

平成 26 年 4 月 15 日  
(独)駐留軍等労働者労務管理機構

## 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

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。）の情報システムの運用管理業務については、「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）に基づき、以下の内容により平成 22 年度から民間競争入札により実施しており、現在実施している事業は 2 期目である。

#### (1) 業務内容

本事業における業務内容は、機構本部に設置された運用管理センターにおいて、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を実施するものである。

#### (2) 契約期間

平成 23 年 4 月 1 日～平成 27 年 6 月 30 日（4 年 3 か月間）

※第 129 回官民競争入札等監理委員会（平成 26 年 3 月 7 日）において契約期間の変更（6 か月延長）を承認

変更前：平成 23 年 4 月 1 日～平成 26 年 12 月 31 日（3 年 9 か月間）

#### (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 23 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日（3 年間）

### 2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

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おける民間競争入札実施要項（平成 22 年 11 月 22 日。以下「実施要項」という。）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機構の評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
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、サービスの質は設定どおり確保されている。
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100%であるため、サービスの質は設定どおり確保されている。
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、サービスの質は設定どおり確保されている。
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、サービスの質は設定どおり確保されている。
ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク利用者に対して満足度の調査を実施し、各項目のスコアにおいて基準スコア(75点)を維持又は向上すること。  【アンケート実施時期】 平成23年度 上半期：平成23年10月 対象者136名 回収率100% 下半期：平成24年3月 対象者111名 回収率100%	各年度の上・下半期におけるヘルプデスク満足度調査のスコアは、以下に示すとおり全ての項目で基準スコア以上であり、サービスの質は設定どおり確保されている。  【満足度調査スコア】 ●回答時間の適正性 平成23年度 上半期／86.3点 下半期／87.4点 平成24年度 上半期／87.0点

評価事項	測定指標	評価
	<p>平成24年度            上半期：平成24年10月                対象者118名                回収率100%</p> <p>下半期：平成25年3月                対象者87名                回収率100%</p> <p>平成25年度            上半期：平成25年10月                対象者127名                回収率100%</p> <p>下半期：平成26年3月                対象者85名                回収率100%</p>	<p>下半期／92.2点            平成25年度            上半期／90.6点            下半期／95.8点            ●説明の分かりやすさ</p> <p>平成23年度            上半期／82.1点            下半期／81.1点</p> <p>平成24年度            上半期／82.9点            下半期／90.1点</p> <p>平成25年度            上半期／87.1点            下半期／94.8点            ●回答の正確性</p> <p>平成23年度            上半期／83.0点            下半期／82.7点</p> <p>平成24年度            上半期／84.1点            下半期／90.6点</p> <p>平成25年度            上半期／89.1点            下半期／94.6点            ●担当者の対応</p> <p>平成23年度            上半期／83.0点            下半期／82.7点</p> <p>平成24年度            上半期／84.6点            下半期／90.6点</p> <p>平成25年度            上半期／88.2点            下半期／93.2点            (詳細は次表を参照)</p>

◆アンケート結果詳細

●回答時間の適正性

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
平成 23 年度	上半期	55.1%	25.0%	17.6%	1.5%	0.7%	86.3 点
	下半期	57.7%	22.5%	18.9%	0.9%	0%	87.4 点
平成 24 年度	上半期	53.4%	28.0%	18.6%	0%	0%	87.0 点
	下半期	69.0%	23.0%	8.0%	0%	0%	92.2 点
平成 25 年度	上半期	63.8%	25.2%	11.0%	0%	0%	90.6 点
	下半期	81.2%	16.5%	2.4%	0%	0%	95.8 点
						<b>満足度 スコア</b>	<b>89.9 点</b>

●説明の分かりやすさ

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
平成 23 年度	上半期	45.9%	27.4%	20.7%	4.4%	1.5%	82.1 点
	下半期	40.5%	27.0%	29.7%	2.7%	0%	81.1 点
平成 24 年度	上半期	42.4%	33.1%	21.2%	3.4%	0%	82.9 点
	下半期	63.2%	24.1%	12.6%	0%	0%	90.1 点
平成 25 年度	上半期	52.8%	31.5%	14.2%	1.6%	0%	87.1 点
	下半期	78.8%	16.5%	4.7%	0%	0%	94.8 点
						<b>満足度 スコア</b>	<b>86.4 点</b>

●回答の正確性

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
平成 23 年度	上半期	51.1%	24.4%	18.5%	3.0%	3.0%	83.0 点
	下半期	44.1%	29.7%	23.4%	1.8%	0.9%	82.7 点
平成 24 年度	上半期	45.8%	31.4%	20.3%	2.5%	0%	84.1 点
	下半期	63.2%	26.4%	10.3%	0%	0%	90.6 点
平成 25 年度	上半期	60.6%	26.8%	11.8%	0%	0.8%	89.1 点
	下半期	78.8%	15.3%	5.9%	0%	0%	94.6 点
						<b>満足度 スコア</b>	<b>87.4 点</b>

●担当者の対応

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
平成 23 年度	上半期	48.1%	24.4%	23.0%	3.7%	0.7%	83.0 点
	下半期	47.7%	20.7%	28.8%	2.7%	0%	82.7 点
平成 24 年度	上半期	50.8%	23.7%	22.9%	2.5%	0%	84.6 点
	下半期	65.5%	23.0%	10.3%	1.1%	0%	90.6 点
平成 25 年度	上半期	60.6%	22.0%	15.0%	2.4%	0%	88.2 点
	下半期	75.3%	16.5%	7.1%	1.2%	0%	93.2 点
						<b>満足度 スコア</b>	<b>87.1 点</b>

