

平成 22 年 10 月 27 日

内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業

駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム運用管理業務の評価（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。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構（以下「機構」という。）が実施する「駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム運用管理業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 21 年 7 月 10 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて機構は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム運用管理業務民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	機構が有している情報システムのハードウェア管理業務、ソフトウェア管理業務、ネットワーク管理業務、稼働管理業務、性能管理業務、セキュリティ管理業務、データ管理業務、障害対応業務、ヘルプサポート業務、ユーザ管理業務及びその他業務の実施
契約期間	平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日までの 1 年間
受託事業者	株式会社 テックジャパン
契約金額	28,476,000 円（税込）
実施に当たり確保されるべき達成目標	<p>①ヘルプサポートの満足度 ヘルプデスク利用者に対して満足度のアンケート調査を実施し満足度スコアが 75 点以上であること。</p> <p>②業務アプリケーションの可用性 従業員管理システム、応募システム及び共通情報システム（以下、「各システム」という。）が正常に稼働している正常稼働率が、四半期ごとに 98.0%以上であること。</p> <p>③セキュリティの重大障害の件数</p>

	<p>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が生じるような重大障害は0回であること。</p> <p>④各システムの重大障害の件数 各システムが長期にわたり正常に稼動できない事態・状況及び当該システムが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回であること。</p> <p>⑤業務の内容 上記業務内容に示した各種運用管理業務を適切に実施すること。</p>
--	--

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は4者であり、その4者は入札参加資格を満たしていた。平成22年1月29日に開札を実施し、総合評価（加算方式）により、上記受託事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

機構から提出された平成22年度前半（4月～9月）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、事業の評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

(1) 対象公共サービスの達成水準

ア ヘルプサポートの満足度

(ア) アンケート調査の結果

確保されるべき達成目標として設定された前半（4月～9月）のヘルプデスク利用者に対する満足度スコア（目標75点以上）のアンケート調査結果は表1のとおりである。

表1 満足度スコアとアンケート項目ごとの回答割合（4月～9月）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
回答時間の適正性	32.4%	15.5%	28.4%	17.8%	6.1%	69.6点
説明の分かりやすさ	30.4%	20.9%	35.1%	8.2%	5.4%	73.7点
回答の正確性	33.7%	19.3%	27.6%	13.8%	5.6%	72.7点
担当者の対応	45.3%	25.0%	24.3%	4.7%	0.7%	85.1点
					満足度 スコア	75.3点

満足度スコア 回答時間の適正性、説明の分かりやすさ、回答の正確性、担当者の対応について、満足：100点、ほぼ満足：80点、普通：60点、やや不満：40点、不満：0点として各利用者がアンケートに回答した結果の平均点（目標75点以上）

(イ) 評価

前半（４月～９月）のアンケート調査の結果、目標である７５点をわずかに上回る７５．３点となっている。しかしながら、「担当者の対応」が８５．１点と高得点であるにもかかわらず、「回答時間の適正性」「説明のわかりやすさ」「回答の正確性」についてはいずれも平均点を下回っており、必ずしも利用者にとって満足できる状況とはいえない。

アンケート実施後、やや不満又は不満と回答した利用者に対してヒアリングにより状況を確認したところ、「データの修正を依頼しても主旨を理解してもらうのに時間がかかる」「システムに関する知識が十分でない」「質問したにも関わらず十分な説明がなかった」などの意見があったことから、受託事業者に対して結果を説明するとともにヘルプデスク利用者からの意見をもとにしたデータ分析・技術教育の再徹底をすることで知識の向上を図るよう改善を求め、実施している。

イ その他の対象公共サービスの達成水準

(ア) 実施結果

確保されるべき達成目標として設定された①業務アプリケーションの可用性（各システムの正常稼働率）、②セキュリティの重大障害の件数、③各システムの重大障害の件数、④各種業務の適切な実施にかかる実施状況は表２のとおりである。

表２ その他の対象公共サービスの達成水準（４月～９月）

指標等	確保されるべきサービスの達成目標	結果
①業務アプリケーションの可用性（正常稼働率）	９８．０％以上	９９．９％
②セキュリティの重大障害の件数	０回	０回
③各システムの重大障害の件数	０回	０回
④各種業務の内容	業務の適切な実施	日次・月次報告により業務を適切に実施していることを確認。

(イ) 評価

９月末時点で、いずれの指標等についてもサービスの質の目標を達成できており、今後も目標を達成できるものと期待できる。

(２) 実施経費

入札者が提出した技術提案書及び入札金額について、総合評価（加算方式（基礎点 50、加算点 50））を行い、落札者を決定した。

落札額は、従来の実施経費 46,620,000 円（平成 20 年度～21 年度の実施経費（2 年契約）の 1 / 2）の約 61.1％に当たる 28,476,000 円となっている。

