

令和 6 年 6 月 21 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

「防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務」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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	防衛省
事業概要	防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務
実施期間	令和 4 年 3 月から令和 8 年 2 月（第 2 期目）
受託事業者	日鉄ソリューションズ株式会社
契約金額（税抜）	777,000,000 円
入札の状況	2 者応札（仕様書取得事業者＝8 者／予定価内＝2 者）
事業の目的	防衛省市ヶ谷地区所在の 9 機関及び共同の部隊が利用する防衛省中央 OA ネットワーク・システムの運用管理を行う。
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 25 年公共サービス改革基本方針において選定

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

防衛省から提出された令和 4 年 3 月から令和 6 年 2 月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

事 項	内 容	
確保されるべき質の達成状況	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業務内容 以下の業務について、提示した要件のとおり実施すること (ア) サービスデスク (イ) 障害管理 (ウ) 問題管理 (エ) 変更管理 (オ) リリース管理 (カ) 構成管理 (キ) 保全管理 (ク) セキュリティ管理 (ケ) 役務実施報告	年次、月次報告による業務内容を確認したところ、各項目について、提示した要件のとおり実施できており、サービスの質は確保されている
	②稼働率 契約相手方が本業務を実施しなければならない時間に対して、省OAが正常に稼働している時間の比率(稼働率)は、毎月99.9%以上とすること	毎月の正常稼働率は99.9%以上であり、サービスの質は確保されている
	③問合せに対する当日中の対応完了率 省OA利用者からの問合せに対する当日中の対応完了率は、月平均で70%以上とすること	毎月の平均は70%を超えており、サービスの質は確保されている
④障害管理、システム復旧及び問題管理業務 (ア) 障害を検知してからシステム管理者へ通知するまでの時間は、検知後全て30分以内とすること	(ア) 障害発生は190件あり、障害を検知してからシステム管理者へ通報するまでの時間は、3件を除き検知後30分以内である。30分を超えた障害については、ネットワーク機器障害発報メールの確認漏れによるものと、複数障害の対応による作業の遅れによるものであり、ともに再発防止策は取られており、概ねサービスの質は確保されている。	

	<p>(イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て 30 分以内にとすること</p>	<p>(イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て 30 分以内であり、サービスの質は確保されている</p>									
	<p>⑤本業務に係るアンケート調査の結果 年に 1 回の割合で各機関等担当者、各機関等における課室等担当者等に対して、満足度調査を実施し、回答率 80%以上で平均 75 点以上を獲得すること</p>	<p>評価期間に行なわれた過去 2 回のアンケート調査の結果は以下のスコアとなっており、サービスの質は確保されている</p> <table border="1" data-bbox="914 651 1422 815"> <thead> <tr> <th>実施年月</th> <th>回答率</th> <th>平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 5 年 2 月</td> <td>86.0%</td> <td>76.8 点</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年 3 月</td> <td>82.0%</td> <td>84.3 点</td> </tr> </tbody> </table>	実施年月	回答率	平均点	令和 5 年 2 月	86.0%	76.8 点	令和 6 年 3 月	82.0%	84.3 点
実施年月	回答率	平均点									
令和 5 年 2 月	86.0%	76.8 点									
令和 6 年 3 月	82.0%	84.3 点									
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>((1) 人事異動時期において、サービスデスクへの問い合わせが殺到し、回線が繋がりにくくなる懸念が課題としてあった。ユーザ支援サイトの FAQ、マニュアルの充実化、メールによる問合せの促進を図ることで、電話による問い合わせが削減され、ユーザ対応が効率的に行えるようになり、繁忙期においても、SLA 目標（当日中対応完了率 70%）を維持することができた。</p> <p>((2) 問い合わせ対応において、丁寧さや回答の品質、質問に対する回答の遅れといった、担当者による対応のムラが課題としてあった。対応フロー（役務員から統括陣へ当日の進捗報告を実施）を見直し、インシデントクローズに向けた対応方針の協議、優先順位付け、長期継続インシデント解決の検討等を仕組み化することで、担当者による対応のムラを平準化し、一定品質のサービスが提供できるようになった。</p> <p>((3) システム障害の発生時等において、省内への周知を速やかに行ってほしいという要望が課題としてあった。ユーザ支援サイトへ、障害発生、復旧見込み、障害復旧等の情報をタイムリーに掲載しユーザへ周知する取組を強化するようにしたことで、サービスデスクへの障害および復旧に関する問い合わせが削減され、業務の効率化を図ることができた。</p>										

