

平成 30 年 3 月 2 日  
独立行政法人  
労働政策研究・研修機構

## 民間競争入札実施事業

### 「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務」の実施状況について

#### 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 28 年度から労働政策研究・研修機構における情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務を実施している。

#### (1) 業務

##### 内容

##### ア 常駐作業

(ア)サーバ運用支援

(イ)パソコン・ネットワークの運用支援

(ウ)稼働監視

(エ)セキュリティ対応

(オ)個別システム運用支援

(カ)業務支援

(キ)業務報告

##### イ 非常駐作業

(ア)常駐支援

(イ)動作検証作業

(ウ)システム導入対応

(エ)運用効率化、安定化及び安全性向上の検討並びに提案

##### ウ 障害、停電等対応

(ア)障害発生時の対応

(イ)ハードウェア障害

(ウ)ソフトウェア障害

(エ)個別システムの障害

(オ)原因究明、対策

(カ)障害報告

(キ)停電等対応等

##### エ 情報資産管理

(ア)情報システムに関する文書及び台帳の整備

- (イ) 情報資産管理の支援
- (ウ) ライセンスの管理
- (エ) 保守(サポート)期限切れの確認
- (オ) セキュリティパッチの適用状態管理

(2) 契約期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータ処理センター

(4) 実施状況評価期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 12 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

平成28～30年度 情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務における民間競争入札実施要項に基づき、入札参加者(2者)から提出された提案書について、総合評価基準書に基づき技術的要素に対する技術点を得点評価したものと、平成 28 年1月 29 日に開札した入札価格を価格点評価したものとを合計し、その合計点が最高得点であった者の入札価格が予定価格の範囲内であったことから、上記の者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の達成状況及び評価

平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務における民間競争入札実施要項(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。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	実施要項②(2)ア業務内容」に示す業務を適切に実施すること。	月次及び週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。
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	業務開始後、年に 1 回の割合で職員に対して、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(75 点)を維持すること。	ヘルプデスク利用者満足度調査のスコアは平成 28 年度、平成 29 年度とも基準スコア(75 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)

評価事項	測定指標	評価
機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務を実施するに当たって遵守すべきサービスレベル	<p>・問題解決率(90%以上) 運用支援・ヘルプデスク等業務において発生した問題について、対応完了予定日以内に解決できた率。対応完了予定日は原則として問題発生を認識した日から原則1開庁日以内とするが、各問題を解決する難易度等に応じて機構合意の上で定めるものとする。問題とは、利用者からの問合せを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討・協議が必要な課題等である。</p> <p>・依頼申請対応期間(原則3営業日以内) 運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する期間。ただし、人事異動対応等の規模の大きな作業については、機構と協議し、対応期間を設定する。</p>	<p>実績は以下となり、サービスの質は確保されている。</p> <p>・問題解決率: 100%</p> <p>依頼対応期間内に問題の解決を得ており、サービスの質は確保されている。</p>
セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、機密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。	セキュリティ上の重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
機構情報システム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。	機構情報システム運用上の重大障害の発生件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。

### 3. 実施経費の状況及び評価(※金額は全て税抜)

#### (1) 実施経費

平成 28 年 4 月から平成 31 年 3 月までの実施経費:54,684 千円

1 か年(12 か月)相当:18,228 千円・・・①

#### (2) 経費削減効果 市場化テスト導入前

平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月までの実施経費:19,900 千円・・・②

削減額(1か年(12 か月相当)):②－①=1,672 千円 削減率:△8.4%

#### (3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、1 か年(12 か月相当)で約 8.4%(1,672 千円)の経費削減効果があった。

### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

#### (1) 作業の安全性の向上と運用の効率化

- ・ 定型の作業については、作業手順書のフォーマットや作成要領を統一化することで、作業手順の読み飛ばしや記載事項に対する認識齟齬による作業誤りの防止が強化された。
- ・ 上記作業手順の明確化に加え、作業手順書をベースに確認事項やコマンド操作等を網羅した作業用チェックシートを用いて作業を行うことで、作業における一つ一つの操作・確認に抜けが生じない体制の強化が図られた。
- ・ 作業手順書を蓄積していくことによって、本業務の履行期間が終了後に業者が交代となった場合においても、作業手順書を引き継ぎ資料の一部とすることで継続性の強化が図られることとなる。

