

平成 31 年 3 月 1 日
総務省公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構
「情報基盤サービス業務」の評価について（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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	<p>国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（以下「機構」という。）の職員が利用する情報基盤サービスにおいて、業務サービス（電子メール、グループウェア、ユニファイドコミュニケーション、シンクライアント PC、ファイルストレージ、複合機等）、IP ネットワークサービス、データセンタサービス、セキュリティサービス及び運用・保守サービスの提供を受けるものである。</p> <p>主な業務は以下のとおり。</p> <p>①サービス提供のための環境構築（システム設計・構築、システム移行、機構職員向け研修等）</p> <p>②サービス提供（サービスの維持管理、サービスデスク対応等）</p> <p>③保守（サービスの安定運用、障害発生時対応等）</p>
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 年 10 月 31 日まで
請負事業者	株式会社日立製作所
契約金額（税抜）	3,060,492,060 円
入札の状況	3 者応札（説明会参加 22 者／予定価内=3 者）
事業の目的	機構の情報基盤サービスを安定稼働させること。
選定の経緯	各省庁・独立行政法人に対し、行政情報ネットワークシステム関連業務について、市場化テストの一斉導入が求められ、公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において選定されたもの。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当であると考えられる。

2 検討

(1) 評価方法について

機構から提出された平成 27 年 11 月から平成 30 年 10 月までの間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評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事項	内 容					
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている。					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="422 822 884 871">確保されるべき水準</th> <th data-bbox="884 822 1353 871">評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="422 871 884 1176"> (ア) SLA（サービスレベルアグリーメント）基準値達成状況 運用業務における継続的なサービス要件を SLA として定め、遵守すること。 </td> <td data-bbox="884 871 1353 1176"> サービスの質は確保されている。 月次報告書にて調達仕様書に示す主要サービスの SLA 基準値を上回っていることを確認している。 なお、障害通知遵守率は SLA に定められている。 </td> </tr> </tbody> </table>	確保されるべき水準	評価	(ア) SLA（サービスレベルアグリーメント）基準値達成状況 運用業務における継続的なサービス要件を SLA として定め、遵守すること。	サービスの質は確保されている。 月次報告書にて調達仕様書に示す主要サービスの SLA 基準値を上回っていることを確認している。 なお、障害通知遵守率は SLA に定められている。	
	確保されるべき水準	評価				
(ア) SLA（サービスレベルアグリーメント）基準値達成状況 運用業務における継続的なサービス要件を SLA として定め、遵守すること。	サービスの質は確保されている。 月次報告書にて調達仕様書に示す主要サービスの SLA 基準値を上回っていることを確認している。 なお、障害通知遵守率は SLA に定められている。					
(イ) サービスデスク利用者アンケート調査結果 各年度において、ユーザに対する年 1 回のアンケート（サービスデスク満足度調査票）の実施結果により調査。以下の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出し、基準スコア（75 点）を維持させること。 <ul style="list-style-type: none"> ・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（親切さ、丁寧さ等） 	サービスの質は確保されている。 サービス利用者アンケート調査は 3 年間の平均スコアが 76.9 点であり、基準スコア（75 点）を維持している。 年次毎の平均スコアは毎年上昇（3 年目は 80.3 点）しており、サービスの質が向上している。 【サービスデスク利用者満足度調査(4 つの回答の平均)】 <ul style="list-style-type: none"> ・1 年次：72.8 点 ・2 年次：77.5 点 ・3 年次：80.3 点 					

