

## 財務省行政情報化 L A N システムの運用管理業務の評価（案）の概要

### 1. 事業概要

事業内容：財務省行政情報化 L A N システムに係る以下の業務を実施

- ① 運用管理手順書等の作成業務
- ② 問い合わせ業務
- ③ 申請受付業務
- ④ マシンオペレーション業務
- ⑤ F A Q の作成及び修正業務
- ⑥ 作業日報・月報及び監理台帳の作成及び報告等業務

実施期間：平成 25 年 9 月 1 日から平成 28 年 12 月 31 日までの 3 年間 4 か月間

応札者数：2 者（※ 3 者応札したが、内 1 者が要求項目の不備により不合格）

### 2. 事業実施に関する評価

- 確保されるべき質として設定された以下の項目を全て達成している。
  - (1) ヘルプデスク満足度調査（75点以上） →（H26年度85.3点、H27年度85.2点）
  - (2) 基準時間完了率（電話）15分以内の問題解決率（80%以上） →（95%）
  - (3) 基準時間完了率（メール）1時間以内の問題解決率（80%以上） →（98%）
  - (4) 問題解決率（問い合わせ全体）（90%以上） →（99%）
  - (5) 申請引継時間（1時間以内） →（97%）
  - (6) セキュリティ対策、当該業務に起因する重大障害件数（0回） →（0回）
- 民間事業者から利便性の向上、運用の効率化の観点から口頭やメールでの情報伝達をデータベース化及び異動時に周知する端末の操作マニュアル内容の見直しの改善提案がなされ、民間の創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献している。

### 3. 実施経費に関する評価

本事業の実施経費については、従来経費と比べて、1年間に換算した場合 644 千円（約 5.6%）の削減効果があった。

### 4. 今後の事業

本事業は実施状況が良好であり、経費も削減されている。また入札において 2 者の応札（3 者中 1 者は書類不備で失格）があり、競争性は確保されていることから、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」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1) の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。