

令和3年度から令和7年度
原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務
民間競争入札実施要項(案)

令和2年 月

原子力規制委員会原子力規制庁
長官官房総務課情報システム室

目次

1	趣旨	3
2	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	3
3	実施期間に関する事項	11
4	入札参加資格に関する事項	12
5	入札に参加する者の募集に関する事項	14
6	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本請負業務を実施する者の決定に関する事項	16
7	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	19
8	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の請負者に使用させることができる国有財産に関する事項	20
9	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務請負業務の請負業者が、原子力規制委員会に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本請負業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負業者が講じるべき措置に関する事項	21
10	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務請負業務の請負業者が本業務を実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により請負者が負うべき責任に関する事項	25
11	原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	26
12	その他業務の実施に関し必要な事項	27
13	別添一覧	29

1 趣旨

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。以下「法」という。)に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、原子力規制委員会原子力規制庁長官官房情報システム室(以下「原子力規制庁情報システム室」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「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務」について、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定めるものとする。

2 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の概要

ア 対象となる原子力規制委員会ネットワークシステムの概要

(ア) 原子力規制委員会ネットワークシステムの経緯

原子力規制委員会ネットワークシステムは、原子力規制庁の職員が端末等を接続し、行政事務を遂行するためのネットワークシステムである。原子力規制庁の IT 基盤として平成 29 年 1 月より運用しており、令和4年1月に第3次システムへの更改を控えている。

また、世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画(令和元年6月 14 日閣議決定)やデジタル・ガバメント実行計画(令和元年 12 月 20 日)に基づいて策定した環境省デジタル・ガバメント中長期計画(平成 30 年 6 月 18 日環境省情報管理委員会決定)を基に、クラウド・バイ・デフォルト原則を踏まえつつ、業務の効率化及び働き方改革の実現を推進する。

(イ) 原子力規制委員会ネットワークシステムの整備の方針

第3次システムにおいては、職員がいつでも・どこでも業務を遂行できる環境を提供し、ワークライフバランスの実現に貢献するとともに、感染症の流行や大規模な災害が発生した場合においても、行政事務が遂行できる業務継続性を実現することを目的とする。その目的の実現のために、クラウドサービスや先進的かつ実績のある技術を適切に活用するものとする。また、庁舎内のネットワークを無線化することで、ペーパーレス化を推進し、業務の効率化を図る。一方で、デジタル化とクラウド化に対応したセキュリティ対策を推進し、外部からの不正アクセスや意図しない情報漏洩を未然に防止できるよう、柔軟かつ堅牢な基盤システムを実現する。

上記に加え、原子力規制委員会が別途構築・運用している解析業務用ネットワークシステム及びクラウドネットワークシステムについて、第3次システムの構築に併せて統合を推進する。具体的には、原子力規制委員会ネットワークシステムの業務請負者が解析業務用ネットワークシステム及びクラウドネットワークシステムの運用業務を提供する。また、令和4年3月末までに解析ネットワークシステム及びクラウドネットワークシステムとの統合を行う。

(ウ) 原子力規制委員会ネットワークシステムの構成

原子力規制委員会ネットワークシステムの概要は次の図のとおりである。

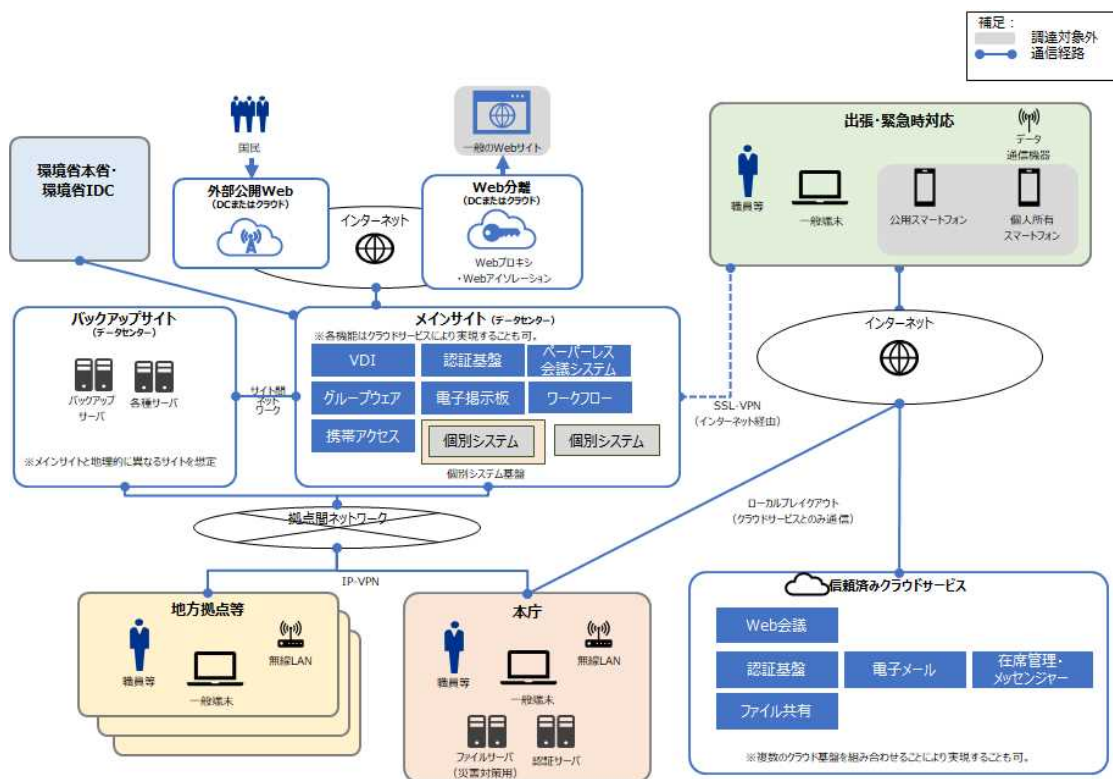


図 1 システム構成図

なお、令和4年3月末までに解析業務用ネットワークシステム及びクローズドネットワークシステムを原子力規制委員会ネットワークシステムに統合するにあたり、ネットワークの構成案は以下を想定している。

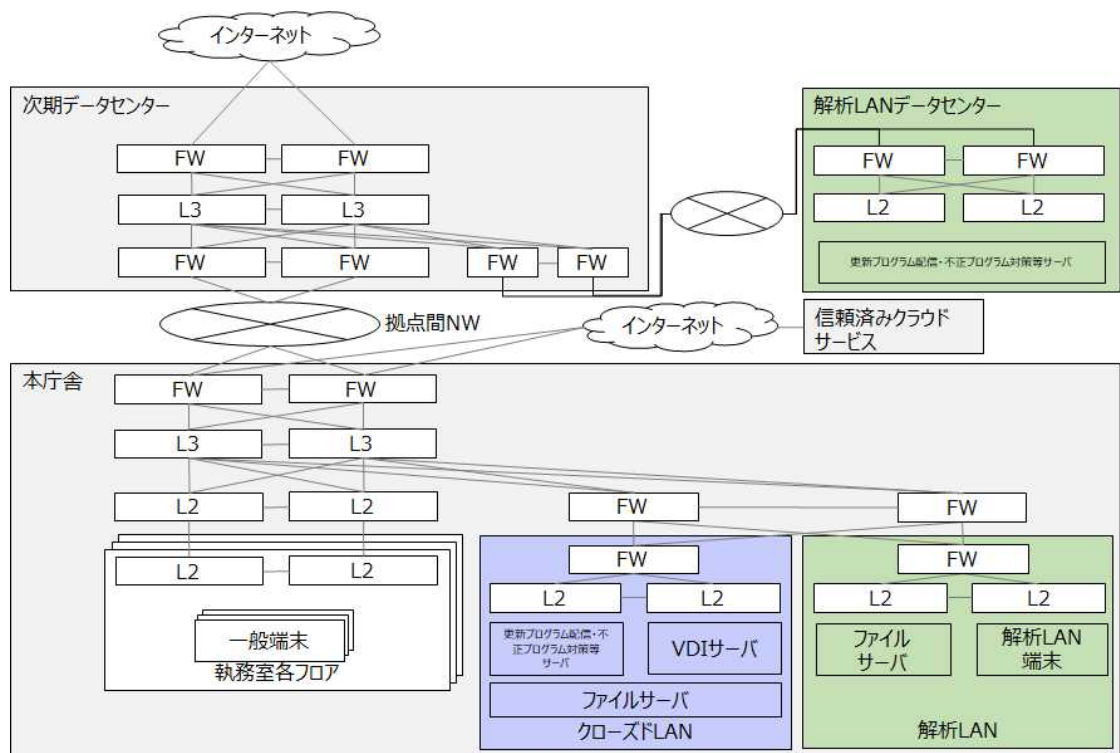


図 2 ネットワーク統合の構成案

(エ) 原子力規制委員会ネットワークシステムの機能

原子力規制委員会ネットワークシステムは、当該システムの利用者が端末等を用いて電子メールや電子掲示板、ファイル共有等の職員向けサービスを提供するとともに、高い安定性と安全性を同時に実現するものである。

第3次原子力規制委員会ネットワークシステムが提供する機能を以下に示す。

表 1 原子力規制委員会ネットワークシステムの主要機能

No.	主要機能の名称		主要機能の概要
1		VDI	職員が、特定業務を遂行する際に利用する仮想デスクトップ環境 (VDI) を提供する。
2	利用者機能	認証基盤	職員の認証情報を一元管理し、行政 LAN システムやクラウド上の機能を利用する際に認証情報を提供する。
3		電子メール	職員が原子力規制庁内外との連絡手段として、電子メールを用いるための機能を提供する。
4		在席管理・メッセージ	職員が、他の職員の在席状況の確認する機能、及び職員間でメッセージ等により円滑にコミュニケーションを図る手段としてチャット機能を提供する。

5		Web 会議	職員が当委員会内外とのオンライン会議を行う機能を提供する。
6		ペーパーレス会議システム	組織外の関係者が公用タブレットで資料を閲覧し、会議への参加できる機能を提供する。
7		グループウェア	職員が円滑に業務を遂行するために、グループウェア(ポータルページ、スケジュール管理等)の機能を提供する。
8		電子掲示板	職員が情報発信、質疑応答、知識共有等を行うための機能を提供する。
9		ワークフロー	申請内容に応じた経路設定、自動分岐及び代理承認の機能を具備したワークフロー機能を提供する。
10		ファイル共有	職員が業務で利用するファイルを個人、組織、拠点内及び任意のグループで共有、保存するための機能を提供する。併せて、職員が組織外関係者との間でファイル共有を行う機能を提供する。
11		原子力規制庁ファイルサーバ(災害対策用)	大規模災害時にデータセンタに接続できない場合を想定し、庁内に設置したファイルサーバにてファイルを共有する機能を提供する。
12		外部公開 Web	国民に向けて情報を発信する機能を提供する。
13		携帯アクセス	職員が、端末を用いて行政 LAN が提供するサービスへ接続できる機能を提供する。
14	情報セキュリティ機能	検疫ネットワーク	脆弱性のあるクライアント端末が行政 LAN に接続できないように、検疫ネットワーク機能を提供する。
15		不正プログラム対策	ウイルス、ワーム等、悪意のあるソフトウェアに加え、スパイウェア、アドウェア等を含めたマルウェア等への対策に係る機能を提供する。
16		サービス不能攻撃対策	サービス不能攻撃 (DoS 攻撃) への対策に係る機能を提供する。
17		Web ウイルス対策機能	閲覧する Web サイトに対し、不適切なサイトのフィルタリング、不正なサイトの遮断やダウンロードファイルのウイルスチェック機能等を提供する。
18		電子メールウイルス対策	メールの添付ファイルに対し、ウイルスチェック機能を提供する。
19		電子メールフィルタリング	職員が庁外と送受信するメールの内容に対して、キーワードや添付ファイルをチェックする機能を提供する。
20		改ざん検知	外部公開 Web 機能で公開する Web コンテンツに対し、改ざんを検知する機能を提供する。
21		情報漏えい対策	端末からの情報漏洩を防止するために、外部デバイスへのファイル持ち出し抑止や指定したアプリケーションの起動抑止などを行う機能を提供する。 大量印刷に対する抑止。
22		Information Rights Management (IRM)	端末内に保存するファイルを暗号化し、認証を受けた職員等のみがアクセス可能となる機能を提供する。

23	侵入検知・防御	インターネットからの不正アクセスを監視する機能を提供する。
24	ファイアウォール	IP パケット、ポート番号やプロトコルの組み合わせを基にアクセスを制御する機能を提供する。
25	Web Application Firewall	外部公開 Web 機能に対し、SQL インジェクション等のサイバー攻撃を防御する機能を提供する。
26	標的型攻撃対策	標的型攻撃対策を行う機能を提供する。
27	エンタープライズモバイル管理 (EMM)	職員が利用する端末に対し、端末やアプリケーションの保護を行う機能を提供する。
28	エンドポイントセキュリティ対策	エンドポイントにおいて、アプリケーションの振る舞い検知を含むマルウェア対策を提供する。
29	ログ管理	職員が利用する端末、ネットワーク機器、情報セキュリティ機能等のログを収集する機能を提供する。
30	ログ分析 (SIEM)	職員が利用する端末、ネットワーク機器、情報セキュリティ機能等のログを収集し、相関分析を行う機能を提供する。
31	クラウドサービス監視 (CASB)	クラウドサービスの利用状況を監視する機能を提供する。
32	構成管理	職員が利用する端末及びスタンドアロン端末に対し、資産管理や端末を制御する機能を提供する。

(2) 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の内容

行政LANに係る以下の構築及び運用・保守業務を、別添1「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務 調達仕様書」に基づいて適正、かつ円滑に実施すること。

ア 設計・構築業務

- (ア) 要件定義書の機能要件及び非機能要件を満たすための設計(基本設計・詳細設計)、構築、テスト(単体・結合・総合テスト及び受入テスト支援)を行うこと。
- (イ) 構築に当たり、原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び保守・運用を効率的に実施するため、構築やテスト等の標準(例:何をインプット(設計書等)として作業を行い、インプット情報に示された事項を確実に実装しテストしたことを記録するルール等、設計されたものが確実に実装され適切な品質を保つことを可能とする標準)を定め実施すること。
- (ウ) テストの実施において、検証と妥当性確認の両方の観点で行うこと。すなわち、要件定義や設計のとおり構築されたか評価を行う「検証」だけでなく、構築されたシステムがプロジェクト本来の目的を満たしているか評価する「妥当性確認」も行うこと。
- (エ) 現行原子力規制委員会ネットワークシステムから第3次原子力規制委員会ネットワークシステムへの移行において、職員(利用者)への影響を最小化するよう計画・実施すること。

