

入札監理小委員会  
第692回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

## 第692回入札監理小委員会議事次第

日 時：令和5年6月2日（金）14：16～15：23

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

### 1. 開会

### 2. 事業評価（案）の審議

○国立研究開発法人情報通信研究機構の情報システム運用業務

○旅行安全情報共有プラットフォームの保守・運用（観光庁）

○内閣法制局LANシステム一式

### 3. 閉会

#### <出席者>

関野主査、小尾副主査、井熊専門委員、大山専門委員、柏木専門委員

#### （国立研究開発法人情報通信研究機構）

業務企画部 DX企画推進室

寺田室長

業務企画部 DX企画推進室 情報システムグループ 岡本主任研究技術員

#### （観光庁）

旅行振興室 貴田旅行業務適正化指導室長

西村係員

#### （内閣法制局）

長官総務室 北村調査官

西村デジタル統括アドバイザー

#### （事務局）

岡本事務局長、長瀬参事官

(国立研究開発法人情報通信研究機構 入室)

○事務局 それでは、ただいまから第692回入札監理小委員会を開催します。初めに、国立研究開発法人情報通信研究機構の情報システム運用業務の実施状況について、国立研究開発法人情報通信研究機構、業務企画部DX企画推進室、寺田室長から御説明をお願いしたいと思います。

○寺田室長 それでは、情報通信研究機構DX企画推進室、寺田から説明させていただきます。

本事業については、2014年4月から、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づき、競争入札により実施しております。現在実施している業務は4期目となっております。

なお、この法律に関してからの競争入札は2014年となっておりますが、それ以前から、当然のことながら、競争入札で実施しております。

資料1の1.1から順に説明させていただきます。業務内容については、ユーザーがクライアント端末を用いてインターネットアクセス、メールの送受信や共有ファイルの利用、一般的なサービス利用を行うための運用、または、機構における研究へのネットワークサポートやサーバーサービスサポートということで、一般的に言われる情シス業務というものに相当する形になります。

契約期間については、2022年4月1日から2024年3月31日までの2年間という形で、2年契約の業務として行っております。

受託事業者については、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社になります。

実施状況の評価期間ということで、今回の御説明について行わせていただく評価期間においては、この契約の昨年1年間を評価期間とさせていただきます。

受託事業者決定の経緯につきましては、本業務については、総合評価方式において、2021年12月3日に総合入札を行いまして、エヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社を落札者として決定させていただきます。

続きまして、確保されるべきサービスの質の達成状況と評価について御説明させていただきます。

2ページ目に移らせていただきます。

業務の内容、LANの稼働率、セキュリティー上の重大障害、システム運用上の重大障害の件数、利用満足度調査の結果、これらについては、全て評価については問題ないとい

う形になっております。

最後の利用満足度調査の結果についてのみ御説明させていただきますが、ヘルプデスクの利用満足度調査のスコアを示した形になります。

3 ページ、利用者満足度のアンケート調査については、今年の初め、1月16日から20日まで、対象者として機構の596名の計算機利用者に問合せを出させていただいています。回収については約26.2%、満足度スコアについては、お示ししたとおり、平均満足度スコアは87.2点ということで、基準スコアの75点以上を上回っている形となります。

続きまして、同じく3ページ目、実施経費の状況という御説明に入らせていただきます。

実施経費については、2年間で5億6,600万円という形になっております。1年で2億5,330万円という形になります。

続きまして、経費削減効果、市場化テスト前との比較になりますが、こちらについては、約5,000万円程度の増加ということで、削減率として少しプラスとして書いておりますが、25.1%程度、市場化テスト前と比較すると増えているという形になっております。

続きまして、3.1.3、追加業務に関する積算というところについて説明させていただきます。4ページに移らせていただきます。

この市場化テストが始まってから、この事業に関して、どの時期に対してどのような契約の増加が行われたということを示させていただいているものになります。

こちらの表の説明については、5ページ目の契約金額の増加のほうで説明させていただきますので、5ページ目に移っていただければと思います。

それでは、5ページ目、3.2の評価というところになります。市場化テスト開始後の契約金額の増加については、2期については35%、3期については16%、2020年契約、こちらは当時、対象外の時期としてやっておりました。14%増。現契約については、この14%増を引き継ぎまして行っている形になります。これらは、この先に説明させていただきますが、業務量増加というところが主な原因になっていると考えております。

続きまして、市場化テスト開始前後での変更点ということで、まず、契約期間については、市場化テストに入りまして、複数年契約ということで、以前は単年度契約だったものを2年契約化しております。

また、この先に出てきますが、地方拠点、SEの契約統合というところで、機構全体の中でSE業務を行っているところについて、統合を図った形になります。

2期で追加した業務としましては、今お示ししました運用対象拠点の増加ということで、仙台や横須賀、鹿島という地方拠点のところを追加しました。また、Office 365、昨今では各法人同じように使われているOffice 365のサービスの運用など、また、この当時、Windows 10の大型アップデート等がありましたので、この辺りも追加されております。また、セキュリティの対策ということで、2期においては標的型攻撃が疑われるメールについての調査ということで、専門的業務の追加も行わせていただいております。

