

「電子入札システムにおけるサービスレベル協定の運用」<三重県>



矢田 雅近

三重県出納局出納総務室財務電算グループ主査

三重県出納局、矢田と申します。よろしくお祈いします。本日は「電子入札システムにおけるサービスレベル協定の運用」ということで、取組の背景と目的、取組の内容、取組の成果と課題、最後に今後の展望ということでお話したいと思ひます。

まず、「取組の背景と目的」としまして、電子入札システムについての概要と、サービスレベル協定導入の目的ということをお話しさせていただきます。

本県では、平成 15 年に電子見積システムを導入しております。庶務事務の中の物件や役務の調達事務の効率化を図るといふ目的で導入しました。当時、調べた結果では調達する案件の 99%ほどが見積もり合わせ、いわゆる随意契約という形で、こういったものの効率化を図るといふ目的です。副次的な目的としましては、公平性、透明性、それから従来は見積もり合わせだったので、さらに競争性を働かすといふ目的もあります。

調達方法としましては、電子見積システム設計開発運用業務委託という形で、入札により調達しております。この入札は総合評価型ということ、価格だけではなく、機能面やサービス面を総合的に評価するといふ形で実施しております。

それから、トータルライフサイクルコストを考慮して、債務負担、自治体の方はご存じだと思ひますが、6 年にわたる長期契約という形で調達しております。当時の三重県の取組としては、総合評価型入札でしかも複数年契約といふことは先進的な例で、当局が率先して行っておりました。

先程電子見積システムと申し上げましたが、平成 19 年 4 月から対象の案件を予定価格 500 万円以下のものと拡大しまして、名称も「物件等地域調達型電子入札システム」といふ形に変えております。地域調達型といふのは県内事業者の育成の一環もありまして、地域の中で競争性が働く場合であれば一般競争入札といふ形で取り扱うといふものです。

現在の運用状況ですが、2,000 社ぐらいが登録してありまして、本県では 300 ぐらいの所属が利用してあり、年間 8,000 件ほど処理を行っております。

電子入札システムの件については機会があればご覧いただきたいと思ひますが、地方自治情報センターの方で「LASDEC」といふ雑誌があります。平成 18 年 10 月号に特集記事として、前任の担当者がこの「電子見積システムの導入の取組」と題して効果を記述しております。

それでは、本題の方に進みます。サービスレベル協定の導入目的ですが、その背景としましては、2 点ほどございます。まず、情報システムを導入する際、想定システムの性能が発揮できるかについて、職員に技術的な能力がないため、確認する手段が不明確であったといふ点があります。次に、システムを利用していく際に運用管理を行って行く中で、開発事業者の対応がなかなかうまくいかないといふことから、利用者の方から不満の音が上がったといふ点があります。

こういった背景を基に、システムおよび運用の品質を確保するといふことを目的として検討することとしました。これは仕様書に詳しく書けばいいといふことではあったのですが、さらに実効性を担保できる手法といふことで、サービスレベル協定の導入を考えました。サービスレベル協定といふのは、こちらにあるとおり、事業者が利用者にサービスの品質を保証するといふ制度です。サービスの品質レベルを定量かつ明瞭に規定します。保証をする項目に基準値を設定し、それを下回った場合には利用料金を減額するといふことを両者の合意に基づいて協定を結ぶといふものです。

それでは次に、「取組の内容」についてお話を進めたいと思ひます。

このサービスレベル協定の締結について、平成 15 年 12 月の契約書には、サービスレベル協定を導入するといふことは記載してありましたが、具体的な内容につきましては契約後運用までに設定するといふことで行ってありました。受託事業者と、項目の設定や基準値についてなかなか折り合いがつかないところがありまして、粘り強く交渉した結果、何とか平成 17 年 4 月に締結し、5 月から運用開始してあります。

検証の項目としましては、システムの運用管理やヘルプデスク業務等のサービス品質について基準値を規定しております。全部で57項目で、1カ月を単位とする具体的な数値で記述をしております。主な具体例として4点ほどこちらに挙げております。例えば電話の応答が10コール以内が80%以上であること、システムの稼働率が99.5%以上であること、システムの反応速度が5秒以内、これが全体の99%以上であること、それからヘルプデスクの対応の満足度が10点満点中7.5点以上、こういった項目を具体的に記述しております。