イ 運用・保守業務

- (ア) 基本設計及び詳細設計に基づき運用設計及び保守設計を行うこと。なお、運用設計にはセキュリティ運用設計も含む。
- (イ) 運用設計及び保守設計に基づき、情報システムの第4次更改までの間に発生する作業内容、その想定される時期等を取りまとめた中長期運用・保守計画を作成すること。
- (ウ) 運用設計及び保守設計に基づき、定常時における作業内容、その想定スケジュール、障害発生時における作業内容等を取りまとめた運用計画及び保守計画を作成すること。
- (エ) 運用計画及び保守計画の策定にあたっては、情報システム全体のセキュリティ水準が低下することのないように、セキュリティ要件を適切に策定し、情報セキュリティに関する各種機能(アクセス制御、識別コード、主体認証情報の付与、定期的な脆弱性情報の把握と対策、標的型攻撃対策及びログの取得、管理等)が有効に機能するようにすること。
- (オ) 定常時対応
 - ・ ハードウェア、ソフトウェア及びシステム運用に係る定常時対応を行うこと。
 - ・ 運用計画及び保守計画、運用実施要領、保守実施要領に基づき、保守業務や、データセンタ運用業務、運用業務の内容や工数などの作業実績状況(情報システムの脆弱性への対応状況や情報セキュリティ監視状況を含む。)、サービスレベルの達成状況、情報システムの定期点検状況、リスク・課題の把握・対応状況について月次で取りまとめ運用・保守報告を行うこと。
- (カ) 障害発生時対応
 - ・ 情報システムの障害発生時(又は発生が見込まれる時)には、自らの障害検知又は原子力規制庁情報システム室からの連絡を受け、その緊急度及び影響度を判断の上、障害発生時対応を行うこと。
 - ・ 情報システムの障害に関して事象の分析(発生原因、影響度、過去の発生実績、再発可能性等)を行い、同様の事象が将来にわたって発生する可能性がある場合には、恒久的な対応策を提案し実施すること。
- (キ) 年1回、ODB 格納データと情報システムの現況との突合・確認を支援すること。

(3) 本請負業務の引継ぎ

ア 現行請負者からの引継ぎ

情報システム室原子力規制庁は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び本請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の引継ぎに必要な経費は、現行請負者の負担とする。

イ 本請負期間満了の際の引継ぎ

原子力規制庁情報システム室は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、本請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の請負期間満了の際には、本請負者は、次回業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。引継ぎが円滑に実施されなかったことにより次回請負業務の遂行に支障が出た場合には、改善されるまで支援を行うこと。なお、その際の引継ぎに必要となる経費は、本請負者の負担とする。

(4) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、原子力規制庁の行政事務を円滑に遂行するための情報基盤を更新整備するものであるため、原子力規制委員会ネットワーク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ものである必要がある。そのため、本業務を実施するに当たり、請負者が確保すべき対象業務の質は、次のとおりとする。

ア 業務内容

「2(2)原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の内容」に示す業務について、以下に示す水準以上の質を適切に実施すること。

イ 原子力規制委員会ネットワークシステムの稼働率

稼働率は以下のとおりとする。なお、稼働率の計算式を合わせて示す。

表 2 稼働率

No.	項目	各機能・業務のレベル	年間合計停止時間	稼働率
1	稼働率	外部公開 Web(※)、外部 DNS	60 分	約 99.98858%
		認証基盤、電子メール、ファイル共有、内部 DNS、外部公開 Web 検証、各情報セキュリティ機能	8.76 時間	約 99.9%
		在席管理・メッセージ機能、Web 会議、ペーパーレス会議システム、グループウェア、電子掲示板、ワークフロー、携帯アクセス	87.6 時間	約 99.0%

※外部公開 Web に関連する、不正プログラム対策、侵入検知・防御、ファイアウォール、Web Application Firewall、及びインターネット回線接続用のルータ、スイッチ等のネットワーク機器一式を含む。

原子力規制委員会ネットワークシステムの稼働率(%)

{ 1 - (1カ月の停止時間) ÷ (1カ月の稼働予定時間) } × 100

※1カ月の稼働予定時間は計画停電等を除く

ウ ヘルプデスク満足度アンケート調査結果

業務開始後、原子力規制委員会ネットワークシステム及びその他のネットワークシステムのヘルプデスク利用者に対して、年に1回の割合で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(70点以上)を維持すること。

- ・ 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)

各質問とも、「満足」(配点 100 点)、「ほぼ満足」(同 80 点)、「普通」(同 50 点)、「やや不満」(同 30 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。

エ 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。

オ 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、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。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。

カ その他の目標値

その他の目標値については、要件定義書 4.2.2.4(イ)「サービスレベル管理」を参照すること。

(5) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から請負者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上(包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等)に努めるものとする。

ア 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の実施全般に対する提案

請負者は、別添2「総合評価基準書」に従い、原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

イ 事業内容に対する改善提案

請負者は、事業内容に対し、改善すべき提案(コスト削減に係る提案を含む)がある場合は、別添2「総合評価基準書」に従い、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

(6) 契約の形態及び支払い

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 原子力規制庁情報システム室は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契

約の履行に関し、別添1「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務 調達仕様書」に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。令和3年度においては、令和4年1月以降、設計・構築費用を含めた契約金額の総額を運用期間の全月数で除した額を毎月均等払いで請求者に支払うこととする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、原子力規制庁情報システム室は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに原子力規制庁情報システム室に提出するものとする。業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、原子力規制庁は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う引継ぎや準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

(7) 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により事業者に生じた合理的な増加費用及び損害は、あらかじめ該当する場合には原子力規制庁が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。

- ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設
- イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更(税率の変更含む)
- ウ 上記ア及びイのほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更(税率の変更含む)

3 実施期間に関する事項

本請負契約の契約期間は、令和3年4月1日から令和7年12月31日までとする。

なお、設計・構築の期間は、令和3年4月から同12月まで、運用及び保守の期間は、令和4年1月から令和7年12月までとする。

原子力規制委員会ネットワークシステムの全体スケジュール(想定)を以下に示す。

システム	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
現行原子力規制委員会ネットワークシステム	現行システム運用						
次期原子力規制委員会ネットワークシステム			設計・構築・テスト・移行	次期システム運用			

図 3 全体スケジュール(想定)

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号(第 11 号を除く。)に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令(昭和 22 年勅令第 165 号)第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であつて、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- (3) 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 令和01・02・03年度(平成31・32・33年度)環境省競争参加資格(全省庁統一資格)の「物品の製造」、「物品の販売」又は「役務の提供等」において、入札時まで「A」又は「B」の等級に格付けされ、競争参加資格を有する者であること。「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。)
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (7) 環境省及び他府省庁等から指名停止措置が講じられている期間中の者ではないこと。
- (8) 次の事業者(再委託先等を含む。)及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年 11 月 27 日大蔵省令第 59 号)第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者は、入札には参加できない。
 - ア 「令和2年度原子力規制委員会ネットワークシステムの調達に係る追加調査及び支援業務」の受注事業者
 - イ 「令和3年度原子力規制委員会ネットワークシステムの工程管理支援業務」の受注事業者
- (9) 調達仕様書の妥当性確認及び入札事業者の審査に関する業務を行う政府CIO補佐官・その支援スタッフ等の属する又は過去2年間に属していた事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年 11 月 27 日大蔵省令第 59 号)第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。または、政府CIO補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門(辞職後の期間が2年に満たない場合に限る。)でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(9)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書(又はこれに類する書類)を作成し、提出すること。なお、入札参加グループとは、本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。
- (11) 本調達仕様書に基づく作業を実施する部門又は組織を対象として、JIS Q 27001(又は ISO27001)を基準とした認証を取得していること。

- (12)本調達仕様書に基づく作業を実施する部門又は組織を対象として、JIS Q 15001 を基準としたプライバシーマーク認証を取得していること。
- (13)本調達仕様書に基づく作業を実施する部門又は組織を対象として、ISO 9001 を基準とした認証を取得していること。
- (14)請負者は、端末数 1,500 以上かつ拠点数 20 以上かつバックアップサイトを備えるネットワークを構築した実績を有すること。
- (15)請負者は、1,500 名以上の職員が利用し、かつクラウドサービスを利用する情報システムの設計・構築・運用・保守を行った実績を有すること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

ア	パブリックコメント及び意見招請	令和2年	10月上旬
イ	資料閲覧(第1回目)		10月下旬
ウ	入札公示(官報掲載)		12月下旬
エ	入札説明会	令和3年	1月上旬
オ	資料閲覧(第2回目)		1月中旬
カ	質問受付期限		2月中旬
キ	入札書(提案書)提出期限		2月下旬
ク	入札参加者によるプレゼンテーション		3月上旬
ケ	提案書の審査		3月上旬
コ	開札及び落札予定者の決定		3月下旬
サ	契約締結		4月上旬

(2) 入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を入札説明会において説明された期日及び方法により提出すること。

ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、入札説明会に参加した者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、原子力規制庁情報システム室に対して質問を行うことができる。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び原子力規制庁情報システム室からの回答は原則として入札説明会に参加したすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

イ 提案書等

別添2「総合評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案(創意工夫を含む。)を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類を提出すること。

ウ 下見積書

人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書
ただし、契約後に発生する経費のみとする。

エ 入札書

入札金額(入札参加者が消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の110分の100に相当する金額)を記載した書類

オ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類
ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

カ 競争参加資格審査結果通知書の写し

令和01・02・03年度(平成31・32・33年度)環境省競争参加資格(全省庁統一資格)の「物品の製造」、「物品の販売」又は「役務の提供等」において、入札時まで「A」又は「B」の等級に格付けされ、競争参加資格を有する者であること(「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。)を証明する審査結果通知書の写し

ただし、電子入札システムにより入札を行う場合は不要。

キ 理由書

電子入札システムにより入札を行うことができない旨の理由を示した書類

ただし、原子力規制庁情報システム室側の事情で電子入札システムを用いた入札を行わない場合には不要。

ク 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規定について評価するために必要な書類

ケ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書(直近のもの)

4(6)に該当する場合、社会保険料納入確認書等(直近のもの)

コ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令(平成 18 年7月5日政令第 228 号)第3条に規定する特定支配関係にある場合は、その者に関する当該情報

サ 入札参加グループによる参加の場合は、入札参加グループ内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類

シ 指名停止等に関する申出書

各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類

ス 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

6 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本請負業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添2「総合評価基準書」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

また、総合評価は、価格点(入札価格の得点)に技術点(総合評価基準書による加点)を加えて得た数値(以下「総合評価点」という。)をもって行う。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公平性等を確保するため、当庁の政府CIO補佐官に意見を聴くものとする。

価格点と技術点の配分

価格点の配分:技術点の配分 = 1 : 3

総合評価点 = 価格点(400点満点) + 技術点(1,200点満点)

(2) 合否決定方法

調達仕様書及び要件定義書において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、「基礎点」を与える。なお、1つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

価格点は、入札価格を予定価格で除して得た値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 400 点

イ 技術点

(ア) 全ての使用を満たし、「合格」したものに「基礎点」として50点を与える。

(イ) 「合格」した提案書について、必須と定められた要求要件を全て満たしている項目に対し「基礎点」を与えた上で、提案書審査委員会の委員ごとに「加点」部分の評価を行う。原子力規制庁情報システム室にとって有益な提案があった場合に、別添2「総合評価基準書」の得点配分に基づき、「加点」を与えるものとし、各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。なお、各委員が行う「加点」部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

表 3 評価基準と配点

評価	基準	配点比率 (※1)
優	提案内容に具体性や実現性がある、又は要求仕様を上回る追加の提案がなされており、本業務の遂行において特筆すべき有益性が認められる。	100%
良	提案内容が具体性や実現性がある、又は要求仕様を上回る追加の提案がなされており、本業務の遂行において一定の有益性が認められる。	60%
可	提案内容が具体性や実現性がある、又は要求仕様を上回る追加の提案がなされており、本業務の遂行において若干の有益性が認められる。	30%
加点 なし	提案内容は調達仕様書や要件定義書で定める要件は満たしているが、具体性や実現性がなく、本業務の遂行に有益性は認められない。	0%

※1 別添2「総合評価基準書」記載の評価項目の配点が 20 点、評価が「良」の場合、技術点の加点は「12 点」となる。

(ウ) 評価は、以下の方針に基づき判断する。

- ・ 第3次原子力規制委員会ネットワークシステムの目的を十分に把握し有益な提案となっているか
- ・ 実現性が十分に担保されていると判断できるか
- ・ 提案者の実績や知見に基づく創意工夫が盛り込まれているか

(エ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点(50 点) + 加点(1,150 点)

(4) 落札者の決定

- ア 調達仕様書及び要件定義書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第 84 条の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第 85 条の基準を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は原子力規制庁情報システム室の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- イ 調査の結果、会計法(昭和 22 年法律第 35 号)第 29 条の6第1項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることができる。
- ウ 落札者となるべき者が2者以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定する

ものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

- エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。

(5) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当官等が、正当な理由があると認めるときはこの限りでない。

ア 落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

落札後、入札者に内訳書を記載させる場合がある。内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなすため、内訳金額の補正を求められた入札者は、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

対象業務に関して、以下の情報は別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。また、クローズドネットワークシステム及び解析業務用ネットワークシステムについては、第3次システムにおいてヘルプデスクを統合するため、ヘルプデスクに係る情報を別紙6「従来の実施状況に関する情報の開示(クローズドネットワークシステム)」及び別紙 11「従来の実施状況に関する情報の開示(解析業務用ネットワークシステム)」に記載する。

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、4「入札参加資格に関する事項」の要件を満たす民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、現行原子力規制委員会ネットワークシステムに係る設計書等の納入成果物等について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。資料閲覧の詳細は別添1「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務 調達仕様書」を参照すること。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、原子力規制庁情報システム室は、法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

- 8 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の請負者に使用させることができる国有財産に関する事項
- (1) 国有財産の使用請負者は、本請負業務の遂行に必要な施設、設備等として、次に掲げる施設、設備等を適切な管理の下、無償で使用することができる。
- ア 業務に必要な電気設備
 - イ その他、原子力規制庁情報システム室と協議し承認された業務に必要な施設、設備等
- (2) 使用制限
- ア 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。
 - イ 請負者は、あらかじめ原子力規制庁情報システム室と協議した上で、原子力規制庁情報システム室の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。
 - ウ 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。
 - エ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷(機器の故障等を含む。)が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

- 9 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務請負業務の請負業者が、原子力規制委員会に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本請負業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項
- (1) 本業務請負者が原子力規制委員会に報告すべき事項、原子力規制委員会の指示により講じるべき措置
- ア 報告等
- (ア) 請負者は、別添1「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務 調達仕様書」に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を原子力規制庁情報システム室に提出しなければならない。
- (イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに原子力規制庁情報システム室に報告するものとし、原子力規制庁情報システム室と請負者が協議するものとする。
- (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて原子力規制庁情報システム室から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。
- イ 調査
- (ア) 原子力規制庁情報システム室は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第1項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は原子力規制庁情報システム室の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする原子力規制庁情報システム室の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第1項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。
- ウ 指示
- 原子力規制庁情報システム室は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。
- (2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置
- ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た原子力規制委員会の情報等(公知の事実等を除く)を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術(アイデア又はノウハウ)については、請負者からの文書による申出を原子力規制庁情報システム室が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 請負者は、原子力規制庁情報システム室から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき、適切な管理を行わな

- くてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 請負者は、原子力規制庁の情報セキュリティに関する規定等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙 18「秘密保護誓約書」を契約後速やかに原子力規制庁情報システム室に提出しなければならない。
- オ アからエまでのほか、原子力規制庁情報システム室は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による原子力規制庁情報システム室の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

- (ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。
- (イ) 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、原子力規制庁情報システム室の承認を受けなければならない。

エ 契約不適合責任

- (ア) 原子力規制庁情報システム室は、受注者に対し、引き渡された成果物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものである場合（その不適合が原子力規制庁情報システム室の指示によって生じた場合を除き、受注者は当該指示が不相当であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかった場合を含む。）において、その不適合を原子力規制庁情報システム室が知った時から起算して1年以内にその旨の通知を行ったときは、その成果物に対する修補等による履行の追完を請求することができる。ただし、受注者は、原子力規制庁に不相当な負担を課するものでないときは、原子力規制庁情報システム室が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
- (イ) (ア)の場合において、原子力規制庁情報システム室が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、原子力規制庁情報システム室は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。
- (ウ) (ア)又は(イ)の場合において、原子力規制庁情報システム室は、損害賠償を請求することができる。

オ 再委託

- (ア) 業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならない。
- (イ) 受注者における遂行責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- (ウ) 受注者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- (エ) 再委託先における情報セキュリティの確保については受注者の責任とする。
- (オ) 再委託を行う場合、再委託先が「4. (8)」に示す要件を満たすこと。
- (カ) 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した別添の再委託承認申請書を原子力規制庁情報システム室に提出し、あらかじめ承認を受けること。
- (キ) 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を原子力規制庁情報システム室に提出し、承認を受けること。
- (ク) 再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合(以下「再々委託」という。)には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。
- (ケ) 再委託先において、本調達仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受注者が一切の責任を負うとともに、原子力規制庁情報システム室は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

カ 契約内容の変更

原子力規制庁情報システム室及び請負者は、本請負業務の質の確保の推進、またはその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第 21 条の規定に基づく適切に行わなければならない。

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

原子力規制庁情報システム室は、次のいずれかに該当するときは、請負者にその旨を通知するとともに、請負者と協議の上、契約を変更することができる。

- (ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき。
- (イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき。
- (ウ) 原子力規制委員会の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき。

ク 契約の解除

原子力規制庁情報システム室は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は原子力規制庁に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 100 分の 10 に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、原子力規制庁の定めると

ころによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、原子力規制庁情報システム室との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

(ア) 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。

(イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。

(ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。

(エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。

(オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ケ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、原子力規制庁が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により原子力規制庁に損害を与えたときは、原子力規制庁に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、原子力規制庁は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、原子力規制庁から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

原子力規制庁及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、原子力規制庁が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

シ 金品等の授受の禁止

請負者は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与えることをしてはならない。

ス 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

セ 法令の遵守

請負者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵守しなくてはならない。

ソ 安全衛生

請負者は、本業務に従事する者の労働安全衛生に関する労務管理については、責任者を定め、関係法令に従って行わなければならない。

タ 記録及び帳簿類の保管

請負者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、又は中止した日の属す

る年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

チ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、原子力規制庁情報システム室と請負者との間で協議して解決する。

10 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務請負業務の請負業者が本業務を実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により請負者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、請負者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 原子力規制庁が国家賠償法(昭和 22 年法律第 125 号)第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、原子力規制庁情報システム室は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額(当該損害の発生について原子力規制庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、原子力規制庁が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。)について求償することができる。
- (2) 請負者が民法(明治 29 年法律第 89 号)第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について原子力規制庁の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は原子力規制庁に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

原子力規制庁情報システム室は、本業務の実施状況について総務大臣が行う評価の時期(令和6年6月を予定)及び本業務の本格運用開始時期(令和3年度)を踏まえ、令和4年度以降各年の12月末日時点における状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア 原子力規制委員会ネットワークシステムの稼働率

業務報告書等により調査

イ セキュリティ上の重大障害

業務報告書等により調査

ウ システム運用上の重大障害の件数

業務報告書等により調査

エ 原子力規制委員会ネットワークシステム利用に関する満足度アンケート調査結果

各年度において、原子力規制委員会ネットワークシステムの利用者に対する年1回のアンケートの実施結果により調査

(3) 意見聴取等

原子力規制庁は、必要に応じ、請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

原子力規制庁は、令和6年5月を目途として、本業務の実施状況を総務大臣及び民間競争入札等監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を総務大臣及び民間競争入札等監理委員会に提出するに当たり、原子力規制庁政府CIO補佐官の意見を聴くものとする。

12 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の実施状況等の民間競争入札等 監理委員会への報告

原子力規制庁情報システム室は、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を民間競争入札等監理委員会へ報告することとする。

(2) 原子力規制委員会の監督体制

本契約に係る監督は、原子力規制庁情報システム室が自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本請負業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

ア 監督職員

原子力規制委員会原子力規制庁長官官房総務課課長補佐(総括担当)

イ 検査職員

原子力規制委員会原子力規制庁長官官房総務課課長補佐(情報システム担当)

(3) 本業務請負者の責務

ア 本業務に従事する請負者は、刑法(明治 40 年法律第 45 号)その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

イ 請負者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。

ウ 請負者は、法第 55 条の規定に該当する場合は、30 万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第 56 条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第 55 条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

エ 請負者は、会計検査院法(昭和 22 年法律第 73 号)第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は原子力規制庁情報システム室に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第 27 条及び第 28 条を含む著作権の全てを原子力規制庁に無償で譲渡するものとする。

イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権(著作権法第 18 条から第 20 条までに規定された権利をいう。)を行使しないものとする。ただし、原子力規制庁情報システム室が承認した場合は、この限りではない。

ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの(以下「請負者著作物」という。)が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属す

る。

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務 調達仕様書」に示すとおりである。

13 別添一覧

- 別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」
 - 別紙2「運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧」
 - 別紙3「運用管理業務の作業員別作業時間数実績一覧」
 - 別紙4「ヘルプデスク対応実績(概要)」
 - 別紙5「ヘルプデスク対応実績(詳細)」
 - 別紙6「従来の実施状況に関する情報の開示(クローズドネットワークシステム)」
 - 別紙7「運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧(クローズドネットワークシステム)」
 - 別紙8「運用管理業務の作業員別作業時間数実績一覧(クローズドネットワークシステム)」
 - 別紙9「ヘルプデスク対応実績(概要)(クローズドネットワークシステム)」
 - 別紙10「ヘルプデスク対応実績(詳細)(クローズドネットワークシステム)」
 - 別紙11「従来の実施状況に関する情報の開示(解析業務用ネットワークシステム)」
 - 別紙12「運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧(解析業務用ネットワークシステム)」
 - 別紙13「運用管理業務の作業員別作業時間数実績一覧(解析業務用ネットワークシステム)」
 - 別紙14「ヘルプデスク対応実績(概要)(解析業務用ネットワークシステム)」
 - 別紙15「ヘルプデスク満足度調査アンケート」
 - 別紙16「秘密保護誓約書」
 - 別紙17「資料閲覧申込書」
 - 別紙18「質問票」
-
- 別添1「原子力規制委員会ネットワークシステムの構築及び運用・保守業務 調達仕様書」
 - 別添2「総合評価基準書」
 - 別添3「要件定義書」

以上

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
請負費等	役務	111,183	472,812	475,113	491,325
	機器・回線等料	56,308	239,674	234,863	251,014
	データセンタ	10,022	47,389	54,489	54,489
	その他	3,737	15,008	15,007	150,007
計		181,251	774,884	779,473	946,835

(注記事項：請負等の内訳は下記のとおり)

行政LANシステムの更改では、民間競争入札の対象である更新整備及び運用管理業務の全部を請負契約により実施する。

平成28年度の金額については、平成28年1月からの運用開始となっているため、3か月分の費用となっている。

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
(受託者における運用管理業務従事者)				
遂行責任者	3	3	2	2
運用チームリーダー	5	5	3	3
運用チームメンバ(常駐)	21	21	13	15
運用チームメンバ(非常駐)	20	20	2	2
保守チームリーダー	1	1	1	1
保守チームメンバ(常駐)	0	0	0	0
保守チームメンバ(非常駐)	1	1	1	1

(業務従事者に求められる知識・経験等)

・ 受注者における遂行責任者は、本システムと同規模以上の行政 LAN システムまたは類似システム（端末数 1,200 以上かつ拠点数 20 以上かつバックアップサイトを備えるシステム）の構築業務遂行責任者としての経験を 3 件以上有すること。また、EVMによる進捗管理に精通し、活用経験を有すること。

・ 受注者における遂行責任者は、情報処理の促進に関する法律（昭和 45年5月22日法律第 90 号）に基づき実施される情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験の合格者又は Project Management Institute (PMI) が認定するPMP の資格を有すること。ただし、当該資格保有者等と同等の能力を有することが経歴等において明らかなる者については、これを認める

・ 運用チーム及びデータセンタ運用チームのチームリーダーは、本システムと同規模以上の情報システム（端末数 1,200以上かつ拠点数 20以上かつバックアップサイトを備えるシステム）のシステム運用業務においてリーダーとしての経験を 2年以上有すること。

・ 運用チーム及びデータセンタ運用チームのチームリーダーは、次に掲げるいずれかの試験の合格者又は資格保有者であること。

① 情報処理の促進に関する法律に基づき実施される情報処理技術者試験のうち IT サービスマネージャ試験（または旧システム運用管理エンジニア試験、旧テクニカルエンジニア（システム管理）試験）

② 情報処理の促進に関する法律に基づき実施される情報処理技術者試験のうち情報セキュリティスペシャリスト試験（または旧テクニカルエンジニア（情報セキュリティ）試験、旧情報セキュリティアドミニストレータ試験）、または ISACAが認定する公認情報セキュリティマネージャー（CISM）、または国際情報システムズセキュリティ認証コンソーシアムが認定する情報システムのセキュリティ専門家認定（CISSP）

③ 情報処理の促進に関する法律に基づき実施される情報処理技術者試験のうちネットワークスペシャリスト試験（または旧オンライン情報技術者試験、旧テクニカルエンジニア（ネットワーク）試験）

④ ITIL資格認定機関が認定する ITIL 認定のうちエキスパートまたはマスター

・ 運用チームのメンバは、セキュリティ全般と標的型攻撃対策に精通し、標的型攻撃に対する監視、分析、評価、対策立案といった一連の業務経験を 3 年以上有する者を 1 名以上含むこと。

(業務の繁閑の状況とその対応)

※ 1 運用管理業務の作業時間は「別紙 2 運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧」及び「別紙 3 運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧」のとおり。

※ 2 ヘルプデスクへの問合せ件数は「別紙 4 ヘルプデスク対応実績（概要）」及び「別紙 5 ヘルプデスク対応実績（詳細）」のとおり。

3 従来の実施に要した施設及び設備

原子力規制庁

【施設】

施設名称：六本木ファーストビル

使用場所：サーバ室

【設備】

原子力規制庁貸与

机：13卓

椅子：13脚

打ち合わせ卓：2セット（1セット当たり机1脚、椅子2脚）

電話機：卓上電話4台（発信専用3台、着信専用1台）

TV会議システム：一式

カラープリンター：1台

請負者所有

プリンタ：無

複合機：無

パソコン：無

机：無

椅子：無

ホワイトボード：1台

シュレッダー：1台

外線電話：無

キャビネット：無

ロッカー：無

(外部拠点)

外部拠点については、当庁と非開示覚書を交わした上で、関連資料を閲覧により開示する。

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
業務効果等に係る指標								
災害時の情報発信所要時間	1時間以内	100%	1時間以内	100%	1時間以内	100%	1時間以内	100%
災害訓練実施状況	100%	対象外	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ヘルプデスク満足度	60点以上	対象外	60点以上	74.33	60点以上	75.99	60点以上	80.71
人事異動に伴う職員の環境整備時間（※1）	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
保守に係るSLA指標								
アップデート情報確認サイクル	1件/月以上	1件以上	1件/月以上	1件以上	1件/月以上	1件以上	1件/月以上	1件以上
定期予防保守適用サイクル	1件/月以上	対象外	1件/月以上	1	1件/月以上	1	1件/月以上	1
保守業務に起因するセキュリティ事故発生件数	0件	0	0件	0	0件	0	0件	0
保守駆けつけ時間（※2）	4時間	100%	4時間	100%	4時間	95.83%	4時間	100%
保守業務に起因する障害発生件数	0件	0	0件	1	0件	0	0件	0
データセンタ運用におけるSLA指標								
インターネット回線稼働率	99.99%	100%	99.99%	100%	99.99%	100%	99.99%	100%
付帯サービス稼働率	99.99%	100%	99.99%	100%	99.99%	100%	99.99%	100%

※1：該当利用環境の整備が人事異動当日の昼12:00までに完了した対象職員数。ただし、4月に限り協議の上で完了日を決定する。

※2：保守駆けつけ時間について、対象は本庁・地方拠点のネットワーク機器のみとする。

（注記事項）

○業務の内容

適切に実施されている。

○サービスの稼働率

平成28年度 すべて達成

平成29年度 すべて達成

平成30年度 ファイル共有機能（レベル2 目標99.9%）のみ未達成（99.87%）

令和元年度 すべて達成

5 従来の実施方法等

従来の実施方法（業務フロー図等）

運用業務等に係る業務フロー等については、原子力規制庁と覚書を交わした上で閲覧により開示する。

（注記事項）

—

運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧

(単位：時間)

年度	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	システム運用統括管理										1,440	1,440	1,440	4,320
	システム運用										6,720	6,720	6,720	20,160
	ヘルプデスク										800	800	800	2,400
	データセンタ及びインターネット回線運用													0
	計													0
平成29年度	システム運用統括管理	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	1,440	4,320
	システム運用	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	6,720	20,160
	ヘルプデスク	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	2,400
	データセンタ及びインターネット回線運用													0
	計													0
平成30年度	システム運用統括管理	864	864	864	864	864	864	864	864	864	864	864	864	2,592
	システム運用	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	2,432	7,296
	ヘルプデスク	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	1,920
	データセンタ及びインターネット回線運用													0
	計													0
令和元年度	システム運用統括管理	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832	2,496
	システム運用	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	2,752	8,256
	ヘルプデスク	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	1,920
	データセンタ及びインターネット回線運用													0
	計													0

(注記事項)

本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とそに対応の参考資料である。

※システム運用統括管理には下記役割を含む。

遂行責任者

運用チームリーダー

保守チームリーダー

その他、各種運用に係る管理や客先対応（技術支援・調査）等に要した時間を計上

[対応実績：問い合わせ件数]

(単位：件数)