3 評価のまとめ

- (1) ヘルプデスク利用者の満足度スコア（4月～9月）は、目標である75点をわずかに上回る75.3点となっている。しかしながら、「担当者の対応」が85.1点と高得点であるにもかかわらず、「回答時間の適正性」「説明のわかりやすさ」「回答の正確性」についてはいずれも平均点を下回っており、必ずしも利用者にとって満足できる状況とはいえない。

アンケート実施後にやや不満又は不満と回答した利用者に対してヒアリングにより状況を確認し、受託事業者の結果を説明するとともに改善策実施を求め実施していること、ヘルプデスクQ&A集の内容充実により回答時間が短縮されることなどにより、後半（10月～翌年3月）は改善が期待できる。

- (2) ①業務アプリケーションの可用性（各システムの正常稼働率）、②セキュリティの重大障害の件数、③各システムの重大障害の件数、④各種業務の適切な実施にかかる実施状況は、9月末時点で、いずれの指標等についてもサービスの質の目標を達成できており、後半も目標を達成できるものと評価できる。
- (3) 落札額は、従来の実施経費46,620,000円（平成20年度～21年度の実施経費（2年契約）の1/2）の約61.1%に当たる28,476,000円であり、今後、変更契約等が発生しなければ18,144,000円の経費節減（38.9%）となる。
- (4) 本事業は公共サービス改革基本方針（平成22年7月改訂）において原則2年以上の複数年度契約により実施することとされている。

複数年度契約の導入により、民間事業者の初期投資の回収と創意工夫の発揮を容易として参入意欲を高め結果的に更なる経費節減が図られること及び機構側の契約事務コストの軽減を図ることが必要である。

平成22年10月27日

(独) 駐留軍等労働者労務管理機構

平成22年度 民間競争入札実施事業
駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム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22年度から情報システム運用管理業務を実施している。

(1) 業務内容

運用管理センターにおいて、機構が有している情報システムのハードウェア管理業務、ソフトウェア管理業務、ネットワーク管理業務、稼動管理業務、性能管理業務、セキュリティ管理業務、データ管理業務、障害対応業務、ヘルプサポート業務、ユーザ管理業務及びその他業務を実施する。

(2) 契約期間

平成22年4月1日～平成23年3月31日

(3) 受託事業者

株式会社 テックジャパン

(4) 実施状況評価期間

平成22年4月1日～9月30日

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22年度における民間事業者による事業の確保されるべきサービスの質の達成状況に対する当機構の評価は以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプサポートの満足度	ヘルプデスク利用者に対して満足度のアンケート調査を実施し満足度スコアが75点以上であること。	上期におけるヘルプデスク満足度調査のスコアは75点であり、おおむねサービスの質の確保はされている。 (詳細は別紙)

	アンケート実施時期 ：平成22年10月 対象者数：151名 (延べ利用者数432人) 回収数：148通 回収率：98.0%	
業務アプリケーションの可用性	従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの各システムが正常に稼働している正常稼働率が、四半期ごとに98.0%以上であること。	正常稼働率は99.9%であるため、サービスの質の確保はされている。
セキュリティの重大障害の件数	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が生じるような重大障害は0回であること。	重大障害の発生回数は0回であるため、サービスの質の確保はされている。
従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの重大障害の件数	システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び当該システムが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回であること。	重大障害の発生回数は0回であるため、サービスの質の確保はされている。
業務の内容	対象公共サービスの内容に示す運用管理業務を適切に実施すること。	日次・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、サービスの質の確保はされている。

3 実施経費の状況（予定値）及び評価

(1) 実施経費（予定値）

平成22年度（12か月） 28,476千円（税込）

(2) 経費節減効果（予定値）

「平成20年度～21年度の実施経費×1/2」－「平成22年度の実施経費」

46,620千円（税込）－28,476千円（税込）＝18,144千円（税込）

節減率 △38.9%

* 平成20年度～21年度は2年契約である。

(3) 評価

このまま順調にいけば、平成21年度と比較し、単年度で18,144千円(△38.9%)の経費節減が見込まれる。

4 競争状況及び評価

(1) 本業務の入札状況

入札参加者の4者は、全て入札参加資格を有していた。

平成22年1月29日に開札を実施し、総合評価(加算方式)により、落札者を決定し、平成22年3月2日に落札者と契約を締結した。

(2) 評価

平成22年度は単年度契約にも関わらず、4者の民間事業者からの応札があったことは、一定の競争性が保たれ実施経費の節減に効果があった。

また、総合評価方式(加算方式)を採用したことにより、本事業を実施するのに必要な技術的要件を兼ね揃えた民間事業者を確保することができた。

5 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

平成22年4月～9月においては、民間事業者からの改善提案は具体的にはなされていない。

6 全体的な評価

平成22年4月から実施している本事業であるが、ヘルプデスク満足度調査を平成22年4月～9月のヘルプデスク利用者を対象に実施したところ、基準スコアとしている7.5点に達していた。