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、年平均換算で従来経費と比較して 6.6%（約 12 百万円）増加している。また、従来事業から追加した、①新たな役務の追加による役務内容の追加及び②システム利用者の増加による経費増を再計算した結果、下記のとおり、約 18.73%（約 34 百万円）削減している。

従来経費	910,884,000円 契約期間：平成23年3月～29年2月（60ヶ月） 182,177,000円＝910,884,000円÷60ヶ月×12ヶ月
実施経費	777,000,000円 契約期間：令和4年3月～令和8年2月（48ヶ月） 194,250,000円＝777,000,000円÷48ヶ月×12ヶ月
増減額	12,073,000円増額
増減率	6.6%増

【検討】 ※経費増の原因分析等、詳細な検討は以下に記載。

業務分類	22～28年度 市場化テスト前 5か年平均(A)	3年度～7年度 市場化テスト2期 4か年平均	3年度～7年度 市場化テスト2期 (追加項目考慮) 4か年平均(B)	増減額 (B-A)
運用管理支援業務 <追加項目>	182,177,000	194,250,000	148,060,000	△34,117,000
①役務内容の追加			9,679,000	
②システム利用者の増加			36,511,000	

(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一部課題を残すものの再発防止策を取るなど対策をしておき、概ね達成していることについては評価することができる。

民間事業者の改善提案について、繁忙時期への対策提案など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。

実施経費の経費削減効果について、契約金額ベースでは年平均で約6.6%の増加となっているが、追加された業務等を勘案した場合、約34,000千円(約18.73%)が認められる。

また、競争性の確保については、今回の評価の対象である市場化テスト実施第2期において、複数応札となり、かつ、いずれの者の入札額も予定価格を下回っており、実質的な競争性が確保された結果と言える。

なお、本事業の実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、防衛省に設置している外部有識者である防衛省デジタル統括アドバイザーにおいて、本事業のプロジェクト全般のチェックを受けている。

(5) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）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られる。

市場化テスト終了後の事業実施については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、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、防衛省が自ら公共サービスの質の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。

令和6年5月24日
防衛省整備計画局
サイバー整備課

民間競争入札実施事業

「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務」実施状況について

1 事業の概要

防衛省整備計画局サイバー整備課では、防衛省中央OAネットワーク・システム（以下「省OA」という。）に関し、「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、以下の内容により、令和3年度から防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務（以下「本役務」という。）を実施している。

(1) 業務内容

本役務では、下記の業務を実施する。

なお、市場化テスト前から追加となっている業務については各項末尾に「(追加)」と記載する。

(ア) サービスデスク

- a 省OAの利用方法の問合せ対応
- b 申請、障害（省OAの運用において脅威となり得る事案又は省OAの機密性、完全性若しくは可用性が侵害されるセキュリティ上の重大な事案をいう。以下同じ。）等の受付業務の対応
- c 防衛省内向けの省OAに関するホームページの管理
- d グループウェアの管理
- e ログイン認証に使用するICカードの登録及び削除等の管理
- f ファイルサーバのアクセス権管理
- g ICカード忘失時の臨時ICカード割り当て、パスワード初期化作業（追加）
- h 内局へのトナー払出し及び/在庫管理（追加）
- i 周辺機器（モバイルルータ・SIM・鞆・ヘッドセット・カメラ・LANケーブル・セキュリティワイヤ）の管理支援（追加）

(イ) 障害管理

障害の一次切り分け及び軽微な障害（保守役務契約相手方による対応が不要なものをいう。）からの復旧を行う。また、保守窓口対応として、保守役務契約相手方との調整（障害対応に伴うシステムの再起動及び復旧後の動作確認等の支援をいう。）を行う。（追加）