年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	アカウント										116	20	72	208
	共有フォルダ										132	23	24	179
	メール										248	71	87	406
	モバイルLOOK										50	20	11	81
	セキュリティ										32	25	59	116
	LAN機器										73	33	40	146
	モバイル・周辺機器										137	73	164	374
	TV会議										7	5	18	30
	ブラウザ										99	46	55	200
	ポータルサイト										55	41	38	134
	ソフトウェア										140	37	35	212
	Word,Excel,PowerPoint										15	14	8	37
	プリンタ										92	14	23	129
	GIMA										10	12	17	39
計										1,206	434	651	2,291	
平成29年度	アカウント	107	37	64	73	34	35	33	24	21	29	26	50	533
	共有フォルダ	18	16	29	82	19	14	21	16	6	10	6	11	248
	メール	54	50	32	60	46	39	59	47	26	37	36	45	531
	モバイルLOOK	12	11	11	27	36	19	11	11	12	17	5	13	185
	セキュリティ	44	56	167	56	39	72	241	72	108	80	44	117	1,096
	LAN機器	49	43	59	46	30	23	32	24	40	38	28	31	443
	モバイル・周辺機器	106	88	55	72	77	80	70	53	45	40	73	128	887
	TV会議	10	6	4	10	5	16	5	9	5	4	12	8	94
	ブラウザ	31	52	29	34	27	17	18	11	9	11	14	7	260
	ポータルサイト	13	4	12	13	19	16	9	15	9	8	10	20	148
	ソフトウェア	40	62	43	38	22	4	23	19	20	26	19	20	336
	Word,Excel,PowerPoint	6	3	9	4	2	4	5	8	4	4	0	10	59
	プリンタ	39	18	30	20	4	7	12	13	10	8	5	4	170
	GIMA	42	26	13	32	16	11	13	6	16	4	4	11	194
計	571	472	557	567	376	357	552	328	331	316	282	475	5,184	
平成30年度	アカウント	53	32	36	46	40	26	27	21	20	34	23	36	394
	共有フォルダ	25	12	16	9	40	9	15	19	8	17	6	25	201
	メール	44	52	55	47	46	33	40	41	45	31	38	44	516
	モバイルLOOK	20	19	19	19	22	20	17	23	8	17	5	20	209
	セキュリティ	53	106	57	65	59	64	25	30	25	35	70	110	699
	LAN機器	51	25	26	38	20	21	38	22	18	24	21	45	349
	モバイル・周辺機器	69	53	62	80	48	37	61	59	48	33	46	57	653
	TV会議	23	11	2	17	9	4	6	7	5	14	7	4	109
	ブラウザ	16	21	24	27	18	17	23	15	24	20	16	22	243
	ポータルサイト	7	9	10	11	11	7	9	9	3	12	8	8	104
	ソフトウェア	20	16	20	19	18	6	8	8	13	20	11	20	179
	Word,Excel,PowerPoint	4	6	3	4	5	2	6	7	7	4	6	7	61
	プリンタ	27	11	7	9	9	5	6	5	10	4	5	4	102
	GIMA	24	10	11	16	5	8	12	9	5	6	10	17	133
計	436	383	348	407	350	259	293	275	239	271	272	419	3,952	
令和元年度	アカウント	62	44	41	48	36	35	27	20	31	40	45	59	488
	共有フォルダ	14	15	28	18	16	8	9	12	9	7	8	21	165
	メール	54	45	37	44	26	24	37	34	28	19	37	36	421
	モバイルLOOK	15	24	24	18	14	15	15	15	15	11	13	29	208
	セキュリティ	65	52	44	61	30	50	21	38	40	88	71	87	647
	LAN機器	32	26	24	50	29	30	36	20	32	25	35	50	389
	モバイル・周辺機器	125	98	69	86	69	63	63	74	118	48	66	165	1,044
	TV会議	17	10	7	14	4	3	4	5	1	5	10	16	96
	ブラウザ	33	12	37	34	18	19	17	14	18	22	20	21	265
	ポータルサイト	13	21	10	20	11	14	11	11	6	20	3	20	160
	ソフトウェア	34	16	24	19	12	7	18	12	15	9	8	27	201
	Word,Excel,PowerPoint	3	11	3	4	5	5	8	6	8	8	6	13	80
	プリンタ	18	10	12	21	12	1	8	7	2	2	6	4	103
	GIMA	17	18	15	17	9	5	9	13	7	9	4	21	144
計	502	402	375	454	291	279	283	281	330	313	332	569	4,411	

[対応実績：問い合わせ割合]

(単位：%)

年度	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	アカウント										9.6%	4.6%	11.1%	9.1%
	共有フォルダ										10.9%	5.3%	3.7%	7.8%
	メール										20.6%	16.4%	13.4%	17.7%
	モバLOOK										4.1%	4.6%	1.7%	3.5%
	セキュリティ										2.7%	5.8%	9.1%	5.1%
	LAN機器										6.1%	7.6%	6.1%	6.4%
	モバイル・周辺機器										11.4%	16.8%	25.2%	16.3%
	TV会議										0.6%	1.2%	2.8%	1.3%
	ブラウザ										8.2%	10.6%	8.4%	8.7%
	ポータルサイト										4.6%	9.4%	5.8%	5.8%
	ソフトウェア										11.6%	8.5%	5.4%	9.3%
	Word,Excel,PowerPoint										1.2%	3.2%	1.2%	1.6%
	プリンタ										7.6%	3.2%	3.5%	5.6%
GIMA										0.8%	2.8%	2.6%	1.7%	
計										100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
平成29年度	アカウント	18.7%	7.8%	11.5%	12.9%	9.0%	9.8%	6.0%	7.3%	6.3%	9.2%	9.2%	10.5%	10.3%
	共有フォルダ	3.2%	3.4%	5.2%	14.5%	5.1%	3.9%	3.8%	4.9%	1.8%	3.2%	2.1%	2.3%	4.8%
	メール	9.5%	10.6%	5.7%	10.6%	12.2%	10.9%	10.7%	14.3%	7.9%	11.7%	12.8%	9.5%	10.2%
	モバLOOK	2.1%	2.3%	2.0%	4.8%	9.6%	5.3%	2.0%	3.4%	3.6%	5.4%	1.8%	2.7%	3.6%
	セキュリティ	7.7%	11.9%	30.0%	9.9%	10.4%	20.2%	43.7%	22.0%	32.6%	25.3%	15.6%	24.6%	21.1%
	LAN機器	8.6%	9.1%	10.6%	8.1%	8.0%	6.4%	5.8%	7.3%	12.1%	12.0%	9.9%	6.5%	8.5%
	モバイル・周辺機器	18.6%	18.6%	9.9%	12.7%	20.5%	22.4%	12.7%	16.2%	13.6%	12.7%	25.9%	26.9%	17.1%
	TV会議	1.8%	1.3%	0.7%	1.8%	1.3%	4.5%	0.9%	2.7%	1.5%	1.3%	4.3%	1.7%	1.8%
	ブラウザ	5.4%	11.0%	5.2%	6.0%	7.2%	4.8%	3.3%	3.4%	2.7%	3.5%	5.0%	1.5%	5.0%
	ポータルサイト	2.3%	0.8%	2.2%	2.3%	5.1%	4.5%	1.6%	4.6%	2.7%	2.5%	3.5%	4.2%	2.9%
	ソフトウェア	7.0%	13.1%	7.7%	6.7%	5.9%	1.1%	4.2%	5.8%	6.0%	8.2%	6.7%	4.2%	6.5%
	Word,Excel,PowerPoint	1.1%	0.6%	1.6%	0.7%	0.5%	1.1%	0.9%	2.4%	1.2%	1.3%	0.0%	2.1%	1.1%
	プリンタ	6.8%	3.8%	5.4%	3.5%	1.1%	2.0%	2.2%	4.0%	3.0%	2.5%	1.8%	0.8%	3.3%
GIMA	7.4%	5.5%	2.3%	5.6%	4.3%	3.1%	2.4%	1.8%	4.8%	1.3%	1.4%	2.3%	3.7%	
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
平成30年度	アカウント	12.2%	8.4%	10.3%	11.3%	11.4%	10.0%	9.2%	7.6%	8.4%	12.5%	8.5%	8.6%	10.0%
	共有フォルダ	5.7%	3.1%	4.6%	2.2%	11.4%	3.5%	5.1%	6.9%	3.3%	6.3%	2.2%	6.0%	5.1%
	メール	10.1%	13.6%	15.8%	11.5%	13.1%	12.7%	13.7%	14.9%	18.8%	11.4%	14.0%	10.5%	13.1%
	モバLOOK	4.6%	5.0%	5.5%	4.7%	6.3%	7.7%	5.8%	8.4%	3.3%	6.3%	1.8%	4.8%	5.3%
	セキュリティ	12.2%	27.7%	16.4%	16.0%	16.9%	24.7%	8.5%	10.9%	10.5%	12.9%	25.7%	26.3%	17.7%
	LAN機器	11.7%	6.5%	7.5%	9.3%	5.7%	8.1%	13.0%	8.0%	7.5%	8.9%	7.7%	10.7%	8.8%
	モバイル・周辺機器	15.8%	13.8%	17.8%	19.7%	13.7%	14.3%	20.8%	21.5%	20.1%	12.2%	16.9%	13.6%	16.5%
	TV会議	5.3%	2.9%	0.6%	4.2%	2.6%	1.5%	2.0%	2.5%	2.1%	5.2%	2.6%	1.0%	2.8%
	ブラウザ	3.7%	5.5%	6.9%	6.6%	5.1%	6.6%	7.8%	5.5%	10.0%	7.4%	5.9%	5.3%	6.1%
	ポータルサイト	1.6%	2.3%	2.9%	2.7%	3.1%	2.7%	3.1%	3.3%	1.3%	4.4%	2.9%	1.9%	2.6%
	ソフトウェア	4.6%	4.2%	5.7%	4.7%	5.1%	2.3%	2.7%	2.9%	5.4%	7.4%	4.0%	4.8%	4.5%
	Word,Excel,PowerPoint	0.9%	1.6%	0.9%	1.0%	1.4%	0.8%	2.0%	2.5%	2.9%	1.5%	2.2%	1.7%	1.5%
	プリンタ	6.2%	2.9%	2.0%	2.2%	2.6%	1.9%	2.0%	1.8%	4.2%	1.5%	1.8%	1.0%	2.6%
GIMA	5.5%	2.6%	3.2%	3.9%	1.4%	3.1%	4.1%	3.3%	2.1%	2.2%	3.7%	4.1%	3.4%	
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
令和元年度	アカウント	12.4%	10.9%	10.9%	10.6%	12.4%	12.5%	9.5%	7.1%	9.4%	12.8%	13.6%	10.4%	11.1%
	共有フォルダ	2.8%	3.7%	7.5%	4.0%	5.5%	2.9%	3.2%	4.3%	2.7%	2.2%	2.4%	3.7%	3.7%
	メール	10.8%	11.2%	9.9%	9.7%	8.9%	8.6%	13.1%	12.1%	8.5%	6.1%	11.1%	6.3%	9.5%
	モバLOOK	3.0%	6.0%	6.4%	4.0%	4.8%	5.4%	5.3%	5.3%	4.5%	3.5%	3.9%	5.1%	4.7%
	セキュリティ	12.9%	12.9%	11.7%	13.4%	10.3%	17.9%	7.4%	13.5%	12.1%	28.1%	21.4%	15.3%	14.7%
	LAN機器	6.4%	6.5%	6.4%	11.0%	10.0%	10.8%	12.7%	7.1%	9.7%	8.0%	10.5%	8.8%	8.8%
	モバイル・周辺機器	24.9%	24.4%	18.4%	18.9%	23.7%	22.6%	22.3%	26.3%	35.8%	15.3%	19.9%	29.0%	23.7%
	TV会議	3.4%	2.5%	1.9%	3.1%	1.4%	1.1%	1.4%	1.8%	0.3%	1.6%	3.0%	2.8%	2.2%
	ブラウザ	6.6%	3.0%	9.9%	7.5%	6.2%	6.8%	6.0%	5.0%	5.5%	7.0%	6.0%	3.7%	6.0%
	ポータルサイト	2.6%	5.2%	2.7%	4.4%	3.8%	5.0%	3.9%	3.9%	1.8%	6.4%	0.9%	3.5%	3.6%
	ソフトウェア	6.8%	4.0%	6.4%	4.2%	4.1%	2.5%	6.4%	4.3%	4.5%	2.9%	2.4%	4.7%	4.6%
	Word,Excel,PowerPoint	0.6%	2.7%	0.8%	0.9%	1.7%	1.8%	2.8%	2.1%	2.4%	2.6%	1.8%	2.3%	1.8%
	プリンタ	3.6%	2.5%	3.2%	4.6%	4.1%	0.4%	2.8%	2.5%	0.6%	0.6%	1.8%	0.7%	2.3%
GIMA	3.4%	4.5%	4.0%	3.7%	3.1%	1.8%	3.2%	4.6%	2.1%	2.9%	1.2%	3.7%	3.3%	
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(注記事項)

