

民間競争入札実施事業
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務における
民間競争入札事業の実施状況について

1. 事業の概要

国立研究開発法人 産業技術総合研究所（以下「産総研」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成24年7月20日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務」（以下「本業務」という。）について、平成30年度から公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を実施している。当該法律での事業の運営は、第1期目である。

(1) 業務の内容

つくばセンターを本部とし、全国11カ所の研究拠点における、情報ネットワークシステムの安定稼働、ユーザの円滑な情報ネットワークシステムの利用、情報セキュリティの向上を目的とした運用管理業務と、産総研の役職員等の対応窓口となるヘルプデスク業務や、ユーザ支援業務を行うものである。

- ・ ヘルプデスク業務
 - ・ パソコンの利用支援
 - ・ 質問・障害受付業務
- ・ ユーザ支援
 - ・ パソコン・ソフトウェアの貸与業務
 - ・ パソコンの利用支援
 - ・ 質問・障害受付業務
 - ・ ネットワーク関連申請・管理
- ・ CSIRT業務
 - ・ セキュリティインシデント発生時の対応
- ・ システム運用管理業務
 - ・ 所内システムの維持管理、稼働状況管理
 - ・ 所内システムのリソースやトラフィックの状況の監視、異常の検知
 - ・ 所内システムのハードウェア及びソフトウェアの管理

(2) 業務期間

平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日（5年間）

(3) 受託事業者

ネットワンシステムズ株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成30年4月1日 ～ 令和4年3月31日（4年間）

(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「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務」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、産総研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。

入札価格については、平成30年1月10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）によりネットワンシステムズ株式会社が落札者となった。

その他、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、平成30年1月31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産総研の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	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。
運用実績の評価（サービスレベルアグリーメント）	民間競争入札実施要項「2(2)イ 情報システムの稼働率」に示す稼働率について、達成すること。 業務実施時間内稼働率は99.98%以上、業務実施時間外稼働率は99.5%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・計画作業等を除く)	月次報告により業務内容を確認したところ、定められた稼働率は達成しているため、サービスの質は確保されている。

<p>障害対応時間</p>	<p>民間競争入札実施要項「2(2)ウ 障害対応時間」に示す項目について、達成すること。</p> <p>(ア)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30分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を産総研担当者に報告すること。</p> <p>(イ)機器等の障害について、保守事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から30分以内に連絡すること。また、保守事業者への連絡及び回答結果を産総研担当者に報告すること。</p> <p>(ウ)本対応については、通常業務時間内に発生した障害を測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記(ア)及び(イ)の対応は実施することとするが、対応時間については公共交通機関の影響等により対応時間内にて対応が困難な場合は産総研担当者と協議の上決定するものとする。</p>	<p>月次報告により業務内容を確認したところ、定められた時間内に対応しているため、サービスの質は確保されている。</p>
<p>作業遅延の件数</p>	<p>民間競争入札実施要項「2(2)エ 作業遅延の件数」に示す項目について、達成すること。</p> <p>産総研担当者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、産総研担当者と請負者の間で協議のうえ定める。</p> <p>(ア)情報ネットワークシステム運用管理業務に定める作業</p> <p>(イ)ユーザ支援業務に定める作業</p>	<p>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1件であった。発生後の業務の改善は速やかに行われており、サービスの質は確保されている。</p>
<p>ヘルプデスク満足度</p>	<p>民間競争入札実施要項「2(2)オ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果」に示す項目について、達成すること。</p> <p>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、次の項目の満足度についてアンケートを実施(回収率は50%以上)し、その結果の基準スコア(6</p>	<p>ヘルプデスク満足度調査については、毎年度の評価は高く平均スコアは、</p> <p>平成30年度 89.3点 令和元年度 90.3点 令和2年度 87.8点</p>

