

令和 5 年 3 月 2 4 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

「総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務」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。

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務 ①総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務 ②総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務
実施期間	①令和 2 年 10 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日（第 3 期目） ②令和 3 年 7 月 19 日～令和 7 年 3 月 31 日（第 3 期目）
受託事業者	①日鉄ソリューションズ株式会社 ②日鉄ソリューションズ株式会社
契約金額 （税抜）	①9,595,000,000 円 ② 290,010,000 円
入札の状況	① 1 者応札（仕様書取得者数 41 者／予定価格以内＝1 者） ② 1 者応札（仕様書取得者数 23 者／予定価格以内＝1 者）
事業の目的	① ・総務省 LAN システムの設計・構築を行う更新整備業務 ・システムの機能維持、品質維持等を行う保守業務 ② ・主管課の運用管理を支援する運用管理業務 ・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
選定の経緯	各省庁・独立行政法人に対し、行政情報ネットワークシステムの関連業務について、市場化テストの一斉導入が求められたことに伴い、平成 23 年公共サービス改革基本方針において選定。第 3 期は、「次期総務省 LAN のあり方に関する調査研究」作業の結果（平成 30 年）及び官民競争入札等監理委員会（第 544 回入札監理小委員会（令和元年 6 月 7 日）、第 235 回官民競争入札等監理委員会（令和元年 7 月 30 日））での意見・審議結果を踏まえ、競争性を高めることを目的として、対象事業を 2 つに分離し、①総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務、②総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務としたもの。

II 評価

1 概要

本事業は競争性の確保の点において課題が認められ改善が必要である。一方、本事業は令和7年以降、デジタル庁のガバメントソリューションサービスへ移行し、本事業は実施されない。このため、今期事業をもって、市場化テストを終了する。

2 検討

(1) 評価方法について

総務省から提出された令和3年10月1日から令和4年12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

ア 確保されるべき質の達成状況

内 容	
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
①総務省LANシステムの更新整備及び保守・運用業務 【総務省LANの稼働率】 稼働率は、99.90%以上とする。ただし、拠点のプリントサービス、ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリサービス、運用管理サービス並びに無線LAN接続サービスは稼働率を99.00%以上とする。	適 対象サービスの稼働率（12か月平均）はそれぞれ99.99%以上であるため、サービスの質は確保されている。
【セキュリティ上の重大障害】 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。	適 情報漏えいの件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
【システム運用上の重大障害】 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。	適 重大障害の件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

②総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務	
【運用管理業務に関する基準及び方針の定期的な更新】	適
ア 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・運用事業者との間の基準及び方針を四半期ごとに見直す。	月次報告書にて分析結果・改善提案が示され、四半期ごと（4四半期）に平均で11件を超える見直しが行われていることを確認した。したがって、サービスの質は確保されている。
イ 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件と減少しており、効果的に業務が改善されていることを確認した。 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を要するものがあつたが、事業者の責によるものではなく、このような事例を除くと同日中の判断がなされている。 以上から、サービスの質は確保されている。
ウ 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）、順次に改善対応を行い、その改善効果を確認した（同時点では48件対応済み）。したがって、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、受付窓口業務に対する利用者満足度調査を行う。回答までに要した時間、説明のわかりやすさなどの満足度についてアンケートを実施（回収率は70%以上）し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。	適 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。

イ 民間事業者からの改善提案

①総務省LANシステムの更新整備及び保守・運用業務

(1) 移行に関する改善提案

従来の移行時に留意すべき定期的な大型人事異動、国会及び選挙等の定常的なイベントに加え、コロナ禍や1年遅れの開催となった東京オリンピック／パラリンピックによる出勤制限等の影響による職員の負担軽減を目的とした移行計画の改善が示された。

具体的には、移行を6段階に分割し、移行に伴うサービス停止時間の短縮や自動化による職員作業の軽減などである。また、イベント期間中の出勤制限に伴うテレワークの利用増などを見越した移行体制・移行期間が示され、実行された。

その結果、大きな混乱はなく当初計画した期日までに無事に移行を完了することができた。

(2) 運用に関する改善提案

職員の利便性向上や生産性の向上につながる調達要件に示された内容以上の提案がなされ、運用期間中に実施されている。

具体的には、大容量ファイル転送サービスなど複数のサービスへのシングルサインオンの実現、同一建屋内での無線LAN利用時の円滑なハンドオーバーの実現など、職員の利便性向上に資する提案がなされ、協議・承認の上で実行された。

その結果、利便性に関する職員アンケートでは概ね好評であり、特筆すべき問題は寄せられていない。

②総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務

(1) 運用管理に関する改善提案

上記【運用管理業務に関する基準及び方針の定期的な更新】における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営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変更（受付人数、受付時間）が適時で提案され、承認の上で実行された。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た。