(ウ) 問題管理

官が実施する省OAの運用、システム継続訓練等への技術的な支援を行い、官が作成する非常時におけるシステム復旧要領の作成支援及び技術的な支援を行う。

(エ) 変更管理

ソフトウェア修正版の適用及び配布を行う。

(オ) リリース管理

- a ファイルサーバのアクセス権管理
- b ウイルス定義体及びセキュリティパッチの適用及び配布
- c 省OA利用者の登録及び削除等のデータ管理並びに端末類のマスタ管理
- d 設置場所変更に伴う個人端末及びプリンタ類の設定変更
- e 省OA利用者からの申請に伴う周辺機器、ストレージ装置等のハードウェアの接続及びソフトウェアのインストール並びに修正版の適用
- f ネットワーク機器の設定変更等
- g ネットワーク機器の設置（追加）

(カ) 構成管理

- a 省OA利用者管理台帳の更新
- b 省OAの物品管理ツールによるハードウェア・ソフトウェア管理台帳の作成及び更新
- c 情報資産管理標準シート等の管理
- d 内局及び他一部機関への貸出し端末の選定（追加）

(キ) 保全管理

- a 省OAの運用管理ツールによるハードウェア・ソフトウェアの状況監視及び各種ログの確認並びにトラフィック情報の管理
- b プリンタ類の印刷枚数の確認
- c 計画停電後におけるネットワーク機器の導通確認
- d 定期バックアップの実施及びバックアップテープの世代管理

(ク) セキュリティ管理

- a 定期的な運用状況の報告及びセキュリティリスクの分析
- b セキュリティインシデント発生時における調査及び対応

(ケ) システム利用状況報告

機器構成や定期的に取得した性能状況レポートをもとに、システム利用状況を分析して、四半期に1回を基準にシステム利用状況報告書を作成し、報告を行う。（追加）

(コ) 役務実施報告

本業務の実施内容について、役務実施日報、役務実施週報、役務実施月報及び役務実施年間報告書を作成し、運用状況について報告を行う。

(2) 契約期間

令和4年3月1日から令和8年2月28日まで(48か月)

(3) 受託事業者

日鉄ソリューションズ株式会社(旧:新日鉄住金ソリューションズ株式会社)

(4) 実施状況評価期間

令和4年3月1日から令和6年2月29日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者(2者)から提出された本役務に係る提案書、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、いずれも評価項目の要求を満たしていることを確認した。

令和3年12月に開札した結果、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られ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評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	以下の業務について、提示した要件のとおり実施すること (ア) サービスデスク (イ) 障害管理 (ウ) 問題管理 (エ) 変更管理 (オ) リリース管理 (カ) 構成管理 (キ) 保全管理 (ク) セキュリティ管理 (ケ) システム利用状況報告 (コ) 役務実施報告	年次、月次報告及びシステム利用状況報告による業務内容を確認したところ、各項目について、提示した要件のとおり実施できており、サービスの質は確保されている。
稼働率	契約相手方が本業務を実施しなければならない時間に対して、省OAが正常に稼働している時間の	毎月の正常稼働率は99.9%以上であり、サービスの質は確保されている。

	比率(稼働率)は、毎月99.9%以上とすること。										
問合せに対する当日中の対応完了率	省OA利用者からの問合せに対する当日中の対応完了率は、月平均で70%以上とすること。	毎月の平均は70%を超えており、サービスの質は確保されている。									
障害管理、システム復旧及び問題管理業務	(ア) 障害を検知してからシステム管理者へ通知するまでの時間は、検知後全て30分以内とすること。 (イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て30分以内とすること。	障害発生は190件(令和4年度98件、令和5年度92件)あり、(ア) 障害を検知してからシステム管理者へ通報するまでの時間は、3件(令和4年度1件、令和5年度2件)を除き検知後30分以内である。30分を超えた障害については、ネットワーク機器障害発報メールの確認漏れによるものと、複数障害の対応による作業の遅れによるものであり、ともに再発防止策は取られており、概ねサービスの質は確保されている。 (イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て30分以内であり、サービスの質は確保されている。									
本業務に係るアンケート調査及びその結果の基準	年に1回の割合で各機関等担当者、各機関等における課室等担当者等に対して、満足度調査を実施し、回答率80%以上で平均75点以上を獲得すること。	評価期間に行なわれたアンケート調査の結果は以下のスコアとなっており、サービスの質は確保されている。 <table border="1" data-bbox="774 1417 1343 1570"> <thead> <tr> <th>実施年月</th> <th>回答率</th> <th>平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和5年2月</td> <td>86.0%</td> <td>76.8点</td> </tr> <tr> <td>令和6年3月</td> <td>82.0%</td> <td>84.3点</td> </tr> </tbody> </table>	実施年月	回答率	平均点	令和5年2月	86.0%	76.8点	令和6年3月	82.0%	84.3点
実施年月	回答率	平均点									
令和5年2月	86.0%	76.8点									
令和6年3月	82.0%	84.3点									

