

平成 29 年 12 月 8 日
独立行政法人住宅金融支援機構

民間競争入札実施事業「機構内情報共有システム（With システム）の運用業務」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 27 年 11 月から機構内情報共有システム（With システム）における運用業務を実施している。

(1) 業務内容

機構内の情報基盤である情報共有システム（以下「With システム」という。）及び With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器（以下これらを総称して「With システム等」という。）の運用業務として、民間事業者が実施する本件業務の内容は、次の①から⑤までのとおりである。

- ① With システム等を利用する 1,000 ユーザ程度の機構役職員からの問合せに対する一次窓口（ヘルプデスク）
- ② With システム等の障害等の一次切り分け
- ③ 人事異動等によるユーザに関する設定情報の追加、変更、削除
- ④ With システムに接続しているパソコン、プリンタ等及び With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器の運用管理
- ⑤ 頻繁に問合せのある照会に対する F A Q 作成等の運用改善業務

(2) 契約期間

平成 27 年 9 月 1 日から平成 30 年 10 月 31 日まで

※平成 27 年 9 月 1 日から平成 27 年 10 月 31 日までは引継期間

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

(4) 実施状況評価期間

平成 27 年 11 月 1 日から平成 29 年 10 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者 3 者から提出された提案書について審査した結果、全ての仕様を満たしていることを確認した。

入札価格については、平成 27 年 8 月 6 日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、総合評価落札方式により株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター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等の達成状況及び評価

機構内情報共有システム（With システム）の運用業務における民間競争入札実施要項（平成 27 年 5 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。

(1) 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

評価事項	測定指標	評価
業務内容	仕様書に示す運用業務を適切に実施すること。	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。
障害発生時の対応	障害が発生した場合は直ちに事象把握及び機構に対する口頭連絡を行うこと。また、障害発生の連絡（第一報）を書面で行うこと。	障害が発生した場合は直ちに事象把握及び機構に対する口頭連絡（実績は 30 分以内カバー率 100%）、また、障害発生の連絡（第一報）（実績は 1 時間以内カバー率 97%）を書面で行っていることを確認しており、サービスの質は確保されている。
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本件業務によって知り得た情報の漏えいの件数は 0 件であること。	個人情報、施設等に関する情報その他の本件業務によって知り得た情報の漏えいの件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。
With システム等運用上の重大障害件数	長期にわたり正常に稼動できない状態・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。	長期にわたり正常に稼動できない状態・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 件であり、サービスの質は確保されている。
基準時間完了率(電話)	電話による全ての問合せ件数のうち、問合せがあった時刻から 30 分以内に問題が解決できた問合せ件数の割合は、90%以上であること。 ※業務範囲外等によりエスカレーションしたものは除外する。 ※17 時以降の問合せへの対応については、機構と協議の上決定する。 ※回答を行おうとしたが、職員不在等	実績は 99%であり、サービスの質は確保されている

評価事項	測定指標	評価
	の場合は、除外する。	
基準時間完了率(メール)	<p>メールによる全ての問合せ件数のうち、メールを閲覧した時刻から30分以内に問題が解決できた問合せ件数の割合は、90%以上であること。</p> <p>※業務範囲外等によりエスカレーションしたものは除外する。</p> <p>※17時以降の問合せへの対応については、機構と協議の上決定する。</p> <p>※対応時間外におけるメール受付は、翌営業日の始業時間から計上する。</p>	実績は100%であり、サービスの質は確保されている
ヘルプデスク利用者満足度調査の結果	<p>ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度について年1回アンケート（ヘルプデスク満足度調査）を実施し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持又は向上させること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問合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 ・担当者の応対 	ヘルプデスク満足度調査のスコアは平成28年度、平成29年度ともに基準スコア（75点以上）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）

(2) サービスレベルアグリーメント (Service Level Agreement) の達成状況及び評価

評価事項	測定指標	評価
運用サービス	<p>受託事業者の責による、個人情報、施設等に関する情報その他の本件業務によって知り得た情報漏えいの件数</p> <p>期限内発生件数：0件</p>	「(1) 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」に記載のとおり。
	<p>受託事業者の責による、長期にわたり正常に稼動できない状態・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</p> <p>期限内発生件数：0件</p>	
	<p>障害が発生した場合は事象把握及び口頭連絡を行うこと。常駐時間外及び非常駐日に発生した障害は、翌営業日の8:40に事象把握したものととして期限内の対応を行うこと。</p>	

評価事項	測定指標	評価
	期限内対応率：30分以内（カバー率90%以上） 障害が発生した場合は障害原因が受託事業者の運用管理範囲に含まれるか否かにかかわらず事象把握及び障害発生との連絡（第1報）を行うこと。常駐時間外及び非常駐日に発生した障害は、翌営業日の8:40に事象把握したものとして期限内の対応を行うこと。 期限内対応率：1時間以内（カバー率90%以上）	実績はカバー率100%であり、サービスの質は確保されている。
	障害が発生した場合は、必要に応じて基盤運用事業者と連携の上で対応を行うこと（第1報以降の続報）。 期限内対応率：3か月以内の続報（カバー率100%）	
ヘルプデスクサービス	With パソコン等のパソコン操作の照会に回答すること。 ・電話による問合せの場合、問合せがあった時刻を基準 ・メールによる問合せの場合、メールを閲覧した時刻を基準 期限内対応率：30分以内（カバー率90%以上）	「(1) 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」に記載のとおり。
	各種仕様に関する問合せに回答すること（詳細調査又は関係事業者等への問合せが必要な場合は、次回報告予定日を明示の上、期限内に一次回答を行うこと。）。 期限内対応率：翌営業日17:00まで（カバー率90%以上）	実績はカバー率100%であり、サービスの質は確保されている。
管理サービス	運用負荷軽減のための改善策を策定し提案すること。また、当該改善策を実施すること。【努力目標】 期限内達成率：1年間の削減見込工数の合計が1年間の全工数の5%以上	努力目標として非常に高い数値「5%以上の削減」を掲げている。受託事業者は本事業において、過去7年間、負荷軽減の改善策を継続し、今回もおおよそ2.5%もの削減を達成している。