続きまして、3期で追加した業務になります。一番下の行だけですが、CMS、ウェブのコンテンツサーバーのパッチ適用作業、これがどうしても日中では難しいということで夜間に追加したということもあります。

続きまして、6ページに移らせていただきます。

3期で追加した業務として、eラーニングシステムやセキュリティの対策というところをメインに追加させていただいております。

少し飛ばしまして、2020-2021年の部分で追加した業務ということで、この時期から紙の申請の電子化ということで、機構内で行っているペーパーで回っていた電子化について、機構のワークフローに導入するというようなことも行いまして、ここについては、機構全体のSE業務をやっている業者のところを追加し、このようなことを行っております。

続きまして、4期になりますが、記載させていただいておりますとおり、新型コロナ禍での在宅勤務前提での端末準備・サポート体制の強化ということで、こちらについては、特筆して対応せざるを得なかったという形になっております。また、DX化ということで幾つかのシステム、ノーコード・ローコードのシステムだとか、そういう職員側でつくっていくようなシステムだとか、テスト用のシステムみたいなものもNICTの中で行っているのですが、こちらについても運用管理が追加されているところになります。また、クラウドアカウント認証基盤の運用管理ということになりますが、こちらはマイクロソフトのアジュールというようなものの認証について、4期、時代の流れにはなりますが、追加されている形になります。

いずれの業務についても、運用規模の増加、拠点数だとか役職員数の増加、また、B)として、巧妙化するサイバー攻撃の対応のための高度化的な業務、紙で実施していた、こちらは業務改革やDXにつながる部分になりますが、こういうことで業務がシステム化されたことによる運用対象の増加、また、D)としまして、上記に伴うユーザー問合せ対応

ということで、全体が増というところが契約の増加と考えております。

業務量増加について分かりやすく示すためにサポートデスクの申請対応業務の件数について、次のページで示させていただきます。

7ページ、上段の表に移らせていただきます。

こちらがサポートデスク全体の問合せ件数をまとめたものになっております。2010年、3,207ということで、こちらは公サ法適用前のSE業務のときの申請なのですが、第1期ぐらいから業務をまとめ、より効率化したというところで業務全体をまとめて、総件数については、業務をまとめたことで大きくなっているという部分もあると思います。

1期、2期、3期という形で業務量の増加に合わせて問合せが増えている。また、特筆すべくは、2020年の契約、こちらはコロナ初年度になると思いますが、サポートデスクの問合せ件数については、中段、サポートデスクの件数を見ていただきたいのですが、3期の後半から2020契約の境目のところで、2,552から6,571という形で上がっております。こちらは、やはり全体がテレワークになるという、SE業務にとってはかなり負荷のかかる年度ではあったと思いますが、この辺りでサポートデスクに対する問合せは非常に増えたと考えております。

また、そこから働き方が変わっているということもありまして、現在、4期に渡りまして、少し鎮静化してくるのかと思っておりましたが、今のところは、昨年に至っては、サポートデスクの問合せ件数は非常に上がった状態になっているという形になっております。

続きまして、7ページ目3.2.2、本業務に要した人員という形で、本業務についてかかりました人員について説明させていただきます。

7ページ目下段、市場化テスト開始直前、常駐15名、後方支援5名ということで書かれております。1期の開始のタイミングで幾つかの業務を統合したということがありまして、常駐21名という形でスタートさせていただいています。ただ、こちらでお示している21名、こちらで何人入れなさいというようなことを契約で書いているわけではありません。あくまでも対応業者からのヒアリングによって、おおよそどのぐらいの人間が常駐として数えておりますかということヒアリングした結果となります。

8ページ目に移らせていただきます。

2期開始時については28名ということで、2期では地方拠点も含めまして非常に多くの統合が行われたということで、常駐者については28名という形で増えている形になります。

また、少し飛ばさせていただきますが、4期契約開始時については34名ということで、全体的には少しずつ人数の増加と考えております。

全体人員は増加しているものの、市場化テスト開始前の業務範囲については、開始前同等以下の人数となっているという形になっております。また、先ほど説明させていただきました業務量比較を行っておりますが、追加業務を除く既存業務の範囲に関しても、業務量が増加していることに対して、常駐者人員がそこまでは増加していないと考えております。これらについては、複数業務に対応する人員や季節性の業務対応等、受託事業者の創意工夫が反映されていると考えております。

続きまして、民間事業者からの改善提案による改善実施事項等になります。この辺り、それぞれ毎年行っている民間事業者からの改善提案となりますので、お時間もないと思いますので、一旦飛ばさせていただきます。

次ページの9ページ、5の全体的な評価から再度御説明させていただきます。

5番目、全体的な評価としまして、2022年4月から2023年3月までについては、個人情報等の機微な情報の流出や長期にわたる稼働停止などということはありませんでした。こちらについては、サービスの質は確保できたものと考えております。

また、本事業においては、ヘルプデスク満足度調査としまして、基準のスコア75点については87.2点ということで、十分に上回っている形になっていると考えています。

また、5.3です。民間事業者においては当機構内で推進している業務改革プロジェクト、現在、今中長期に始まりましたDX推進というふうに表示をしておりますが、積極的に相談に乗っていただいたり、御意見をいただいたりしているような形になっております。