	<p>0点以上) を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせから回答までに要した時間 ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ・ 回答又は手順に対する結果の正確性 ・ 担当者の対応 (言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) <p>各質問とも、「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、各利用者の 4 つの回答の平均スコア (100 点満点) を算出する。</p>	<p>と基準スコア(60 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)</p>
セキュリティ上の重大障害件数	<p>民間競争入札実施要項「2(2) カ セキュリティ上の重大障害件数」に示す項目について、達成すること。</p> <p>個人情報、機密性の高い情報ネットワークシステム等の情報、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。</p>	<p>月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当するセキュリティ上の重大障害件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。</p>
情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数	<p>民間競争入札実施要項「2(2) キ 情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数」に示す項目について、達成すること。</p> <p>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。</p>	<p>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ネットワークシステム運用上の重大障害件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。</p>

	<p>職員からの問合せ(ヘルプデスク業務のみ)に対する回答率</p>	<p>民間競争入札実施要項「2(2)ク 当日中の回答率」に示す項目について、達成すること。</p> <p>職員からの問合せ(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、業務実施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時間後が業務実施日でない場合にあつては、翌業務実施日の当該24時間後に相当する時刻まで)に回答することをいう。</p> <p>回答率(%)= (一月あたりの24時間以内の回答数) ÷ (一月あたりの問合せ数) × 100</p>	<p>月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当する職員からの問合せ(ヘルプデスク業務のみ)に対する回答率は90%以上(月平均)であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>ウイルスの隔離</p>	<p>民間競争入札実施要項「2(2)ケ ウイルスの隔離」に示す項目について、達成すること。</p> <p>情報ネットワーク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、業務実施時間内は30分以内、業務実施時間外は3時間以内に隔離すること。ただし産総研セキュリティ担当職員と連絡がつかない場合はその限りではない。</p>	<p>月次報告により業務内容を確認したところ、左記に該当するウイルスの隔離の項目を満たしているため、サービスの質は確保されている。</p>
<p>サービスレベルアグリーメント (Service Level Agreement) の締結</p>	<p>民間競争入札実施要項「2(2)コ サービスレベルアグリーメント (Service Level Agreement) の締結」に示す項目について、達成すること。</p> <p>本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、上記ア～ケに示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結する。</p>		<p>設定した項目を満たしているため、サービスの質は確保されている。</p>

3. 実施経費に関する状況及び評価

(1) 実施経費

実施経費 (市場化テスト第1期 平成30年4月から令和4年3月まで)
 年額 252,600,000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27年4月から平成30年3月まで）

年額 185,928,000円（税抜）

（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

= 185,928,000 - 252,600,000 = △66,672,000円

ただし、市場化テスト第1期では、

① 市場化テスト実施前から以下の業務が追加されている。

- ・ 地域センター追加に伴う地域センター業務
- ・ ヘルプデスク業務
- ・ 貸与PC・ソフトウェアの管理業務
- ・ 支援業務（セキュリティトークンの配布、マルウェアの検体提出等）

② 産総研のセキュリティ強化に伴い、バックオフィスによる24時間365日のネットワーク及びサーバ系エンジニアによる運用保守サービスセキュリティ体制を整備している。

その分の追加の経費（年額）は、① 66,720,000円＋② 46,800,000円 = 113,520,000円となる。

(3) 評価

市場化テスト実施前と比較して、年額として66,672,000円の経費が増額となったが、

（市場化テスト実施前経費）＋（追加の経費）－（実施経費）＝削減額となるため、

185,928,000円 + 113,520,000円 - 252,600,000円 = 46,848,000円

が年額での削減額となる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

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

(1) セキュリティ強化

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。政府関係機関から提供される脅威情報についても、原則即日対応とシログの確認及びブロックを実施している。

(2) 利便性の向上

産総研ではヘルプデスクへ問い合わせが多く、ユーザへの対応が遅くなることが多かったが、繁忙期の電話回線増設、問い合わせフォームの改善、ヘルプデスクページQ&Aを充実させ、ユーザの対応改善を図っている。

(3) 運用の効率化

(ア) 障害発生時の対応についての現地訓練を年に1回実施しており、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、障害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。