[対応実績: 問い合わせ件数]		(単位: 件数)															
年度	分類	問い合わせ種類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計		
平成28年度	アカウント	アカウント問合せ										93	15	26	134		
		申請問合せ											23	5	46	74	
	共有フォルダ	共有フォルダ問合せ											130	22	24	176	
		申請問合せ											2	1	0	3	
	メール	共有フォルダ障害											0	0	0	0	
		メール問合せ											135	54	52	241	
		Outlook 問合せ											89	14	33	136	
		申請問合せ											7	3	2	12	
	E/LOOK	電子メール関連障害											17	0	0	17	
		E/LOOK問合せ											39	15	10	64	
		申請問合せ											11	5	1	17	
	セキュリティ	セキュリティ問合せ											4	1	2	7	
		セキュリティ問合せ/訓練メール											0	0	0	0	
		セキュリティ問合せ/セキュリティワイヤー関連											21	22	52	95	
		バッチ適用問合せ											7	2	5	14	
	LAN機器	端末問合せ											69	23	30	122	
		ネットワーク問合せ											0	3	1	4	
		申請問合せ/LAN機器配備・返納											1	3	1	5	
		クロスドLAN・解折LAN											2	3	5	10	
		ネットワーク障害											0	0	0	0	
		端末・機器棚卸し											0	0	0	0	
		旧行致LAN端末											1	1		2	
		モバイル・周辺機器	モバイルPC問合せ											26	32	14	72
			モバイルPC/通信・VDI環境											12	5	11	28
			周辺機器/問合せ											12	8	20	40
			周辺機器/USBメモリ問合せ											21	6	12	39
			周辺機器/HDD問合せ											9	1	9	19
周辺機器/マルチディスクドライブ問合せ													12	0	1	13	
周辺機器/ヘッドセット・Webカメラ												3	0	0	3		
周辺機器/モバイル機器問合せ												2	2	3	7		
TV会議	申請問合せ/モバイルPC											25	6	17	48		
	申請問合せ/周辺機器											4	1	15	20		
	申請問合せ/Outlook利用申請											0	0	0	0		
	端末・機器棚卸し・年度末更新											0	0	54	54		
	TV会議問合せ											7	2	13	22		
ブラウザ	Lync問合せ											0	3	5	8		
	申請問合せ/インターネット閲覧											78	41	35	154		
	ブラウザ問合せ/Internet Explorer											14	4	7	25		
	ブラウザ問合せ/Google Chrome											6	1	4	11		
ポータルサイト	アクセス障害											1	0	1	2		
	ポータルサイト問合せ											0	0	8	8		
ソフトウェア	ポータル/環境省オンラインストレージ											46	35	20	101		
	環境省ポータル問合せ											6	6	16	28		
	ソフトウェア/申請・確認											3	0	2	5		
	ソフトウェア問合せ											47	17	8	72		
	ソフトウェア問合せ/おらんか											4	1	16	21		
	ソフトウェア問合せ/名刺・駅すばあと											28	13	4	45		
	ソフトウェア問合せ/pdf関連											14	6	7	27		
	Word, Excel, PowerPoint											9	0	0	9		
	Office問合せ											8	13	7	28		
	Office問合せ/使いかた											7	1	1	9		
	プリンタ												92	14	23	129	
GIMA	GIMA											7	9	13	29		
	GIMA/申請・登録											0	1	2	3		
	GIMA/文庫管理システム											1	2	2	5		
	GIMA/予算編成支援システム(SEABIS)											2	0	0	2		
	計											1,206	434	651	2,291		
平成29年度	アカウント	アカウント問合せ	39	16	20	23	13	12	20	9	10	20	17	9	208		
		申請問合せ	65	20	43	49	20	22	12	15	10	9	9	40	314		
	共有フォルダ	共有フォルダ問合せ	13	13	17	67	19	9	19	13	5	10	6	4	195		
		申請問合せ	1	2	12	15	0	2	2	3	1	0	0	4	42		
	メール	共有フォルダ障害	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	7	
		メール問合せ	35	30	14	29	29	29	28	34	13	21	21	31	314		
		Outlook 問合せ	15	11	5	17	14	7	18	11	13	14	15	7	147		
		申請問合せ	0	2	5	6	0	0	4	0	0	2	0	0	19		
	E/LOOK	電子メール関連障害	4	7	8	8	3	3	9	2	0	0	0	7	51		
		E/LOOK問合せ	7	5	3	8	20	14	8	5	5	10	1	6	92		
		申請問合せ	5	6	8	19	16	5	3	6	7	7	4	7	93		
	セキュリティ	セキュリティ問合せ	1	1	4	5	10	2	3	0	26	33	3	2	90		
		セキュリティ問合せ/訓練メール	0	0	54	0	0	0	0	0	0	0	0	53	107		
		セキュリティ問合せ/セキュリティワイヤー関連	41	33	61	26	14	12	22	21	12	7	5	37	291		
		バッチ適用問合せ	2	22	48	25	15	58	216	51	70	40	36	25	608		
	LAN機器	端末問合せ	32	30	37	27	21	11	25	14	25	30	13	18	283		
		ネットワーク問合せ	2	1	2	1	1	5	5	5	3	3	3	3	34		
		申請問合せ/LAN機器配備・返納	11	5	15	14	7	7	2	4	4	3	4	7	83		
		クロスドLAN・解折LAN	2	5	3	1	0	0	0	1	0	2	2	3	19		
ネットワーク障害		1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5			
端末・機器棚卸し		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
旧行致LAN端末		0	1	1	0	1	0	0	0	0	8	0	0	11			
モバイル・周辺機器		モバイルPC問合せ	26	15	5	15	15	23	11	7	15	11	11	14	168		
		モバイルPC/通信・VDI環境	2	2	7	2	2	7	5	11	4	2	6	3	69		
		周辺機器/問合せ	17	14	13	11	4	13	7	7	5	5	5	21	122		
		周辺機器/USBメモリ問合せ	10	23	11	9	35	17	16	6	10	10	10	9	166		
		周辺機器/HDD問合せ	5	3	1	7	1	1	1	1	1	1	0	2	23		
		周辺機器/マルチディスクドライブ問合せ	6	3	2	2	6	3	5	2	1	3	1	2	36		
	周辺機器/ヘッドセット・Webカメラ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	周辺機器/モバイル機器問合せ	4	3	0	1	1	2	5	2	0	1	4	1	24			
TV会議	申請問合せ/モバイルPC	7	3	4	8	5	6	11	8	2	4	5	7	70			
	申請問合せ/周辺機器	5	8	12	14	4	8	7	9	6	2	4	11	90			
	申請問合せ/Outlook利用申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	8			
	端末・機器棚卸し・年度末更新	20	2	0	2	0	0	0	0	0	1	18	55	98			
	TV会議問合せ	7	6	4	7	1	6	3	6	1	2	7	3	45			
ブラウザ	Lync問合せ	3	0	0	3	4	10	2	3	4	2	5	5	41			
	申請問合せ/インターネット閲覧	28	43	25	24	26	16	14	7	7	7	13	5	215			
	ブラウザ問合せ	1	5	2	9	1	0	3	3	1	3	1	1	30			
	ブラウザ問合せ/Internet Explorer	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4			
ポータルサイト	ブラウザ問合せ/Google Chrome	0	3	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	9			
	アクセス障害	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
ソフトウェア	ポータルサイト問合せ	8	2	12	12	17	14	5	12	9	2	9	19	121			
	ポータル/環境省オンラインストレージ	2	2	0	0	2	2	3	2	0	6	1	0	20			
	環境省ポータル問合せ	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	7			
	ソフトウェア/申請・確認	23	19	13	15	10	3	10	6	11	10	11	8	139			
	ソフトウェア問合せ	4	36	17	11	5	1	6	5	2	8	5	4	104			
	ソフトウェア問合せ/おらんか	6	4	7	10	6	0	2	3	2	2	3	1	46			
	ソフトウェア問合せ/名刺・駅すばあと	3	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	7			
	ソフトウェア問合せ/pdf関連	0	1	6	1	0	0	4	5	5	6	0	6	34			
	Word, Excel, PowerPoint	2	1	1	2	1	0	2	5	2	3	0	1	20			
	Office問合せ	4	2	8	2	1	4	3	3	2	1	0	9	39			
	プリンタ	39	18	30	20	4	7	12	13	10	8	5	4	170			
GIMA	GIMA	21	18	4	11	8	7	6	3	11	2	3	9	103			
	GIMA/申請・登録	8	3	7	6	4	2	4	2	0	0	1	1	38			
	GIMA/文庫管理システム	9	3	2	9	2	2	2	1	3	2	0	1	36			
	GIMA/予算編成支援システム(SEABIS)	4	2	0	6	2	0	1	0	2	0	0	0	17			
	計	571	472	557	567	376	357	552	328	331	316	282	475	5,184			
平成30年度	アカウント	アカウント問合せ	28	17	15	21	27	13	20	9	13	14	16	17	210		
		申請問合せ	20	13	19	24	12	13	7	12	7	19	5	19	170		
	共有フォルダ	共有フォルダ問合せ	17	12	12	7	16	8	12	15	7	14	6	22	148		
		申請問合せ	7	0	4	2	8	1	3	4	0	3	0	3	35		
	メール	共有フォルダ障害	1	0	0	0	16	0	0	0	1	0	0	0	18		
		メール問合せ	24	23	38	33	31	17	29	27	24	21	22	29	318		
		Outlook 問合せ	17	19	17	13	14	12	8	12	19	10	15	14	170		
		申請問合せ	2	0	0	1	0	0	2	2	2	0	1	1	11		
	E/LOOK	電子メール関連障害	1	10	0	0	1	4	1	0	0	0	0	1	17		
		E/LOOK問合せ	12	12	15	10	12	17	9	17	5	9	3	11	132		
		申請問合せ	8	7	4	9	10	3	8	6	3	8	2	9	77		

	セキュリティ/問合せ/訓練メール	0	0	0	0	0	30	0	0	0	0	28	0	58	
	セキュリティ/問合せ/セキュリティワイヤ-関連	33	13	24	24	12	11	12	18	11	18	14	28	218	
	バッチ適用問合せ	17	33	31	37	30	23	12	9	13	16	23	78	322	
LAN機器	端末問合せ	27	13	12	26	12	11	16	13	10	20	15	24	199	
	ネットワーク問合せ	2	0	5	0	2	4	0	0	0	2	3	4	22	
	申請問合せ/LAN機器配備-返納	21	9	8	10	5	2	9	4	5	2	3	9	87	
	クロスドLAN-解航LAN	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	8	
	ネットワーク障害	0	2	0	1	0	3	0	2	2	0	0	0	18	
	端末-機器棚卸し	0	0	0	0	0	0	13	2	0	0	0	0	15	
	旧行致LAN端末	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	モバイル/周辺機器	モバイルPC問合せ	16	9	15	23	15	5	13	12	15	9	3	15	150
		モバイルPC/通信-VDI環境	2	3	3	8	6	3	3	11	6	4	13	6	68
		周辺機器/問合せ	7	7	7	6	5	5	13	9	8	8	6	8	89
	周辺機器/USBメモリ問合せ	10	9	6	9	5	3	5	4	3	2	6	3	65	
	周辺機器/HDD問合せ	4	1	2	2	5	3	3	1	1	1	3	3	29	
	周辺機器/マルチディスクドライブ問合せ	1	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	1	10	
	周辺機器/ヘッドセット-Webカメラ	0	0	0	4	3	3	0	0	0	1	1	0	12	
	周辺機器/モバイル-ラゲ問合せ	1	0	1	3	2	6	0	0	3	2	0	4	22	
	申請問合せ/モバイルPC	15	10	9	10	5	4	9	3	7	4	6	5	87	
	申請問合せ/周辺機器	9	10	14	9	0	3	4	13	3	2	7	4	78	
	申請問合せ/Outlook利用申請	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5	
	端末-機器棚卸し-年度末更新	2	1	0	0	0	0	10	4	0	0	0	0	25	
TV会議	TV会議問合せ	15	3	0	7	3	2	6	5	3	7	4	2	57	
	Lync問合せ	8	8	2	10	6	2	0	2	2	7	3	2	52	
ブラウザ	申請問合せ/インターネット閲覧	7	12	13	15	11	10	15	12	9	7	10	14	135	
	ブラウザ問合せ	6	7	10	8	5	6	6	3	3	7	2	3	66	
	ブラウザ問合せ/Internet Explorer	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	2	8
	ブラウザ問合せ/Google Chrome	1	2	1	2	2	1	2	0	2	3	4	3	23	
	アクセス障害	1	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	11	
		アクセス問合せ	3	7	8	8	4	6	6	8	1	10	4	8	73
ポータルサイト	ポータル/環境省オンラインストレージ	2	2	0	1	1	1	1	1	0	1	2	0	12	
	環境省ポータル問合せ	2	0	2	2	6	0	0	2	0	2	1	2	0	19
ソフトウェア	ソフトウェア/申請-確認	2	9	5	3	6	4	2	2	2	5	5	3	1	47
	ソフトウェア問合せ	12	4	8	7	7	2	1	4	7	4	2	12	70	
	ソフトウェア問合せ/おらんかに	2	3	4	8	2	0	2	0	1	6	0	1	29	
	ソフトウェア問合せ/各割、駅すばあと	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	2	6
	ソフトウェア問合せ/pdf関連	3	0	3	1	1	0	3	1	0	5	6	4	27	
Word, Excel, PowerPoint	Office問合せ	1	3	2	3	0	1	3	3	5	3	3	5	32	
	Office問合せ/使い方	3	3	1	1	5	1	3	4	2	1	3	2	29	
プリンタ	プリンタ問合せ	27	11	7	9	9	5	6	5	10	4	5	4	102	
	GIMA	13	5	6	10	2	1	6	5	2	2	5	11	68	
	GIMA/申請-登録	5	5	3	2	1	2	5	2	0	2	1	3	31	
	GIMA/文書管理システム	1	0	1	4	1	4	0	1	1	0	1	2	16	
	GIMA/予算編成支援システム(SEABIS)	5	0	1	0	1	1	1	1	2	2	3	1	18	
計		436	383	348	407	350	259	293	275	239	271	272	419	3,952	
年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
令和元年度	アカウント	アカウント問合せ	33	23	25	16	24	25	16	11	15	24	30	24	266
		申請問合せ	29	21	16	32	12	10	11	9	16	15	15	35	221
	共有フォルダ	共有フォルダ問合せ	11	9	17	7	13	6	7	8	8	4	6	15	111
		申請問合せ	3	6	11	11	3	2	2	4	1	3	2	6	54
		共有フォルダ障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	メール	メール問合せ	24	31	21	23	13	14	23	26	17	14	30	21	257
		Outlook 問合せ	14	11	13	19	13	9	12	8	11	5	6	14	135
		申請問合せ	2	3	3	2	0	1	2	0	0	0	1	1	15
		電子メール関連障害	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
		EMAIL問合せ	11	13	10	10	5	10	8	7	5	7	6	8	100
セキュリティ	申請問合せ	4	11	14	8	9	5	7	8	10	4	7	2	108	
	セキュリティ/問合せ	2	3	8	4	1	2	2	26	24	6	5	2	85	
	セキュリティ/問合せ/訓練メール	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	0	38	70
	セキュリティ/問合せ/セキュリティワイヤ-関連	33	17	16	48	23	13	12	11	9	7	12	25	226	
	バッチ適用問合せ	30	32	20	9	6	3	7	1	7	75	54	22	266	
LAN機器	端末問合せ	17	14	12	14	17	21	16	10	13	13	20	18	185	
	ネットワーク問合せ	2	2	4	6	7	1	7	2	4	4	6	8	53	
	申請問合せ/LAN機器配備-返納	11	4	6	23	2	5	10	5	5	5	5	20	101	
	クロスドLAN-解航LAN	1	2	1	1	1	1	3	2	3	0	4	4	25	
	ネットワーク障害	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	
	端末-機器棚卸し	0	0	0	6	1	0	0	0	7	0	0	0	14	
	旧行致LAN端末	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	モバイル/周辺機器	モバイルPC問合せ	14	12	15	23	15	11	12	16	10	12	20	50	210
		モバイルPC/通信-VDI環境	6	6	6	24	20	33	15	2	5	5	9	18	149
		周辺機器/問合せ	6	14	8	8	11	5	12	4	12	10	7	14	111
	周辺機器/USBメモリ問合せ	5	9	5	3	4	2	3	10	17	1	1	11	71	
	周辺機器/HDD問合せ	2	1	0	1	2	0	1	1	3	1	0	0	12	
	周辺機器/マルチディスクドライブ問合せ	1	3	3	2	0	0	0	0	2	1	0	2	14	
	周辺機器/ヘッドセット-Webカメラ	6	2	0	1	2	0	0	4	1	0	4	1	21	
	周辺機器/モバイル-ラゲ問合せ	1	0	5	1	0	0	6	15	18	1	5	7	59	
	申請問合せ/モバイルPC	3	7	10	12	7	9	7	4	9	6	14	38	126	
	申請問合せ/周辺機器	7	21	16	10	8	2	6	12	4	8	5	7	106	
	申請問合せ/Outlook利用申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	端末-機器棚卸し-年度末更新	74	20	1	0	0	0	0	5	36	3	0	16	155	
TV会議	TV会議問合せ	10	3	3	5	3	3	2	2	1	4	5	2	43	
	Lync問合せ	7	7	4	9	1	0	2	3	0	1	5	14	53	
ブラウザ	申請問合せ/インターネット閲覧	18	4	12	21	17	7	13	6	8	14	13	5	138	
	ブラウザ問合せ	12	7	11	7	0	7	1	8	4	4	5	6	72	
	ブラウザ問合せ/Internet Explorer	1	1	13	3	1	4	2	0	5	3	2	0	35	
	ブラウザ問合せ/Google Chrome	2	0	1	3	0	1	1	0	1	1	0	2	12	
	アクセス障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
ポータルサイト	ポータル/環境省オンラインストレージ	8	11	7	18	10	11	8	8	5	19	3	17	125	
	環境省ポータル問合せ	0	5	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	11	
ソフトウェア	ソフトウェア/申請-確認	2	2	6	6	2	2	1	1	3	2	0	5	32	
	ソフトウェア問合せ	18	3	7	7	4	1	7	2	4	1	2	7	63	
	ソフトウェア問合せ/おらんかに	8	5	3	3	4	0	0	2	2	2	3	10	42	
	ソフトウェア問合せ/各割、駅すばあと	0	1	4	0	0	1	2	2	3	0	0	3	16	
	ソフトウェア問合せ/pdf関連	6	5	4	3	2	3	7	5	3	4	3	2	47	
Word, Excel, PowerPoint	Office問合せ	2	7	2	0	3	3	2	0	4	3	2	7	35	
	Office問合せ/使い方	1	4	1	4	2	2	6	6	4	5	4	6	45	
プリンタ	プリンタ問合せ	18	10	12	21	12	1	8	7	2	2	6	4	103	
	GIMA	8	10	6	10	5	3	6	5	4	6	1	12	76	
	GIMA/申請-登録	7	4	5	4	1	2	1	4	0	3	0	9	40	
	GIMA/文書管理システム	0	3	4	1	2	0	0	3	3	0	1	0	17	
	GIMA/予算編成支援システム(SEABIS)	2	1	0	2	1	0	2	1	0	0	2	0	11	
計		502	402	375	454	291	279	283	281	330	313	332	569	4,411	