以上のように、サービスの質は確保されており、10ページのほうに移らせていただきますが、各種業務の継続的な安定的なサービスについては十分に効率化に資する、達成できているものと評価しております。

また、機構内における2022年の外部有識者における契約監視委員会では、適切に実施されているということの承認を受けております。

ここからが今後の事業の御説明となります。10ページ、6に入らせていただきます。

本事業への市場化テスト導入は、今期は4期目になりますが、今までのところ、いろいろな取組を行っておりますが、1者応札となっております。まず行った取組としては、契約期間から業務開始期間までの引継ぎの期間を8週間確保ということで、市場化テスト導入前は約1か月、こちらは入札のスケジュール次第のところもありますが、4週間とか6

週間、また、短いところは4週間で少し切るようなところもありましたが、ここは常に8週間が確保できていると考えております。

また、今期直前になりますが、リモートサポートの取込みというところを総合評価の加算点にしております。

また、3期からだと考えておりますが、資料閲覧会の期間を非常に長期間において設定させていただきまして、実際の報告書や構成図、設計書、手順書等というものの公開を長期にわたって行っております。

また、意見招請、パブコメ時に仕様書の説明会を実施ということを行っております。

6.2になります。一方で、コロナ禍を経てIT運用や人材に関わる環境も変化しております。過去にヒアリングを行った事業者に繰り返し再ヒアリングを行ったり、また、別の業者に、別案件で取引があったところにもヒアリングしておりますが、以下のような意見が得られております。

①社内事情・対象システムの規模・環境変化によって人材確保が難しく、応札が困難であった。②各業務において、常駐・リモートでの工数や、もう少し実績の内訳があると積算ができるかもしれないということ。③リモートでの運用監視・ヘルプデスク業務のみであれば提案の可能性がある。これは2者いただきました。④システムの納入と運用保守がセットになっていると応札可能性が出てくる。⑤クラウドサービス提供業務のみであれば提案可能というようなことをいただいております。

6.3に入らせていただきます。上記ヒアリングの結果、当機構のほうでは次期市場化テストへ向けて以下のような改善策を検討しております。

まず、対応件数の実績情報等の開示ということで、6.2の②にありますとおり、各業務がどの程度の時間を要するか、こちらについては、現在の仕様書、手順書、報告書から読み取りにくい部分もあるかと思っておりますので、サポートデスク業務だけではなく、それ以外の業務についても、月次報告書等の実績件数について、資料閲覧会について参照をしていくことが可能であります。

11ページに移らせていただいております。

このことから、入札期間中に閲覧会を開催してはりましたが、当然、我々の組織のほうにも確認はさせていただきますが、契約期間に限らない閲覧会、誓約書をもらうような形にはなるかと思っておりますが、閲覧会の年間を通じての相談を受け付けるなどということについては、検討させていただきたいと思っております。

続きまして、契約期間の延伸という形になります。現在、2年間で契約している部分については、機構の中では2年よりも多くということで、3年、4年、5年というような形の長期契約ができないかというところを組織内で検討を行っている形となっております。

続きまして、他独法等法人との連携ということで、他法人にも聞いて、これまでコンタクトしていなかった事業者への応札検討の打診というようなところも考えております。他法人についても、セキュリティーやコロナ禍といった環境変化に伴う相談・情報共有を行っている中ではありますが、こういうところについて、相談して新しい開拓をしなければいけないと考えております。

6.4の事業全体を通した実施状況については、先ほど説明したとおりと同じになりますが、特段、①としては、事案は特に大きな問題はございませんでした。

また、②ということで、機構には、監事及び外部有識者で行われている契約監視委員会というものが設置されておりまして、こちらのほうで、外部の有識者を含めたチェックを受けておりますが、特に問題はございませんでした。ただ、本事業入札においては1者からの応札が引き続きとなっております。

質については、目標達成という形になっています。

また、⑤として、評価全体としては、従来経費からの金額増加は25.1%、大変申し訳ありません、お手元の資料が3.4%でありましたら、こちらは誤記になります。25.1%増となっております。前後の追加業務を考えますと、27.9%、市場化テスト前後の比較になりますが、もともとの業務に関して言えば、当然ながら効率化されているという形になっております。

上記については、本事業において、業務としては良好な結果を得られていると考えておりますが、1者応札が引き続きであることから、次期事業については市場化テストを継続し、契約期間、資料の閲覧、受けていただける新たな業者の開拓ということを行いながら、事業を実施するという形を進めたいと考えております。

説明は以上になります。

○事務局 ありがとうございます。

続きまして、当事業の評価案について、事務局から説明いたします。

○事務局 それでは、評価案につきまして、資料A-1に基づき御説明させていただきます。

まず、I、事業の概要等ですが、こちらは情報通信研究機構より説明がありましたので、

詳細は割愛させていただきます。

次に、Ⅱ、評価につきまして、評価の結論としましては、市場化テストを継続することが適当と考えます。

以下、検討内容につきまして御説明させていただきます。

2ページ目から3ページ目にかけての(2)対象公共サービスの実施内容に関する評価ですが、確保されるべき質の達成状況につきましては、いずれも達成されており、質については評価できるものと考えております。

また、3ページ目になりますが、民間事業者からの改善提案につきまして、主なものを4点挙げており、こちらも公共サービスの質の維持向上に資するものとして評価しております。

