

令和4年1月21日  
財務省理財局管理課  
電算システム室

民間競争入札実施事業  
国有財産総合情報管理システムの運用保守業務の実施状況について（案）

1. 事業の概要

財務省（以下「当省」という。）は、「公共サービス改革基本方針」（平成29年7月11日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「国有財産総合情報管理システムの運用業務」及び「国有財産総合情報管理システムの保守業務」について、以下の内容により実施している。

（1）業務内容

＜運用業務＞

（ア）運用サービスマネジメント業務

システム運用に係る計画、実施状況の評価支援、見直し、報告、進捗管理及び品質管理等を行う。

（イ）サービスデスク業務

受付業務（財務省職員対応）から対応を依頼された、利用者等からの問合せ全般の対応及びその管理を行う。

（ウ）システム運用サービス管理業務

運用実施状況の管理（障害管理、稼働管理等）を行い、本システムの正常で安定した稼働状態を維持する。

（エ）業務運用支援業務

システム利用者数（機能別月間利用者数等）、口座振替依頼件数等の各種統計情報を取得し、毎月分析・報告する。また、本システム稼働において最新の状態の維持が必要なデータ（マスタデータ等）の変更を行う。

＜保守業務＞

（ア）保守マネジメント業務

システム保守に係る計画、実施状況の評価支援、見直し、報告、進捗管理及び品質管理等を行う。

（イ）システム保守管理業務

保守実施状況の管理（障害管理、稼働管理等）を行い、本システムの正常で安定した稼働状態を維持及び推進する。

（ウ）システム保守業務

本システムの正常で安定した稼働状態を維持するために、システム保守に係る業務を行い、本システムに影響する様々なリスクの最小化や、障害等が発生した場合の早期復旧を図る。

（2）契約期間

令和2年4月1日～令和5年3月31日

（3）受注事業者

富士通株式会社

(4) 実施状況評価期間

令和2年4月1日～令和3年3月31日

(5) 契約相手方決定の経緯

「国有財産総合情報管理システムの運用保守業務 民間競争入札実施要項」に基づき、入札参加者（各1者）から提出された提案書を審査した結果、要求要件を満たしていた。

運用業務については、予定価格の制限を下回らなかったため、予算決算及び会計令第99条の2に基づき、見積書を提出させ、落札者とした。

保守業務については、令和2年1月16日に開札を行い、予定価格の制限の範囲内であったため、落札者とした。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況

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当省の評価は、以下のとおり。

確保されるべき対象公共サービスの質として設定された「業務内容」「国有財産総合情報管理システムの稼働率」「セキュリティ・インシデントによる運用停止回数」「リカバリ復旧目標（RTO）」「回答遅延率」「サーバ内データの定時バックアップ」「サーバ・ソフトウェアの最新化」及び「サービスレベルオブジェクティブ（Service Level Objective）の設定」の実施状況は以下のとおりである。いずれの指標等についてもサービスの質は設定どおり確保されている。

評価事項	測定指標	評価
ア. 業務内容	本業務の内容に示す運用・保守業務を適切に実施すること。	業務日報・月報による業務内容を確認したところ、運用・保守業務は適切に実施されているため、サービスの質は設定どおり確保されている。
イ. 国有財産総合情報管理システムの稼働率	稼働率は99.6%以上とし、以下の計算式により算出する。 稼働率(%) = (計画サービス時間 - 計画外サービス停止時間) / 計画サービス時間 × 100 なお、システムサービス提供時間は以下の通りである。 ・DBサブシステム等及び入札業務支援サブシステム：6:00～翌日1:00 なお、1:00～6:00の時間帯は、自動スケジュールによるデータバックアップ等で使用する	計画停止を含まない稼働率は下記のとおり。 ・DBサブシステム等及び入札業務支援サブシステム：100% ・情報公開サブシステム：100%

	<p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開サブシステム：24時間365日</li> </ul>	
ウ. セキュリティ・インシデントによる運用停止回数	<p>セキュリティ・インシデントに起因する運用停止回数は0件であること。</p>	<p>セキュリティ・インシデントに起因する運用停止回数は0件</p>
エ. リカバリ復旧目標 (RTO)	<p>計画外停止後及び被災後のシステム復旧までの時間は、以下であること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○DBサブシステム等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害以外：3時間、災害時：1ヶ月</li> </ul> </li> <li>○情報公開サブシステム等 <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害以外：24時間、災害時：1ヶ月</li> </ul> </li> <li>○入札業務支援サブシステム <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害以外：24時間、災害時：1ヶ月</li> </ul> </li> </ul>	<p>該当する事象無し。</p>
オ. 回答遅延率	<p>システムの質問（メンテ作業等は対象外）に関するインシデントの処理が、以下の基準内に完了しなかった件数の割合は、20%以内であること。</p> <p>【基準】</p> <p>AMに発生した質問は、当日PMまでに回答 PMに発生した質問は、翌日AMまでに回答</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DBサブシステム等:1.2%</li> <li>・入札業務支援サブシステム：0%</li> </ul>
カ. サーバ内データの定時バックアップ	<p>本システムで想定するバックアップ対象・保存先・取得タイミングを、以下のとおりとする。</p>	<p>測定指標のとおり実施された。</p>