	<p>(ウ) サービスの稼働率 SLA に示す各サービスの稼働率を上回ること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 月次報告書にて SLA に示す主要サービスの稼働率を上回っていることを確認している。</p>
	<p>(エ) セキュリティ上の重大障害件数 本業務に起因する個人情報等の流出等により業務に多大な支障が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。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 本業務に起因した個人情報等の流出等により業務に多大な支障が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。</p>
	<p>(オ) システムの重大障害件数 長期間にわたり正常に稼働できない事態・状況もしくは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。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 長期間にわたり正常に稼働できない事態・状況もしくは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。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>(ア) 重要課題解決タスクフォースによる検討と改善 運用開始 3 ヶ月後に重要課題解決のためのタスクフォースを立ち上げ（平成 28 年 2 月～6 月）、VDI（仮想デスクトップインフラ）環境の性能改善や海外事務所からのアクセス改善について 5 ヶ月間検討し、対策を行った。これにより、VDI 環境での切断事象や動作遅延が減少するとともに、海外事務所 PC から国内データセンターのデータドライブに直接アクセスできるようになった等、課題の早期解決を実現した。</p> <p>(イ) ペーパーレス化促進 機構のペーパーレス化を促進するため、啓蒙ポスターを作成し、複合機近くに掲示するとともに、利用状況を見える化（月間利用枚数のグラフ化等）を行った。これにより、印刷枚数を削減（本サービス導入前と比して初年度年間 206 万枚（25%）削減、翌年度には前年度よりさらに 163 万枚（26%）削減）し、コスト削減を図った。</p> <p>(ウ) 情報基盤サービスサイトの充実及びマニュアルの整備 情報基盤サービスサイトにおける FAQ ページの新設やクイックマニュアル（VDI セルフリカバリーマニュアル等）を新たに整備することで、職員の情報基盤サービスの利便性向上が図られた。</p>	

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と12ヶ月換算で比較すると、10.1%（金額では56,487,251円増額）増加している。

なお、今期事業においては、市場化テスト実施前の事業と比較した場合、セキュリティ対策が強化されており、「ふるまい検知」や常駐監視による出口対策強化のための経費を含んでいる。

従前経費（市場化テスト導入前） 平成22年11月1日～平成27年10月31日	560,054,657円（12ヶ月換算）
実施経費（市場化テスト1期目） 平成27年4月1日～平成30年10月31日 （サービス提供は平成27年11月1日から）	616,541,909円（12ヶ月換算）
削減額	△56,487,252円（増額）
削減率	△10.1%（増加）

しかし、今期事業と市場化テスト導入前の事業とでは、ユーザ規模が異なることから、1ユーザ当たりの12ヶ月相当を比べると業務の効率化が行われていると評価できる。

従前経費（市場化テスト導入前） 平成22年11月1日～平成27年10月31日 ユーザ数：877名	638,603円（1ユーザ当たり12ヶ月）
実施経費（市場化テスト1期目） 平成27年4月1日～平成30年10月31日 （サービス提供は平成27年11月1日から） ユーザ数：997名	618,397円（1ユーザ当たり12ヶ月）
削減額	20,206円（減額）
削減率	3.2%（減少）

(4) 評価のまとめ

入札においては、3者応札であった。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、目標を達成していたと評価できる。

今期においては、市場化テスト実施前の事業と比べて、セキュリティ対策が強化されており、単年（12ヶ月）換算による経費の単純比較においては、実施経費（市場化テスト1期目）が従前経費（市場化テスト実施前）を上回っている。しかし、比較する期間において、ユーザ規模が異なることから、1ユーザ当たり単年（12ヶ月）換算で比較すると、実施経費（市場化テスト1期目）は618,397円、従前経費（市場化テスト導入

前)は638,603円であり、市場化テスト導入前と比べて20,206円(3.2%)の削減効果が認められた。

(5) 今後の方針

本事業全体を通じての実施状況を以下のとおりであった。

- ①実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等
はなかった。
- ②実施状況についての外部有識者のチェックを受ける仕組みを設ける予定である。
- ③入札に当たって、競争性は確保されていた(3者からの応札あり)。
- 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、目標を達成していた。
- ⑤経費において、市場化テスト実施前と比較し、1ユーザ当たり単年換算で、3.2%の削減効果が認められた。

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)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業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。

市場化テスト終了後の事業実施については「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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、機構が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

以上

平成 31 年 2 月 15 日
国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構

民間競争入札実施事業
「情報基盤サービス業務」の実施状況について

1. 事業概要

国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構(以下、「機構」という。)の情報基盤サービス業務については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(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 4 月から実施している。