#### (2) セキュリティ対策の強化

- ・ 業務履行体制の中に、情報セキュリティ支援担当を置き、情報修理技術者試験・情報セキュリティスペシャリスト資格を有し、不正侵入検知/防御機器の設計開発及び構築、運用保守等の幅広い経験を有し標的型攻撃の出口対策等においても専門的知見を持つ技術者と連携する体制を採ることで、情報セキュリティ面での提案及び調査能力の強化が図られた。

#### (3) 職員からの問合せ対応の向上

- ・ Microsoft Access で作成したツールを用いたインシデント管理を行い、職員からの問合せ内容や問合せに対する回答等の問合せ対応に関するナレッジを一元管理することで、容易に検索することができるため、問合せ対応の適切化と迅速化が図られた。
- ・ Microsoft Access で作成したツールを用いたインシデント管理を行い、上記により問合せ対応内容の分析も容易に行えるようになり、分析による適切な FAQ を整備することで、問合せに対する回答時間の更なる短縮や問合せの縮減が図られることとなった。

### 5. 全体的な評価

平成 28 年 4 月から実施している本業務委託であるが、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、基準スコアの 75 点を大きく上回る平均 87.9 点に達していた。項目別集計結果においても、全ての項目について、「満足」または「やや満足」とする回

答が 75%、「普通」とする回答とあわせると 90%を占めていることから、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、本業務に起因する、個人情報、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいや重大障害により業務に多大な支障が生じる事態は発生しておらず、問題解決率や依頼申請対応期間も基準を満たしている。

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、機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務は、機構情報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. 今後の事業

(1) 事業の実施状況 本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実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
- ③ 本事業入札においては、2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 8.4%の経費削減効果があった。

(2) 次期事業の実施

以上のとおり、本事業については、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 日官民競争入札等監理委員会決定)に基づき、終了プロセスへ移行した上で、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。

## ヘルプデスク満足度調査結果

1 調査対象者 ヘルプデスク業務の利用者を対象に、満足度調査のアンケートを実施した。

調査区分	調査期間
平成 28 年度ヘルプデスク満足度調査 回収者数:138 名 回収率:76.2%	平成 28 年 11 月 28 日 ～同年 12 月 9 日
平成 29 年度ヘルプデスク満足度調査 回収者数:140 名 回収率:77.3%	平成 29 年 12 月 11 日 ～同年 12 月 22 日

2 項目集計結果(各項目:100点満点)

(1)平成 28 年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	64%	22%	9%	3%	2%	88.2 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	52%	23%	18%	4%	2%	83.6 点
回答又は手順に対する結果の正確性	55%	20%	20%	4%	1%	84.6 点
担当者の対応	60%	18%	17%	4%	1%	86.2 点
全体の平均点						85.7 点

(2)平成 29 年度調査結果

アンケート項目	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	75%	14%	9%	3%	0%	92.8 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	59%	23%	14%	3%	1%	87.6 点
回答又は手順に対する結果の正確性	58%	30%	9%	2%	1%	88.2 点
担当者の対応	72%	19%	7%	2%	0%	92.6 点
全体の平均点						90.3 点

注: ヘルプデスク利用者に対して4つの項目(①問い合わせから回答までに要した時間、②回答及び手順に関する説明の分かりやすさ、③回答及び手順に対する結果の正確性、④担当者の対応)の満足度についてアンケートを実施(年1回)し、各項目につき、「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)で回答させ、その平均スコア(100点満点)を算出した。