

平成 25 年 5 月 10 日
法 務 省 矯 正 局

民間競争入札実施事業
矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務の実施状況について

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 24 年度から矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務を実施している。

(1) 業務内容

- ア 業務システム用データベースの運用及び保守・管理業務
- イ グループウェア及びドメインコントローラの運用及び保守・管理業務
- ウ 参照サーバの運用及び保守・管理業務
- エ 本システムの監視及び保守・管理業務
- オ セキュリティ管理に係る業務
- カ ユーザ情報の管理業務
- キ 本システムに係る技術支援及び管理業務
- ク 本システムの改善提案業務
- ケ 本システムのセキュリティ対策に係る改善提案業務
- コ ライセンス管理システム運用に係るデータの収集及び分析
- サ その他の業務

(2) 契約期間

平成 24 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までの 2 年間

(3) 受託事業者

日本電気株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日まで

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

評価事項	測定指標	評価
バックアップセンター利用満足度	バックアップセンター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。	バックアップセンター利用満足度調査のスコアは92点であり、サービスの質は確保されている(詳細は別紙)。

	アンケート実施時期： 平成25年1月～2月 対象者数：338名 (延べ利用者数) 回収数：327通 回収率：96.7%	
本システムの可用性	本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は、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、サービスの質は確保されている。
本システムの重大障害の件数	本システムが、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、当該システムが保有するデータの喪失及び被収容者等の個人情報・矯正施設等に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数が0件であること。	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。	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。

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

平成24年度～25年度(2か年) 73,312千円(税込)

(2) 経費削減効果

「平成23年度の実施経費」－「平成24年度～25年度の実施経費×1/2」
37,094千円(税込)－36,656千円(税込)＝4,38千円(税込)
節減率 △1.2%

(3) 評価

平成23年度と比較して、単年度で4,38千円(△1.2%)の経費削減の効果を上げた。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

平成24年度においては、民間事業者からの改善提案は具体的になされていない。

5 全体的な評価

平成24年4月から実施している本事業であるが、バックアップセンターの利用者に対する満足度のアンケート調査を実施したところ、基準スコアを上回る92点に達していた。項目別集計結果においても、全ての項目について、「満足」とする回答が70%程度であり、「ほぼ満足」とする回答と合わせて90%程度の職員が満足度を示していることから、平成25年度についても公共サービスの質の維持・向上に期待したい。

また、平成24年年度の四半期ごとのシステムの運用状況を確認したところ、システムが、長期にわたり正常に稼働できない事態・状況はなく、当該システムが保有するデータの喪失及び被収容者等の個人情報・矯正施設等に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生しておらず、正常稼働率99.9%と基準値を満たしていることから、平成25年度についても、引き続き正常稼働の維持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は確保されており、矯正情報ネットワークシステムの運用管理業務は、矯正施設における被収容者の管理等の業務を確実に実施するため、本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。

別紙

バックアップセンター利用満足度調査結果

1 調査対象者

平成25年1月15日（火）から同年2月15日（金）までの期間にバックアップセンターを利用した職員（327人）

2 項目別集計結果（各項目：100点満点）

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	点数
問合せから回答までに要した時間	72.8%	16.5%	9.8%	0.6%	0.3%	92.0点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	69.7%	19.6%	8.9%	1.5%	0.3%	91.2点
回答又は手順に対する結果の正確性	72.5%	18.3%	8.0%	0.9%	0.3%	92.1点
担当者の対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等）	70.6%	18.7%	8.3%	2.1%	0.3%	91.3点
					平均点	91.7点

スコアの算出方法：

回答までに要した時間、説明の分かりやすさ、回答等の正確性、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全体の平均点を以てバックアップセンター利用満足度としている（基準スコア75点以上）。