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

第2期実施経費(市場化テスト第2期 令和4年3月から令和8年2月まで)

777,000千円(税抜)(48か月)

1か年相当: 777,000千円 ÷ 4 = 194,250千円

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前経費（平成24年3月から平成29年2月まで）

910,884千円（税抜）（60か月）

1か年相当： 910,884千円 ÷ 5 = 182,177千円

（市場化テスト実施前） － （第2期実施経費）

182,177千円 － 194,250千円 = △12,073千円

削減率 △6.6%

(3) 経費増加の要因

市場化テスト実施前と比較して、1か年あたり12,073千円（6.6%）の経費が増加しており、想定される主な要因は以下のとおり。

- ① 1(1)で「(追加)」とした役務内容を新たに追加したことによる経費増（1か年あたり9,679千円）
- ② システム利用者の増加（2,780台の端末増加）に伴う経費増（1か年あたり36,511千円）

(4) 経費増要因を考慮した場合の経費削減効果

市場化テスト実施前と今期事業（第2期）においては、業務内容に差異があることから、当該差異を考慮して比較する。具体的な考慮内容は以下のとおり。

- ① 3(3)①役務内容の追加による経費を第2期の実施経費から控除
（1か年あたり△9,679千円）
- ② 3(3)②利用者の増加に伴い工数が増加となるサービスデスク業務及び機器の構成管理について、端末増加分（約30.1%の増加）に当たる経費を第2期実施経費から控除
（1か年あたり△36,511千円）

上記①～②を考慮した場合、第2期実施経費試算額は下記のとおり。

194,250千円（第2期事業経費） － 9,679千円（①の経費）

－ 36,511千円（②の経費）

= 148,060千円

市場化テスト前の経費との比較では、下記のとおり。

（市場化テスト実施前） － （第2期実施経費試算額）

182,177千円 － 148,060千円 = 34,117千円

削減率 18.73%

(5) 評価

第2期事業においては、従来経費（1か年あたり）と比べ、実施経費が12,073千円増額となっている。これは、役務内容を追加したこと、システム利用者が増加したことによるものと考えられ、これらを第2期実施経費から控除すると、18.73%（34,117千円）の削減となる。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) 人事異動時期において、サービスデスクへの問い合わせが殺到し、回線が繋がりにくくなる懸念が課題としてあった。ユーザ支援サイトのFAQ、マニュアルの充実化、メールによる問合せの促進を図ることで、電話による問い合わせが削減され、ユーザ対応が効率的に行えるようになり、繁忙期においても、SLA目標（当日中対応完了率70%）を維持することができた。
- (2) 問い合わせ対応において、丁寧さや回答の品質、質問に対する回答の遅れといった、担当者による対応のムラが課題としてあった。対応フロー（役務員から統括陣へ当日の進捗報告を実施）を見直し、インシデントクローズに向けた対応方針の協議、優先順位付け、長期継続インシデント解決の検討等を仕組み化することで、担当者による対応のムラを平準化し、一定品質のサービスが提供できるようになった。
- (3) システム障害の発生時等において、省内への周知を速やかに行ってほしいという要望が課題としてあった。ユーザ支援サイトへ、障害発生、復旧見込み、障害復旧等の情報をタイムリーに掲載しユーザへ周知する取組を強化するようにしたことで、サービスデスクへの障害および復旧に関する問い合わせが削減され、業務の効率化を図ることができた。