(1) 業務内容

機構の職員は情報基盤サービスとして、業務サービス(電子メール、グループウェア、ユニファイドコミュニケーション、シンクライアント PC、ファイルストレージ、複合機等)、IP ネットワークサービス、データセンタサービス、セキュリティサービス及び運用・保守サービスを利用している。民間事業者が実施する主な業務内容は以下のとおりである。

① サービス提供のための環境構築

サービス提供のための環境構築に係る作業(プロジェクト管理、要件定義、設計、構築、テスト、移行、サービス導入時研修)を行う。

② サービス提供

サービス提供するために必要なドキュメント(サービス仕様書、運用管理計画書等)を作成するとともに、サービスレベルの維持管理を行い、サービスレベルの達成状況を逐次報告する。また、サービスデスクを設置し、機構職員から問い合わせを受ける。

③ 保守

年次保守計画書を作成し、機構と合意したうえで、サービスの安定的な運用のための監視を行う。また、異常発見時は、年次保守計画書に従って障害対応体制の構築を行い、発生した障害に対し迅速な復旧を行う。

(2) 契約期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 32 年 10 月 31 日まで
(環境構築は平成 27 年 4 月 1 日から同年 10 月 31 日、サービス提供は同年 11 月 1 日から)

(3) 受託事業者

株式会社日立製作所

(4) 実施状況評価期間

平成 27 年 11 月 1 日から平成 30 年 10 月 31 日まで(サービス提供期間)

(5) 受託事業者決定の経緯

平成 26 年 12 月 18 日の入札説明会に 22 者の参加があり、平成 27 年 2 月 6 日の入札書及び提案書等の提出期限までに 3 者から提案があった。3 者からの提案書等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 3 月 3 日に開札した結果、3 者とも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立製作所を落札予定者とした。

その後民間競争入札手続に則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認して、平成 27 年 3 月 30 日付けで契約書を締結した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

「情報基盤サービス業務の調達の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。

(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
ア SLA(サービスレベルアグリーメント)基準値達成状況	運用業務における継続的なサービス要件を SLA として定め、遵守すること。	月次報告書にて調達仕様書に示す主要サービスの SLA 基準値を上回っていることを確認しているため、サービスの質は確保されている。なお、障害通知遵守率は SLA に定められている。
イ サービスデスク利用者アンケート調査結果	各年度において、ユーザに対する年 1 回のアンケート(サービスデスク満足度調査票)の実施結果により調査。以下の 4 つの回答の平均スコア(100 点満点)を算出し、基準スコア(75 点)を維持させること。 ・問い合わせから回答までに要した時	サービス利用者アンケート調査は 3 年間の平均スコアが 76.9 点であり、基準スコア(75 点)を維持しているため、サービスの質は確保されている(別紙)。なお、年次毎の平均スコアは毎年上昇(3 年目は 80.3 点)しており、サービスの質が向上してい

	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(親切さ、丁寧さ等)	る。
ウ サービスの稼働率	SLA に示す各サービスの稼働率を上回ること。	月次報告書にて SLA に示す主要サービスの稼働率を上回っていることを確認しているため、サービスの質は確保されている。
エ セキュリティ上の重大障害件数	本業務に起因する個人情報等の流出等により業務に多大な支障が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。	本業務に起因した個人情報等の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。
オ システムの重大障害件数	長期間にわたり正常に稼働できない事態・状況もしくは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。	長期間にわたり正常に稼働できない事態・状況もしくは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。

3. 実施経費の状況及び評価(※金額は全て税抜き)

本事業に係る契約金額は、契約締結後、①セキュリティ監視機器の新規導入に伴うネットワークの変更及び保守サービスの追加、②マルウェア等対策サービスの強化等により変更されている。

- ・当初契約額 : 2,615,000,000 円(税抜)
- ・変更後契約額 : 3,060,492,060 円(税抜)

(1)実施経費

●実施経費

今回(平成 27 年 4 月 1 日から平成 30 年 10 月 31 日まで、サービス提供は平成 27 年 11 月 1 日から)

- ① 実施経費 : 2,006,031,327 円(ユーザ数 : 997 名)
- ② 12 ヶ月換算 : 616,541,909 円 ……ア
- ③ 1 ユーザ 12 ヶ月換算 : 618,397 円 ……イ

