

令和 5 年 3 月 3 日

総務省大臣官房企画課

サイバーセキュリティ・情報化推進室

## 民間競争入札実施事業

総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務  
の実施状況について（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、従来一括調達していたものを分離調達し、令和 3 年度から市場化テスト第 3 期事業として以下の内容により、総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務（以下「本業務」という。）を実施している。

## (1) 業務内容

本業務は、①主に主管課の運用管理を支援する運用管理業務、②利用者である職員からの問合せ等の対応を行う受付窓口業務に大別される。

## ① 運用管理に関わる業務

## ア 主管課の運用管理支援業務

- ・ 受付窓口で一元的に受け付け、エスカレーションされた問合せ、申請等の内容を確認し、主管課とあらかじめ定めた基準及び方針に基づき判断・対応を行う。
- ・ エスカレーションされた問合せ、申請等のうち、判断基準や対応方針等の定まっていないものに関して、主管課が効率的に判断できるよう情報の収集、整理及び提案を行う。また、主管課の承認を得て、対応を行う。
- ・ 新たに判断基準や対応方針を策定したものを一覧として整理し、定期的に主管課と調整の上、基準及び方針を更新する。
- ・ 上記のほか、主管課より指示された個別業務システム担当原課からの質問対応などの運用管理支援業務を行う。

## イ 保守・運用事業者との連携業務

- ・ 受付窓口で一元的に受け付け、エスカレーションされた不具合、障害等の内容を確認し、主管課及び保守・運用事業者とあらかじめ定めた基準及び方針に基づき、保守・運用事業者と連携し、調査等に協力する。また、その旨を主管課及び受付窓口連絡する。
- ・ エスカレーションされた不具合、障害等のうち、対応に長時間を要すると想定されるものに関して、適宜・適切に状況の把握・整理を行い、主管課及び受付窓口連絡する。

## ウ 受付窓口業務の管理業務

- ・ 受付窓口で一元的に受け付けた問合せ、申請、不具合、障害等の内容及びその対応等の結果を一覧で管理し、定期的に整理・分析し、改善のための施策を主管課に提案する。
- ・ 利用者及び主管課を対象として、年 1 回受付窓口業務の満足度調査及び総務省 LAN の提供するサービスに関するアンケート等を行い、その結果を集計・分析し、業務の質の向上を図るための施策を主管課に提案する。なお、総務省 LAN の提供するサービス

に関するアンケート等は、アンケート項目の設定を含め、実施方法を主管課に提案し、承認を得た上で実施する。

- ・ 受付窓口の体制の管理を行い、業務の繁忙時期等を考慮し、適宜・適切な対応が可能となる体制を維持する。
- ・ 上記のほか、業務の質の改善のための管理業務を行う。

## ② 受付窓口に関わる業務

### ア 利用者からの受付窓口業務

- ・ 総務省 LAN の保守・運用に関わる一元的な受付窓口として、利用者からの総務省 LAN の利用に関わる各種問合せや申請の受付、不具合や障害の際の連絡などの業務を行う。

### イ 運用管理業務との連携業務

- ・ 利用者からの問合せ、申請、不具合、障害等の連絡を受け、主管課への確認や保守・運用事業者への連携が必要な場合、運用管理にエスカレーションし、報告の上、指示を仰ぐ。

## (2) 契約期間

令和 3 年 7 月 19 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

## (3) 受託事業者

日鉄ソリューションズ株式会社

## (4) 実施状況評価期間

令和 3 年 10 月 1 日から令和 4 年 12 月 31 日まで（総務省 LAN 運用開始後 15 か月間）

## (5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（1 者）から提出された総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務における提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要項に記載された入札書類を審査した結果、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。

入札価格については、令和 3 年 7 月 5 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式（加点方式）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省の評価は、以下のとおり。

「総務省設置法」（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条に規定された総務省の所管事務を円滑に遂行するための情報基盤である総務省 LAN の運用管理及び受付窓口を提供する業務であるため、総務省 LAN 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ものがある必要がある。このため、上記「1 (1) 業務内容」に示した業務を実施するに当たり、受託事業者が確保すべき対象業務の質は、下表のとおりとした。