民間事業者としては、労務管理(応募業務含む)、給与、厚生業務が接続している労務管理業務を処理する複雑なシステムプログラムに対応するための技術教育を実施し、システム知識のレベル向上に努めると共に、問い合わせ内容の情報を共有するためのQ&A集を作成するなどして回答時間の短縮に努めるなど創意工夫が汲み取れる。

しかし、ヘルプデスク満足度調査の、「あなたの問い合わせからヘルプデスクの回答までに要した時間についてどのように感じていますか」という設問には、「データの修正を依頼しても主旨を理解してもらうのに時間がかかる」という意見があり、「ヘルプデスクからの回答又はあなたへの対応指示に対する説明は分かりやすかったですか。」という設問には、「質問をしたにも関わらず十分な説明がなかった」という意見があり、「ヘルプデスクからの回答又はあなたへの対応指示は正確でしたか。」という設問については、「システムに関する知識が十分でない」などの不満が意見としてあることから、基準スコアに達しているとはいえ、更なる公共サービスの質の向上が必要と思われるため民間事業

者に、ヘルプデスク利用者からの意見をもとにしたデータ分析・技術教育の再徹底をすることで知識の向上を図るよう改善を求め、実施しているところである。

今後は、高評価を得たヘルプデスク満足度調査の「ヘルプデスク担当者の対応（言葉使い、親切さ、丁寧さ等）についてはいかがでしたか」という項目についての満足度を維持することはもとより、その他の項目についても更なる公共サービスの質の維持・向上を効率的に行うことに期待する。

また、平成22年4月～9月までのシステム運用状況をみると、システムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及びシステムが保有するデータの喪失等、個人情報漏えい等重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は99.9%と基準数値を満たしていることから、10月以降も引き続き正常稼働を維持していくことを民間事業者にも期待したい。

このように、実施要項において設定したサービスの質の確保はされており、駐留軍等労働者の雇入れ等の業務の確実な実施及び情報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は達成しているものと評価できる。

さらに、次年度も民間競争入札を実施することにより、総合評価落札方式を採用することで、本事業を実施するのに必要な技術的要件を兼ね揃えた民間事業者の確保ができ、複数年契約とすることで、平成22年度以上に多くの入札参加者が見込まれることから、より競争性が高まり更なる経費削減等の効果が期待できる。

したがって、平成23年の事業実施にあたっては、今回の評価を反映させるとともに、一層の業務効率化・経費節減を図るよう民間事業者にも期待したい。

別紙

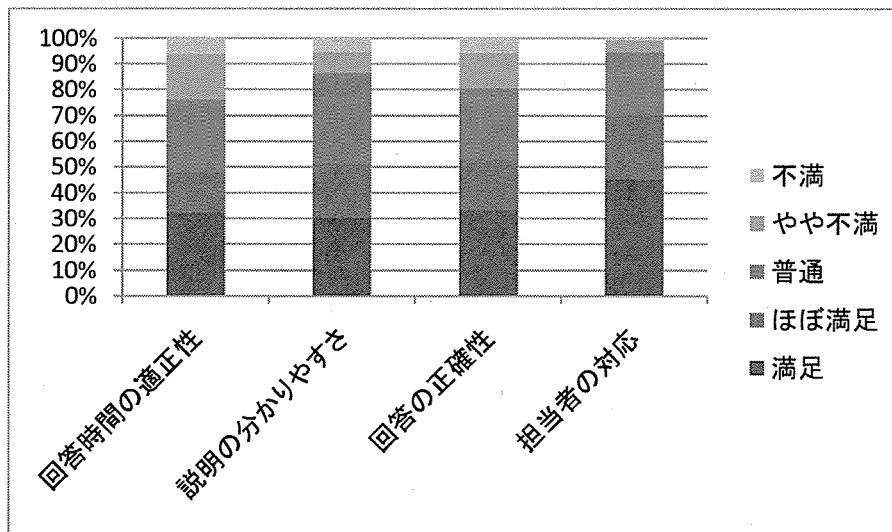
平成22年4月～9月ヘルプデスク満足度調査結果

1. 調査対象者

平成22年度4月～9月中に運用管理センターのヘルプデスクを利用した職員(148人)を対象とする。

1 項目別集計

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
回答時間の適正性	32.4%	15.5%	28.4%	17.6%	6.1%	69.6点
説明の分かりやすさ	30.4%	20.9%	35.1%	8.2%	5.4%	73.7点
回答の正確性	33.7%	19.3%	27.6%	13.8%	5.6%	72.7点
担当者の対応	45.3%	25.0%	24.3%	4.7%	0.7%	85.1点
					平均点	75.3点



* アンケートは「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5択となっており、そのうち「満足」、「ほぼ満足」を肯定的回答として集計した%を表及びグラフに示す。