

平成 29 年 2 月 10 日

内 閣 府

民間競争入札実施事業

「内閣府 LAN（共通システム）における運用管理業務」の実施状況について（案）

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、平成 26 年度から内閣府 LAN（共通システム）における運用管理業務を実施している。

(1) 業務内容

- (ア) 運用設計
- (イ) ネットワーク管理業務
- (ウ) サーバ管理業務
- (エ) 行政端末管理業務
- (オ) 機器等管理業務
- (カ) ストレージ管理業務
- (キ) ヘルプデスク業務
- (ク) アカウント管理業務
- (ケ) 情報セキュリティ対策業務
- (コ) 人事異動・組織改編に伴う業務
- (サ) ドキュメント維持管理業務
- (シ) 定期報告業務
- (ス) 定例会議業務
- (セ) 障害対応業務
- (ソ) システム更新管理業務
- (タ) 標的型攻撃対策業務
- (チ) ネットワークシステム運用に係る教育の運用支援業務
- (ツ) 内閣府サイバーセキュリティ・情報化推進室支援業務
- (テ) 部局の新規追加及び改修等部局ホームページ担当者向け支援業務
- (ト) 部局ホームページ関連事業者向け支援業務
- (ナ) ウェブサイト追加時対応業務
- (ニ) ウェブサイト運用に係る運用支援業務
- (ヌ) コンテンツ更新時等対応業務
- (ネ) Web システム運用に係る教育の運用支援業務
- (ノ) サービスレベルアグリーメント（SLA）管理業務
- (ハ) 運用業務実績の報告業務
- (ヒ) ヘルプデスク利用者アンケート調査の実施

- (7) システム満足度調査支援業務
- (8) その他の運用管理業務

(2) 契約期間

平成 27 年 1 月 1 日から平成 30 年 12 月 31 日まで

(3) 受託事業者

株式会社富士通エフサス

(4) 実施状況評価期間

平成 27 年 1 月 1 日から平成 28 年 12 月 31 日まで

※内閣府 LAN の更改を平成 31 年 1 月に予定しており、その仕様書の意見招請を平成 29 年 9 月頃に予定している。仕様の作成に当たっては、コスト削減等の観点から調達単位の見直しを検討しているため、本事業の実施状況評価を前倒ししている。

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 2 者（株式会社富士通エフサス、東芝 IT サービス株式会社）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を全て満たしていることを確認した。

入札価格については、平成 26 年 10 月 8 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（加算方式）により株式会社富士通エフサ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

内閣府 LAN（共通システム）の運用管理業務における民間競争入札実施要項（平成 26 年 7 月。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
業務の内容	民間競争入札実施要項「2（1）ウ 運用管理業務の内容」に示す運用管理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。
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 回の割合で職員に対して、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）を維持すること。	ヘルプデスク利用者満足度調査のスコアは平成 27 年度、平成 28 年度とも基準スコア（75 点）を上回っており、サービスの質は確保されている。 (詳細は別紙)

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)	運用・保守要領の遵守 【クレーム件数】 ・重大なクレーム：四半期に1回以下 ・軽微なクレーム：月1回以下 ※重大なクレームとは、長時間のシステム停止等、業務に多大な影響を与えるものをさす。 ※軽微なクレームとは、業務には影響がないが、運用保守要領違反が基となるものをさす。	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・重大なクレーム：0回 ・軽微なクレーム：0回
	不正アクセス・検知報告時間 【担当者が不正アクセス・検知の事象を確認した場合等に第一報を入れるまでに要する時間】 ・60分以内	他の契約に移管。 ※1
	不審メールアドレスブロック時間 【担当者が連絡を受けてから、メールアドレスのブロックを行うまでの時間】 ・ブロック作業時間(最大) 120分以内 ※警戒値 最大60分以上	平成27年2月2日に1件保証値を超過しているが、改善策を提示し、対策を講じた。 ※2 その後、改善策の実施効果を実施の月より3か月間、1か月ごとの達成情報とともに報告し、サービスの質は確保されている。 ・ブロック作業時間(最大) 216分 (平成27年1~12月) ・ブロック作業時間(最大) 49分 (平成28年1~12月) なお、ブロック件数は以下のとおりとなっており、そのうち保障値を超過したのは当該1件のみ。 ・1,079件 (平成27年1~12月) ・1,717件 (平成28年1~12月)
	セキュリティパッチ更新頻度 【MSセキュリティパッチ適用までの期間】 ・MSセキュリティパッチ公開後1週間以内	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・MSセキュリティパッチは公開後1週間以内に適用している。