次に、同じく3ページ目の(3)実施経費ですが、市場化テスト前の経費との単純比較では増加しておりますが、市場化テスト以降の運用拠点追加分や業務の増加分を除いて比較しますと、27.6%削減となっております。しかしながら、今後もシステムの運用環境の変化に対応する形で経費の増加が予想されますので、競争性を確保しつつ、可能な限り経費を節減することが課題となっております。

次に、3ページ目から4ページ目にかけての(4)競争性改善のための取組ですが、市場化テスト導入以降、①から⑦までの取組を行ってきているところでございまして、このうち⑤から⑦につきましては、市場化テスト第4期目から取り組んでいるところでございます。

4ページ目の(5)評価のまとめですが、実施経費については、市場化テスト導入以降の運用拠点の追加や対象業務の増加等への対応分を除きますと、従来経費と比較しまして27.6%削減となっており、一定の削減効果が認められます。

また、民間事業者の改善提案を受けて業務の効率化、合理化を行っており、民間事業者の創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できます。

業務の実施に当たり確保されるべき達成目標として設定された質につきましては、全て目標を達成していると評価できます。しかし、一方で、1者応札が継続しておりまして、競争性に課題が認められます。

最後に、(6)今後の方針についてですが、競争性の確保において課題が認められるため、次期事業におきましては、業務実施状況のさらなる情報開示を行うことや、契約期間の延長等を検討して競争性を確保しながら、引き続き民間競争入札を実施することにより、公

共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものと考えております。

以上でございます。

○事務局 それでは、ただいまの事業の実施状況及び評価案について、御質問、御意見のある委員の方は、御発言をお願いいたします。

○小尾副主査 御説明ありがとうございます。

いろいろと考えられて今後進めようとしていると思うのですが、もともと常駐要員が34人、ということで非常に人数が多いということが、なかなか新しく参入してくるところについては負担になっているのかと思います。その割に1人当たりの経費が低いということもあって、なかなか新しいところが手を挙げにくいのは事実かと思います。そういう意味では、常駐要員の数を少し減らせるかどうかというところが大きいのかと思うのですが、その検討というのは何か具体的に行えないのでしょうか。

○寺田室長 御質問ありがとうございます。

まず、我々の方なのですけれども、地方のSEも含めまして、サーバールームが地方拠点にもあったりします。どうしても物理的なサーバールームの管理運用というような部分はず一つ、ネックになっていると考えています。もう一つ、どうしてもサポートが電話でまだ行うという方針をなかなか脱せないという部分もあります。ですので、電話応答そのものを例えばネットワークを通じたやり方に変えていくなどというところの検討は必要かと考えています。

常駐の要員なのですけれども、そういう意味では34名と書いてありますが、34名本部のほうにいるわけではございません。34名のうち本部には約半分程度しかおりませんので、地方拠点が常駐の拠点というのが4拠点ほどございますので、こちらのほうに分散して、合わせて34名という形になります。この人数をさらに絞り込んでいくということになりますと、例えば、地方拠点には0人の日だとか0人の週みたいなものがつくれるかというところまで業務の方法を変えていかなければいけないのですが、そこはかなり物理的に難しいところがあると考えております。

○小尾副主査 確かに難しいとは思いますが、現在のところは人手をそろえるのが大変というような状況にもありますので、できれば、駆けつけでも良い等、何かあったときに人が欲しいということであれば駆けつけ要員で、例えば1時間以内に駆けつけて対応するのも構わない等、少し要件を緩和できるところは緩和していくという形で、次の仕様をつくるときには考えていただけると良いかと思っておりますので、よろしく申し上げます。

○寺田室長 大変ありがとうございます。コロナ禍になりまして、いろいろそういう要望も出まして、現在、常駐作業分類というようなものは既に仕様書に入れてありますが、その中でもさらにS L A的に時間を示すなどといったような工夫をさせていただきたいと思っております。御意見ありがとうございます。

○小尾副主査 ありがとうございます。

○大山専門委員 説明ありがとうございました。

今の話にも関係するのですが、一般的に見ると、今のIT人材のことやNICTだからこうなっているかもしれないと思います。言い方を変えると、1人当たりの単価を見て、この先、この状況で競争性が出るのかというのは、一般的に考えるとなかなか難しいだろうと思います。それは言い方を変えると、今受託しているところが、何らかのいろいろな形でのお付き合いもあるだろうと思いますし、だからこそ何とか実施してくれているという意味では、軽減策を考えないと、ひょっとすると、ここはもうできないと言い出したらNICTが困るのではないかという気がするのです。

そういう意味で、本当にもう一者努力して入っていただく、あるいは複数者になるというのは努力が必要だとは思いますが、よくよく要求を考えないと時代に合わなくなっているというか、環境から見て、ここがうまくいったとしたら、逆にどうしてそんなことができたのと言われかねないという懸念も少し生じてくるかと思っておりますので、ぜひそこはお考えいただければと思います。そういう意味では、常駐要員をいかに減らすかということが一番効くのかもしれません。ぜひそこは御検討いただきたいと思っております。