(イ) 産総研の業務システムの認証においては、セキュリティトークンが必須になっているため、新規に入所したユーザやセキュリティトークンの故障に早急に対応する必要がある。全国11カ所の研究拠点にセキュリティトークンを提供する仕組みを確立し、サービスの質の向上を図った。

5. 産業技術総合研究所で設置した外部有識者を含む評価委員会での意見について

(1) 評価

「入札における競争性の確保」、「確保されるべきサービスの質」、「経費削減効果」について目標の達成が認められる。また、民間事業者からの改善提案による改善実施事項についても、受託事業者によるリスクマネジメント及びサービスの質の向上に関する改善が認められる。

(2) 意見

- ・ 「作業遅延」については、受託事業者の責によるものか、それとも受託事業者が予見できない不測の事態によるものかを精査したうえで、作業遅延の該非を判断する必要がある。
- ・ 「ヘルプデスク満足度調査」に係るアンケートの調査結果については、利用者の評価に加え、アンケートの対象者及び回収率を踏まえた利用者評価を今後も継続的に実施し、さらなるサービスの質の向上やコスト削減の効果を期待する。

6. 評価のまとめ

本事業は、市場化テストの対象事業として、平成30年度から令和4年度までを第1期として実施しているところである。「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予定されているか。	評価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。	2者の応札があった。	○
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。	効果を上げている。	○

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、外部有識者（外部機関）で構成された「評価委員会」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、情報開示、参入促進等の工夫に取り組み、2者による応札があった。④及び⑤の基準を満たしていることは、2及び3に記載のとおりである。

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、「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務」は、産総研の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する。

7. 今後の事業方針

民間競争入札を実施した結果を、次のとおり評価する。

- (1) 平成30年度から令和3年度に、民間事業者が業務改善等を受けたり、業務に係る法令違反を行った実績はなく、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。
- (2) 本業務の一般競争入札では、入札参加者数が2者であり、競争性が確保されている。
- (3) 産業技術総合研究所では、外部有識者を含む評価委員会を設置済みである。
- (4) 実施経費について、増額の要因である追加業務等を控除したうえで、従来経費と比較した結果、従来経費よりも年額で 46,848,000円減額していることから、実質的に削減されていると認められる。

以上のとおり、本事業については、「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」に定める市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果が得られていることから、今後の事業については、市場化テストを終了し、産総研の責任において行うこととした。

なお、市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等管理委員会の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を踏まえた上で、引き続き公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図る努力をしてまいりたい。

アンケート調査集計結果

<平成30年度>

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	満足度の平均
お問い合わ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。	81	34	11	5	0	89.2
	62%	26%	8%	4%	0%	
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。	79	36	8	7	1	88.1
	60%	27%	6%	5%	1%	
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。	77	40	6	7	1	88.1
	59%	31%	5%	5%	1%	
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。	92	30	5	3	1	91.8
	70%	23%	4%	2%	1%	
	全体の平均					89.3

<令和元年度>

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	満足度の平均
お問い合わ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。	51	24	11	0	0	89.3
	59%	28%	13%	0%	0%	
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。	48	26	12	0	0	88.4
	56%	30%	14%	0%	0%	
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。	50	27	9	0	0	89.5
	58%	31%	10%	0%	0%	
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。	65	16	5	0	0	94.0
	76%	19%	6%	0%	0%	
	全体の平均					90.3

<令和二年度>

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	満足度の平均
お問い合わ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	39	11	4	2	83.2
	43%	39%	11%	4%	2%	
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。	50	41	6	2	0	88.1
	51%	41%	6%	2%	0%	
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。	52	37	6	3	1	87.3
	53%	37%	6%	3%	1%	
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。	67	28	4	0	0	92.7
	68%	28%	4%	0%	0%	
	全体の平均					87.8

注：満足度の平均点は、以下の配点表に基づいて算出したもの。

満足	100
ほぼ満足	80
普通	60
やや不満	40
不満	0