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜き）

(1) 実施経費

平成27年11月から平成30年10月までの実施経費：136,044,000円

1か年（12ヶ月相当）：45,348,000円・・・①

ただし、過去の同業務から、サーバ機器等の基盤運用業務が業務内容から除かれている。

(2) 経費削減効果

市場化テスト導入前

平成 24 年 11 月から平成 27 年 10 月までの実施経費：191,646,000 円

1 か年（12 ヶ月相当）：63,882,000 円・・・②

ただし、本件業務には含まれていないサーバ機器等の基盤運用業務が業務内容に含まれている。

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、上記のとおり経費削減効果があったと判断できる。

●単純比較

削減額（1 か年（12 ヶ月相当））：②－①＝18,534,000 円

削減率：29.0%

●業務内容変更を考慮した比較

想定削減額（1 か年（12 ヶ月相当））：9,642,000 円

削減率：15.1%

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) セキュリティ強化

セキュリティパッチ等が公開された際の適用有無について、その都度判断していたため、判断基準を定めた。受託事業者は毎営業日、セキュリティ情報を収集し、判断基準に該当するセキュリティパッチ等を確認した際には、機構と情報連携し、対応方針を報告する。例えば Adobe Flash Player の場合、脆弱性を突かれた情報漏えい等が発生するリスクが高いため、最新バージョンが公開されたことを確認した場合、利用者への周知も含めて 2、3 日程度で迅速にアップデートするように対応を進めている。

(2) 利便性向上

ヘルプデスクへの問合せ内容を精査し、件数が多い類似の照会を取りまとめ、利用者が自由に閲覧できる FAQ（データベース）に登録した。利用者は、FAQ を閲覧することで、ヘルプデスクに問合せをする必要がなくなり、システムの利便性を向上させることができた。

また、システムを利用するための各種マニュアル（With システム利用マニュアル及びシステム管理主任マニュアル）を改正し、利用者が読みやすく、わかりやすいマニュアルに改善した。

(3) 作業効率化

人事異動等により With パソコンを一旦初期化し、キッティングした上で提供する作業がある。With パソコンのキッティングにおいて、作業効率化のために次の改善を図った。これらにより作業効率化を図ったことで年間 200 時間強の削減となった。

- ・Ghost サーバ（With パソコンのイメージを管理しているサーバ）で管理しているマスターイメージを毎月更新することとした。これにより、最新のセキュリティパッチが適用済みの状態でキッティングできるようになり、これまでキッティング時に行われていた個別の脆弱性対応が不要となった。更には適用漏れ等のセキュリティリスクを排除することも可能となった。
- ・キッティング中に必要な作業として、OS ライセンス認証、Office ライセンス認証、Windows 機能の有効化などを実施していたが、コマンド実施が可能な作業をバッチファイルにより自動化することで手処理を削減した。

5. 全体的な評価

平成 28 年 11 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 87.8 点を達していたことから、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、本件業務に起因する、個人情報、施設等に関する情報その他の本件業務によって知り得た情報の漏えいや長期にわたり正常に稼働できない状態・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は発生しておらず、本件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（Service Level Agreement）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、機構内情報共有システム（With システム）の運用業務は、機構内情報共有システム（With 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. 今後の方針

(1) 事業の実施状況

本件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 当機構には、外部有識者で構成された「契約監視委員会」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調達に関する実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 本件事業入札においては、3 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 15.1%の経費削減効果があ

ったと考える。

(2) 次期事業の実施

以上のとおり、本件事業については、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 日官民競争入札等管理委員会決定）に基づき、終了プロセスへの移行した上で、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満足度調査の結果

1. 調査対象者

平成 28 年度（平成 27 年 11 月～平成 28 年 10 月） 113 人※

※全調査対象：131 人、ヘルプデスク利用無：7 名、未回答：11 名

平成 29 年度（平成 28 年 11 月～平成 29 年 10 月） 112 人※

※全調査対象：135 人、ヘルプデスク利用無：21 名、未回答：2 名

2. 項目別集計結果（各項目：100 点満点）

設問 1：お問い合わせから回答までに要した時間（※1）について満足されましたか。

（※1 ヘルプデスクからメーカーに問い合わせした時間を除いた時間でご回答ください。）

設問 2：回答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。

設問 3：回答の正確性について満足されましたか。

設問 4：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。

(1) 平成 28 年度調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1. 満足 (100 点)	80 件	74 件	69 件	79 件
2. ほぼ満足 (80 点)	28 件	35 件	40 件	27 件
3. 普通 (60 点)	5 件	4 件	4 件	5 件
4. やや不満 (40 点)	0 件	0 件	0 件	1 件
5. 不満 (0 点)	0 件	0 件	0 件	1 件
平均点	93.27 点	92.39 点	91.50 点	92.04 点

(2) 平成 29 年度調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1. 満足 (100 点)	65 件	63 件	56 件	69 件
2. ほぼ満足 (80 点)	32 件	35 件	39 件	30 件
3. 普通 (60 点)	12 件	11 件	12 件	10 件
4. やや不満 (40 点)	3 件	2 件	4 件	2 件
5. 不満 (0 点)	0 件	1 件	1 件	1 件
平均点	88.39 点	87.86 点	85.71 点	89.11 点