(注記事項)

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
請負費等	役務	12,000	12,000	12,000	12,000
	機器・回線等料				
	データセンタ				
	その他				
計		12,000	12,000	12,000	12,000

※必要に応じて項目を追加

(注記事項：請負等の内訳は下記のとおり)

- ・ サービスデスク業務

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
--	--------	--------	--------	-------

(受託者における運用管理業務従事者)

遂行責任者	1	1	1	1
-------	---	---	---	---

ヘルプデスク	2	2	2	2
--------	---	---	---	---

(業務従事者に求められる知識・経験等)

—

(業務の繁閑の状況とその対応)

※1 運用管理業務の作業時間は「別紙7 運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧」及び「別紙8 運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧」のとおり。

※2 ヘルプデスクへの問合せ件数は「別紙9 ヘルプデスク対応実績(概要)」及び「別紙10 ヘルプデスク対応実績(詳細)」のとおり。

3 従来の実施に要した施設及び設備

原子力規制庁

【施設】

施設名称：六本木ファーストビル

使用場所：サーバ室

【設備】

原子力規制庁貸与

机：4卓

椅子：6脚

打ち合わせ卓：1セット（1セット当たり机1脚、椅子2脚）

電話機：卓上電話2台（発信専用0台、着信専用0台）

カラープリンター：1台

シュレッダー：1台

キャビネット：2台

請負者所有

パソコン：1台

ホワイトボード：2台

ロッカー：2台

モニター：4台

(外部拠点)

なし

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
業務効果等に係る指標								
災害時の情報発信所要時間	1時間以内	1時間以内	1時間以内	1時間以内	1時間以内	1時間以内	1時間以内	1時間以内
災害訓練実施状況	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
人事異動に伴う職員の環境整備時間	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
保守に係るSLA指標								
アップデート情報確認サイクル	1件/月以上	1件/月	1件/月以上	1件/月	1件/月以上	1件/月	1件/月以上	1件/月
定期予防保守適用サイクル	1件/月以上	1件/月	1件/月以上	1件/月	1件/月以上	1件/月	1件/月以上	1件/月
保守業務に起因するセキュリティ事故発生件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件	0件
保守駆けつけ時間	4時間	-	4時間	3時間	4時間	3時間	4時間	-
保守業務に起因する障害発生件数	0件	0件	0件	2件	0件	1件	0件	0件
<p>(注記事項)</p> <p>○業務の内容 適切に実施されている。</p> <p>○サービスの稼働率 平日9:00~18:00までの間に運用サービスを提供(達成率100%)</p>								

5 従来の実施方法等

従来の実施方法（業務フロー図等）

「リクエスト管理」

問い合わせ（職員）→回答、エスカレーション（ヘルプデスク、システム運用）

「サービス要求管理」

申請書の登録と承認依頼（職員）→申請書の承認許可（ヘルプデスク）、サービス要求の参照（システム運用）

「ナレッジ管理」

問題のエスカレーション（ヘルプデスク）→問題管理情報の入力（システム運用）

「変更管理」

変更の承認→変更計画の作成と承認依頼、結果入力（システム運用）

「資産管理」

端末のソフトウェア情報の参照（ヘルプデスク、システム運用）

（注記事項）

運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧

(単位：時間)

年度	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	システム運用統括管理	12	16	24	20	6	30	16	6	36	20	12	24	222
	システム運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ヘルプデスク	40	36	48	44	28	60	36	24	168	46	40	106	676
	データセンタ及びインターネット回線運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	52	52	72	64	34	90	52	30	204	66	52	130	898
平成29年度	システム運用統括管理	20	24	16	16	24	42	16	16	16	16	12	16	234
	システム運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ヘルプデスク	94	48	82	76	46	182	44	42	48	38	54	62	816
	データセンタ及びインターネット回線運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	114	72	98	92	70	224	60	58	64	54	66	78	1,050
平成30年度	システム運用統括管理	20	24	16	24	24	36	28	16	16	16	12	24	256
	システム運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ヘルプデスク	94	50	90	50	52	108	78	54	50	54	32	100	812
	データセンタ及びインターネット回線運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	114	74	106	74	76	144	106	70	66	70	44	124	1,068
令和元年度	システム運用統括管理	30	16	16	18	16	24	24	12	16	28	36	24	260
	システム運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ヘルプデスク	98	46	32	48	32	68	60	40	56	78	100	72	730
	データセンタ及びインターネット回線運用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	128	62	48	66	48	92	84	52	72	106	136	96	990

(注記事項)

本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とその対応の参考資料である。

※システム運用統括管理には下記役割を含む。

遂行責任者

その他、ヘルプデスク運用に係る管理に要した時間を計上

運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧

(単位：時間)

年度	作業者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	遂行責任者	12	16	24	20	6	30	16	6	36	20	12	24	222
	ヘルプデスク	40	36	38	35	28	40	30	24	84	32	24	85	497
	ヘルプデスク	0	0	10	9	0	20	6	0	84	14	16	21	179
	計	52	52	72	64	34	90	52	30	204	66	52	130	898
平成29年度	遂行責任者	20	24	16	16	24	42	16	16	16	16	12	16	234
	ヘルプデスク	75	38	66	61	37	146	35	34	38	30	43	50	653
	ヘルプデスク	19	10	16	15	9	36	9	8	10	8	11	12	163
	計	114	72	98	92	70	224	60	58	64	54	66	78	1,050
平成30年度	遂行責任者	20	24	16	24	24	36	28	16	16	16	12	24	256
	ヘルプデスク	75	40	72	40	42	86	62	43	40	43	26	80	650
	ヘルプデスク	19	10	18	10	10	22	16	11	10	11	6	20	162
	計	114	74	106	74	76	144	106	70	66	70	44	124	1,068
令和元年度	遂行責任者	30	16	16	18	16	24	24	12	16	28	36	24	260
	ヘルプデスク	49	35	24	36	26	54	45	30	45	59	75	50	527
	ヘルプデスク	49	12	8	12	6	14	15	10	11	20	25	22	203
	計	128	62	48	66	48	92	84	52	72	106	136	96	990

(注記事項)

ヘルプデスク対応一覧（概要）

[対応実績：問い合わせ件数]

(単位：件数)

年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
平成28年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	ネットワーク	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	サービス	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	1	2	8	
	セキュリティ	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	4	0	8	
	ソフトウェア	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	
	プリンタ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
	PC・周辺機器	0	1	1	1	0	1	0	0	2	1	3	0	10	
	調達外システム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	申請	7	2	9	9	1	8	5	0	66	6	0	0	27	140
	その他	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	5	
	計	8	6	12	10	2	10	5	0	72	10	8	33	176	
平成29年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	ネットワーク	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	サービス	3	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	12	
	セキュリティ	2	1	0	2	0	1	1	2	0	2	2	2	15	
	ソフトウェア	4	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	2	14	
	プリンタ	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4	
	PC・周辺機器	2	0	7	2	3	1	1	1	3	1	0	0	21	
	調達外システム	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4	6	
	申請	23	10	19	19	5	66	4	4	4	3	9	2	168	
	その他	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	2	0	7	
	計	35	12	29	26	11	71	10	9	12	7	15	11	248	
平成30年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	ネットワーク	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
	サービス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
	セキュリティ	1	2	3	3	1	3	2	2	2	1	0	1	21	
	ソフトウェア	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
	プリンタ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	PC・周辺機器	5	0	0	1	3	0	0	3	2	1	1	1	17	
	調達外システム	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	
	申請	24	8	26	9	10	31	25	7	9	13	2	28	192	
	その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	計	35	13	33	13	14	34	27	15	13	15	4	30	246	
令和元年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	ネットワーク	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	5	
	サービス	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4	
	セキュリティ	3	1	3	2	1	1	1	2	1	0	1	0	16	
	ソフトウェア	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	2	10	
	プリンタ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
	PC・周辺機器	4	1	0	2	1	2	2	5	2	2	1	3	25	
	調達外システム	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	
	申請	28	9	0	7	3	11	15	1	3	0	4	11	92	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	
	計	37	11	4	12	5	14	19	8	8	7	19	16	160	

[対応実績：問い合わせ割合]

(単位：%)

年度	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ネットワーク	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	サービス	13	0	8	0	0	0	0	0	3	10	13	6	5
	セキュリティ	0	17	0	0	0	0	0	0	3	10	50	0	5
	ソフトウェア	0	17	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	プリンタ	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	1
	PC・周辺機器	0	17	8	10	0	10	0	0	3	10	38	0	6
	調達外システム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	申請	88	33	75	90	50	80	100	0	92	60	0	82	80
	その他	0	17	0	0	50	0	0	0	0	10	0	6	3
	計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	平成29年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ネットワーク		0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
サービス		9	0	3	4	9	1	10	0	8	14	7	9	5
セキュリティ		6	8	0	8	0	1	10	22	0	29	13	18	6
ソフトウェア		11	0	3	4	9	1	10	0	17	0	7	18	6
プリンタ		0	0	0	4	0	0	10	11	8	0	0	0	2
PC・周辺機器		6	0	24	8	27	1	10	11	25	14	0	0	8
調達外システム		0	0	0	0	0	0	10	0	8	0	0	0	2
申請		66	83	66	73	45	93	40	44	33	43	60	18	68
その他		3	8	0	0	9	1	0	11	0	0	13	0	3
計		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
平成30年度		インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ネットワーク	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
	サービス	3	8	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	1
	セキュリティ	3	15	9	23	7	9	7	13	15	7	0	3	9
	ソフトウェア	11	8	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	プリンタ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PC・周辺機器	14	0	0	8	21	0	0	20	15	7	25	3	7
	調達外システム	0	0	3	0	0	0	0	13	0	0	0	0	1
	申請	69	62	79	69	71	91	93	47	69	87	50	93	78
	その他	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	令和元年度	インターネット	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ネットワーク		3	0	0	0	0	0	5	0	0	0	16	0	3
サービス		0	0	0	8	0	0	0	0	13	14	5	0	3
セキュリティ		8	9	75	17	20	7	5	25	13	0	5	0	10
ソフトウェア		3	0	0	0	0	0	0	0	0	29	26	13	6
プリンタ		0	0	25	0	0	0	0	0	0	14	0	0	1
PC・周辺機器		11	9	0	17	20	14	11	63	25	29	5	19	16
調達外システム		0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	5	0	1
申請		76	82	0	58	60	79	79	13	38	0	21	69	58
その他		0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	16	0	3
計		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

(注記事項)

-

	メールウイルス対策機能	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	暗号化	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ログ管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	セキュリティ監視	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	セキュリティ監視パッチ適用	3	1	3	2	1	1	2	1	0	1	0	16	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ソフトウェア	MicrosoftOffice	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	
	OS (PC操作)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	PDF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ブラウザ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	プレーヤー	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	プリンタシステムユーティリティ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
	その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4
プリンタ	複合機	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PC・周辺機器	セキュリティロック	3	0	0	2	0	0	2	4	1	1	1	3	17
	クライアントPC	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	6
	周辺機器等	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	記録メディア	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
調達外システム	調達外システム	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	
申請	申請に係る問い合わせ	28	9	0	7	3	11	15	1	3	0	4	11	92
その他	研修・教育	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	移行・導入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ご要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計		37	11	4	12	5	14	19	8	8	7	19	16

(注記事項)

-

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
請負費等	役務	37,800	38,102	38,502	44,880
	機器・回線等料				
	データセンタ				
	その他				
計		37,800	38,102	38,502	44,880

※必要に応じて項目を追加

(注記事項：請負等の内訳は下記のとおり)

-

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
(受託者における運用管理業務従事者)				
管理責任者	1	1	1	1
ヘルプデスク	4	5	4	5
バックアップ担当者	6	6	6	6
責任補助者	4	4	4	4

(業務従事者に求められる知識・経験等)
運用管理業務の品質向上を図るため、プロジェクトメンバは以下の資格を有すること。

【管理責任者及び責任補助者】

- ・プロジェクトマネージャ、または PMP (1 名以上)
- ・ITIL Expert (1 名以上)

【バックアップ担当官】 (複数者で全てを満たすことを可とする。)

- ・ネットワークスペシャリスト、または CCNP
- ・情報処理安全確保支援士、または CISSP
- ・LPIC
- ・VCP-DCV (VMware Certified Professional- Data Center Virtualization)

【常駐者】

- ・ITIL Foundation (1 名以上)

また、常駐者は以下の技術分野に関し、1 年以上の業務経験及び専門知識を有すること。(複数者で全てを満たすことを可とする。)

- ・Windows クライアント OS、Windows サーバ OS
- ・サーバ用途 Linux ディストリビューション (Red Hat Enterprise Linux 等)
- ・サーバ仮想化製品 (VMware vSphere 等)
- ・業務向けデータベース製品 (PostgreSQL、Oracle Database 等)
- ・Active Directory、DNS 等のインフラ系サーバ (Windows、Linux)
- ・ネットワーク機器全般

業務アプリケーションシステム (クライアント/サーバ型、Web ベース)