○寺田室長 了解しました。どうしてもNICTという形で研究機材だとか拠点、または建屋だとか研究室、物理的な部分もかなり多くなっているところもありますので、そういうところを含めまして考えていきたいと思っております。ありがとうございます。

○事務局 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

では、事務局から何か確認すべきことがあればお願いします。

○事務局 評価案についてですが、(6)の今後の方針のところに、「さらなる実施状況の開示や契約期間の延長等を検討し」と記載しているところですが、さらに常駐要件を緩和する方向で検討できないかという御意見が出ましたので、それについても書き加えたほうがよいかというところをお伺いしたいと思います。

○関野主査 よろしく申し上げます。

○事務局 それでは、関野主査、取りまとめをお願いいたします。

○関野主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえまして、継続とする方向で監理委員会に報告したいと思います。

今日は、どうもありがとうございました。

○寺田室長 ありがとうございました。

(国立研究開発法人情報通信研究機構 退室)

(観光庁 入室)

○事務局 続きまして、旅行安全情報共有プラットフォームの保守運用の実施状況について、観光庁旅行振興室、貴田旅行業務適正化指導室長から御説明をお願いしたいと思います。

○貴田室長 私、観光庁の参事官、旅行振興室の室長をやっております貴田と申します。

概要について、当室の西村のほうから御説明させていただきます。

○西村係員 旅行振興室の西村と申します。旅行安全情報共有プラットフォームについて御説明をさせていただきます。

まず、事業の概要について説明させていただきますので、資料のB-2を御覧ください。旅行安全情報共有プラットフォームは、旅行会社を通じて申し込んだ海外旅行のツアーについて、現地の安全情報の配信、都市別の領事館や避難所の情報を提供したり、災害や事件、事故が発生した際には、旅行者の安否確認を実施したりするシステムとなっております。旅行者は旅行会社を通じて自動で登録される仕組みとなっております。海外旅行に行くのが不安という方々のため、安心して海外旅行へ行ってもらうために、困ったときに使えるようなシステムとなっております。

では、令和4年度の契約状況について説明させていただきますので、資料2を御覧ください。

旅行安全情報共有プラットフォームは、単年度での保守・運用契約を結んでおりまして、令和4年度の契約状況を説明しますと、令和3年度にこちらの委員会で御指摘いただいた内容に基づいて仕様書を変更しました。第1期として令和4年4月に公示、6月に開札、7月中旬に契約を行っております。そのため、令和4年度は7月15日から翌年の3月31日までの約8.5か月が契約期間となっております。

仕様書の取得者数は26者、説明会の参加者数は3者、応札者数は2者となっております。第1期にて1者応札が改善されました。

また、令和3年度まではエヌ・ティ・ティ・データから保守・運用を請け負っておりま

したが、新たにSHINKOという会社が落札し、以降、保守・運用はSHINKOに請け負っていただいております。

確保されるべき対象業務の質については、2にありますように、特段大きな問題もなく、ヘルプデスクで受け付けた問合せについては全回答完了したという旨、報告を受けておりますので、サービスの質も確保されたものと認識しております。

では、実施経費について説明させていただきますと、令和4年度は落札額が5,500万円となりましたが、もともと8.5か月の契約期間であったことから、1年間の金額に換算をしたところ、7,764万7,059円となりました。令和3年度の落札額が8,636万3,636円だったので、比較すると871万6,577円、つまり、保守・運用経費が年間10.1%の削減となっております。

また、前年度の令和4年度の落札事業者からシステムの改善案を幾つか提示いただきましたので、御説明させていただきます。

まずは操作性の向上です。実際にこのシステムを利用するのが安否確認を実施することが想定されますので、災害時等の緊急時であっても、利用者となる旅行者や、旅行業者でもより直感的な操作が可能ないように、旅行業者だったり関係各所に直接お話を伺いながら操作性の向上を図ってまいりました。実際に、この新しいシステムについては、関係各所から、過去のシステムと比べても分かりやすくなったなどとの御好評をいただいております。

次に、メール問合せフォームの設置です。もともとヘルプデスクはありまして、ただ、そのヘルプデスクへの連絡先を旅行業者にメールなどで別途お知らせをしておりましたが、実際に利用するであろう災害時等に連絡先を探すのが手間ですので、こちらもログイン後の管理画面の中に設定してはどうかと事業者のほうから提案がありまして、こちらを新たに設置しております。

また、問合せフォームの画面上には、これまでメールで送付していた操作手順書、マニュアルも随時更新する形で掲載をしておりますので、過去と比べても、より利用しやすいシステムになったのではないかと考えております。

最後に、旅行業者向け説明会の実施です。コロナにより、そもそも海外旅行自体停止していた、あとは異動があったりと、なかなかシステムに触れる機会がない旅行業者の方が多くいらっしゃる、直接、旅行業者さんにお会いする中で伺っておりましたので、旅行会社向けに操作説明会が必要ではないかと提案をいただきまして、実際に事業者には当日

用の説明資料を作成いただいたり、実際、当日説明を行っていただいたりしております。

このように、令和4年度においては、保守・運用も行いつつ、災害、事件等発生時という緊急性を考慮しながら、システムの改善を図ってまいりました。これから海外旅行者は回復していく見込みですので、今後、利用者が増えていく中で、より使いやすいシステムになったということはよかったことと考えております。

