

令和 7 年 10 月 31 日
(独) 都市再生機構

民間競争入札実施事業
独立行政法人都市再生機構 UR-NET の運用支援等に関する業務の実施状況

1. 事業の概要

「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 4 年度から UR-NET の運用支援等業務を実施している。

(1) 事業内容

役職員等が当機構業務を遂行するための業務資料の収集、作成、共有及び交換を行う UR-NET システムの運用支援業務、周辺システムとの連携等の運用支援業務及びヘルプデスク業務全般。

(2) 契約期間

令和 4 年 10 月 21 日から令和 9 年 2 月 28 日

(3) 受託事業者

株式会社日立社会情報サービス

(4) 実施状況評価期間

令和 4 年 10 月 21 日から令和 7 年 8 月 31 日

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 4 者から提出された技術提案書について審査した結果、必須審査項目評価基準について満たしていることを確認した。

入札価格については、令和 4 年 10 月 11 日に開札した結果、総合評価落札方式(加算方式)により株式会社日立社会情報サービスを落札者として決定した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

UR-NE Tの運用支援等業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）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評価は以下のとおり。

評価事項		測定指標	評価
業務内容		「（独）都市再生機構UR-NE Tの運用支援等に関する業務 調達仕様書」に示す業務を適切に実施すること。	月次報告により業務内容を確認したところ、運用支援等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。
サービスレベルアグリーメント (SLA)	問合せの回答率（月平均回答率）	利用者からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ。）に対する24時間以内の回答率が90%以上（月平均）であること。回答率は以下の計算式による。なお、24時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者等からの問合せに対し、24時間以内（問合せから24時間後が業務日でない場合にあっては、翌業務日の当該24時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。 $\text{回答率(\%)} = (\text{一月あたりの24時間以内の回答数}) \div (\text{一月あたりの問合せ数}) \times 100$	月次報告により業務内容を確認したところ、利用者からの問合せに対する24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。
	障害対応時間	①利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から15分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を当機構の指示する職員（以下、「監督職員」という。）に報告すること。	月次報告により業務内容を確認したところ、障害が検出されてから15分以内に一時切り分けを行った上で、その切り分けた結果を監督職員に報告した件数の割合は99.5%であり、サービスの質は確保されている。

評価事項		測定指標	評価
サービスレベルアグリーメント (SLA)	障害対応時間	②機器等の障害について、機器等調達事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から15分以内に連絡すること。また、機器調達事業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。	月次報告により業務内容を確認したところ、一時切り分けから15分以内に機器等調達事業者へ連絡及び監督職員へ報告した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。
		③本SLAについては、通常業務時間内に発生した障害をSLAの測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記①及び②の対応は実施すること。なお、通常業務時間外に機器等調達事業者に指示・支援を仰ぐ場合とは、サーバの障害により当機構の業務に支障が生じるなど、監督職員が緊急と判断する事態が発生した場合である。	左記の通り、通常業務時間内に発生した障害をSLAの測定対象としている。
	作業遅延の件数	監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、「0件」であること。対象となる作業を以下に示す。 なお、所定の期間は、監督職員と請負者の間で協議のうえ定める。 ① セキュリティ対策管理業務に定める作業 ② サーバシステム等稼働維持に定める作業	月次報告により業務内容を確認したところ、監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

評価事項		測定指標	評価
サービスレベルアグリーメント (SLA)	ヘルプデスク 業務利用者満足度調査	本業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、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）を維持すること。 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わかりやすさ ③ 回答又は手順に対する結果の正確性 ④ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等） 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）で採点し、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100点満点）を算出する。	利用者満足度調査の平均スコアは、令和5年度78.7点、令和6年度80.3点と、それぞれ基準スコア(75点)を上回っており、サービスの質は確保されている。（別紙参照）
	セキュリティ上の重大障害件数	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。	月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当する情報漏えいの件数は0件であり、サービスの質は確保されている。
	UR-NET運用上の重大障害件数	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、当機構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。	月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当する重大障害の件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

3. 実施経費の状況及び評価

※金額はすべて税抜き

(1) 市場化テスト導入前の実施経費（平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月）

月あたり 4,681,854 円
年あたり 56,182,248 円

(2) 市場化テスト導入後の実施経費（令和 4 年 10 月～令和 9 年 2 月）

月あたり 9,612,518 円
年あたり 115,350,214 円

(3) 市場化テスト導入後の実施経費（業務範囲を導入前と同一とした場合）

下記の点で、市場化テスト導入前後で業務範囲が異なり、増となっている。

- ① 平成 29 年のシステム更改において、サーバ台数の増加に伴う監視対象機器の増加と、SSO 認証機能、不正接続遮断機能、不正通信監視サービス等の新機能追加による運用業務量の増加に伴い、実施経費が増加している。
- ② 令和 4 年のシステム更改において、職員用ノート型クライアント PC を仮想 PC 化し、オフィススイート及びグループウェアを刷新してオンプレミス環境から SaaS 環境に移行するなど、システム環境が刷新されたことにより、
 - M365 に移行したことに伴う業務量の増加
 - ・ 認証機能が複雑化、監視先が増加
 - ・ 障害時の切り分けに必要な確認先が増加
 - セキュリティ対策の強化に伴う業務量の増加
 - ・ 高度化するサイバー攻撃への対処として、セキュリティ対策を強化したことにより連携先が増加などにより、実施経費が増加している。