象サブシステム	バックアップ対象	保存先	取得タイミング
DBサブシステム	データベース	ストレージ装置(正) LTO(正・副)	日次、週次
	帳票ファイル 業務ログファイル システムログファイル	LTO(正・副)	日次
	台帳機能・宿舍管理機能のバックアップデータ	DVD-R (正・副)	週次
情報公開サブシステム	業務ログファイル	クラウド内にバックアップ	日次
入札業務支援サブシステム	データベース	ストレージ装置(正) LTO(正・副)	日次、週次
	業務ログファイル システムログファイル	LTO(正・副)	日次
〈運用〉			
〈保守〉			
対象サブシステム	バックアップ対象	保存先	取得タイミング
DBサブシステム等 入札業務支援サブシステム	一時ファイルを除くストレージ装置上のシステム領域(OS、ミド	ストレージ装置内 LTO(正・副)	構成変更前後 保守作業前後

	情報公開サブシステム	ルウェア等のソフトウェア、アプリケーションプログラムを含む)	クラウド内にイメージバックアップ	構成変更前保守作業前	
キ. サーバ・ソフトウェアの最新化	セキュリティパッチ適用等、OSレベルでのソフトウェア最新化及びセキュリティリスクに対する「不要なサービスの停止・無効化」並びに「アクセス制御」を行うこと。			OSについて、セキュリティパッチの適用を適切に行った。	
ク. サービスレベルオブジェクトィブ (Service Level Objective) の設定	本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、上記イ～オに示す管理指標に対してサービスレベルオブジェクトィブ (SL0) を設定する。			SL0を設定し、上記イ～オの評価に示すとおり達成された。	

### 3. 実施経費の状況及び評価（金額は全て税抜き）

#### 〈運用業務〉

##### (1) 実施経費

実施経費（市場化テスト第1期 令和2年4月から令和5年3月まで）

年額 令和2年度 228,500,000円（税抜）  
（令和3年度 221,182,540円（税抜））  
（令和4年度 218,820,040円（税抜））

市場化テスト第1期では、令和3年度に国有財産に係る公表資料の内容見直しにより、運用業務の中で調達している地図サービスの利用を令和3年12月で終了することとしたため、地図サービスの利用料等が不要になった。また、別調達で令和2年度まで実施していた操作説明会の廃止により、令和3年度以降の操作説明会支援業務が不要になったため、令和3年度に減額の変更契約を行った。

（注）減額（年額）は、令和3年度は7,317,460円、地図サービス料等が通年となる令和4年度は9,679,960円となる。

##### (2) 経費削減効果

市場化テスト実施前と比較可能な令和2年度との比較は下記のとおり。

※令和元年度と令和2年度時点では、作業内容の変更は無い。

市場化テスト実施前経費（平成31年4月から令和2年3月まで）

年額 247,333,150円（税抜）  
（市場化テスト実施前経費）－（実施経費令和2年度）  
＝247,333,150円－228,500,000円＝18,833,150円

##### (3) 評価

年額として18,833,150円の経費が減額となった。（削減率：7.6%）

これは、今般の市場化テスト実施に際して、契約期間を単年から複数年（3カ

年)に変更したこと等により、業務の効率化が見込まれ、結果的に経費削減に繋がったと評価している。

#### 〈保守業務〉

##### (1) 実施経費

実施経費（市場化テスト第1期 令和2年4月から令和5年3月まで）

年額 令和2年度 200,068,100円（税抜）  
（令和3年度 200,068,100円（税抜））  
（令和4年度 200,068,100円（税抜））

##### (2) 経費削減効果

市場化テスト実施前と令和2年度との比較は下記のとおり。

※令和元年度と作業内容の変更は無い。

市場化テスト実施前経費（平成31年4月から令和2年3月まで）

年額 206,642,300円（税抜）  
（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）  
＝206,642,300円－200,068,100円＝6,574,200円

##### (3) 評価

年額として6,574,200円の経費が減額となった。（削減率：3.2%減）

これは、今般の市場化テスト実施に際して、契約期間を単年から複数年（3ヵ年）に変更したこと等により、業務の効率化が見込まれ、結果的に経費削減に繋がったと評価している。

#### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

##### 〈運用業務〉

##### (1) 監視項目（帳票作成の同時処理実行数）の追加改善

2020年8月に特定ユーザから、複数（数十件）の帳票出力指示が行われたことで、本システムが不安定になるトラブルが発生した。リソース監視だけでは、本事象発生時に対処が遅れるため、民間事業者からの提案により、帳票作成の処理実行数を監視項目として見える化し、日常の監視項目として追加して運用するよう改善を実施した。

この結果、特定帳票に対して複数の出力指示がなされた場合は、利用者へアナウンスを行い、出力指示を控えるよう依頼することで事前にリソースの枯渇を抑止することができ、利用者の利便性の向上及び障害対応の減少に繋がった。

##### (2) 操作マニュアルの改善

本システムの利用者からのインシデントのうち、頻繁に発生する利用者端末の設定等が原因のインシデントについては、民間事業者からの提案により、インシデント発生件数を減少させるため、操作マニュアルの改善を実施。本改善により、今後、インシデント件数の減少が見込まれる。

##### 〈保守業務〉

##### (1) 情報公開サブシステムのフェイルオーバーの自動化

情報公開サブシステムのサーバは、ハード障害が発生した場合、フェイルオーバー（自動的に待機系のサーバに切り替わる仕組み）される仕組みとなっているが、サービスの起動は、運用事業者が手動で実施する運用となっていた。保守サポート

時間（9：00～18：00）外に障害が発生した場合、サービスの起動までに時間を要するリスクがあった。そこで、民間事業者からの提案により、フェイルオーバー発生後に自動でサービスが起動するように仕組みを変更したことで、リスク回避に加え利用者の利便性が向上した。

## (2) ログ分析ツールの開発、適用

昨今、不正アクセスに利用された不審な通信先に関する情報について、定期的な情報提供を受ける機会が多くなり、不正アクセスの有無について、迅速に調査を行い報告する必要性が高くなった。そこで、民間事業者からの提案により、本システムにおける各種ログ情報に対し、不審な通信先からのアクセス有無を調査可能とするツールを適用することで、迅速に報告できる仕組みに改善したことから、業務の効率化が図られた。

## 5. 全体的な評価

本事業は、実施要項において設定したサービスの質の確保やコスト削減につながる業務改善が以下のとおり実施されており、受託事業者による運用保守業務は、本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目的を達成していると評価できる。

- (1) 運用方法の改善を行い、正常に稼働できない事態及びシステムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は100%であることから、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) 帳票同時処理実行数の監視項目の追加や不審な通信先からのアクセス有無を迅速に調査可能とするログ分析ツールの適用に伴うコスト削減や、セキュリティパッチ適用等を着実に実施できたことから、セキュリティ・インシデントは発生せず、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

## 6. 今後の事業

本事業については、サービスの質の面では一定の成果が得られたものの、競争性の面で課題が残った。

入札説明会に出席した応札事業者以外の者（1者）にヒアリングを行った結果、以下の意見が出された。

- ・運用業務については、システム面の知識だけでなく、業務面の知識も必要である。
- ・応札するためには、まず3人のSEによる3カ月程度（9人月）のアプリケーション調査が必要となり、内容を把握できたとしても落札できるとは限らないため、投資対効果が低い。
- ・システムのOS等が特定企業の製品に依存している場合、新規ベンダーの参入は難しいため、OS等のオープンソース化を進めることで、応札のハードルは下がると思われる。
- ・規模の小さいサブシステムであれば、応札のハードルは下がると思われる。

上記の意見を踏まえ、一者応札解消のためには、運用保守調達の見直しだけではなく、システム本体に関わる部分についても見直す必要があると考えている。

具体的には、次期更改にて規模の小さいサブシステムである「情報公開サブシステム」を分離し別調達とすることで、他者の参入機会を増やし、OSのOSS化に伴う改

修及び本システムの一部の可視化（システム要素のコード化、体系化、トレーサビリティの向上、モデル表記の統一化）を実施する。

その上で、次々期更改までにミドルウェアのOSS化に伴う改修及び本システム全体の可視化を実施し、他者が参入しやすい環境を構築する。

また、ガバメントクラウドへの移行を見据え、時間の要する接続先システムとの協議、調整等を次々期更改時までに進めた上で、次々期更改時の運用保守業務の調達仕様書の作成に当たっては、より一層公平性を確保するために、コンサルティング業者を活用することとする。

従って、次期市場化テストについては、これらの効果が期待できる次々期更改予定時期の令和11年1月から開始することとしたい。

(以 上)