

電子見積システムにおけるサービスレベル協定の導入

三重県

人口：1,857,456 人

面積：5,776.68 km²

取組の概要

電子見積システムにサービスレベル協定（S L A）を導入し、システムのサービス品質の維持と向上を図った。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 従来はシステムのサービス品質を具体的に規定する指標がなく、当初想定した品質を維持できているのかどうかさえも不明確であった。このような状況に利用者からも不満の声が上がっていた。
- ・ 電子見積システムは、庶務事務の基幹的業務である物件等の見積合わせ事務（年間約 10 万件発生）の軽減を図るために平成 17 年 5 月に導入したものであり、そのために従来のシステム以上にサービス品質の維持と向上が必要となった。

2 取組の具体的内容

委託した電子見積システムのシステム運用やヘルプデスク等の業務において、以下のような内容の S L A を受託者と締結した。

- (1) システム運用やヘルプデスク等のサービス品質について、57 項目にわたって 1 ヶ月を単位とする具体的な数値で規定した。
具体的な項目の例は、次のとおりである。
 - ① 電話応答の 80%以上が、連絡体制時間帯（平日 8:00～21:00）内で 10 コール以内、連絡体制時間帯外で 20 コール以内の電話応答であること。
 - ② システムの稼働率が 99.5%以上であること。
 - ③ システムの 5 秒以内応答が 99%以上であること。
 - ④ ヘルプデスクの満足度が、10 点満点で平均 7.5 点以上であること。
- (2) 規定したサービス品質を達成できていない場合は、各項目に設定した減額ポイントを累積し、その累積値に応じて 5%～100%の範囲でペナルティとして委託料月額を減額する。（今までにすでに 3 回の減額を行っている。）

- (3) 規定したサービス品質を達成できたかどうかは、毎月定例会議を受託者と開催し、その会議において、受託者からの報告、本県及び利用者のモニタリング（本県の記録や利用者アンケート等）に基づき確認する。

3 取組の効果

- ・ 利用者からのシステムのサービス品質に対する不満は1件も寄せられていない。
- ・ システム研修に対する満足度は、10点満点で平均8.5点という高得点を維持している。（SLAによる規定値は平均7.5点以上）

4 取組中の課題・問題点

- (1) SLAのモニタリング、検証作業に手間と時間がかかる。
- 受託者からの報告が虚偽であった場合の減額ポイントを通常の減額ポイントよりも大幅に高くし、受託者からの報告の公正性を確保することにより、検証作業の軽減を図っている。また、検証作業を行う職員を分散することにより、特定の職員に負担が集中しないように配慮している。
- (2) 受託者はSLAの導入自体を回避しがちである。
- 入札公告の段階からSLAの導入を明言し、受託者とねばり強く交渉することによって、SLAの導入にこぎ着けた。

5 今後の課題

- ・ 今後、SLAの項目自体の見直しなど、PDCAサイクルを確立していく必要がある。
- 今のところ具体的な見直し項目は上がっていないが、よりサービス品質が向上するような見直しを行っていく必要があるものと認識している。

6 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ SLAに盛り込む項目は、事業の目的・方向性に合致しており、モニタリングや検証をしやすい項目とする必要がある。
- ・ 受託者との合意が必須であることから、SLAの必要性等について当初よりねばり強く受託者と交渉していくことが必要である。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.eps.pref.mie.jp/>

担当部署：出納局出納総務室