その運用方法としまして、毎月受託事業者と定例の会議を持ちまして、そこで前月の分の成果について検証を行っております。受託事業者には1カ月分の実績報告を提出していただいて、両方で検証を行っております。また、職員にもモニタリングやアンケート調査を行っております。実績報告については、虚偽の報告があった場合にはペナルティの基準を重く設定しており、公正性を確保しております。その検証の結果、サービス品質の基準を達成できない場合には、各項目に設定した減額ポイントを累積しています。一定基準を超えますと、ペナルティとして5%から100%の範囲で委託料の減額を行っております。

続きまして、「取組の成果と課題」ということで、利用者満足度、ペナルティ、新たな課題についてお話を進めたいと思います。

利用者満足度について、まず受注者側です。受注者に、ヘルプデスクに対する評価についてアンケートを取りまして、10点満点中、平成18年度は7.6、平成19年度は8.5、平成20年度は8.7、と年々高い評価ということになっております。一方、職員側について、例えば研修満足度ということ研修の際にアンケートを取りまして、8割以上の出席の方が8点以上という高い評価を毎年行っております。

次に、ペナルティです。これはマイナスの方の話になるのですが、平成17年度は2件ということで、システムの一部停止、平成18年度も同じくシステム設定の不具合、平成19年度はシステムの不具合が再発したということで、1件、55%ほど月額の利用料金が減額になっております。平成20年度はまだ途中ですが、今、2件ほど機能改修のバグといったものがあります。

また、新たな課題ということでお話をさせていただきますと、先程申しましたように減額というペナルティを設定しておりますが、サービスレベル協定の基準をクリアすれば何ら減額されることはなく、ただクリ

アしなかった場合にはマイナスポイントになるということです。また、現在その減額ポイントは累積され、消えることはないという基準になっておりますので、年々、こういったマイナスにならないためということで、「減点回避」のような消極的な発想が事業者の方から出ております。

事業者の方は、減点を回避するというような、非常にモチベーションが低下した状態であり、なかなか積極的な新提案や改善提案が出てこないといったことが新たな課題となっております。

最後に、「今後の展望」としまして、先程の新たな課題で申し上げたことであるのですが、まずPDCAサイクルの確立が必要ということです。Plan-Do-Checkですね。協定書の実行と評価ということはあるのですが、それをフィードバックするという、いわゆるActionといったところがないということです。今後協定書の中でサービスレベル協定の項目の内容や評価方法について見直しをしたいと考えております。

それから、先程の「新たな課題」で申し上げました、「マイナス」だけでなくプラス評価、すなわちインセンティブの導入を検討しております。

自治体の場合、いわゆる契約額、支出負担行為額を設定しており、契約額以上の支出はできないので、有効な新提案や基準値より非常に高いサービスを行った場合に、マイナス累積ポイントからプラス分を差し引くなど、そういった内容で検討を行っております。

今後サービスレベル協定を導入するに当たって、3点ほどメッセージを出ささせていただきまして締めくくりたいと思います。まず、「業務ニーズに合致した評価基準や多様な評価方法について検討」ということで、これは当然のことです。次に、過去の経験から、「事業者は減額条項を含むサービスレベル協定の導入に非常に消極的になる」ということがあります。調達前に、仕様書にサービスレベル協定の項目案を盛り込むということで、例えば総合評価型入札であればサービスレベル協定の項目の基準値等について提案をしてもらい、



それを評価に入れるということも考えられると思います。最後に、「サービスレベルの内容と増加する可能性のコストも考慮」ということで、サービスレベルの水準を高く設定してしまうと、事業者にはそのリスク分に対応する分として、費用の増加をされる場合がございますので、この辺のところについても考慮が必要か

とっております。

以上、三重県における電子入札システムにおけるサービスレベル協定の運用ということで、現状の運用の内容について事例発表させていただきました。どうぞ清聴ありがとうございました。

地方行革セミナー事例発表

電子入札システムにおける
サービスレベル協定の運用

三重県出納局

1

1 取組の背景と目的

- (1) 電子入札システムについて
- (2) サービスレベル協定の導入目的

2

1 (1) 電子入札システムについて

電子見積システム

導入目的 庶務事務の効率化

3

1 (1) 電子入札システムについて

電子見積システム設計開発運用等業務委託

- 総合評価型一般競争入札にて調達
- 複数年契約
(平成15年12月1日～平成21年3月31日)

