

令和6年11月6日  
宮内庁

## 民間競争入札実施事業 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務の実施状況について

### 1 事業の概要

宮内庁ネットワークシステム（以下「宮内庁 NW」という。）の運用管理支援業務については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（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、平成 26 年度から実施している。当該法律の下での本事業の運用は、第 3 期目である。

#### (1) 業務内容

本事業は、宮内庁職員（以下「ユーザ」という。）に対して、宮内庁 NW が有する機能を安定的に供給することを目的とするものであり、その業務内容は次のとおりである。

- ① 運用管理業務
- ② 運用管理手順書等の整備
- ② 資産管理
- ③ データ管理
- ④ ネットワーク管理
- ⑤ ユーザ管理
- ⑥ セキュリティ管理
- ⑦ 障害対応と保守
- ⑧ 性能管理
- ⑨ 個別システム運用管理
- ⑩ 予備機器、消耗品等の管理
- ⑪ 定例会議
- ⑫ 機器等変動に関する支援
- ⑬ 計画停電
- ⑭ ヘルプデスク

#### (2) 契約期間

令和元年 8 月 21 日から令和 6 年 1 月 31 日まで

#### (3) 受託事業者

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

#### (4) 実施状況評価期間

令和 2 年 2 月 1 日から令和 6 年 1 月 31 日まで（48 か月間）

#### (5) 受託事業者決定の経緯

本調達は、総合評価落札方式につき、入札参加者（1 者）から提出された提案書を審査した結果、当庁が定めた要求項目が全て満たされていることを確認した。

入札には当該 1 者が応札し、令和元年 8 月 8 日に開札した結果、予定価格の範

圏内での入札がなされず落札とならなかったため、予算決算及び会計令第99条の2の規定によりエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社を随意契約の予定者とした。

その後、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、令和元年8月21日に契約を締結した。

## 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庁の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
本業務の内容	民間競争入札実施要項「3.3. 本業務の内容」に示す運用管理支援業務を適切に実施すること。	月次及び週次報告による業務内容を確認したところ、運用管理支援業務を適切に実施しているため、サービスの質は確保されている。
本業務の一次回答時間	ユーザからの質問等に対する一次回答時間は1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。 (請負者がユーザに回答した時刻) - (ユーザが請負者に対して質問等した時刻) (ただし、17時45分以降の質問については翌営業日の9時30分までに回答すること。)  要求水準は99%以上とする。	1時間以内の回答率は100%であり、サービスの質は確保されている。
本業務の解決時間	(ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は、2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。 (ユーザの質問等が解決した日時) - (ユーザが請負者に対して質問等した日時) (イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	2営業日以内の解決率は100%であり、サービスの質は確保されている。

障害報告時間	<p>各システム又は外部監視等により検出された民間競争入札実施要項「3.2.1.概要」に示す機器等の障害について、30分以内に当庁担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。</p> <p>(請負者が当庁担当者に報告した時刻) － (障害確認時刻)</p> <p>(ただし、17時45分以降の障害発生については、翌営業日の9時まで報告すること。)</p> <p>要求水準は99%以上とする。</p>	30分以内の報告率は100%であり、サービスの質は確保されている。
障害解決時間	<p>(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。</p> <p>(障害が解決した日時) － (障害確認日時)</p> <p>(イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。</p>	1営業日以内の解決率は100%であり、サービスの質は確保されている。
運用要領・運用計画の遵守	運用要領・運用計画の遵守状況に関して、当庁から指摘された改善要求件数は、0件であること。	改善要求件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

<p>本業務のユーザ利用満足度調査の結果</p>	<p>ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持又は向上すること。</p> <p>① 問合せから回答までに要した時間 ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 ④ 担当者の対応</p> <p>各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で回答させ、各利用者の 4 つの回答平均スコア（100 点満点）を算出する。</p>	<p>令和 2 年度に実施したアンケート調査のスコアは以下に示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は確保されている。</p> <p>【アンケート調査スコア】</p> <p>① 問合せから回答までに要した時間 89.4 点 ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ 90.3 点 ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 90.3 点 ④ 担当者の対応 92.9 点</p> <p>全項目の平均スコア 90.7 点</p> <p>*実施時期：令和 3 年 2 月 24 日～令和 3 年 3 月 10 日 *対象期間： 令和 2 年 4 月 1 日～ 令和 3 年 3 月 31 日 *回収率： 70.1% (115 名/164 名)</p>
--------------------------	---	--