そのため、業務範囲を導入前と同一とした場合の経費は、以下のとおりとなる。

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{(導入後の実施経費)} - \text{(①による増)} - \text{(②による増)} \\ 115,350,214 \text{ 円} - 33,396,854 \text{ 円} - 27,481,727 \text{ 円} = \underline{54,471,633 \text{ 円}} \end{array} \right\}$$

(4) 評価

市場化テスト導入前 (1) と、導入後 (2) を単純比較すると、年間の実施経費は、+59,167,966 円増加している。

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{(導入後の実施経費)} - \text{(導入前の実施経費)} \\ 115,350,214 \text{ 円} - 56,182,248 \text{ 円} = \underline{+59,167,966 \text{ 円}} \end{array} \right\}$$

これは、(3) に記載している各要因により差異が生じているところである。そこで、市場化テスト導入前後で同一の業務範囲とした場合の (1) と (3) を比較すると、次表のとおり、実施経費は、減少しているところである。この理由としては、4 者応札となるなど競争性の

確保によるもののほか、受注民間事業者による以下のような取組による業務効率化が図られたものであると考えられる。

- ・受注者内で独自ツールを利用することによる作業実施の円滑化、スケジュールの視覚化、対応状況の確認連絡の効率化
- ・受注者が保有するテンプレートやフォーマットを活用することによる運用の効率化
- ・問題点やヒヤリハットの内容が常時フィードバックされ、適宜改善が行われる仕組みを整えたこと

No		経費（年間）
①	市場化テスト導入前 … (1)	56,182,248 円
②	市場化テスト導入後 … (3)	54,471,633 円
③	経費の増減 (②－①)	▲1,710,615 円
④	増加率 (③÷①)	▲3.0%

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 利便性の向上

ア. ヘルプデスクアンケートの回答者数の増加

市場化テスト導入前では、ヘルプデスクにおけるアンケートの回収率が悪かったため、回答期間の見直しやポップアップによる周知などの改善策を実施したところ、回答者数が増加し、より多くのユーザの意見を収集できるようになった。

イ. ヘルプデスクへの連絡方法の改善

ヘルプデスクのアンケートにおいて、「人事異動時期にヘルプデスクへの電話が繋がらない」という意見が多く挙がっていた。

その課題に対して、社内ポータルサイトに電話番号だけではなくメールアドレスを記載し、よくある問い合わせごとにメールの雛形を社内ポータルサイトに掲載するなど問い合わせ方法を多様化した結果、連絡が取れないといったユーザの不満を解消することに繋がった。

ウ. FAQ サイトの検索性の向上

ヘルプデスク業務の一環として提供している社内 FAQ サイトにおいて、ユーザの検索行動や電話問合せにおける質問の頻出ワードを分析し、検索キーワードを適宜追加更新して、検索結果を導出しやすくした。また、新システム導入にあたって、新システムに対する疑問点を新しい FAQ として積極的に項目追加した。

その結果、アンケートでも FAQ サイトに関する不満が減少しており、FAQ サイトの検索性向上に繋がっている。

(2) 運用の効率化

ア. インシデント対応訓練の実施

インシデント発生時の対応についての実地訓練を年に 1 回実施しており、毎回異なる障害事象を想定し、各関係者への連絡訓練や対応フロー・対応手順等の再確認を実施している。

また、インシデント対応においても訓練実施結果を踏まえて毎年継続的に改善を図っている。

5. 全体的な評価

本事業は市場化テストの対象事業として、令和4年10月から令和9年2月まで実施中である。これまでの業務全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に、受託事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 入札の実施状況については契約監視委員会で審議を受け、毎月の実施状況についてはCIO補佐官（外部有識者に委嘱）に確認を受けている。
- ③ 本業務の入札については、4者からの応札があり競争性は確保されていた。
- 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。
- ⑤ 実施経費について、市場化テスト導入前と今回とを比較し、約3%の経費削減効果があった。

6. 今後の事業

上記のとおり、全体的に良好な実施結果を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）に基づき、市場化テストを終了し、（独）都市再生機構の責任において実施することとした。

ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

1. 調査対象者

年に1回、機構本支社内勤務職員に対してアンケート調査を実施

2. 集計結果

(1) 令和5年度（全回答数：5,267名）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平均点
問合せから回答までに要した時間	25%	33%	28%	10%	4%	72.1点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	33%	37%	24%	4%	2%	79.0点
回答又は手順に対する結果の正確性	35%	39%	21%	4%	2%	80.2点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	44%	33%	20%	2%	1%	83.7点
全体平均						78.7点

(2) 令和6年度（全回答数：5,278名）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	平均点
問合せから回答までに要した時間	27%	33%	30%	8%	3%	73.7点
回答又は手順に対する説明のわかりやすさ	37%	39%	20%	3%	1%	81.2点
回答又は手順に対する結果の正確性	39%	37%	19%	3%	1%	82.6点
担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)	47%	33%	18%	2%	1%	84.6点
全体平均						80.3点

※満足度の平均点は、以下の配点表に基づき算出したもの。

満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
100点	80点	60点	40点	0点