(3) 実施経費（税抜）

今期は事業を2つに分割したが、市場化テスト実施前の従来事業との共通部分にあたる経費を、現在確認できる資料から確認できないため、比較は困難である。

なお、今期と第2期の経費を比較したが、②の運用管理、受付窓口業務については、月額換算で775千円（10.1%）減少した。一方、①の更新整備、保守・運用業務については、月額換算で52,032千円（41.4%）増加し、第2期との共通部分にあたる

る経費の比較ができなかったため、①と②を合算した全体での削減効果を確認できなかった。

	契約金額		月 額	
	① 更新整備、保守・運用業務	② 運用管理、受付窓口業務	① 更新整備、保守・運用業務	② 運用管理、受付窓口業務
第2期 H28.4～R3.3 (60か月)	8,000,000,000円(整備12ヶ月、運用保守48ヶ月)			
	7,539,201,000円	460,800,000円	125,653,000円/月	7,680,000円/月
第3期 R2.10～R7.3(54か月)／R3.10～R7.3(42か月)	9,595,000,000円	290,010,000円	177,685,000円/月	6,905,000円/月
増減額	2,055,799,000円	△170,790,000円	52,032,000円/月	△775,000円/月
増減率	27.3%	△37.1%	41.4%	△10.1%

(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、全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案について、コロナ禍や東京オリンピック／パラリンピックによる出勤制限の影響を踏まえた移行計画の提案や、利用者の利便性を考慮したシングルサインオン、無線LAN利用時の円滑なハンドオーバーの実現、イベントに合わせた受付窓口対応要員の柔軟な体制変更などの取組が行われ、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、事業目的や政策目標の達成に貢献したものと評価できる。

一方、実施経費について、①更新整備、保守・運用業務、②運用管理、受付窓口業務ともに削減効果を確認できなかった

また、今期は、競争性向上のために汎用性が高いとみられる運用管理・受付窓口業務の部分を切り離して競争性を高める工夫をしたものの、①②ともに1者応札となったことから、競争性の確保の点について課題が認められた。

(5) 今後の方針

総務省LANシステム(運用管理業務、受付窓口業務を含む)は、本事業期間終了後、ごく一部の業務を除き、そのほとんどが、令和7年からデジタル庁のガバメントソリューションサービスへ移行し、本事業は実施されないため、市場化テストを終了する。

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 システムの更新整備及び保守・運用業務
の実施状況について

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 2 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 システムの更新整備及び保守・運用業務（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総務省 LAN の設計・構築を行う更新整備業務、②システムの機能維持、品質維持等、設計された仕様どおりに動作させることを目的とした保守業務、システムの稼働状態を維持することを目的とした運用業務に大別される。

① 更新整備に関わる業務

- ・ 調達仕様書、提案書に基づき、設計・構築実施計画書及び設計・構築実施要領を作成し、主管課の承認を得る。
- ・ 主管課、工程管理支援事業者、PMO 等と調整し、入札公告時の調達仕様書及び要件定義書に対して、調達時の提案内容に基づき変更を行い、標準ガイドライン群に沿って第二次工程レビューを受け、要件を確定する。
- ・ 承認された設計・構築実施計画書及び設計・構築実施要領に沿って、設計、構築、テスト、移行、教育訓練、受入テストの実施支援を行う。

② 保守・運用に関わる業務

- ・ 第二次工程レビューで確定した要件に基づき、サービスレベル合意書、保守・運用実施計画書及び保守・運用要領を作成し、主管課の承認を得る。
- ・ 承認された保守・運用実施計画書に沿って、保守・運用業務を行う。
- ・ 総務省 LAN は重要通信基盤システムであるため、設計・構築に携わった要員と密に連携し、対応を行い、保守・運用業務の内容について、よりシステムの安全性を高め、効率的な業務が実施できるよう運用改善を行う。

(2) 契約期間

令和 2 年 10 月 1 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 9 月 30 日まで（総務省 LAN 運用開始後 12 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 2 年 9 月 7 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 を更新整備及び保守・運用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である必要がある。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
総務省 LAN の稼働率	稼働率は、99.90%以上とする。 ただし、拠点のプリントサービス、ファイル共有サービス及びコミュニケーションサービス、ディザスタリカバリサービス、運用管理サービス並びに無線 LAN 接続サービスは稼働率を 99.00%以上とする。	対象サービスの稼働率（12 か月間平均）はそれぞれ 99.99%以上であるため、サービスの質は確保されている。
セキュリティ上の重大障害	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の漏えい件数は 0 件であること。	情報漏えいの件数は 0 件であるため、サービスの質は確保されている。
システム運用上の重大障害	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。	重大障害の件数は 0 件であるため、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 2 年 10 月から令和 7 年 3 月まで	9,595,000	177,685

