

## 業務フロー・コスト分析等の結果に基づく業務改善事例

独立行政法人名	国立研究開発法人情報通信研究機構	部課室等名	情報システム室
対象事業名	情報通信研究機構の情報システム運用業務	実施期間	平成26年4月1日から平成28年3月31日まで
分析対象とした事務区分	ユーザがクライアント端末を用いてインターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行う為の運用及び当機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポートを行う業務		
分析実施の背景 (問題意識等)	業務の内容として類似性があるものでありながら、本部、地方拠点の別で分散処理されていた状況であったが、集約することで効率化・低コスト化が図れないかと考えたところ。		
分析により明らかになった点	集約化することで効率化が図れることがわかった。		
分析結果に基づき講じた改善措置	<p>「ヘルプデスク利用満足度調査」、「システムの可用性」、「システムの重大障害の件数」、「業務の内容」の四点について以下のとおり指標を定め、民間事業者に対してその遵守を求めた。</p> <p>「ヘルプデスク利用満足度調査」としては、ヘルプデスクの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持又は向上すること。</p> <p>「システムの可用性」としては、システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比率（正常稼働率）は、1か月ごとに99.0%以上であること。</p> <p>「システムの重大障害の件数」としては、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び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件であること。</p> <p>「業務の内容」としては、情報システム運用業務の内容に示す運用管理業務を適切に実施すること。</p> <p>また、業務の質の向上を図るために効果的と考えられる民間事業者からの提案については、積極的かつ柔軟に受け入れるようにした。</p>		
その効果	<p>【業務面】</p> <p>確保されるべき対象公共サービスの質として設定された「ヘルプデスク利用満足度調査」、「システムの可用性」、「システムの重大障害の件数」、「業務の内容」のいずれの指標等についてもサービスの質は設定どおり確保されている。</p> <p>また、民間事業者の提案により機構外ネットワークから職員がVPNを使用し、安全にメールの読み書きを行う等、研究業務を遂行する仕組みを全職員向けにサービスを開始した。この結果、ネットワークさえあれば、出張先等、どこからでも業務を行うことが可能となり、機構全体の業務効率が向上した。</p> <p>【コスト面】</p> <p>◇今回（平成26年4月1日から平成28年3月31日まで） 契約金額：282,884,082円 1か年相当：282,884,082円÷2=141,444,514円…①</p> <p>◇経費節減効果 前回（平成24年4月1日から平成25年3月31日まで） 実施経費：168,869,523円…②</p> <p>節減額（1か年相当）：②-①=27,425,009円 節減率：△16.2%</p> <p>◇平成25年4月～26年3月（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合27,425,009円（△16.2%）の経費節減の効果があった。</p>		