評価事項	測定指標	評価
	ウイルス定義ファイル更新確認頻度 【更新確認頻度】 ・2回／日	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・ウイルス定義ファイル更新確認を1日2回以上実施している。
	障害報告時間 【担当者が事象を確認してから第一報までの時間】 ・「障害の確認時刻」「第一報の報告実施時刻」の差を集計 ・60分以内	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・最大40分（平成27年1～12月） ・最大10分（平成28年1～12月）
	死活監視頻度 【死活監視の頻度】 ・1日1回以上	他の契約に移管。* ³
	物理資源監視頻度 【CPU能力やハードディスク容量等の物理資源状況の監視頻度】 ・1日1回以上	他の契約に移管。* ⁴
	問合せ平均回答時間 【問合せの受付から問合せ者へ一次回答するまでに要する時間または各事業者へ回送するまでに要する時間】 ・「受付日時」「一次回答日時」の差を集計、または「受付日時」「回送日時」の差を集計 ・平均30分以内	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・平均21分（平成27年1～12月） ・平均14分（平成28年1～12月）
	アカウント手続き時間 【各種アカウント申請の受領から作業完了を申請者に報告するまでに要する時間】 ・「申請日」「申請者への報告日」の差を集計 ・3営業日以内	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・アカウント手続きは3営業日以内に作業を完了し申請者に報告している。
	構成情報監視回数 【構成情報の監視回数】 ・月1回以上	実績は以下となり、サービスの質は確保されている。 ・構成情報監視を月1回以上実施している。

評価事項	測定指標	評価
セキュリティ上の重大障害件数	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の件数は0件であること。	セキュリティ上の重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

- ※1 内閣府が不正アクセスの検知報告を受けるまでの時間は、運用管理事業者を経由するよりも機器等で監視を行っている LAN 事業者及び Web 事業者からの直接報告を受けた方が早いため、LAN 事業者及び Web 事業者の SLA へ移管。
- ※2 警戒値の 60 分毎に作業漏れがないか確認作業を追加。運用管理事業者で担当毎に作業を固定化していたが、作業手順の整理、横展開を図り、業務が集中した際には他の担当も同業務を行えるようにした。
- ※3 コマンド入力やバッチ処理等による死活監視を想定していたが、LAN 事業者が実施する専用の運用ツールでの監視の方が、正確かつ迅速であり、常時監視及び勤務時間外での監視も可能なため、LAN 事業者の SLA へ移管。
- ※4 コマンド入力やバッチ処理等による死活監視を想定していたが、LAN 事業者及び Web 事業者が実施する専用の運用ツールでの監視の方が、正確かつ迅速であり、常時監視及び勤務時間外での監視も可能なため、LAN 事業者及び Web 事業者の SLA へ移管。

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

(1) 実施経費

平成 27 年 1 月から平成 30 年 12 月までの実施経費：379,200 千円

1 か年（12 か月）相当：94,800 千円・・・①

(2) 経費削減効果

市場化テスト導入前

平成 23 年 1 月から平成 26 年 12 月までの実施経費：541,388 千円

1 か年（12 か月相当）：135,347 千円・・・②

削減額（1 か年（12 か月相当））：②－①＝40,547 千円

削減率：△30.0%

今回の運用管理業務に該当する金額は、単年度当たり、LAN 関係調達 93,435,000 円、Web 関係調達 24,525,000 円、WAN 関係調達 1,200,000 円及び派遣業務 16,186,192 円の 135,346,192 円。

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、1 か年（12 か月相当）で約 30.0%（40,547 千円）の経費削減効果があった。

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

- ・ 貸出用行政端末の貸出し等に係る他事業者との役割分担を見直し、申請受付及び貸出スケジュール管理を一元化することにより、貸出用行政端末の効率的な運用を図った。
- ・ 職員から閲覧されることが多い掲示板の FAQ へのリンクを、各組織の掲示板トップ及びヘルプデスクからのメール署名に記載することで、掲示板の FAQ へのアクセス数が向上し、職員の業務効率化が図られた。

(2) セキュリティ対策の強化

- ・ 不審メール受信時の対応について、対応手順の見直しを行ったことで、業務の効率化及び脅威レベルが顕在化し、セキュリティ強化が図られた。
- ・ 不審メール受信時の対応について、利用者向けに分かりやすい案内が必要なことから、掲示板の「ウイルス対策」ページの修正を行い、セキュリティ強化を図った。
- ・ 許可されていない USB デバイスを利用しようとした職員に対し、毎月注意喚起メールを個別に送付することにより、職員のセキュリティ意識の向上を図り、セキュリティ強化に努めた。