●算出方法

アの算出方法は以下の通り。

$$\textcircled{1} \text{平成 30 年 10 月 31 日までに発生したサービス提供費(1,615,017,327 円)} \div 3 \text{ 年} \\ = 538,339,109 \text{ 円}$$

$$\textcircled{2} \text{環境構築費(391,014,000 円)} \div 5 \text{ 年(全サービス提供期間)} = 78,202,800 \text{ 円}$$

$$\textcircled{1} + \textcircled{2} = 616,541,909 \text{ 円}$$

イの算出方法は以下の通り。

$$\text{ア} \div \text{ユーザ数(997 名)} = 618,397 \text{ 円}$$

(2) 市場テスト導入前の実施経費

●実施経費

市場化テスト導入前(平成 22 年 11 月 1 日から平成 27 年 10 月 31 日まで)

$$\textcircled{1} \text{ 実施経費: 2,800,273,287 円(ユーザ数: 877 名)}$$

$$\textcircled{2} \text{ 12 ヶ月換算: 560,054,657 円} \quad \dots \text{ウ}$$

$$\textcircled{3} \text{ 1 ユーザ 12 ヶ月換算: 638,603 円} \quad \dots \text{エ}$$

●算出方法

ウ算出式は以下の通り。

$$\textcircled{1} \text{全サービス提供期間中に発生したサービス提供費(2,698,914,602 円)} \div 5 \text{ 年} \\ = 539,782,920 \text{ 円}$$

$$\textcircled{2} \text{環境構築費(101,358,685 円)} \div 5 \text{ 年} = 20,271,737 \text{ 円}$$

$$\textcircled{1} + \textcircled{2} = 560,054,657 \text{ 円}$$

エの算出式は以下の通り。

$$\text{ウ} \div \text{ユーザ数(877 名)} = 638,603 \text{ 円}$$

(3) 経費削減効果

●単純比較

$$\text{実施経費削減額(12 ヶ月換算): アーウ} = 56,487,252 \text{ 円}$$

$$\text{実施経費削減率(12 ヶ月換算): (アーウ)} \div \text{ウ} \times 100 = 10.1\% \text{増}$$

ただし、今回はセキュリティ対策強化に資するため、「ふるまい検知」や常駐監視による出口対策強化のための経費が含まれている。

●ユーザ数に応じた比較

$$\text{実施経費削減額(1 ユーザ 12 ヶ月換算): イーエ} = \Delta 20,206 \text{ 円}$$

$$\text{実施経費削減率(1 ユーザ 12 ヶ月換算): (イーエ)} \div \text{エ} \times 100 = \Delta 3.2\%$$

(4) 評価

市場化テスト導入前と比較した場合、セキュリティ対策強化を行ったにもかかわらず、1 ユーザ 12 ヶ月換算では 20,206 円(3.2%)の削減効果が認められた。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 重要課題解決タスクフォースによる検討と改善

運用開始 3 ヶ月後に重要課題解決のためのタスクフォースを立ち上げ(平成 28 年 2 月～6 月)、VDI(仮想デスクトップインフラ)環境の性能改善や海外事務所からのアクセス改善について 5 ヶ月間検討し、対策を行った。これにより、VDI 環境での切断事象や動作遅延が減少するとともに、海外事務所 PC から国内データセンターのデータドライブに直接アクセスできるようになった等、課題の早期解決を実現した。

(2) ペーパーレス化促進

機構のペーパーレス化を促進するため、啓蒙ポスターを作成し、複合機近くに掲示するとともに、利用状況を見える化(月間利用枚数のグラフ化等)を行った。これにより、印刷枚数を削減(本サービス導入前と比して初年度年間 206 万枚(25%)削減、翌年度には前年度よりさらに 163 万枚(26%)削減)し、コスト削減を図った。

(3) 情報基盤サービスサイトの充実

ユーザが効率的に情報共有するための情報基盤サービスサイトにおいて、FAQ(サービスでよくある質問と回答をまとめたもの)ページを新設した(平成 29 年 6 月)。これにより、スマートフォンの利用方法や各種申請の方法など電話での問い合わせをしなくても問題の解決ができるようになり、サービスの利便性向上を図った。