では、5の全体的な評価のほうに移らせていただきます。受託民間事業者における法令違反行為等はもちろんありませんでしたし、今後の質については、国土交通省にあります外部有識者によるチェック機能を使って品質の確保に努めていきたいと考えております。

また、令和4年度の入札においては、2者応札による競争性の確保だったり、10.1%の経費削減を達成したことから、今後は終了プロセスに移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていきたい所存であります。

○事務局 ありがとうございます。

続きまして、当事業の評価案について、事務局から説明いたします。

○事務局 それでは、事務局から評価案について御説明いたします。資料B-1を御覧ください。

まず、Iの事業の概要等ですが、今、観光庁のほうから説明がございましたので割愛させていただきます。

IIの評価です。まず、概要ですが、終了プロセスに移行することが適当であると考えております。

2ページ目に行きまして、評価の内容ですが、まず、確保されるべき質の達成状況です。先ほどの観光庁からの説明にもありましたように、全ての事項についてサービスの質は確保されていると判断しております。

次に、民間事業者からの改善提案ですが、操作性の向上、メール問合せフォーム設置、事業者向け説明会開催について改善提案がありまして、業務の質の向上が図られたと考えております。

実施経費ですが、実施経費は従来経費と比較して年当たり10.1%の削減を達成していると評価しております。従来経費は契約金額が8,636万3,636円で契約期間が1年間ですので、年当たりの経費も、同じく8,636万3,636円。実施経費のほうは、契約金額が5,500万円で期間が8.5か月ですので、年換算をして7,764万7,059円ということで、年換算で871万6,577円。およそ10.1%の費用削減が達成さ

れております。

次、選定の際の課題に対応する改善ですが、1者応札が継続していて競争性の確保に課題が認められておりましたが、閲覧可能なシステム関係資料の明確化、それから、クラウドサービスの指定解除、システム本体を新規構築化であることの明確化等の施策をした結果、今回、複数応札に至って改善が認められました。

評価のまとめですが、業務の実施に当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、事業期間で全て目標を達成していると評価できます。

それから、操作性の向上、メールの問合せフォームの設置等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮による改善提案が業務の質の向上に貢献したと評価できます。

実施経費についても、10.1%ほど減額され、効果があったものと評価しております。

それから、事業の実施期間中に業務改善指示等の措置もありませんでしたし、法令違反行為もありませんでした。

また、今後は、国土交通省会計課と調整の上、外部有識者によるチェックを受ける仕組みを活用して、継続して評価を行っていくということが予定されています。

今後の方針としましては、本事業については、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Ⅱ.1.(1)の基準を満たしているということから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えております。

○事務局 それでは、ただいまの事業の実施状況及び評価案について、御質問、御意見のある委員の方、御発言をお願いいたします。

○関野主査 御説明ありがとうございました。

大変喜ばしい結果だとは思いますが、1点確認です。実施経費が10%削減ということですが、その理由は何だとお考えでしょうか。アウトバウンドが極端に少ないとのことだったので、量の問題なのか、または、セールスフォースをやめたという理由なのか。

○貴田室長 観光庁、貴田と申します。よろしく申し上げます。

今回の10.1%減ったということは、令和4年度のときの仕様書、そういったところを見直していただいたところ、それから、入札がしやすい環境になったということがやはり大きくて、それによって一般競争入札がしっかりとした形で導入されたことによって、ほかの企業も参入されやすい状況になりましたので、そういったところで10.1%の経費が下がったものと考えております。

○関野主査 その下がった理由が知りたいのです。

○貴田室長 理由ですか。経費全体の話の細かい話というところですか。

○関野主査 はい。

○貴田室長 正直申しまして、全体的な経費が、システムの管理とかそういったところの経費とかがかなり下がったというところがあるみたいです。

○関野主査 セールスフォースを単価アップするというので、新規構築をしてもよいという話にしたと思うのですが、その影響というのはどの程度あったとされているのですか。

○貴田室長 数はありますが、ただ、今回のシステムに関しましては、やはり安心・安全というところと安否確認というところを中心に考えておりましたので、そういったところを中心に、それプラスアルファの機能を付加するというところでは、それなりの効果があったというところかと思えます。先ほど申しましたとおり、金額が下がったというところは、前、請け負っていたエヌ・ティ・ティ・データの単価が非常に高かったというのが本音ベースとしてございまして、それが一般競争入札によって競争性が確保されたことによって、全体的に単価が下がったと捉えているところです。

○関野主査 これは新規で構築したわけですね。

○貴田室長 はい。

○関野主査 なので、従来のエヌ・ティ・ティ・データだったらセールスフォースをそのまま使っていて、新規構築費用がなくて済むはずだったのに、新規構築しても従来のシステムよりも低くなったというところが知りたいのですけれども、それは分からないですか。

○貴田室長 そこまで分からないですが、今回、さっきお話しさせていただいた、SHINKOがしっかりと形が入っていただいて、さらに、しっかりと形で仕様書を作成いただいた、見ていただいたというところもありまして、そういったところでトラブルもなく、しっかりと業務のほうができているのかなと捉えているところです。

