

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）

平成22年10月22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75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、個人情報情報の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

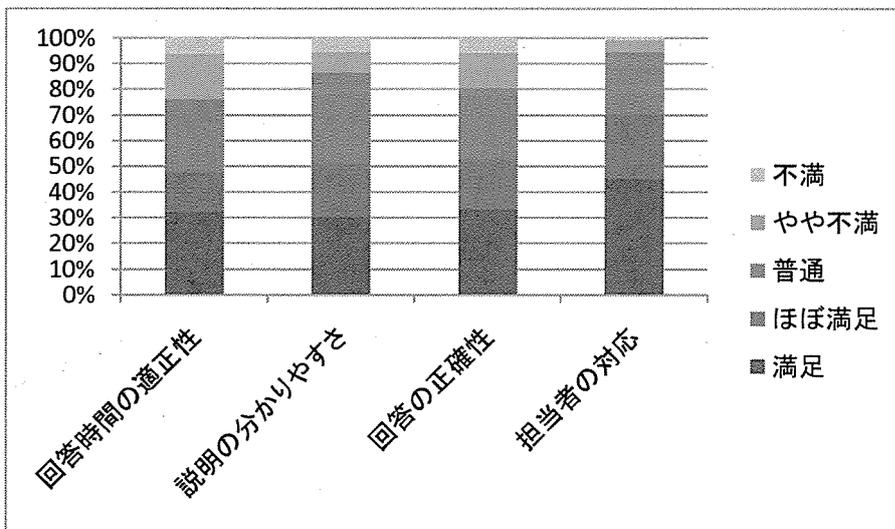
平成22年4月～9月ヘルプデスク満足度調査結果

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。