(3) 運用の効率化

- ・ 不審メールについて、受信拒否リストによるブロック作業を一元化することにより、対応時間を短縮し、セキュリティ強化を図った。
- ・ 内閣府ホームページの掲載作業状況について、集計作業を自動化することで作業時間を短縮した。また、内閣府ホームページのリンク切れ、メールアドレス掲載等のチェック作業を行い、内閣府ホームページの品質向上及びセキュリティ強化を図った。
効率化前：2 時間 30 分/1 週間分 → 効率化後：5 分/1 週間分

5. 全体的な評価

平成 27 年 1 月から実施している本事業であるが、ヘルプデスク利用者に対する満足度のアンケート調査を実施したところ、業務 2 年目には基準スコアの 75 点を大きく上回る平均 85 点に達していた。項目別集計結果では、問い合わせ対応の項目について、「満足」または「やや満足」とする回答が 75%、「普通」とする回答とあわせると 90%を占めていることから、公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

また、報告書等により運用状況を確認したところ、本業務に起因する、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えい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、本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、締結したサービスレベルアグリーメント (SLA) の保証値を満たしている。

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、内閣府 LAN (共通システム) における運用管理業務は、内閣府 LAN (共通システム) の運用に係る業務の確実な実施及びシステムの利用者への安定的なサービスの供給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

(1) 事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に民間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 当府には、外部有識者で構成された「入札等監視委員会」という、入札及び契約の点検・見直し等を行う委員会が既設されており、本委員会の枠組みの中で実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 本事業入札においては、2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 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約 30.0%の経費削減効果があった。

(2) 次期事業の実施

以上のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、次期事業においては、「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視委員会決定）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

1. 調査対象者

i. ユーザサポート業務

平成27年（平成27年1月～9月） 1,145人

平成28年（平成28年1月～9月） 993人

ii. 共通Webシステムのヘルプデスク業務

平成27年（平成27年1月～9月） 134人

平成28年（平成28年1月～9月） 178人

2. 項目別集計結果（各項目：100点満点）

(1) 平成27年調査結果

i. ユーザサポート業務

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
対応の迅速さ…①	53.6%	17.9%	24.9%	2.2%	1.4%	83.7点
対応の丁寧さ…②	56.0%	16.7%	24.4%	2.2%	0.7%	84.9点
対応の的確さ…③	53.6%	17.7%	22.5%	4.5%	1.7%	83.1点
					全体の平均点 …④	83.9点

ii. 共通Webシステムのヘルプデスク業務

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
対応の迅速さ…①	50.0%	26.5%	23.5%	0.0%	0.0%	85.3点
対応の丁寧さ…②	50.0%	14.7%	35.3%	0.0%	0.0%	82.9点
対応の的確さ…③	52.9%	14.7%	32.4%	0.0%	0.0%	84.1点
					全体の平均点 …④	84.1点

(2) 平成28年調査結果

i. ユーザサポート業務

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
対応の迅速さ…①	61.6%	14.9%	21.7%	1.6%	0.3%	87.2点
対応の丁寧さ…②	62.9%	15.7%	20.4%	1.0%	0.0%	88.1点
対応の的確さ…③	60.8%	16.7%	20.6%	1.8%	0.0%	87.3点
					全体の平均点…④	87.5点

ii. 共通Webシステムのヘルプデスク業務

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
対応の迅速さ…①	65.9%	13.6%	18.2%	2.3%	0.0%	88.6点
対応の丁寧さ…②	63.6%	13.6%	18.2%	2.3%	2.3%	86.4点
対応の的確さ…③	50.0%	22.7%	20.5%	2.3%	4.5%	81.4点
					全体の平均点…④	85.5点

(スコアの算出方法)

年に1回の割合で職員に対して、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）を維持すること。

- ・ 問合せから回答までに要した時間…①
- ・ 回答または手順に対する説明の分かりやすさ…②
- ・ 回答または手順に対する結果の正確性…③
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）…④

各質問とも、「満足」（100点）、「やや満足」（80点）、「普通」（60点）、「やや不満」（40点）、「不満」（0点）で採点し、4項目それぞれの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。

なお、担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）は、他の3項目の総合的な判断項目のため、3項目の平均点をもってスコアを算出している。