### 3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜き）

(1) 今回の実施経費

令和 2 年 2 月 1 日から令和 6 年 1 月 31 日までの実施経費：84,000,000 円

12 か月相当：84,000,000 円 ÷ 実施期間 48 か月 × 12 か月 = 21,000,000 円…①

(2) 経費削減効果

市場化テスト導入前との削減額等については、以下のとおり。

平成 31 年 4 月 1 日から令和 2 年 1 月 31 日までの経費：11,500,000 円

12 か月相当：11,500,000 円 ÷ 実施期間 10 か月 × 12 か月 = 13,800,000 円…②

削減額：① - ② = 7,200,000 円

削減率：▲約 52.2%

(3) 評価

市場化テスト導入前と比較して、12 か月に換算して約 52.2% (7,200 千円) の経費負担増となった。これは、以下の要因によるものと考えられる。

- ① 従来では導入していなかった以下のセキュリティ機能を新規に導入したため、従来の定常業務に加え、当該機能特有の作業が生じたことから、その運用にかかる経費も増加することとなった。
  - ・特権 ID 管理機能：CyberArc PAS
  - ・ログ収集機能：Exabeam EX3000
  - ・振る舞い検知ログ分析（UEBA）機能：Exabeam EX2000
- ② 従来の運用支援管理事業者へのヒアリングの結果、近年変化する情報通信技術と情報セキュリティの追従による影響により、問い合わせ件数が大幅に増加しており、運用負荷増の主な要因と考えられる。

#### 4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

実施期間中、民間業者からの改善提案として、次のとおり提案、実施された。

##### (1) 作業の自動化

現在の監視内容に加えて、発生頻度の高い事象や継続監視が必要となる障害等は、監視ツールである Zabbix でスクリプトを作り込んでメールでアラートを送信する等、手動での確認作業を削減する。

##### (2) 運用フローの見直し

定常業務において、リモート運用拠点で実施できる作業はタスク分散できるような運用フローを見直す等、情報管理室に配置する作業員の稼働の削減を図る。

##### (3) 庁内ポータルを活用

FAQ の充実を図り、問い合わせヘルプ対応の稼働の削減を図る。

#### 5 全体的な評価

月次及び週次報告等により運用管理支援業務の状況を確認したところ、同業務に起因する、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洩や重大障害により業務に多大な支障が生じる事態は発生しておらず、同業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るために締結したサービスレベルアグリーメント（SLA）の全項目において要求水準を満たしている。

また、請負事業者自らの創意工夫も十分に発揮されており、ヘルプデスク利用者に対するの満足度アンケート調査の結果は基準スコアである 75 点を大きく上回る 90.7 点という高い平均スコアであること、当庁担当に寄せられたクレーム件数も 0 件であることから、当庁運用担当者のみならずユーザからの評価も非常に高い。

このように、民間競争入札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、本事業は、宮内庁 NW が有する機能を安定的に供給するという目的を達成しているものと評価することができる。

#### 6 今後の事業

(1) 本事業への市場化テスト導入は今回が 3 期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中、受託事業者において、運用管理支援業務の遂行に関し、業務改善指示等を受けたことや、業務に係る法令違反行為等はなかった。

- ② 実施状況について、当庁担当のデジタル統括アドバイザーに意見を聴くこととしている。
  - ③ 本事業入札に当たっては、以下の工夫をしたが、応札者が1者となってしまった。
    - (ア)当庁の入札に参加する見込みがある者に対し、できるだけ早期に声を掛け、意見交換を行った。
    - (イ)十分な引継ぎ期間を確保した。
    - (ウ)運用管理責任者が複数配置される場合には、同一の者が全てを満たす必要はなく、運用管理責任者全体で満たせば可とし、実績・資格所持に係る要件の緩和を行った。
    - (エ)運用管理責任者と運用作業員全体で2.2人体制を求めていたものから、1.6人体制に緩和した。
    - (オ)運用作業員の業務従事経験者年数を、5年以上から3年以上に緩和した。
  - 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、全ての項目について 目標を達成していた。
  - ⑤ 経費について、市場化テスト(2期目)と比較すると、セキュリティ対策を行ったため、52.2%の経費負担増となった。
- (2) 本件事業は、第246回官民競争入札監理委員会(令和2年4月22日)における審議の結果、「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」に基づき終了プロセスに移行し、令和元年度に契約した事業をもって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った。
- なお、令和5年10月頃からGSSへ移行した経緯があり、本事業においては、今回の契約を最後に「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務」を終了した。

以上