

平成28年2月5日  
財務省大臣官房  
文書課情報管理室

## 民間競争入札実施事業

### 財務省行政情報化LANシステムの運用管理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25年度から財務省行政情報化LANシステムの運用管理業務(以下「運用管理業務」という。)を実施している。

##### (1) 運用管理業務の内容

###### ① 運用管理手順書等の作成

運用管理業務に係る手順書等の作成を行う。

###### ② 問い合わせ業務

職員からの問い合わせに対する一次窓口、問題等への一時対応及び一次割り振りを行う。

###### ③ 申請受付業務

財務省行政情報化LANシステム(以下「行政LANシステム」という。)を利用するためのアカウント申請、機器利用申請等の各申請業務の一次受付、申請管理、LAN事業者への転送、財務省への承認依頼、回答等を行う。

###### ④ マシンオペレーション業務

歳入金連携システムに係るシステム監視、バックアップ処理の支援及びコンソール端末のセキュリティアップデート等の定常業務を行う。

###### ⑤ その他の運用管理業務

ヘルプデスク業務(上記②及び③に定める業務をいう。以下同じ。)に関するFAQの作成及び修正、本業務における作業日報・月報及び管理台帳の作成及び報告等を行う。

##### (2) 契約期間

平成25年9月1日から平成28年12月31日まで

##### (3) 受託事業者

株式会社 東証コンピュータシステム

(4)実施状況評価期間

平成25年9月1日から平成27年11月30日までの2年3か月間

(5)受託事業者決定の経緯

入札参加者(3者)から提出された平成25年度から平成28年度までの運用管理業務に係る提案書について審査した結果、当省が定めた各要求項目を満たしていたのは2者であった。(不合格の理由:一部の要求項目に対する証明に不備があったため。)

入札価格については、平成25年7月19日に開札した結果、予定価格の範囲内であり、最低価格落札方式により株式会社東証コンピュータシステムが落札者となった。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項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当省の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク利用者満足度調査の結果	ヘルプデスク業務の利用者に対して、満足度のアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。	ヘルプデスク利用満足度調査のスコアは、平成26年度:85.3点、平成27年度85.2点であり、サービスの質は確保されている。(詳細は別紙)
業務内容	民間競争入札実施要領「2(3)運用管理業務の内容」に示す業務を適切に実施すること。	日次及び月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。
	本業務の品質向上並びに円滑化を図ることを目的として、以下のとおり業務目標を定める。  イ. 基準時間完了率(電話) 電話による全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から15分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。	ヘルプデスク業務内容の目標達成率は以下に示すとおりであり、サービスの質は確保されている。  電話による全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から15分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合:95%

	<p>ロ. 基準時間完了率(メール)</p> <p>メールによる全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から1時間以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。</p>	<p>メールによる全問い合わせ件数のうち、問い合わせが発生した時刻から1時間以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合:98%</p>
	<p>ハ. 問題解決率</p> <p>全問い合わせ件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、90%以上であること。</p>	<p>全問い合わせ件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合:99%</p>
	<p>ニ. 申請引継時間</p> <p>メールによる申請業務が発生した時刻から、その内容等を確認し、財務省及び行政LANシステム請負者へ引き継ぐまでの時間は、1時間以内であること。</p>	<p>メールによる申請業務のうち、発生した時刻から、その内容等を確認し、財務省及び行政LANシステム請負者へ1時間以内で引き継ぐことができた件数の割合:97%</p>
	<p>ホ. セキュリティ対策</p> <p>運用管理業務に起因する個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害の件数は、0回であること。</p>	<p>セキュリティの重大障害の件数は0回であるため、サービスの質は確保されている。</p>

### 3 実施経費の状況及び評価(※金額は全て税抜)

#### (1)実施経費

実施経費(平成25年9月1日から平成28年12月31日まで)

36,500千円

1年間(12か月)換算:36,500千円÷実施期間40か月×12か月

=10,950千円…①

## (2)経費削減効果

市場化テスト実施前経費(平成24年4月1日から平成24年12月31日まで)

8,695千円

1年間(12か月)換算:8,695千円÷実施期間9か月×12か月

=11,594千円…②

削減額(1年間換算):①(市場化テスト実施前経費) - ②(実施経費)

=△644千円

削減率: 5.6%

## (3)評価

平成24年4月から平成24年12月まで(市場化テスト実施直前)と比較し、各1年間に換算した場合、経費は約5.6%(644千円)の削減効果があった。

なお、行政LANシステムの新たな機能であるシンクライアントに関する問い合わせ対応による業務量の増加が見込まれたことを考慮すると、実質的にも、経費削減効果があったと思われる。

## 4 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 運用の効率化のため、これまで口頭やメールでやり取りを行っていたシステム運用管理に係る日々の依頼、対応、報告について、これらを管理するデータベースを作成し、共有フォルダを通じた運用を実施した。

この結果、対応漏れや対応進捗の管理を効率的かつ適切に実施することが可能となり、運用の効率化が図られるとともに、財務省とのコミュニケーション管理の強化にもつながり、これまでよりも円滑なシステム管理を行えるようになった。

(2) 人事異動時期(4月及び7月)においては、行政LANシステムの問い合わせ対応が急増することから、事前に操作マニュアルを配付し周知しているが、問い合わせの多い事項について周知内容に盛り込む旨の提案があった。

この提案を受け、本業務の範囲内で対応した結果、問い合わせ件数の削減や職員の業務効率化が図られた。

## 5 全体的な評価

本事業は、平成25年9月から実施しており、ヘルプデスク業務の利用者に対する満足度調査のアンケートを実施したところ、基準スコアを大きく上回る平均85.2点に

達していた。項目別集計結果においても、すべての項目について、「満足」と「ほぼ満足」とする回答とあわせて80%を超える利用者が満足度を示していることから、公共サービスの質は維持・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管理業務の状況を確認したところ、本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障を生じるようなセキュリティの重大障害は発生しておらず、利用者からの問い合わせに対する一次窓口、問題等への一時対応割り振り及びマシンオペレーションに関する定常業務に係る稼働率も基準値を満たしている。

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、運用管理業務は、行政LANシステム等の運営に係る業務の確実な実施及びネットワークシステムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な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 今後の事業

### (1) 本事業の実施状況

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 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受ける、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 本事業においては、今後、外部有識者(IT系コンサルティング等)のチェックを受け、意見書として聴取することを予定している。
- ③ 本事業入札においては、2者(実質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、目標を達成していた。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約5.6%の削減効果があった。

### (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・向上及び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26年度ヘルプデスク満足度調査 回収者数:285名 回収率:81.4%	平成26年12月15日 ～同年12月26日
平成27年度ヘルプデスク満足度調査 回収者数:272名 回収率:76.1%	平成27年12月1日 ～同年12月25日

## 2 項目集計結果(各項目:100点満点)

## (1)平成26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	42%	40%	12%	5%	1%	83.1点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	49%	34%	11%	4%	1%	84.9点
回答又は手順に対する結果の正確性	49%	37%	10%	3%	1%	85.6点
担当者の対応	59%	27%	10%	3%	1%	87.6点
全体の平均点						85.3点

## (2)平成27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	49%	31%	16%	3%	1%	84.9点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	52%	32%	12%	3%	1%	86.1点
回答又は手順に対する結果の正確性	52%	30%	15%	3%	0%	86.2点
担当者の対応	54%	23%	16%	5%	2%	83.5点
全体の平均点						85.2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。