評価事項	測定指標	評価
運用管理業務に関	受付窓口業務の管理における定期的な分析結果・改善提案を基に、主管課、保守・運用事業	月次報告書にて分析結果・改善提案が示され、四半期ごとに平均 11.5 件の見

する基準及び方針の定期的な更新	者との間の基準及び方針を四半期ごとに見直す。	直しがあったため、サービスの質は確保されている。
	計画、実行、評価、改善の一連の活動が継続的に行われ、主管課への判断依頼回数、主管課の判断に要する時間を月次で集計し、効果的に業務が改善されていることを統計情報として示す。	月次報告書にて主管課への判断依頼回数が示されており、四半期ごとの月平均が3件、1件、1件、0件、0件とその回数は減少しており、効果的に業務が改善されているためサービスの質は確保されている。 なお、主管課の判断に要する時間は、主管課から他部署への確認等のため数日間を要すものがあったが、民間事業者の責によるものではない。それらを除いた場合、同日中の判断がなされており、また、前述のとおり回数が減少していることからサービスの質は確保されている。
	従来の実施状況を改善し、業務の質を向上させる施策を、具体的、かつ、根拠を含めて提案する回数を対象とする。なお、令和3年度中は基準値を確認するための試行期間とし、令和4年度以降は四半期ごとにその改善効果を確認し、更なる改善のための施策を検討・実施する。	職員から受け付けた各種要望を取りまとめ一覧として管理しており(令和4年12月末時点で54件)、順次改善対応を行っている(同時点で48件対応済み)。サービスの質は確保されている。
受付窓口業務に関する利用者満足度調査	年1回、部局運用担当者及び主管課を対象として、受付窓口業務に関する利用者満足度調査を行う。回答までに要した時間、説明の分かりやすさなどの満足度についてアンケートを実施(回収率:70%以上)し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持する。	令和4年12月に、部局運用担当者及び主管課(計201名)にアンケートを実施した結果、回収率:79.4%、基準スコア:78点であり、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

#### (1) 実施経費

単位：千円（税抜）	総額	月額
市場化テスト 第3期 令和3年10月から令和7年3月まで (契約期間：42か月)	290,010	6,905

#### (2) 経費削減効果

単位：千円（税抜）	総額	月額
-----------	----	----

市場化テスト 第2期 平成28年4月から令和3年3月まで (契約期間：60か月)	(8,000,000) うち、運用管理及び受付窓口業務 に相当する実施経費 460,800	7,680
増減額	-170,790	-775
増減率	-37.1%	-10.1%

### (3) 評価

市場化テスト第2期と比較して、全体で170,790千円(37.1%)の経費減となっている。第2期と第3期事業の契約期間が異なるため、月額で比較すると775千円(10.1%)の経費減となる。経費減の要因として考えられるのは次のとおりである。

一括調達していた第2期までの更新整備及び運用管理業務での保守・運用と受付窓口の常駐要員は17名であり、分離調達した第3期事業の更新整備及び保守・運用業務の保守・運用の常駐要員は13名(他、非常駐要員:2名)、本業務の運用管理と受付窓口要員は4名(他、非常駐要員:2名)となっている。分離調達した両業務の受託事業者が結果的に同じであったことから、非常駐要員である責任者(各業務でそれぞれ1名)及びリーダー(各業務でそれぞれ1名)を兼務(両業務で責任者1名とリーダー1名)とし、かつ、更新整備及び保守・運用業務の常駐要員(サービス保守要員:中級SE x2名、一般SE x5名、初級SE x6名)と本業務の常駐要員(一般SE x2名、初級SE x2名)とするなど、要員レベルの構成・配置を効果的に見直したことにより、経費減につながったものと考えている。また、業務内容と業務量が第2期と第3期では大きく異なり、具体的には第2期まで主管課で行っていたエスカレーション対応、各種申請業務の判断など1(1)①運用管理に係る業務に記載の業務を民間事業者が行うこととなったことも踏まえると、本業務部分では一定の削減効果が得られたものとする。