(契約期間：54か月)		
-------------	--	--

(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、更新整備及び保守・運用業務 に相当する実施経費 7,539,201	125,653
増減額	+2,055,799	+52,032
増減率	+27.3%	+41.4%

(3) 評価

本業務は市場化テスト第3期であり、市場化テスト実施前との比較を行う場合、10年以上前の状況とは政策を踏まえた提供すべきサービスや対策すべきセキュリティ強化など、大きく異なっている。また、それらを実現するための技術動向やセキュリティ対策動向、社会情勢も併せて大きく変化しているため、本業務と市場化テスト実施前を比較することは妥当ではないと考え、前期の市場化テスト第2期と比較した実施経費の評価を行うこととする。

市場化テスト第2期と比較して、総額で2,055,799千円(27.3%)の経費増となっている。第2期と第3期の契約期間が異なるため、月額で比較すると52,032千円(41.4%)の経費増となる。これら経費増は、第2期と同様に政府方針や各種ガイドライン等に基づき、総務省LANシステムの更新に合わせ新たな投資を行ったことによるものである。

具体的には、コロナ禍やオリンピック・パラリンピック開催期間中のテレワーク需要に対応するためのリモート接続・VDI環境の強化、それに伴うファイルサーバの容量増と全文検索機能の新規追加など、サービス追加のため機器等費用が増加している。また、それら機器等の設計・構築・据付調整・テスト・移行のための役務費用も併せて増加することとなっている。

特に「クラウド・バイ・デフォルト原則」に沿って将来的なクラウドサービスへの移行を見据え、総務省LANシステムの提供するメール、スケジュール、掲示板等、複数のサービス基盤を統合するなどしたことにより、その設計・構築・据付調整・テスト・移行に係る費用も増加しているため整備経費の増大割合が大きくなった。

他方、機器等の賃借・保守・運用の運用経費もサービス拡充に伴って増大するものの、サービス基盤の統合により機器等の数が少なくなったためその増加の割合は比較的小さく抑えられたものと考えている。

経費増の主な要因は下表のとおり。

整備方針	根拠	主な施策
「クラウド・バイ・デフォルト原則」に沿った検討を行うこと	・ 政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針	・ 将来的なクラウドサービスへの移行を見据え、サービス提供基盤の変更及び利用ライセ

	<ul style="list-style-type: none"> 政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群 国家公務員のテレワーク・ロードマップ 霞ケ関の働き方改革を加速するための重点取組方針 	<p>ンスの整理等を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス利用に適するようにネットワークの再構築を行った。 サイバーセキュリティ対策の強化を行った。
「職員の働き方改革を推進する」ための利便性・安定性を両立できるシステムの検討を行うこと		
「現行総務省 LAN の機能を原則的に踏襲」し、「利用者の利便性を高め、かつ、移行時の負担を最小限にとどめるため」、より一層効果的なシステム構成の検討を行うこと		<ul style="list-style-type: none"> 海外でのメール利用方法や会議室予約方法の改善、端末やシステム利用時の認証方法の改善、セキュリティを確保した上でのファイルの共同編集の実現など、利便性の向上を図った。 整備経費が増加するものの、運用経費の削減を図った。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 移行期間（仕様書：案として「令和3年7月から令和3年9月」）に関する改善提案

従来の移行時に留意すべき定期的な大型人事異動、国会及び選挙等の定常的なイベントに加え、コロナ禍や1年遅れの開催となった東京オリンピック/パラリンピックによる出勤制限等の影響による職員の負担低減を目的とした移行計画の改善（令和3年3月から令和3年9月までの7か月間）が示された。

具体的には、移行を6段階に分割し、移行に伴うサービス停止時間の短縮や自動化による職員作業の軽減などである。また、イベント期間中の出勤制限に伴うテレワークの利用増などを見越した移行体制・移行期間が示され、実行された。

その結果、大きな混乱はなく当初計画した期日までに無事に移行を完了することができた。

(2) 運用に関する改善提案

職員の利便性向上や生産性の向上につながる調達要件に示された内容以上の提案がなされ、運用期間中に実施されている。

具体的には、大容量ファイル転送サービスなど複数のサービスへのシングルサインオンの実現、同一建屋内での無線 LAN 利用時の円滑なハンドオーバーの実現など、職員の利便性を向上に資する提案がなされ、協議・承認の上で実行された。

その結果、利便性に関する職員アンケートでは概ね好評であり、特筆すべき問題は寄せられていない。

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 2 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。	比較が困難	—

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 SI 事業者の不参加理由のヒアリングを行ったところ、経営判断であるとの回答であり、第 2 期と同じであった。④の基準を満たしていることは、2 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継続的かつ安定的なサービスの円滑な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。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

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

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である必要がある。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