

平成 30 年 9 月 21 日  
独立行政法人  
国民生活センター

## 民間競争入札実施事業 PIO-NET2015 に係る運用等支援業務の実施状況について

### 1. 事業の概要

独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）が運営する PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム※）2015 の運用等支援業務については、「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 27 年 5 月から競争入札により実施している。

※国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センター等に寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行うためのシステム。

#### （1）運用等支援業務の内容

運用等支援業務では、国民生活センターが別途調達、構築した PIO-NET2015 の利用者である全国の消費生活センター等、国民生活センター、中央省庁、独立行政法人の職員からのシステムの利用方法や PIO-NET に係わる問合せに対応するためのヘルプデスクを設置し、電話、FAX 及び E-mail による問合せに対応するヘルプデスク業務を行っている。ヘルプデスク業務の概要は以下の通り。

- ①各消費生活センター等との対応履歴について、対応日時、対応分類、対応内容等の履歴を記録する。
- ②問合せの受付が FAX や E-mail の場合も、回答は電話にて行う。E-mail で受け付けた問合せは電話回答後、完了の旨を E-mail で返信する。
- ③呼量予測に基づいて適切な要員配置及び計画を実施する。
- ④ヘルプデスクへの問合わせ件数・内容等について取りまとめ、国民生活センターに対して月次報告を実施する。
- ⑤問合わせ対応においてクレームに発展し、収束見通しが得られない状況に至った場合や類似した内容の問合わせが多数寄せられる状況に至った場合等、サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合、ヘルプデスク業務及び提供サービスに対する影響度、緊急度を評価して優先順位を設定し、優先順位に従って、適宜問合わせの内容、受付日時、対応経緯、現在の状況等について国民生活センターに報告を行う。
- ⑥常に対応状況のステータス管理を行い、未完了のものについて適切に対処する。
- ⑦各消費生活センター等に対するヘルプデスク業務のサービス、品質向上を図り、必要に応じて改善提案を実施する。
- ⑧ヘルプデスク運用に当たって必要となる月次報告、各種調整等を目的とした打合せを国民生活センターと実施する。
- ⑨ヘルプデスク運用に当たって必要となる事項をヘルプデスク運用手順書に反映する。
- ⑩ヘルプデスク運用の継続的改善のため、適宜ヘルプデスク運用手順書の記載内容を見直し、必要に応じて改定する。改定を要する場合には、事前に改定内容について

国民生活センターに説明し、承認を得る。また、改定版のヘルプデスク運用手順書を国民生活センターに提出する。なお、構築事業者では、必要に応じて基となる運用・保守手順書の改定を行う。

(2) 契約期間

平成 27 年 5 月 22 日から平成 32 年 9 月 30 日まで

(3) 受託事業者

株式会社日立システムズ

(4) 実施状況評価期間

平成 27 年 9 月 28 日の PIO-NET2015 運用開始から平成 30 年 6 月末までの 2 年 9 か月間

(5) 受託事業者決定の経緯

PIO-NET2015 に係る運用等支援業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加者（4 者）から提出された提案書について、総合評価基準書に基づき技術的要素に対する技術点を得点評価したものと、平成 27 年 5 月 1 日に開札した入札価格を価格点評価したものとを合計し、その合計点が最高得点であった者の入札価格が予定価格の範囲内であったことから、上記の者を落札者として決定した。

**2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価**

実施要項に定めた受託事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する国民生活センターの評価は以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	<p>業務開始後、年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は 70%以上）し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせから回答までに要した時間</li> <li>・回答又は手順に対する説明の分かりやすさ</li> <li>・回答又は手順に対する結果の正確性</li> <li>・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）</li> </ul>	<p>ヘルプデスク利用者アンケート調査のスコアは、平成 28 年度：88.3 点、平成 29 年度：90.4 点であり、サービスの質は確保されている。（詳細は別紙）。</p>
SLA の締結	<p>ヘルプデスク業務稼働率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 100%</li> </ul>	<p>月次及び年次報告による業務内容を確認したところ、いずれの月も稼働率 100%を維持しており、サービスの質は確保されている。</p>