## 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

### (1) 運用管理に関する改善提案

2に記載の継続的な改善活動の中で分析・改善提案が継続的になされており、その結果を反映することにより運用管理に係る主管課の判断・作業等は軽減している。

### (2) 受付窓口に関する改善提案

人事異動、国会等の定常的なイベントが発生する場合に問合せが増加することを見越し、受付窓口の対応要員の体制(シフト)変更(一時的に1、2名の受付人数を増、受付時間帯を一時的に1時間早める又は遅くするなど)が適時で提案され、承認の上で事項された。

想定以上の問合せがあった場合もあるが概ね限定的なものであり、継続することなく円滑に窓口業務が行われている。

## 5 全体的な評価

本事業は、平成24年度から28年度までを第1期、平成28年度から令和2年度までを第2期、令和3年度から令和6年度までを第3期として、市場化テストを現在も実施中である。

「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」（一部改正：平成 31 年 3 月 8 日官民競争入札等監理委員会）Ⅱ. 1. 終了基準に記載の条件を満たしているかについて、下表に整理した。

基準（条件）	実施状況	判定
① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等がなかったか。	なかった。	○
② 実施府省等において、実施状況についての外部有識者等によるチェックを受ける仕組み（評価委員会等）を備えている、若しくは、評価委員会を設けることが予定されているか。	デジタル統括アドバイザーによるチェックを受けている。	○
③ 入札に当たって、競争性が確保されていたか。	一者応札であった。	×
④ 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か。	達成している。	○
⑤ 従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、経費削減の点で効果を上げているか。	効果を上げている。	○

表に整理のとおり、①及び②の基準（条件）は満たしている。具体的には、①「業務に係る法令違反行為等：0件」であり、②「総務省デジタル統括アドバイザーによるチェックを受けている」ところである。③の基準については、第 2 期までと同様に広く競争性を確保できるようスケジュール、情報開示、参入促進等の工夫に取り組み、かつ、第 3 期では分離調達としたものの、結果的には第 2 期に引き続き 1 者応札となった。仕様書をダウンロードした事業者及び事前に応札依頼（官公庁等のヘルプデスク業務を受注した情報のある 11 者に Web やメール等へ連絡を取った）を行っていた事業者の不参加理由のヒアリングを行ったところ、要件を確認し意見招請等に対応されたものの、最終的には更新整備等業務の事業者とのやり取りをリスクと捉え、経営判断として断念した旨の回答であった。そのため、分離調達を行うことによる効果は薄かったと言わざるを得ない。④及び⑤の基準を満たしていることは、2 及び 3 に記載のとおりである。

上記のとおり、実施要項において設定したサービスの質は確保されており、総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務は、総務省における行政業務を確実に実施するため、本システムの利用者への円滑な問合せ対応の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。

## 6 今後の事業

本事業の対象となっている総務省 LAN システム（情報システム ID：A001554）は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（2022 年 6 月 7 日閣議決定）に示された国の情報システムの刷新【目指す姿】に基づき、デジタル庁のガバメントソリューションサービス（以下「GSS」という。）やガバメントクラウドサービスに移行する方針としている。

移行に向けての検討では、現在提供中のサービスのうち利用頻度が著しく低いサービスを廃止し、残るサービスを①全職員が定常的に利用するサービス、②一部職員が適時で利用するサービスに大別した。本業務を含む①は GSS に移行、②は当該サービスを必要とする原課が各々手配することを原則とした結果、総務省全職員が利用する基盤システムとしての総務省 LAN システムとしては廃止となる方向である。

なお、総務省情報セキュリティポリシーに基づき、後の監査情報として残すべきメール等のデータ、各種ログについては、費用対効果を考慮し、本事業の機器等をそのまま期間を延長して借用し保存期間（2 乃至 3 年）中の保管を行う予定である。

以 上