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（目標各75点以上）

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

「平成 23 年 4 月 1 日～平成 27 年 6 月 30 日までの実施経費」÷51（契約期間  
51 か月）×12 月（1 か年度平均実施経費）

104,833,334 円÷51×12=24,666,667 円（税抜）

(2) 経費節減効果

「平成 20～21 年度の実施経費×1/2」－「平成 23～27 年度の平均実施経費」

44,400,000 円－24,666,667 円=19,733,333 円（税抜）

節減率     △44.4%

(3) 評価

平成 20～21 年度（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度で 19,733,333 円（△44.4%）の経費節減の効果があった。

#### 4 競争状況及び評価

##### (1) 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定は、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、平成23年2月9日の提出期限までに4者の入札参加者から技術提案書の提出を受け、審査した結果、3者が必須審査項目評価基準を満たしていた。

3者の技術提案書について、内容に応じて加点し、それぞれの技術点を決定した。

平成23年3月14日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であった2者について、それぞれの価格点と技術点を合算して比較した結果、株式会社テックジャパンを落札者として決定した。

##### (2) 評価

3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、本事業を実施するために必要な技術的要件を兼ね備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

- (1) 平成23年6月、民間事業者から運用管理サーバ1のハードディスクの空き容量が逼迫しており、このまま放置すればシステムダウン等の障害が発生するおそれがあることから、その負荷を軽減させるため、運用管理サーバ1及び2に割り振っている管理機能の構成を変更するよう提案があった。

この提案を受けて、平成23年7月から9月の間でシステム改修を行い、運用管理サーバ1で実施していた一部の処理（ウィルスバスターの管理機能）を運用管理サーバ2へ移行した。

この結果、運用管理サーバ1の負荷が軽減され、ハードディスクの空き容量逼迫によるシステムダウン等を未然に防止することができた。

- (2) 平成23年6月、民間事業者から本部のデータベースサーバのハードディスクの空き容量が逼迫しており、アクセス速度に影響しているため、その対策として本部にNAS（ネットワークに直接接続できる記憶装置）を設置し、共有フォルダを移行するよう提案があった。

この提案を受け、平成23年12月に本部用のNASを購入、設置し、共有フォルダを移行することによりデータベースサーバのハードディスクの空き容量の確保及びアクセス速度の向上を図った。

- (3) 平成24年6月、民間事業者から沖縄支部のデータベースサーバのハードディスクの空き容量が逼迫しており、アクセス速度に影響しているため、その対策として本部と同様にNASを設置し、共有フォルダを移行するよう提案があった。

この提案を受け、平成25年3月に沖縄支部用のNASを購入、設置し、共有フ

オルダを移行することによりデータベースサーバのハードディスクの空き容量の確保及びアクセス速度の向上を図った。

- (4) 端末にインストールされたソフトウェア（Office 等）の更新や、アクセス権限の情報収集等を自動化することにより、手入力によるミスの防止や作業の効率化を図っている。
- (5) ソフトウェアを改修し、それをシステムに反映させるため、一時的にシステム使用を制限する必要があるが、その作業を早朝に実施するなど、システム使用制限の局所化（運用制限のかかる箇所、時間を最少にする策）を図っている。

## 6 全体的な評価

- (1) 平成23年4月～平成26年3月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出や、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の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は100%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

- (2) 平成23年4月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として平成23年10月（上期）、平成24年3月（下期）、平成24年10月（上期）、平成25年3月（下期）、平成25年10月（上期）、平成26年3月（下期）の計6回、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目で基準スコアとしている75点を上回る結果となった。

さらに、本アンケート調査の自由記述欄に意見を記述した利用者104名中、61名がヘルプデスクの対応に謝意を示す記述があったことから、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。

- (3) 民間事業者においては、管理・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、民間事業者内における技術教育を実施し、システム知識のレベル向上に努めるとともに、ヘルプデスクの内容を共有するために作成したQ&A集の充実を図ることにより、回答時間の短縮に努めている。

さらに、ヘルプデスクの内容のうち、よくある質問について取りまとめ、FAQ（よくある質問）を作成の上、グループウェアに掲示し、周知することにより、問合せ件数の削減や職員の業務効率化、コンピュータリテラシー向上に努めるなど、創意工夫がなされている。

- (4) 以上のように、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、駐留軍等労働者の雇入れ等の労務管理事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より、職員間の情報共有などIT活用による業務の効率化に資するという目的は、達成しているものと評価できる。

## 7 今後の事業

- (1) 本事業の市場化テストは今期が2期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。
  - ① 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等を行った実績はなかった。
  - ② 当機構には、監事及び外部有識者（大学教授、弁護士等）で構成された「契約監視委員会」という、契約の点検・見直し等を行う委員会が既に設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。
  - ③ 1期目（平成22年度契約分）及び今期事業の入札においては、ともに4者の応札があり、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 従来経費からの節減率は、1期目事業38.9%、今期事業44.4%であり、経費節減の効果を上げた。
- (2) 上述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、当機構の責任において行うこととしたい。
- (3) 市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、当機構自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてみたい。