

令和7年2月14日

独立行政法人経済産業研究所

総務グループ情報システム担当

民間競争入札実施事業

RIETI PC-LANサービスの実施状況について(案)

1 事業の概要

独立行政法人経済産業研究所(以下「RIETI」という。)の第五期RIETI PC-LANサービスの調達(以下「本業務」という。)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)」に基づき、平成28年度から公共サービス改革基本方針に従って民間競争入札を実施している。当該法律の下での事業の運営は、第2期目である。

(1) 業務内容

所内の端末・複合機、ネットワーク、サーバ、データセンタ等の設備機器及びメールやグループウェア等のクラウドサービスを含む総合的な情報システム基盤提供のために必要となる環境構築、運用保守業務を含む包括的なサービス提供を行うものである。

(ア) サービス提供のための環境構築

- ・システム構築作業
- ・ネットワーク環境の整備
- ・システム移行・並行稼働作業
- ・サーバ及びネットワーク機器の移設、および業務アプリケーションの移行作業支援

(イ) サービス提供

- ・ハードウェアの提供
- ・ソフトウェアの提供
- ・パブリッククラウドサービスの提供 (IaaS・SaaS)
- ・新データセンタ設備の提供
- ・ネットワーク回線の提供
- ・研修の実施(移行期間中、運用期間中)
- ・ドキュメントの作成(並行稼働開始前、運用期間中)
- ・システム運用管理業務(RIETI 本部常駐)
- ・ヘルプデスク業務(RIETI 本部常駐)

(ウ) 保守

- ・導入システムのハードウェア保守

- ・導入システムのソフトウェア保守
 - ・パブリッククラウドサービスの保守
- (エ) サービス終了に伴う撤去作業等

(2) 契約期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで(5年間)

(3) 受託事業者

株式会社日立システムズ

(4) 実施状況評価期間

令和3年10月1日から令和6年9月30日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者(2者)から提出された第五期RIETI PC-LANサービスの調達における提案書、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、当所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。

令和3年2月19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)により株式会社日立システムズが落札者となった。

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。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	民間競争入札実施要項「2 (2)ア 業務内容」に示す運用業務について、適切に実施すること。	年次、月次報告による業務内容を確認したところ、運用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。
第五期RIETI PC-LANサービスの稼働率	稼働率は99.9%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。 稼働率(%) = {1 - (1 か月の停止時間) ÷ (1 か月の稼働予定時間)} × 100 (※1 か月の稼働予定時間は計画停電等を除く)	正常稼働率は99.98% 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。	情報漏えいの件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。

システム運用上の 重大障害の件数	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。	重大障害の発生回数は0回であるた め、サービスの質は確保されている。	
1次回答の所要時 間	問合せを受けた時点から、1次回答 を行うまでの所要時間は、4時間以 内であること。	月次報告による業務内容を確認した ところ、一次回答までの所要時間は 平均して1時間以内となっており、サ ービスの質は確保されている。	
サーバ内データの 定時バックアップ	運用スケジュールの中で自動的に 実行される定時バックアップは、定 時バックアップ率として、各月ごとに 100%を維持すること。	定時バックアップは 100%取得され ており、サービスの質は確保されて いる。	
ウイルス情報の把 握	本システムで利用する機器におい て、コンピュータウイルス等に感染し た場合、1時間以内にそのウイルス の詳細について特定すること。	実施期間中にウイルス等に感染した 機器は0台であるため、サービスの 質は確保されている。	
ウイルス定義ファイ ルの更新	ウイルス対策ソフトのウイルス定義フ ァイルについて、ベンダーからのリ リース後48時間以内に適用されてい ること。	実施期間中において、毎日定時に 確認を実施しており、サービスの質 は確保されている。	
SLAの締結	本業務の効率化と品質向上並びに 円滑化を図るため、上記管理指標に 対してSLAを締結する。	上記管理指標に対してのSLAは、契 約書の附属資料の一部として締結し ている。	
ヘルプデスク利用 者アンケート調査 結果	業務開始後、年に1回の割合でヘル プデスク利用者に対して、アンケート を実施(回収率は本部内に定席の 職員等を対象に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。	第五期RIETI PC-LANサービスの の利用に関する満足度 調査のスコ アは令和3年度 :77点、令和4年 度:89点、令和5年度:86点であり、 サービスの質は確保されている(詳 細は別紙)。	
区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度
アンケート実施時期	令和4年3月-5月	令和5年3月-5月	令和6年3月-5月
回答者数	97名	72名	98名
回収率	100%	75%	95%
スコア	77点	89点	86点

