管理）の改善

アカウント管理台帳を作成し、サーバ、ミドルウェアの定期的な更新と利用者の交代に伴うアカウントの更新を実施。

（4）ヘルプデスクサイトのリニューアル（利用満足度調査）

利用満足度調査で回答していただいた改善点や疑問点をFAQへフィードバックするとともに、運転状態やお知らせなどの省内周知のためのサイトのリニューアルを提案し実施。

（5）省内説明会開催の提案（e-Gov 更改等）

e-Gov 更改に伴い、e-Gov の変更内容及び sacra の仕様変更の内容を省内原課担当者に説明するよう提案し説明会用資料を作成した。

5 全体的な評価

各評価は以下のとおりである。

(1) 法令違反行為等の有無

実施期間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無かった。

(2) 実施状況の確認

今後は、実施状況については、当省会計課と調整の上、外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み（PMO レビューや CIO 補佐官レビュー）などを活用し評価していく予定。

(3) 競争性の確保

競争性に関しては、①閲覧可能なシステム関係資料等の明確化、②障害が発生した際の軽微なプログラムの改修を障害の原因究明と対処方法の提案までとする、③常駐要件の緩和などを行ったことにより 4 者からの入札となり競争性は確保されたと評価できる。

(4) 質に係る目標

本事業の確保されるべきサービスの質においては、全ての項目において目標を達成しており、サービスの質は確保されたと評価できる。

(5) 経費削減効果

3 の（2）の経費節減効果のとおり、市場化テスト導入前の経費と今回の契約金額（支払金額）とを比較すると、約 20.1% の経費が節減できており、経費においても、市場化テストの効果があつたものと評価できる。

6 今後の事業

以上のとおり、本事業については、総合的に判断し、市場化テストにおいて十分な成果が得られたことから、次期業務においては、「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日官民競争入札等監理委員会決定。平成31年3月8日一部改正）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、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。