5 全体的な評価

- (1) 本事業は市場化テストの対象事業として、令和4年3月から令和8年2月までを第2期として現在実施中である。これまで、業務に多大な支障を生じるような運用障害は一度も発生しておらず、業務内容の他、稼働率、問合せに対する当日中の対応完了率、障害管理、システム復旧及び問題管理業務、本業務に係るアンケート調査並びにその結果の基準など一部を除きSLA項目において基準値を満たしており、基準を満たさなかった障害管理については、再発防止策をとるなど対応しており、課題はあるものの概ね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) 経費においては、3項に記載のとおり、増加の要因として、役務内容を追加したこと及びシステム利用者が増加したこと、減少の要因として役務単価の減少があると想定されるため、それらを考慮し比較すると、経費は18.73%（34,117千円）削減されていると考えられる。
- (3) 本調達では、令和3年10月21日に公告し、入札まで50日の公告期間を設けてお

り、競争性を確保できるよう、スケジュールを見直すことによる準備期間の確保、調達仕様書に対しての意見招請実施による業務実施内容の早期開示や事業者から要望があった資料の開示及び早期から多くの事業者とのコミュニケーション実施に取り組み、結果として現行事業者及び他1事業者の2者応札となった。

- (4) 結果として、現行業者と契約することとなったが、現時点では実施要項において設定したサービスの質は概ね確保されており、省OAへのサービスの円滑な提供がなされており、サービスの質は十分であったと評価できる。
- (5) また、本事業は、外部有識者である防衛省デジタル統括アドバイザーからライフサイクルを含めシステム全般にわたるプロジェクト計画の審査を受けており、適切にシステム整備等を行なっていると評価されている。

6 今後の事業

(1) 本事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は2期目となるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- (ア) 実施期間中に受注事業者が業務改善指示等を受けた又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- (イ) 本調達は2者応札であった。要求要件の具体的な詳述等、広く競争が行われるように実施要項及び仕様書の見直しを行い、競争性の確保に努めた。
- (ウ) 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、目標を達成した。

(2) 次期事業の実施

本事業については、必要十分なサービスを確保できており、良好な実施結果を得られている。課題となっていた競争性については、2者応札となり、かつ、入札金額はともに予定価格の範囲内であり、改善されている。次期においても更に、幅広に広報を行い、情報の開示を通じて、応札見込みのある事業者の拡大を図ることについて検討を行い、経費においても、作業の効率化による工数低減について検討し、改善に努めることとしたい。

(別紙)

防衛省中央OAネットワーク・システムの利用に関する満足度アンケート調査結果

1 調査対象

課室担当者を対象に、各年度に利用満足度アンケート調査を実施した。

調査区分	調査期間
令和4年度利用満足度アンケート調査 配布数：347名 回答者数：299名 回収率：86.17%	令和5年2月13日(月) ～令和5年2月28日(火)
令和5年度利用満足度アンケート調査 配布数：632名 回答者数：518名 回収率：81.96%	令和6年3月1日(金) ～令和6年3月26日(火)

2 項目別修正結果(各項目：100点満点)

(1) 令和4年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	各項目の点数
お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。	31.10%	24.75%	26.09%	10.37%	7.69%	70.70点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	38.80%	25.08%	26.76%	6.35%	3.01%	77.46点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	36.91%	24.83%	25.84%	7.72%	4.70%	75.37点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。	50.84%	24.58%	20.54%	2.02%	2.02%	83.64点
					全体の平均点	76.79点

(2) 令和5年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	各項目の点数
お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。	43.44%	27.79%	24.07%	3.72%	0.98%	81.60点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。	45.36%	29.98%	20.12%	4.34%	0.20%	83.16点
回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。	48.24%	28.04%	20.78%	2.55%	0.39%	84.16点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。	61.76%	20.20%	15.29%	2.55%	0.20%	88.12点
					全体の平均点	84.26点

(点数の算出方法)

回答までに要した時間、説明の分かりやすさ、回答・手順の正確性、担当者の対応について、満足100点、ほぼ満足80点、普通60点、やや不満足40点、不満足0点として、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以て防衛省中央OAネットワーク・システムの利用満足度としている。

基準スコア75点以上