

平成 28 年 3 月 9 日

内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業

財務省行政情報化 LAN システムの運用管理業務の評価（案）

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

財務省が実施する「財務省行政情報化 LAN システムの運用管理業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて財務省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「財務省行政情報化 LAN システムの運用管理業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	財務省行政情報化 LAN 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 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 FAQ の作成及び修正 ⑥ 作業日報・月報及び管理台帳の作成及び報告等
契約期間	平成 25 年 9 月 1 日から平成 28 年 12 月 31 日までの 3 年 4 か月間
受託事業者	株式会社東証コンピュータシステム
契約金額	36,500 千円（税抜）
実施にあたり確保されるべきサービスの質	① ヘルプデスク満足度調査の結果 ヘルプデスク利用者に対して、アンケートを実施（年 1 回）し、その集計結果の基準スコア（75 点）を維持又は向上すること。 ② 業務の内容 実施要項「2（3）運用管理業務の内容」に示す業務を適切に実施すること。 ③ 基準時間完了率（電話） 電話による全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から

	<p>15分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。</p> <p>④ 基準時間完了率（メール） メールによる全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から1時間以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。</p> <p>⑤ 問題解決率 全問い合わせ件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、90%以上であること。</p> <p>⑥ 申請引継時間 メールによる申請業務が発生した時刻から、その内容等を確認し、財務省及び行政LANシステム請負者へ引き継ぐまでの時間は、1時間以内であること。</p> <p>⑦ セキュリティ対策 運用管理業務に起因する個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害の件数は、0回であること。</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者（3者）から提出された平成 25 年度から平成 28 年度までの運用管理業務に係る提案書について審査した結果、財務省が定めた各要求項目を満たしていたのは2者であった。（不合格の理由：一部の要求項目に対する証明に不備があったため。）

入札価格については、平成 25 年 7 月 19 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により上記事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

財務省から提出された平成 25 年 9 月から平成 27 年 11 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの質の確保について

平成 25 年度分から平成 27 年度分の業務の実施状況は下表のとおりであり、いずれの指標についても対象公共サービスの質は確保されている。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク利用者に対して、アンケートを実施（年1回）し、その集計結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。	ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは、平成26年度：85.3点、平成27年度85.2点であり、サービスの質は確保されている。（詳細は表1）

業務の内容	実施要項「2（3）運用管理業務の詳細な内容」に示す業務を適切に実施すること。	日次及び月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。
基準時間完了率（電話）	電話による全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から15分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。	電話による全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から15分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合：95%
基準時間完了率（メール）	メールによる全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から1時間以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。	メールによる全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から1時間以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合：98%
問題解決率	全問い合わせ件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、90%以上であること。	全問い合わせ件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合：99%
申請引継時間	メールによる申請業務が発生した時刻から、その内容等を確認し、財務省及び行政LANシステム請負者へ引き継ぐまでの時間は、1時間以内であること。	メールによる申請業務のうち、発生した時刻から、その内容等を確認し、財務省及び行政LANシステム請負者へ1時間以内で引き継ぐことができた件数の割合：97%。
セキュリティ対策	運用管理業務に起因する個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害の件数は、0件であること。	セキュリティの重大障害の件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。

表1 ヘルプデスク満足度調査結果

アンケート項目	各項目の点数	
	平成26年度	平成27年度
問い合わせから回答までに要した時間	83.1点	84.9点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	84.9点	86.1点
回答又は手順に対する結果の正確性	85.6点	86.2点
担当者の対応	87.6点	83.5点
	全体の平均点	85.3点
		85.2点

(2) 民間事業者からの改善提案による実施事項

民間事業者から報告される業務報告書等において、運用の効率化、業務の効率化の観

点から随時改善提案がなされ、実施されている。

ア 運用の効率化のため、これまで口頭やメールでやり取りを行っていたシステムの運用管理に係る日々の依頼、対応、報告について、これらを管理するデータベースを作成し、共有フォルダを通じた運用を実施した。

この結果、対応漏れや対応進捗の管理を効率的かつ適切に実施することが可能となり、運用の効率化が図られるとともに、財務省とのコミュニケーション管理の強化にもつながり、これまでよりも円滑なシステムの管理が行えるようになった。

イ 人事異動時期（4月及び7月）においては、行政LANシステムの問い合わせ対応が急増することから、事前に操作マニュアルを配付し周知しているが、問い合わせの多い事項について周知内容に盛り込む旨の提案があった。

この提案を受け、本業務の範囲内で対応した結果、問い合わせ件数の削減や職員の業務効率化が図られた。

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

（1）従来経費

市場化テスト実施前経費（H24.4.1～H24.12.31）：8,695千円

1年間（12か月）換算：

$8,695千円 \div 実施期間 9か月 \times 12か月 = 11,594千円 \dots \textcircled{1}$

（2）実施経費

実施経費（H25.9.1～H28.12.31）：36,500千円

1年間（12か月）換算：

$36,500千円 \div 実施期間 40か月 \times 12か月 = 10,950千円 \dots \textcircled{2}$

（3）運用経費の比較

○ 従来経費（H24.11～H24.12）：11,594千円（①）

○ 実施経費（H25.9～H28.12）：10,950千円（②）

削減額（①－②）：644千円 削減率：5.6%

従来経費と比べて、3年4か月間で運用経費については1年間で換算した場合で644千円（約5.6%）の削減となっている。

4 評価のまとめ

本事業で確保すべきサービスの質の目標は、いずれも達成されていることから良好に事業が実施されていると評価できる。

また、民間事業者の提案により、利便性の向上、運用の効率化が図られるなど、民間の創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、従来経費と比べて、1年間で換算した場合で644千円（約5.6%）の削減となっている。

5 今後の方針

本事業の市場化テストは1期目であり、事業全体を通しての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等を受ける、または業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 事業実施状況については、今後、外部有識者のチェックを受け、意見書として聴取する体制を設ける予定としている。
- ③ 入札においては、2者（実質3者）の応札があり、競争性は確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 実施経費については、従来経費と比べて、1年間で換算した場合で644千円（約5.6%）の削減効果があった。

以上のことから、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。

なお、市場化テスト終了後次期事業においては、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における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、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、財務省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていくことを求めたい。

以上