3 実施経費の状況及び評価

(1)実施経費

実施経費(市場化テスト第2期 令和3年10月から令和8年3月まで) ※支払いは54ヶ月
月額11,009,250円(税抜)

(2)経費削減効果

市場化テスト実施前との比較

市場化テスト実施前経費(平成23年9月から平成28年3月まで) ※支払いは55ヶ月
月額5,679,240円(税抜)

(市場化テスト実施前経費)－(実施経費)

=5,679,240円－11,009,250円

=△5,330,010円 (93.9%増)

(3)評価

本業務は市場化テスト第2期であり、市場化テスト実施前(平成23年度)当時からは技術動向や対策すべきセキュリティの内容など大きく異なっている。このため実施経費については、市場化テスト実施前との比較した場合、月額で5,330,010円(93.3%)の増額となっている。

増額の要因は、以下のとおりである。

- ①「クラウド・バイ・デフォルト原則」に沿いPC-LANサービスの基盤をIaaSに移行する仕様を採用したこと、また調達・運用の効率化とセキュリティ対策向上のため複数のシステム基盤を統合したことにより、設計・構築・テスト・移行に係る費用が増加している。
- ②「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」に準拠しセキュリティ機能を向上するため必要なメール誤送信対策やウェブ改ざん検知・多要素認証等のクラウドサービス(SaaS)およびソフトウェアについて新たに追加した。
- ③ 本業務調達期間に発生したコロナ禍やオリンピック・パラリンピック開催期間のテレワーク需要に対応するためのリモート接続・セキュリティ強化・回線強化が必要となり、その費用が増加している。またコロナ禍での行動制限によりWeb会議への対応が必須となったが、市場化テスト実施前に導入していたGoogle Workspace(旧Google Apps)に含まれるMeetは、関連省庁では利用が出来ない場合があるため広く利用可能なMicrosoft Teamsを含むMicrosoft365への移行をすることとした。その設計・構築・テスト・移行に係る費用が増加している。
- ④ 所内に常駐するヘルプデスク要員を配置した。

① について、市場化テスト実施前および市場化テスト第1期には独立した基盤にて運用していた業務システム3件の本業務のIaaSに統合する以前に要していた費用は下表のとおり。

対象システム	費用(月額)
CM(コンテンツ管理システム)	800,947円
研究調整情報管理システム	6,789円
会計システム	711,110円
小計	1,518,846円(A)

②～④にかかる費用は以下のとおり。

対象システム	費用(月額)
セキュリティ対策(新規追加機能のみ)	3,044,150円
運用・保守(ヘルプデスク要員)	1,045,422円
小計	4,089,572円(B)

市場化テスト実施前から新たに追加された機能等に係る費用(A) + (B)

=5,608,418円(C)

本業務の実施経費から(C)を除いた経費との比較をした場合、

(市場化テスト実施前経費) - ((実施経費) - (C))

=5,679,240円 - 5,400,832円

=278,408円 (削減率4.9%)

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から報告される業務報告書等において、運用・保守の品質向上、セキュリティ対策の強化の観点から随時改善提案がなされ、実施されている。

(1) 運用に関する改善提案

- 運用・保守の実施報告定例会については、調達仕様書において月次・年次での開催を求めたが、今回新規に参入した事業者である事からRIETI業務や課題の把握・早期解決のため週次での開催の提案があった。またMicrosoft TeamsでのTodo機能等活用の提案により、ヘルプデスク業務の進捗の把握やRIETI情報システム担当との綿密な連携が可能となった。
- OneDriveの活用によりPC内データのバックアップを保存する事で、端末故障時の工数の低減を実現した。