(4) マニュアルの整備

ユーザが理解しやすいようにポイントをまとめたクイックマニュアル(VDI セルフリカバリマニュアル等)を新たに整備し、サービスサイトに掲載した(平成 29 年 6 月)。これにより、ノート PC トラブル時の対処方法や煩雑な WEB 会議システムの接続方法などがわかりやすくなりサービスの利便性向上を図った。

(5) テレワーク等用リモートアクセスのためのセキュリティ強化

テレワーク等でシンクライアント PC を機構外に持ち出すことを考慮し、二要素認証システム(ワンタイムパスワード)を導入した(平成 30 年 4 月)。これにより情報セキュリティ対策の更なる強化を図った。

(6) システムログ分析によるサービスの見える化

システムログを用いてデータを分析し、サービスの利用状況を明らかにしたうえで、データ分析結果に基づく改善案を民間事業者から年 1 回報告を受けることとした(平成 30 年 4 月)。その結果、個人所有 PC から機構のネットワークにセキュアにアクセスするソフトウェアを全員配布から申請制に切り替えライセンス数の増加を押さえるなどサービスの効率性向上を図った。

5. 全体的な評価

本事業は、サービス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結果、基準スコア(75 点)を上回る 76.9 点(3 年間平均)に達しており、また毎年スコアが上昇して

いる(3年目は80.3点)ことから、利用者から一定の評価を得ているものと考えられる。

また、月次報告会にて毎月、運用状況を確認した結果、本業務に起因する個人情報等の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティ上の重大インシデント、及び長期間にわたり正常に稼働できない事態・状況もしくは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、運用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SLA基準値を主要サービスは満たしている。

以上のことから、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、情報基盤サービス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提供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

本事業への市場化テストの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 実施状況については、外部の有識者のチェックを受ける委員会等を設けることを予定している。
- ③ 本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 経費については、今回はセキュリティ対策強化に資するため、「ふるまい検知」や常駐監視による出口対策を強化したにもかかわらず、市場化テスト実施前経費と比較し、1ユーザ12ヶ月あたり3.2%の経費削減効果が認められた。

(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、終了プロセスへの移行をした上で、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。

(別紙)

サービスデスク利用者満足度調査の結果

1. 調査対象者、回答者、回収率

- (1) 1年次(平成27年11月～平成28年10月)985人うち243人回答(25%)
- (2) 2年次(平成28年11月～平成29年10月)978人うち214人回答(22%)
- (3) 3年次(平成29年11月～平成30年10月)970人うち309人回答(32%)

2. 項目別集計結果(各項目:100点満点)

設問1: 問い合わせから回答までに要した時間

設問2: 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

設問3: 回答又は手順に対する結果の正確性

設問4: 担当者の対応(親切さ、丁寧さ等)

(1) 1年次調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1.満足(100点)	37	45	47	70
2.ほぼ満足(80点)	77	92	79	90
3.普通(60点)	90	73	79	55
4.やや不満(40点)	14	13	17	11
5.不満(0点)	12	7	8	4
平均点	68.8点	72.9点	71.5点	78点
全体の平均点	72.8点			

(2) 2年次調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1.満足(100点)	51	56	57	70
2.ほぼ満足(80点)	81	80	83	79
3.普通(60点)	57	56	50	45
4.やや不満(40点)	8	6	10	7
5.不満(0点)	6	5	3	2
平均点	75.5点	76.8点	77.5点	80.3点
全体の平均点	77.5点			

(3) 3年次調査結果

設問 回答	1	2	3	4
1.満足(100点)	94	97	102	116
2.ほぼ満足(80点)	109	108	113	95
3.普通(60点)	85	81	76	86
4.やや不満(40点)	8	11	7	1
5.不満(0点)	2	1	0	0
平均点	79.0点	79.3点	80.8点	81.9点
全体の平均点	80.3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回答又は手順に対する説明の分かりやすさ、③回答又は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。

以上