○事務局 すみません、事務局からよろしいですか。

今回のシステムはセールスフォースではなく、KDDIクラウドプラットフォームサービスを使っていると思うのですが、それで、恐らく使っているプラットフォームを変えたということで、ある程度費用が下がっているのではないかと考えます。

○西村係員 そちらについて、西村から回答させていただきます。

総務省の方がおっしゃったとおり、今回のクラウドについては、セールスフォースから

KCPSというKDDIのクラウドサービスのほうに構築をされております。単価に関することは、正直、SHINKOとKDDIの契約だったり、エヌ・ティ・ティ・データとセールスフォースとの契約の範疇内になってくるので、どういう額の計算の仕方をしていくかみたいなどは、正直、こちらのほうでは分かりはしないのですが、恐らくその費用、クラウド費用に関するところも下がっているとは考えられます。

○関野主査 ありがとうございます。

少し懸念するのは、アウトバウンドの数が少なかったもので、こういう効果かもしれないと思ったのですが、今後、アウトバウンドが増えても、トータル的に見て費用が下がっていれば何ら問題はないとは考えております。ありがとうございます。

○貴田室長 ありがとうございます。

○事務局 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

事務局から何か確認すべきことがあればお願いします。

○事務局 特にございませぬ。

○事務局 それでは、関野主査、取りまとめをお願いいたします。

○関野主査 それでは、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえまして、終了とする方向で監理委員会に報告していただきたいと思ひます。

本日は、ありがとうございます。

○貴田室長 どうもありがとうございます。

(観光庁 退室)

(内閣法制局 入室)

○事務局 続きまして、内閣法制局LANシステム一式の実施状況について、内閣法制局長官総務室、北村調査官から御説明をお願いしたいと思ひます。

○北村調査官 承知いたしました。内閣法制局の北村と申します。本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

次期内閣法制局LANシステム一式の実施状況につきまして、配付しております資料3に沿って御説明いたします。

まず、1ページ目のI、事業の概要等を御覧ください。

初めに、事業概要でございますが、内閣法制局LANシステムは、電子メール、インターネット、政府共通ネットワークの活用、オフィスソフト等を利用するための基盤を提供し、当局の行政事務を効率的に遂行するための運用を行っております。令和2年12月ま

で稼働していました内閣法制局LANシステムを引き継ぎまして、令和3年1月から、次期内閣法制局LANシステムが稼働しております。

次に、事業実施期間でございますが、令和2年4月1日から令和6年12月31日までの5か月間でございます。今回の評価対象期間でございますが、令和2年4月1日から令和5年3月31日まででございます。

続きまして、受託事業者でございますが、富士ソフト株式会社と昭和リース株式会社でございます。落札者であります富士ソフト株式会社が昭和リース株式会社を介して機器等の貸付けを行うこととしておりますので、両者と契約しております。

次に、契約金額でございますが、こちらは税抜でございます。3億367万3,000円でございます。単年度当たりいたしますと、6,393万1,157円でございます。

入札状況ですが、2者応札となっております、いずれも予定価内でございます。説明会参加者は5者でございます。

次に、事業の目的につきましては、現行の内閣法制局LANシステムの業務実施内容に加えまして、政府情報システムに係る政府方針及び内閣法制局デジタル・ガバメント中長期計画を踏まえた次期内閣法制局LANシステムを構築するというものでございます。

次に、受託事業者決定の経緯でございますが、入札参加者は2者ございまして、提出された技術提案書等を審査した結果、いずれも要求要件を満たしておりました。令和2年3月9日に開札を行ったところ、いずれも予定価格の制限の範囲内であったため、総合評価点数がより高かった富士ソフト株式会社が落札者となりまして、令和2年4月1日に同社と昭和リース株式会社と契約を結びました。

ページを1枚おめくりいただきまして、Ⅱの評価についてなのですが、まずは、1. 事業の質に関する評価につきまして御説明いたします。

下の表中の内容、目標値につきましては、本事業の実施に当たりまして達成すべき質及び最低限満たすべき水準を示しております。

まずは稼働率の評価でございますが、令和3年1月の運用開始から令和5年3月までの期間のクラウドサービス以外、これは当局が設置したサーバー機器のことでございますが、稼働率は99.9%を上回っておりまして、業務の質が確保されております。

応答時間の評価でございますが、各設定対象いずれも95%以上において目標値内での応答が確認されておりまして、業務の質は確保されております。

セキュリティー上の重大障害時の対応の評価でございますが、情報漏えい等の重大障害

件数はゼロ件でございまして、業務の質は確保されております。

目標復旧時間の評価でございしますが、評価期間中、休日にメールの送受信の一部に不具合が生じた際に復旧に8時間超の時間を要しましたが、その休日中に復旧させたため、週明けの平日の業務に影響を与えることはありませんでした。なお、不具合発覚日は休日であったため、特段の大きな問題はございませんでした。事業者におきましては、目標時間内に復旧に至らなかった原因を特定して、再発防止策についての資料を提出しております。端末等については、当日中に代替機に変更することができております。これらの状況を踏まえまして、業務の質は確保されていると評価しております。

環境の最新化とその維持についての評価でございしますが、導入機器のファームウェア等のバージョン情報や配信されたセキュリティパッチを定期的に確認し、必要なアップデートを適切なタイミングで実施しているため、業務の質が確保されていると評価しております。