ヘルプデスク問合せ時の一次回答率 ・90%以上（電話・FAX・メール）	月次及び年次報告による業務内容を確認したところ、本業務の請負業者に起因しないPIO-NET2015システムの障害によるヘルプデスクへの問合せ集中のため、運用開始直後の平成27年10月の一次回答率は90%を若干下回ったものの、それ以降の月は90%以上を維持しており、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク正式回答率 ・60分以内80%以上（電話）	月次及び年次報告による業務内容を確認したところ、いずれの月も正式回答率80%以上を維持しており、サービスの質は確保されている。
平均応答率 ・90%以上（電話）	月次及び年次報告による業務内容を確認したところ、平成27年度及び平成28年度においては、本業務の請負業者に起因しないPIO-NET2015システムの障害によるヘルプデスクへの問合せ集中のため、一部の月で平均応答率が90%以下となったが、平成29年度においては全ての月で90%以上を維持しており、サービスの質は確保されている。
平均処理時間 ・10分以内（電話）	月次及び年次報告による業務内容を確認したところ、平成29年4月において、本業務の請負業者に起因しないPIO-NET2015用ネットワークの障害によるヘルプデスクへの問合せ集中のため、平均処理時間10分以内を維持できなかったが、その他の月においては10分以内を維持しており、サービスの質は確保されている。
モニタリング実施率※ ・100%（電話）	月次及び年次報告による業務内容を確認したところ、いずれの月も実施率100%を維持しており、サービス品質の維持・向上が定常的に行われている。

※サービス品質の維持・向上を目的としたサービスレベル評価項目で、毎月各要員の前月の対応件数の1%以上をモニタリングする。下記の式により算出する。

$$\text{モニタリング実施率（\%）} = \text{モニタリング件数} / \text{前月対応した件数の1\%以上} \times 100$$

### 3. 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費

※各費用は全て消費税抜きのもの

- ・平成27年5月22日から平成32年9月30日までの契約費用総額（約5年4ヶ月）

79,400,000円… (A)

- ・平成27年5月末から9月末実施のヘルプデスク業務体制構築経費

8,000,000円… (B)

- ・平成27年10月から平成32年9月30日までのヘルプデスク運用経費（60ヶ月分）

71,400,000円… (A) - (B) ※

71,400,000円÷60ヶ月=1,190,000円… (C)

※ (B) のヘルプデスク業務体制構築経費はヘルプデスク運用開始前の一時経費であり、年間実施経費比較を比較するため、契約費用総額から差し引いた。

(C) ×12ヶ月=14,280,000円…年間運用経費①

#### (2) 経費削減効果

- ・平成21年3月16日から平成27年3月31日までの契約費用総額（約6年1ヶ月）  
（変更契約により、平成27年4月1日～9月30日間の延長を実施している）

700,000,000円… (A) ※

※ (A) の契約費用総額の内訳は1)～3)以下の通り。

- 1) PI0-NET2015 の前代である PI0-NET2010 本体用のサーバ機器賃借料及び保守費用（平成22年3月～平成27年3月31日の61ヶ月分）

115,900,000円… (B)

- 2) 平成21年3月～平成22年3月31日の PI0-NET2010 本体設計開発費用

196,750,000円… (C)

- 3) PI0-NET2010 運用支援費用（平成22年3月～平成27年3月31日の61ヶ月分）

387,350,000 円… (D1)

387,350,000 円 ÷ 61 ヶ月 = 6,350,000 円… (D2 : 月額) ※

※ (D2 : 月額) の運用支援費用の内訳は以下の通りで、「イ)」の「運用支援」部分がヘルプデスク運用経費部分となる。

イ) 運用支援・基盤・インフラ保守 : 3,350,000 円

ロ) システム保守 (データ項目変更等含む) : 2,000,000 円

ハ) データベースエンジン運用保守 : 500,000 円

ニ) プロジェクト管理 : 500,000 円

請負契約のため、上記「イ)」部分に掛かる費用の詳細な内訳の開示が受けられなかったため、実施要項の「従来の実施状況に関する情報の開示部分」の「1 従来の実施に要した経費」については、上記「イ)」に 12 ヶ月分を乗じた「40,200,000 円」を記載した。

上記「イ)」部分のうち、ヘルプデスク運用経費算出のため、請負業者作成の PIO-NET2010 運用保守に関する報告書から「運用支援」部分と「基盤・インフラ保守」部分については、概ね半分ずつ要員が割かれていると想定されたので、PIO-NET2010 用ヘルプデスクの年間運用経費を以下の通り算出した。

3,350,000 円 ÷ 2 = 1,675,000 円… (E)

(E) × 12 ヶ月 = 20,100,000 円…年間運用経費②

上記を踏まえた削減額 (1 か年 (12 ヶ月相当)) は以下の通り。

② (20,100,000 円) - ① (14,280,000 円) = 5,820,000 円 削減率 : △29.0%

### (3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較すると、1 か年 (12 ヶ月相当) で約 29.0% (5,820,000 円) の経費削減効果があった。

## 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から月次で行われている業務実施状況報告において、利便性の向上及び運用の円滑化の観点から随時改善提案を受け、実施することで、業務の改善を図った。