(2) セキュリティの強化

- 最新のセキュリティ動向を注視し、新たな脆弱性情報や攻撃手法などの情報を収集するなどし、

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いる。第二GSOCから提供される脅威情報についても、原則即日対応とログの確認及びブロックを実施している。

- セキュリティ強化の一環としてゼロトラスト化を図り、メールやインターネット閲覧におけるホワイトリスト運用を導入した。誤検知、過検知が発生してもヘルプデスク要員が営業時間帯であれば即時対応するため、利用者からの不満はほとんど出ていない。

5 全体的な評価

本業務は、市場化テストの対象事業として、令和3年度から令和6年度までを第2期として実施した。

「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、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	契約監視委員会を設置している。	○
③ 入札に当たって、競争性が確保されていたか。	二者から応札があった。	○
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。	効果をあげている。	○

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については、監事及び外部有識者(大学教授、弁護士等)で構成された「契約監視委員会」を設置し、契約の点検・見直し等を行っているため、この枠組みの中で実施状況等についてチェックを受ける体制を整備している。

③の基準については、契約状況等の推移に記載のとおり、広く競争性を確保できるようスケジュール、仕様書要件の緩和、参入促進等の工夫に取り組んだことにより、2者応札となった。

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。

⑤の基準については、政府方針やコロナ禍による外的要因に依拠する必要性に対処するため追加した機能により費用が増加したものであるが、市場化テスト実施前から新たに追加した機能を除いた費用で比較した場合には、4.9%の削減となっている。

このように、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、RIETI PC-LANサービスの構築及び運用管理業務は、経済産業研究所における研究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

上記結果から総合的に判断して良好な結果が得られていることから、「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」(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)に基づき、市場化テストを終了し、RIETIの責任において実施することとしたい。

本事業の対象業務は引き続きRIETIにおいて実施することとしているため、終了プロセス後も、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、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行う。

以上

第五期RIETI PC-LANサービスの利用に関する満足度アンケート調査結果

1. 調査対象者

RIETI PC-LAN 使用者を対象に、各年度にヘルプデスク利用者アンケート調査結果を実施した。
令和3年度は10月より運用を開始しているため集計期間は10月～3月を対象としている。

調査区分	集計期間 (実施期間)
令和3年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数：97名 回収率：100%(全体 97名)	令和3年度10月1日～3月31日 (令和4年3月1日～5月31日)
令和4年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数：72名 回収率：75%(全体 96名)	令和4年度4月1日～3月31日 (令和5年3月1日～5月31日)
令和5年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数：93名 回収率：95%(全体 98名)	令和5年度4月1日～3月31日 (令和6年3月1日～5月31日)

2. 項目別集計結果

(1) 令和3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	不満	各項目の点数
問い合わせ開始から回答 までに要した時間	39%	10%	51%	0%	0%	77.7点
回答内容又は手順にお ける説明の分かりやすさ	34%	13%	53%	0%	0%	76.2点
回答内容又は手順にお ける結果の正確性	31%	13%	58%	1%	0%	76.8点
担当者の対応(言葉遣い、 親切さ、丁寧さ等)	38%	10%	52%	0%	0%	77.3点
					全体の 平均点	77.0点

(2) 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	不満	各項目の点数
問い合わせ開始から回答 までに要した時間	58%	29%	13%	0%	0%	88.9点
回答内容又は手順にお ける説明の分かりやすさ	55%	31%	11%	1%	0%	87.5点
回答内容又は手順にお ける結果の正確性	51%	31%	18%	0%	0%	87.2点
担当者の対応(言葉遣い、 親切さ、丁寧さ等)	61%	29%	9%	1%	0%	92.5点
					全体の 平均点	89.0点

(3) 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	不満	各項目の点数
問い合わせ開始から回答までに要した時間	57%	27%	5%	1%	0%	88.0点
回答内容又は手順における説明の分かりやすさ	56%	23%	18%	3%	0%	86.2点
回答内容又は手順における結果の正確性	46%	25%	25%	4%	0%	82.6点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	62%	18%	18%	2%	0%	87.7点
					全体の平均点	86.1点

（スコアの算出方法）

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 点やほぼ満足 80 点、普通 60 点、やや不満 40 点、不満 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 RIETI PC-LAN の利用満足度としている。