続きまして、(2)でございしますが、民間事業者からの改善提案による改善実施事項でございします。受託者からは、企画提案時及び業務を遂行する中で、以下、説明するようなサービス向上のための改善提案を受け、実施されております。

1つ目といたしましては、企画提案時において、WAF導入等のセキュリティー対策の強化の提案を受けまして、実施しております。

2つ目といたしましては、業務を履行する中で、最新のセキュリティー動向を注視し、新たな脆弱性などの情報を収集してリスクを把握するとともに、顕在化した場合の対策を事前に検討しております。

続きまして、2.実施経費についての評価について御説明いたします。従前の経費と実施経費を単年度で比較すると、削減額は1,024万6,775円、削減率にいたしますと14%となっております。経費削減が図られていると評価できます。

要因といたしましては、オンプレミスからクラウドへの移行が実現したことが大きいと考えております。

次のページに行きまして、3.外部有識者からの評価について御説明いたします。本事業の実施状況の評価に当たりましては、外部の有識者としてデジタル庁から派遣されておりますデジタル統括アドバイザーも、毎月実施している月次運用報告会に参加していただき、実施状況を把握しているところございまして、デジタル統括アドバイザーからは、本事業について、問題なく実施されていると評価されております。

また、本事業は、デジタル庁が推進するGSSの先行事例としての側面もございまして、当時のIT室と連携しつつ、GSSと同様の構成をGSSに先駆けて構築・運用した価値も大きく、適切な競争により、質の高いシステム実装になったとの評価も受けております。

最後に、4. 評価のまとめについて御説明いたします。

(1) として評価の総括でございますが、本事業における全体の実施状況及び評価は、以下の5つの観点から、公共サービスの質の確保、経費の削減効果があったものと評価しております。

1つ目といたしましては、事業実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受けることや業務に係る法令違反等はございませんでした。

2つ目として、内閣法制局において、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を設けているというものでございます。

3つ目といたしましては、入札において2者から応札がありまして、競争性の確保は十分であったと評価しております。

4つ目といたしましては、確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成しております。

5つ目といたしましては、経費削減については、従来経費から14%の削減効果を上げました。

(2) といたしまして、今後の方針でございますが、以上の結果から総合的に判断いたしまして、良好な結果が得られておりますので、「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」に基づきまして、市場化テストを終了し、今後は内閣法制局の責任において実施することとしたいと考えております。

なお、本事業の対象となっている内閣法制局LANシステムは、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に示された国の情報システムの刷新に基づきまして、GSSやガバメントクラウドサービスに移行する方針としております。ただし、本事業の対象業務の一部は、この一部というのはウェブサイト等でございますが、引き続き内閣法制局において実施することとしておりますので、終了プロセス後につきましても、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳密にチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札手続及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、引き続き、サービスの質の向上維持及びコストの削減を図る努力をまいります。

以上でございます。

○事務局 ありがとうございます。

続きまして、当事業の評価案について、事務局から説明いたします。

○事務局 それでは、評価案につきまして、資料C-1に基づきまして、御説明いたします。

まず、Ⅰの事業の概要等ですが、先ほど法制局より説明がありましたので、割愛させていただきます。

次に、Ⅱの評価について、評価の結論としましては、市場化テストを終了することが適当であると考えております。

検討内容につきまして、御説明させていただきます。

2ページの(2)対象公共サービスの実施内容に関する評価についてです。業務の質に関しましては、いずれの事項も確保されるべき水準に達しており、業務の質が確保されていると評価できます。

また、3ページに記載のとおり、改善提案による改善実施も適切になされており、業務の質の向上に寄与していると評価しております。

続いて、4ページからの実施経費についてです。従来経費と比較して約13.8%、年平均約1,025万円の減額を達成しております。

要因としましては、オンプレミスからクラウドへの移行が実現したことが大きいと考えております。

最後に、5ページ、(4)競争性についてです。競争参加資格の緩和や情報開示の拡充、入札公告期間の拡充等の取組により、結果、2者が応札するに至り、競争性が確保されたものと評価しております。

評価のまとめです。業務の質の維持向上、経費削減及び競争性の改善がなされたものと評価しており、「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」Ⅱ.1.(1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えます。

なお、本事業の対象となっている内閣法制局LANシステムは、令和7年度をめどにデジタル庁が整備するガバメントソリューションサービスやガバメントクラウドサービスへ移行する方針としておりますが、対象事業のうち一部が引き続き内閣法制局において実施することとなっていることから、市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通して厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札

参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、法制局自ら公共サービスの質、維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたいと思います。

事務局からの説明は以上となります。御審議よろしく願いいたします。

○事務局 それでは、ただいまの事業の実施状況及び評価案について、御質問、御意見のある委員の方は御発言をお願いいたします。

よろしいでしょうか。

○事務局 それでは、関野主査、取りまとめをお願いします。

○関野主査 御説明ありがとうございました。

大変よい結果だと思いますので、委員からの御質問、御意見がないということですので、事務局におかれましては、本日の審議を踏まえまして、終了という方向で監理委員会に報告するようお願いいたします。

本日は、どうもありがとうございました。

○事務局 ありがとうございました。

○北村調査官 ありがとうございました。

(内閣法制局 退室)

— 了 —