(業務の繁忙の状況とその対応)

※ 1 運用管理業務の作業時間は「別紙12 運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧」及び「別紙13 運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧」のとおり。

※ 2 ヘルプデスクへの問合せ件数は「別紙14 ヘルプデスク対応実績 (概要)」のとおり。

3 従来の実施に要した施設及び設備

原子力規制庁

【施設】

施設名称：六本木ファーストビル

使用場所：19階ヘルプデスク室、サーバ室

【設備】

原子力規制庁貸与

机：3卓

椅子：5脚

電話機：卓上電話2台、PHS1台

カラープリンター：1台

行政LAN端末：3台

解析LAN端末：4台

ホワイトボード：2枚

キャビネット：5台

ロッカー：3台

請負者所有

-

(外部拠点)

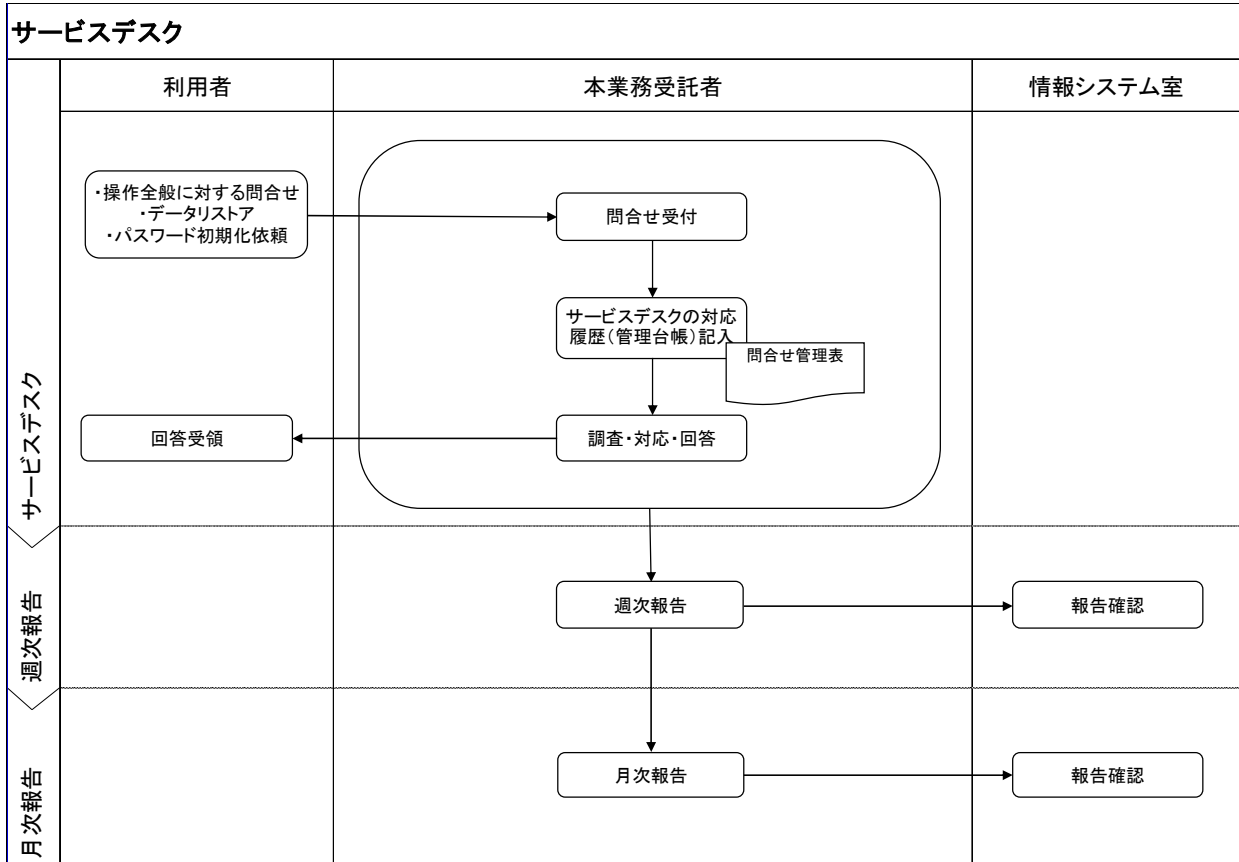
なし

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
業務効果等に係る指標								
災害訓練実施状況	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
(注記事項) —								

5 従来の実施方法等

従来の実施方法（業務フロー図等）



(注記事項)

運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧

(単位：時間)

年度	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	システム運用統括管理	195.00	164.00	156.00	160.00	204.00	192.00	128.00	120.00	168.00	180.00	168.00	180.00	2015.00
	システム運用	424.75	396.25	633.75	435.50	447.00	325.50	379.25	415.50	386.25	420.50	471.75	471.50	5207.50
	ヘルプデスク	60.50	59.75	94.00	90.25	108.50	152.50	173.75	120.75	136.50	105.00	82.50	132.25	1316.25
	データセンタ及びインターネット回線運用	サービスの提供を受ける形態であり、運用に係る作業時間のデータはありません。												
	計	680.25	620.00	883.75	685.75	759.50	670.00	681.00	656.25	690.75	705.50	722.25	783.75	8538.75
平成29年度	システム運用統括管理	128.00	140.00	120.00	140.00	140.00	156.00	148.00	136.00	154.00	120.00	136.00	136.00	1654.00
	システム運用	598.25	421.50	442.00	393.75	348.00	395.75	406.75	396.25	365.50	384.50	391.25	485.75	5029.25
	ヘルプデスク	100.50	108.00	104.00	131.25	141.50	88.75	110.00	89.00	87.00	76.50	77.00	94.50	1208.00
	データセンタ及びインターネット回線運用	サービスの提供を受ける形態であり、運用に係る作業時間のデータはありません。												
	計	826.75	669.50	666.00	665.00	629.50	640.50	664.75	621.25	606.50	581.00	604.25	716.25	7891.25
平成30年度	システム運用統括管理	125.00	104.00	128.00	104.00	88.00	120.00	96.00	96.00	96.00	88.00	88.00	88.00	1221.00
	システム運用	439.75	402.50	428.75	465.75	410.00	299.00	468.75	440.25	397.00	394.00	399.00	422.75	4967.50
	ヘルプデスク	83.50	110.25	85.25	74.75	94.50	45.50	73.75	98.25	77.50	86.50	89.50	84.00	1003.25
	データセンタ及びインターネット回線運用	サービスの提供を受ける形態であり、運用に係る作業時間のデータはありません。												
	計	648.25	616.75	642.00	644.50	592.50	464.50	638.50	634.50	570.50	568.50	576.50	594.75	7191.75
令和元年度	システム運用統括管理	144.00	102.00	206.00	136.00	144.00	136.00	120.00	120.00	120.00	112.00	104.00	112.00	1556.00
	システム運用	393.75	366.00	295.25	568.50	442.50	318.25	411.00	416.75	397.50	378.75	374.00	410.50	4772.75
	ヘルプデスク	81.00	96.50	67.00	120.25	137.50	81.00	87.25	88.00	106.50	91.00	81.25	98.00	1135.25
	データセンタ及びインターネット回線運用	サービスの提供を受ける形態であり、運用に係る作業時間のデータはありません。												
	計	618.75	564.50	568.25	824.75	724.00	535.25	618.25	624.75	624.00	581.75	559.25	620.50	7464.00

(注記事項)

本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とそに対応の参考資料である。

運用管理業務の作業者別作業時間数実績一覧

(単位：時間)

年度	作業者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	管理責任者	40.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	120.00
	ヘルプデスク	145.00	154.50	168.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	467.50
	ヘルプデスク	0.00	0.00	176.75	168.50	168.50	143.75	178.25	174.75	159.75	170.50	179.00	196.50	1716.25
	ヘルプデスク	169.25	142.00	186.25	179.25	218.00	150.25	186.75	180.75	182.00	178.00	188.00	202.50	2163.00
	ヘルプデスク	171.00	159.50	196.75	178.00	169.00	184.00	188.00	180.75	181.00	177.00	187.25	204.75	2177.00
	バックアップ担当者(1)	110.00	100.00	100.00	96.00	80.00	88.00	80.00	80.00	120.00	140.00	120.00	0.00	1114.00
	バックアップ担当者(2)	40.00	20.00	16.00	24.00	16.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	164.00
	バックアップ担当者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	64.00	56.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	120.00
	バックアップ担当者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(6)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(1)	5.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00	32.00	0.00	81.00
	責任補助者(2)	0.00	16.00	32.00	32.00	36.00	32.00	32.00	24.00	32.00	0.00	0.00	0.00	236.00
	責任補助者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	計	680.25	620.00	883.75	685.75	759.50	670.00	681.00	656.25	690.75	705.50	722.25	603.75	8358.75
平成29年度	管理責任者	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	44.00	42.00	40.00	42.00	40.00	40.00	40.00	448.00
	ヘルプデスク	187.75	178.75	190.75	177.50	150.00	188.00	174.25	178.25	177.00	169.25	176.00	209.50	2157.00
	ヘルプデスク	157.00	168.00	162.50	168.25	148.50	163.75	170.25	138.00	96.00	136.25	120.50	0.00	1629.00
	ヘルプデスク	190.00	182.75	192.75	179.25	191.00	132.75	172.25	169.00	179.50	155.50	171.75	200.50	2117.00
	ヘルプデスク	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	170.25	170.25
	ヘルプデスク	164.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	164.00
	バックアップ担当者(1)	80.00	100.00	80.00	100.00	100.00	112.00	104.00	96.00	112.00	80.00	96.00	0.00	1060.00
	バックアップ担当者(2)	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00
	バックアップ担当者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(6)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(1)	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00
	責任補助者(2)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
計	826.75	669.50	666.00	665.00	629.50	640.50	664.75	621.25	606.50	581.00	604.25	580.25	7755.25	
平成30年度	管理責任者	45.00	40.00	40.00	40.00	32.00	32.00	32.00	32.00	32.00	32.00	32.00	40.00	429.00
	ヘルプデスク	186.00	183.50	186.50	184.75	162.50	161.00	188.50	183.50	159.00	165.00	166.50	174.00	2,100.75
	ヘルプデスク	175.75	174.25	183.50	183.25	199.25	119.50	192.00	182.50	162.75	163.00	167.50	171.00	2,074.25
	ヘルプデスク	161.50	155.00	144.00	172.50	142.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	775.75
	ヘルプデスク	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	64.00	162.00	172.50	152.75	152.50	154.50	161.75	1,020.00
	バックアップ担当者(1)	80.00	64.00	88.00	64.00	56.00	88.00	64.00	64.00	64.00	56.00	56.00	72.00	816.00
	バックアップ担当者(2)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(6)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(1)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(2)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	計	648.25	616.75	642.00	644.50	592.50	464.50	638.50	634.50	570.50	568.50	576.50	618.75	7,215.75
令和元年度	管理責任者	40.00	30.00	30.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	460.00
	ヘルプデスク	132.50	162.00	179.50	180.50	129.75	153.25	176.75	181.00	182.75	167.00	165.25	187.50	1,997.75
	ヘルプデスク	175.25	149.25	174.75	161.00	157.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	818.00
	ヘルプデスク	167.00	151.25	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	326.25
	ヘルプデスク	0.00	0.00	0.00	177.25	163.00	111.00	168.00	167.25	168.00	159.00	145.50	160.00	1,419.00
	ヘルプデスク	0.00	0.00	0.00	170.00	129.50	135.00	153.50	156.50	153.25	149.75	144.50	161.00	1,353.00
	バックアップ担当者(1)	88.00	56.00	128.00	88.00	96.00	96.00	80.00	80.00	80.00	72.00	64.00	72.00	1,000.00
	バックアップ担当者(2)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(5)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	バックアップ担当者(6)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(1)	16.00	16.00	48.00	8.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	96.00
	責任補助者(2)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(3)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	責任補助者(4)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
計	618.75	564.50	568.25	824.75	724.00	535.25	618.25	624.75	624.00	587.75	559.25	620.50	7,470.00	

(注記事項)

[対応実績：問い合わせ件数]

(単位：件数)

年度	分類	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
平成28年度	OS関連	5	5	6	8	5	3	4	4	6	3	0	16	65	
	ハードウェア	7	4	9	7	5	8	8	9	56	43	47	18	221	
	ソフトウェア	3	8	0	0	1	0	2	1	0	1	1	2	19	
	ネットワーク	0	1	0	1	0	1	0	1	3	7	1	1	16	
	サーバ	3	1	4	2	10	1	2	4	3	3	1	10	44	
	並列計算機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	プリンタ	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1	5	
	JBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	eラーニング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	ウイルス	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	8	15	
	秘文	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	プロジェクトフォルダ	0	0	1	0	0	3	2	3	4	0	1	2	16	
	情報システム室依頼	9	2	1	5	9	8	3	1	2	0	0	5	45	
	行政LAN端末	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	4	
	サーバ室	4	5	10	10	3	8	6	13	13	7	18	14	111	
	その他	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	6	
	計		31	26	33	35	33	36	29	37	88	67	72	80	567
平成29年度	OS関連	24	21	11	12	12	26	11	15	11	16	12	11	182	
	ハードウェア	15	14	6	10	15	12	4	4	6	6	5	19	116	
	ソフトウェア	3	0	0	0	3	1	2	6	6	2	2	2	26	
	ネットワーク	3	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	0	15	
	サーバ	4	3	1	2	6	4	4	7	3	0	4	8	46	
	並列計算機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	プリンタ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
	ウイルス	0	5	6	1	8	1	0	0	0	1	1	0	23	
	プロジェクトフォルダ	2	0	1	0	0	2	0	0	0	4	0	0	9	
	情報システム室依頼	6	7	8	10	14	10	8	8	6	4	11	6	98	
	行政LAN端末	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	サーバ室	15	10	8	12	3	8	7	10	10	20	14	18	135	
	その他	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4	
	計		72	61	43	48	63	68	38	51	44	54	51	64	657
	平成30年度	OS関連	25	17	14	18	20	16	8	14	15	10	17	10	184
		ハードウェア	12	5	10	14	12	3	6	3	1	9	13	22	110
		ソフトウェア	0	1	3	0	2	0	2	1	0	0	0	1	10
ネットワーク		3	3	0	1	1	0	1	1	0	4	0	0	14	
サーバ		3	5	4	0	5	2	2	4	4	1	3	6	39	
並列計算機		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
プリンタ		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
ウイルス		2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	1	0	7	
プロジェクトフォルダ		0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	
情報システム室依頼		5	0	4	6	8	7	6	11	6	1	4	9	67	
行政LAN端末		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
サーバ室		10	3	7	8	7	7	6	8	8	9	11	8	92	
その他		0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	
計			60	34	42	47	59	36	34	42	36	34	49	57	530
令和元年度		OS関連	20	19	20	22	27	18	11	23	22	24	25	18	249
		ハードウェア	16	26	6	17	10	5	5	12	12	12	15	17	153
		ソフトウェア	1	1	3	0	5	0	1	3	4	3	2	1	24
	ネットワーク	5	0	2	2	1	1	3	5	5	1	3	1	29	
	サーバ	2	2	0	5	2	4	0	13	6	1	0	8	43	
	並列計算機	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	プリンタ	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	6	
	ウイルス	0	0	0	2	0	0	0	4	2	2	0	0	10	
	プロジェクトフォルダ	0	1	2	0	6	6	9	8	20	6	0	5	63	
	情報システム室依頼	3	0	2	2	3	4	6	17	4	2	3	1	47	
	行政LAN端末	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	サーバ室	13	6	5	1	1	3	3	5	1	6	10	5	59	
	その他	0	0	1	2	1	0	1	1	1	0	1	0	8	
	計		60	55	41	53	56	41	39	92	81	58	59	56	691