4

1 (1) 電子入札システムについて

平成19年4月から案件取扱範囲を拡大

「物件等地域調達型電子入札システム」

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

5

質問日時	解答情報
2009/07/09 8:00	FAQはあく対外的な情報提供の場です。 【お問い合わせ】にてお問い合わせください。 ※お問い合わせは、お問い合わせの受付時間内に行ってください。
2009/07/09 17:00	【お問い合わせ】にてお問い合わせください。 ※お問い合わせは、お問い合わせの受付時間内に行ってください。
2009/06/25 14:00	【お問い合わせ】にてお問い合わせください。 ※お問い合わせは、お問い合わせの受付時間内に行ってください。
2009/04/16 17:00	【お問い合わせ】にてお問い合わせください。 ※お問い合わせは、お問い合わせの受付時間内に行ってください。
2009/04/09 8:00	システム運用業務の委託範囲について 平成19年4月1日から、本システムの対象となる物件の範囲が、500万円以上の案件から500万円未満の案件まで拡大されました。このため、受注事業者は、対象案件を扱うための要件が変更されています。お問い合わせは、お問い合わせの受付時間内に行ってください。
2009/04/09 8:00	運用管理・技術支援について ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。 ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。 ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。
2009/04/08 8:00	運用管理・技術支援について ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。 ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。 ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。
2009/03/09 8:00	運用管理・技術支援について ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。 ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。 ※運用管理・技術支援は、委託範囲外です。

6

1 (2) サービスレベル協定の導入目的

背景

- 当初想定システムの性能が発揮できているか不明確
- システムの運用フェーズでのフォローが悪く、利用者から不満

7

1 (2) サービスレベル協定の導入目的

目的

- システム及び運用の品質を確保
- その実効性を担保できる手法

8

1 (2) サービスレベル協定の導入目的

SLA(Service Level Agreement)

事業者が利用者にサービスの品質を保証

- サービスの品質レベルを定量かつ明確に規定
- 保証項目の基準値を下回った場合、料金を減額

9

2 取組の内容

(1) SLAの締結

(別紙:参考資料「サービスレベル協定書」)

(2) SLAの検証項目

(3) SLA運用方法

10

2 (1) SLAの締結

受託事業者とねばり強く交渉



平成17年4月締結 5月から運用開始

11

2 (2) SLAの検証項目

システム運用管理やヘルプデスク業務等の
サービス品質について基準値を規定

57項目 1か月を単位とする具体的な数値

12

2 (2) SLAの検証項目

主な具体例

- ① 電話応答の80%以上が、連絡体制時間帯(平日8時～21時)内で10コール以内、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。

13

2 (3) SLA運用方法

- 毎月定例会議を受託事業者と開催
前月の成果を検証
- 受託事業者が実績報告することにより、
県側職員の検証作業の負荷を軽減

14

2 (3) SLA運用方法

検証の結果

規定したサービス品質を達成できない場合
各項目に設定した減額ポイントを累積

ペナルティとして、5%～100%の範囲で
委託料月額を減額

15

SLA会議



16

3 取組の成果と課題

- (1) 利用者満足度
- (2) ペナルティ
- (3) 新たな課題

17

3 (1)利用者満足度

☆利用者満足度アンケートの評価結果
SLA基準 7.5点以上(10点満点)

受注者のヘルプデスク満足度
平成18年度 平均 7.6点
平成19年度 平均 8.5点
平成20年度 平均 8.7点

18

3 (1)利用者満足度

☆利用者満足度アンケートの評価結果
SLA基準 7.5点以上(10点満点)

職員の研修満足度
8割以上の出席者が8点以上を評価

19

ヘルプデスク



20

3 (2)ペナルティ

★ペナルティ実績 (平成20年9月現在)

平成17年度 2件 5%減額 システム一部停止
平成18年度 2件 5%減額 システム設定不具合
平成19年度 3件 5~55%減額 再発、復旧遅延
平成20年度 2件 5%減額 機能改修バグ

21

3 (3)新たな課題

「減点回避」という消極的な発想



事業者のモチベーションが低下

22

4 今後の展望 (1)

SLA項目の見直し
PDCAサイクルの確立が必要

23

4 今後の展望 (2)

マイナスだけでなくプラス評価
インセンティブの導入を検討

24

◎今後SLAを導入するにあたって

業務ニーズに合致したSLA評価基準
多様な評価方法について検討

25

◎今後SLAを導入するにあたって

事業者は、
減額条項を含むSLA導入に消極的



調達仕様書にSLA案を盛り込む。

26

◎今後SLAを導入するにあたって

サービスレベルの内容と
増加する可能性のコストも考慮

以上

27

電子入札システムにおける
サービスレベル協定の運用

三重県出納局

URL: <http://www.pref.mie.jp/D1SUITO/>

28