

令和 6 年 3 月 8 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
経済産業省基盤情報システムの運用管理業務
の実施状況について

1. 事業の概要

経済産業省（以下「当省」という。）は「公共サービス改革基本方針」（令和 2 年 7 月 7 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経済産業省基盤情報システムの運用管理業務（以下「本業務」という。）について、以下の内容により実施している。

2. 業務の概要

当省では、業務の効率化、高度化を進めるために経済産業省基盤情報システムを運用しており、当該システムは当省の行政事務遂行において必要不可欠なものとなっている。

本業務は、経済産業省基盤情報システムの運用に係る業務の中から、以下の作業を切り出したもので、請負者が単独で行う作業と、基盤情報システムの構築請負事業者と連携して行う作業の両方を含んでいる。

(1) 業務内容

① サービス利用申請受付対応

職員からの各種利用申請の受付を行い、運用マニュアル又は蓄積されているナレッジに基づき対応を行う。

② 貸与品の授受・管理

職員からの申請を受け、貸出窓口にて機器の貸出や返却を行う。

③ 問い合わせ受付

職員からの次期基盤システムに関する問い合わせの受付を行い、運用マニュアルまたは蓄積されているナレッジに基づき回答を行う。

④ 不具合対応受付

職員からの次期基盤システムに関する不具合の受付を行い、運用マニュアルまたは蓄積されているナレッジに基づき回答を行う。

⑤ 複合機等故障対応・定常保守

複合機及びプリンタ等の故障時の問い合わせやトナー等に関する問い合わせに対応する。

⑥ 外部デバイス管理

クライアント PC で利用するための USB メモリの登録更新や、持ち込み媒体のウィルススキャン専用 PC におけるウィルス感染疑い時の対応等を行う。

⑦ パスワード初期化

利用者が基盤情報システムの自身のログインパスワードを失念した場合に、申請を受けて本人確認の上、初期化処理を行う。

⑧ リモートアクセス対応等

EMM の利用開始終了時の設定や、スマートフォン、セキュア PC 等の紛失や盗難にかかる対応を行う。

⑨ サービスレベルの維持

問い合わせや不具合の受付対応に係るサービスレベルを維持するため、管理・対応を行う。

⑩ 業務実績報告

問い合わせ・申請対応状況、サービスレベル（運用管理）の実績情報、インシデント、運用改善の状況等を月次でとりまとめて報告する。

⑪ 満足度調査

本業務に関する満足度調査を年に 1 回の割合で、職員に対してアンケート形式で調査、集計、分析を行う。

(2) 契約期間

令和 3 年 1 0 月 1 5 日から令和 8 年 1 月 3 1 日まで（うちサービス期間（有償期間）：令和 4 年 2 月 1 日～令和 8 年 1 月 3 1 日まで）。

(3) 請負事業者

NEC フィールディング株式会社

(4) 実施状況評価期間

令和 4 年 2 月 1 日～令和 6 年 1 月 3 1 日

(5) 請負事業者決定の経緯

事業者（3 者）から提出された経済産業省基盤情報システムの運用管理業務の提案書、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。

入札にあたっては、令和 3 年 9 月 1 4 日（火）の開札日前に 1 者が辞退したものの、2 者が応札に参加した。1 回目の開札では 2 者とも予定価格を下回らず、2 回目の開札を実施。1 者が辞退し、残りの 1 者は予定価格を下回らなかった。その後、開札を繰り返した結果、6 回目で最後の 1 者も辞退となったことから、最後まで残った NEC フィールディング株式会社と金額を交渉し、随意契約を行った。

3. 確保されるべき対象業務の質の達成状況及び評価

本業務の実施にあたり、達成すべき質及び最低限満たすべき水準は、以下のとおりである。

| 評価事項 | 測定指標 | 評価 |
|---------------------------|---|---|
| サービスデスク利用者アンケート調査結果 | <p>次の項目の満足度について、全職員を対象に調査し、基準スコア（75点）を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話での対応 ※繋がりやすさ、聞き取りやすさ、言葉遣い ・ メールやWebでの対応 ※文面の正確性 ・ 窓口での対応 ※早さ、身だしなみ、言葉遣い、態度 <p>各質問とも、「満足」（100点）、「ほぼ満足」（80点）、「どちらとも言えない」（60点）、「やや不満」（40点）、「不満」（0点）で採点し、職員の3つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。</p> | <p>3つの回答の令和4年度の平均スコアは76.9点、令和5年度の平均スコアは83.3点であり、サービスの質は確保されている。</p> |
| サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 初期サポート解決率 90%以上 ・ 受付から対応完了まで 30分以内 ・ 受電してから二次エスカレーションまで 10分以内 ・ エスカレーション経過を職員に報告するまで 30分以内 ・ 電話呼放棄率 10%未満 ・ 電話ビジー率 5%未満 ・ 顧客満足度 75点以上 | <p>令和4年2～4月はSLA調整期間のため評価対象外。令和4年5～9月は未達成項目があるが、10月以降は達成している。サービス開始時の状態から継続的に品質の向上が図られている。</p> |
| セキュリティ上の障害件数 | <p>個人情報、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいは発生させない</p> | <p>情報漏洩の件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。</p> |
| 運用管理業務内容に対するサービス品質向上の取り組み | <p>PDCAサイクルを実施し、実施内容を取りまとめた「月次運用報告書」により調査</p> | <p>月次運用報告のITIL遵守状況の報告から、PDCAサイクルを実施し、サービス品質の向上が図られていることが確認できており、品質は確保されている。</p> |

4. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

| 単位：千円（税抜） | 総額 |
|--|---------|
| 市場化テスト1期目 令和3年10月～令和8年1月 うち支払い期間は令和4年2月からの4 8ヶ月 | 960,000 |

(2) 経費削減効果

| 単位：千円（税抜） | 総額 |
|---|-----------|
| 市場化テスト実施前 平成29年4月～令和4年1月 うち支払い期間は平成30年2月からの 48ヶ月 | 1,517,677 |
| 増減額 | △557,677 |
| 増減率 | △36.8% |

(3) 評価

本事業は市場化テストの第1期目である。市場化テスト実施前において本業務は、基盤情報システムサービスの業務 ①システム開発・構築 ②システム運用・保守 ③運用管理 の中に含まれるものとして一体の契約となっていたものである。令和4年2月の基盤情報システム更改に際して、それまで一体であった基盤情報システムサービスから、運用管理業務に当たる業務を切り出して、本事業のみの業務を市場化テストに諮り調達を実施した。

実施経費の評価にあたっては、市場化テスト実施前の運用管理業務の経費については、基盤情報システム全体の契約に含まれているため、全体の業務から運用管理業務に相当する業務量から費用を算出したものを市場化テスト実施前の経費と置き、市場化テスト1期目の契約額と比較することとした。

市場化テスト前と市場化テスト1期を比較すると、△557,677千円（△36.8%）と経費が減少している。経費の減少は、市場化テスト前においては、基盤情報システム全体に運用管理業務が含まれていたことから、業務内容や範囲が多めに見積もられていた可能性があり、市場化テストにより本業務部分を切り離して調達したことにより、業務範囲が明確になったことが経費の減少要因と推察される。

5. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者からは、業務を履行する中で、以下のようなサービス向上のための改善提案を受けて、実施している。（問い合わせ件数の推移（減少している）呼放棄率も減少している。）

- ① 利用職員からの問い合わせ内容を随時に検討し、構築請負事業者作成の利用職員向け操作マニュアルの改善・修正提案を行い、修正を実施している。

- ② 利用職員からの問い合わせを検討し、件数の多いもののFAQ作成を提案し、対応を実施している。
- ③ 構築請負事業者が作成・提供している利用申請画面の改善提案を行い、修正を実施している。
- ④ 構築事業者との情報連携方法を改善している。

6. 全体的な評価

本事業は市場化テスト実施前には、基盤情報システムサービス全体の契約に含まれていたものを、運用管理業務のみを切り出して市場化テストを実施しているものである。

「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 実施機関において、実施状況についての外部の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、評価委員会等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。 | 複数者の応札があり、競争性は確保されていた。ただし、不落となり不落随意契約となった | ○ |
| 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。 | 達成されている。 | ○ |
| 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。 | 効果があった。 | ○ |

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「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、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んだ結果、複数者の応札があった。ただし、入札結果は不落となり不落随意契約となった。④の基準については、3. に記載のとおりである。⑤の基準については、経費削減効果があったと評価ができる。

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、経済産業省基盤情報システムの運用管理業務は、経済産業省基盤情報システム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。

7. 今後の事業

本事業の対象となっている経済産業省基盤情報システム（情報システム ID：A008953）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。）等に移行する方針としている。

GSS 移行に際しては、基盤情報システムは廃止となるため、当該システムの運用管理業務である本事業も廃止とする計画である。なお、GSS の運用管理業務は、GSS にて提供される計画である。

以上

経済産業省基盤情報システムの運用管理業務のアンケート調査について

1. アンケートの概要

① 対象者

経済産業省基盤情報システムを活用する全ての職員

② 実施時期

契約期間中の1月～2月の間の1ヶ月程度

③ 質問内容

A) 経済産業省の情報システムの整備について

・情報システム整備等の進展状況の所感

B) 基盤情報システムの満足度について

・基盤情報システムや全職員向け情報システムの満足度

C) サービスデスクについて

・電話、窓口、メール等の対応

④ アンケートの回答率

経済産業省の基盤情報システムの 全利用が対象

令和4年度調査 回答率 32.3%

令和5年度調査 回答率 31.3%

2. サービスデスクに関するアンケート結果

| サービスデスクの満足度調査項目 | 令和4年度調査 | 令和5年度調査 |
|--------------------------------------|---------|---------|
| 電話での対応 ※繋がりやすさ、聞き取りやすさ、 言葉遣い 等 | 76.4 点 | 82.8 点 |
| メールやWebでの対応 ※文面の正確性 等 | 74.3 点 | 81.2 点 |
| 窓口での対応 ※対応の早さ、身だしなみ、言葉遣い、 態度 等 | 80.0 点 | 85.9 点 |
| 3つの回答の平均スコア | 76.9 点 | 83.3 点 |

※5段階評価で、満足：100点、ほぼ満足：80点、どちらとも言えない：60点、やや不満：40点、不満0点として算出