[対応実績：問い合わせ割合]

(単位：%)

年度	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度	OS関連	16.13%	19.23%	18.18%	22.86%	15.15%	8.33%	13.79%	10.81%	6.82%	4.48%	0.00%	20.00%	11.46%
	ハードウェア	22.58%	15.38%	27.27%	20.00%	15.15%	22.22%	27.59%	24.32%	63.64%	64.18%	65.28%	22.50%	38.98%
	ソフトウェア	9.68%	30.77%	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	6.90%	2.70%	0.00%	1.49%	1.39%	2.50%	3.35%
	ネットワーク	0.00%	3.85%	0.00%	2.86%	0.00%	2.78%	0.00%	2.70%	3.41%	10.45%	1.39%	1.25%	2.82%
	サーバ	9.68%	3.85%	12.12%	5.71%	30.30%	2.78%	6.90%	10.81%	3.41%	4.48%	1.39%	12.50%	7.76%
	並列計算機	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	プリンタ	0.00%	0.00%	0.00%	5.71%	0.00%	5.56%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.25%	0.88%
	JBS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	eラーニング	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	ウイルス	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	5.56%	3.45%	2.70%	1.14%	1.49%	1.39%	10.00%	2.65%
	秘密文	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	プロジェクトフォルダ	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	0.00%	8.33%	6.90%	8.11%	4.55%	0.00%	1.39%	2.50%	2.82%
	情報システム室依頼	29.03%	7.69%	3.03%	14.29%	27.27%	22.22%	10.34%	2.70%	2.27%	0.00%	0.00%	6.25%	7.94%
	行政LAN端末	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.99%	1.39%	0.00%	0.71%
	サーバ室	12.90%	19.23%	30.30%	28.57%	9.09%	22.22%	20.69%	35.14%	14.77%	10.45%	25.00%	17.50%	19.58%
その他	0.00%	0.00%	3.03%	0.00%	0.00%	0.00%	3.45%	0.00%	0.00%	0.00%	1.39%	3.75%	1.06%	
計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
平成29年度	OS関連	33.33%	34.43%	25.58%	25.00%	19.05%	38.24%	28.95%	29.41%	25.00%	29.63%	23.53%	17.19%	27.70%
	ハードウェア	20.83%	22.95%	13.95%	20.83%	23.81%	17.65%	10.53%	7.84%	13.64%	11.11%	9.80%	29.69%	17.66%
	ソフトウェア	4.17%	0.00%	0.00%	0.00%	4.76%	1.47%	5.26%	11.76%	13.64%	3.70%	1.96%	3.13%	3.96%
	ネットワーク	4.17%	1.64%	0.00%	2.08%	1.59%	2.94%	5.26%	1.96%	4.55%	1.85%	1.96%	0.00%	2.28%
	サーバ	5.56%	4.92%	2.33%	4.17%	9.52%	5.88%	10.53%	13.73%	6.82%	0.00%	7.84%	12.50%	7.00%
	並列計算機	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	プリンタ	0.00%	0.00%	2.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.96%	0.00%	0.30%
	ウイルス	0.00%	8.20%	13.95%	2.08%	12.70%	1.47%	0.00%	0.00%	0.00%	1.85%	1.96%	0.00%	3.50%
	プロジェクトフォルダ	2.78%	0.00%	2.33%	0.00%	0.00%	2.94%	0.00%	0.00%	0.00%	7.41%	0.00%	0.00%	1.37%
	情報システム室依頼	8.33%	11.48%	18.60%	20.83%	22.22%	14.71%	21.05%	15.69%	13.64%	7.41%	21.57%	9.38%	14.92%
	行政LAN端末	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.96%	0.00%	0.15%
	サーバ室	20.83%	16.39%	18.60%	25.00%	4.76%	11.76%	18.42%	19.61%	22.73%	37.04%	27.45%	28.13%	20.55%
	その他	0.00%	0.00%	2.33%	0.00%	1.59%	2.94%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.61%
	計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	平成30年度	OS関連	41.67%	50.00%	33.33%	38.30%	33.90%	44.44%	23.53%	33.33%	41.67%	29.41%	34.69%	17.54%
ハードウェア		20.00%	14.71%	23.81%	29.79%	20.34%	8.33%	17.65%	7.14%	2.78%	26.47%	26.53%	38.60%	20.75%
ソフトウェア		0.00%	2.94%	7.14%	0.00%	3.39%	0.00%	5.88%	2.38%	0.00%	0.00%	0.00%	1.75%	1.89%
ネットワーク		5.00%	8.82%	0.00%	2.13%	1.69%	0.00%	2.94%	2.38%	0.00%	11.76%	0.00%	0.00%	2.64%
サーバ		5.00%	14.71%	9.52%	0.00%	8.47%	5.56%	5.88%	9.52%	11.11%	2.94%	6.12%	10.53%	7.36%
並列計算機		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
プリンタ		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.94%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.19%
ウイルス		3.33%	0.00%	0.00%	0.00%	1.69%	2.78%	0.00%	0.00%	5.56%	0.00%	2.04%	0.00%	1.32%
プロジェクトフォルダ		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.69%	0.00%	2.94%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.75%	0.57%
情報システム室依頼		8.33%	0.00%	9.52%	12.77%	13.56%	19.44%	17.65%	26.19%	16.67%	2.94%	8.16%	15.79%	12.64%
行政LAN端末		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.94%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.19%
サーバ室		16.67%	8.82%	16.67%	17.02%	11.86%	19.44%	17.65%	19.05%	22.22%	26.47%	22.45%	14.04%	17.36%
その他		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.39%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%
計		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
令和元年度		OS関連	33.33%	34.55%	48.78%	41.51%	48.21%	43.90%	28.21%	25.00%	27.16%	41.38%	42.37%	32.14%
	ハードウェア	26.67%	47.27%	14.63%	32.08%	17.86%	12.20%	12.82%	13.04%	14.81%	20.69%	25.42%	30.36%	22.14%
	ソフトウェア	1.67%	1.82%	7.32%	0.00%	8.93%	0.00%	2.56%	3.26%	4.94%	5.17%	3.39%	1.79%	3.47%
	ネットワーク	8.33%	0.00%	4.88%	3.77%	1.79%	2.44%	7.69%	5.43%	6.17%	1.72%	5.08%	1.79%	4.20%
	サーバ	3.33%	3.64%	0.00%	9.43%	3.57%	9.76%	0.00%	14.13%	7.41%	1.72%	0.00%	14.29%	6.22%
	並列計算機	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	プリンタ	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.09%	4.94%	1.72%	0.00%	0.00%	0.87%
	ウイルス	0.00%	0.00%	0.00%	3.77%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%	2.47%	3.45%	0.00%	0.00%	1.45%
	プロジェクトフォルダ	0.00%	1.82%	4.88%	0.00%	10.71%	14.63%	23.08%	8.70%	24.69%	10.34%	0.00%	8.93%	9.12%
	情報システム室依頼	5.00%	0.00%	4.88%	3.77%	5.36%	9.76%	15.38%	18.48%	4.94%	3.45%	5.08%	1.79%	6.80%
	行政LAN端末	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	サーバ室	21.67%	10.91%	12.20%	1.89%	1.79%	7.32%	7.69%	5.43%	1.23%	10.34%	16.95%	8.93%	8.54%
	その他	0.00%	0.00%	2.44%	3.77%	1.79%	0.00%	2.56%	1.09%	1.23%	0.00%	1.69%	0.00%	1.16%
	計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

(注記事項)

ページ	QNo.	必須	質問文	回答(配点)					得点無し	備考
				100点	80点	60点	40点	0点		
1			■2019年度の行政LANヘルプデスク満足度アンケート(35問) ※最低必須回答項目数は6つです。 ※回答目安時間は3分～15分です。							
■2019年度の行政LANヘルプデスク満足度アンケート										
2			◆電話問合せ							
			ここでは昨年度同様の基準で行政LANヘルプデスクを評価いただきたく思います							
			ヘルプデスクへ電話問合せについて質問です							
	Q1	◎	ヘルプデスクへ電話問合せをしたことがありますか (いいえと回答した方はQ16に進みます)							はい いいえ
3			◆電話問合せ							
			ヘルプデスクへ電話問合せをした方へ質問です							
	Q2	○	電話の繋がりがりやすさ(話し中で繋がらない時がある等)はどうでしたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
	Q3	○	オペレータの言葉使い、印象はどうでしたか コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		コメント欄
	Q4	○	会話の速度や聞き取りやすさはどうでしたか コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		コメント欄
	Q5	○	オペレーターは内容の再確認をしましたか(内容を正しく理解していましたか)							はい いいえ
	Q6	○	積極的に問題を解決する姿勢を感じましたか。(代替案の提示等)							はい、 いいえ
	Q7	○	オペレーターは現在、業務に支障が出ているか確認しましたか							はい いいえ 対象外
	Q8	○	回答に時間がかかる場合、いつまでに解決しなければならぬか確認されましたか							はい いいえ 対象外
	Q9	○	回答に時間がかかる場合、ヘルプデスクから回答予定は提示されましたか							はい いいえ 対象外
	Q10	○	オペレーターは名前、課室名、内線番号について確認しましたか							はい いいえ
	Q11	○	電話の保留時間は長いと感じましたか							はい いいえ 対象外
	Q12	○	問合せの回答に満足しましたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
	Q13	○	回答までの所要時間はどうでしたか コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		コメント欄
	Q14	○	回答内容は分かりやすいものとなりましたか コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		コメント欄
4			◆問合せ受付デスク							
			問合せ受付デスクについて質問です							
	Q15	◎	問合せ受付デスクの検索機能を使ったことはありますか							はい、 いいえ
	Q16	○	検索結果の問合せの回答に満足しましたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		使ったことがない
	Q17	○	検索結果の回答内容は分かりやすいものとなりましたか コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		使ったことがない コメント欄
			FAQ(よくある質問)について質問です							
	Q18	◎	FAQ(よくある質問)を利用したことがありますか							はい、 いいえ
	Q19	○	回答内容は分かりやすいものとなりましたか コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		使ったことがない コメント欄
	Q20	◎	問い合わせ受付デスクに問い合わせの書き込みをしたことがありますか (いいえと回答した方はQ26に進みます)							はい、 いいえ

ページ	QNo.	必須	質問文	回答(配点)					得点無し	備考
				100点	80点	60点	40点	0点		
5	◆	問合せ受付デスク(問い合わせ機能)								
			問い合わせ受付デスクに問い合わせ書き込みをしたことがある方へ質問です							
	Q21	○	新規問合せの記入をしてから、ヘルプデスクより折り返しの連絡が2開庁日以内にありましたか						はい、いいえ	
	Q22	○	問合せの回答に満足しましたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
	Q23	○	回答までの所要時間はどうでしたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
			コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)						コメント欄	
Q24	○	回答内容は分かりやすいものとなっていましたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		コメント欄	
			コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)						コメント欄	
6	◆	ポータルサイトのお知らせ掲示板(What's new)、案内等								
	Q25	◎	各種案内文は内容が分かりやすいものとなっていますか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		
			コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)							コメント欄
	Q26		その他、ヘルプデスクからの案内についてご意見等があれば、記入ください							コメント欄
				コメント欄						コメント欄
		◆	利用者マニュアル							
			利用者マニュアルを使ったことはある方へ質問です。							
Q27	○	利用者マニュアルの内容は分かりやすいものとなっていましたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		使ったことはない	
			コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)						コメント欄	
Q28		その他、利用者マニュアルについてご意見等があれば、記入ください								コメント欄
			コメント欄						コメント欄	
7	◆	LAN担当者								
	Q29	◎	2019年4月～2020年3月の間にLAN担当者業務に携わりましたか(はいと回答した方はQ35に進みます)						はい、いいえ	
8	◆	LAN担当者								
			LAN担当経験者に質問です							
	Q30	○	LAN担当者マニュアルの内容は分かりやすいものとなっていましたか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		使ったことはない
			コメント欄(「やや不満」、「不満」をチェックした理由を記入ください)							コメント欄
Q31	○	各申請においてリードタイムが設定されていることを知っていますか							はい いいえ	
Q32	○	申請がリードタイム内に適切に処理されていますか	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満		対象外	
9	◆	おわりに								
			ヘルプデスクは							
	Q33	○	礼儀正しい	そう思う	ほぼそう思う	普通	そうでもない	そう思わない		分からない
	Q34	○	信頼できる	そう思う	ほぼそう思う	普通	そうでもない	そう思わない		分からない
	Q35		ヘルプデスクへのご感想、ご意見等があれば、記入ください							コメント欄
				コメント欄						コメント欄
			2019年度の行政LANヘルプデスク満足度アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。							

令和 年 月 日

誓約書

支出負担行為担当官

原子力規制委員会原子力規制庁長官官房参事官 殿

法人等名称

代表者氏名 印

「令和〇〇年度〇〇〇〇」に係る作業の請負にあたり、使用する各情報に関しましては、秘密の保護について特に取扱いを厳重にし、下記の事項について遵守します。

記

1. 関連資料等の全部又は一部を関係者以外の者に対し、転写若しくはその他の方法により提供又は漏えいすることは一切しない。
2. 作業終了後ただちに、納品物以外の残部はシュレッダー及び消去するとともに、原子力規制委員会より提供を受けたデータの媒体については返却する。
3. 作業を始める前に、担当官と事前協議を行う。
4. 関連資料等の管理状況について、原子力規制委員会による検査はいつでも受け入れる。
5. 事故又は災害の場合は速やかに連絡する。
6. 上記項目に違反した場合は、原子力規制委員会の処分に従う。

令和 年 月 日

原子力規制委員会原子力規制庁 長官官房総務課 情報システム室長 殿

資料閲覧申込書

「 _____ 業務」に係る開示書類に対し、以下のとおり閲覧を
申込みます。

● 資料閲覧申込者（法人名）： _____

● 資料閲覧希望日時

➢ 令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日 ____ 時 ____ 分から

● 資料閲覧申込者の代表者

➢ 所 属 : _____

➢ 氏 名 : _____

➢ 連絡先（TEL）： _____

(Email) : _____

● その他閲覧者

項番	所属	氏名
1		
2		
3		
4		
5		

以上

質問票

社名			
住所			
TEL		FAX	
質問者			
質問に関連する文書名及び頁			
質問内容			

令和 年 月 日