① 予め用意した FAQ について、ヘルプデスクに日々寄せられる利用者からの問合せ内容を分析し、問合せが多い事項に対する応答内容の追加や、既存の応答内容の更新を行うことで内容を充実させ、利便性向上を図った。

② 定期的に行う必要のあるパスワード変更について、同変更のための画面遷移改善を行い、利便性向上を図った。

③ ヘルプデスクに多く寄せられる問合せ内容のうち、相談情報を入力するための方法に

関するものが多いことから、国民生活センターが利用者向けに開催している研修において、同方法に関する説明内容を充実させ、運用の円滑化を図った。

## 5. 全体的な評価

平成 27 年 5 月から実施している本事業であるが、ヘルプデスク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、業務 1 年目には基準スコアの 75 点を大きく上回る平均 88.3 点に達しており、業務 2 年目には、平均 90.4 点に達した。

業務 2 年目の集計結果では、各項目について、「満足」または「やや満足」とする回答が 80%以上で、「普通」とする回答とあわせると 97%を超えていることから、公共サービスの質の維持・向上が確保されているものと評価できる。

また、報告書等により運用状況を確認したところ、本業務に起因する、個人情報、機密情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいや重大障害により業務に多大な支障が生じる事態は発生しておらず、本業務の品質向上並びに円滑化を図るために締結したサービスレベルアグリーメント（SLA）の保証値を満たしている。

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、国民生活センター運営の PIO-NET2015 に係る運用等支援業務は、PIO-NET2015 システムの運用に係る業務の確実な実施及びシステムの利用者への安定的なサービスの供給に資するという目的を達成しているものと評価できる。

## 6. 今後の事業

### (1) 事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ①実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ②国民生活センターには、外部有識者で構成された「契約監視委員会」という、入札及び契約の点検・見直し等を行う委員会が既設されており、本委員会の枠組みの中で実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
- ③本事業入札においては、4 者からの応札があり、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、目標を達成している。
- ⑤経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、約 29%の経費削減効果があった。

### (2) 次期事業の実施

以上のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実施結果を得られていることから、次期事業においては、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定。平成 29 年 3 月 22 日一部改正）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

－以 上－

## ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

## 1. 調査期間、調査票配布・回収数、回収率

実施年度	調査期間	調査票配布・回収数	回収率
平成 28 年度	11 月 28 日～12 月 28 日	配布：775※1 回収：668	86.2%
平成 29 年度	9 月 29 日～10 月 31 日	配布：633※2 回収：562	88.7%

※1：平成 28 年 4～7 月間にヘルプデスクを利用した拠点

※2：平成 29 年 4～6 月間にヘルプデスクを利用した拠点

## 2. アンケート調査集計結果

## &lt;平成 28 年度&gt;

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	満足度の平均点
回答までに要した時間	366	138	124	35	3	2	84.8 点
	54.8%	20.7%	18.6%	5.2%	0.4%	0.3%	
説明の分かりやすさ	406	137	107	14	2	2	87.9 点
	60.8%	20.5%	16.0%	2.1%	0.3%	0.3%	
結果の正確性	418	133	98	14	3	2	88.4 点
	62.6%	19.9%	14.7%	2.1%	0.4%	0.3%	
担当者の対応	482	105	72	7	0	2	91.9 点
	72.2%	15.7%	10.8%	1.0%	0.0%	0.3%	
<b>全体の平均点</b>							<b>88.3 点</b>

## &lt;平成 29 年度&gt;

アンケート項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	未回答	満足度の平均点
回答までに要した時間	346	105	95	12	1	3	88.0 点
	61.6%	18.7%	16.9%	2.1%	0.2%	0.5%	
説明の分かりやすさ	376	96	82	5	0	3	90.2 点
	66.9%	17.1%	14.6%	0.9%	0.0%	0.5%	
結果の正確性	383	96	73	6	1	3	90.5 点
	68.1%	17.1%	13.0%	1.1%	0.2%	0.5%	
担当者の対応	421	75	62	1	0	3	92.8 点
	74.9%	13.3%	11.0%	0.2%	0.0%	0.5%	
<b>全体の平均点</b>							<b>90.4 点</b>

注：満足度の平均点は、以下の配点表に基づいて算出したもの。

評価	配点
満足	100
やや満足	80
普通	60
やや不満	40
不満	0