

令和 3 年 2 月 19 日
独立行政法人労働者健康安全機構

民間競争入札実施事業
「事業統計システムの運用・保守業務」の実施状況について

1 事業の概要

独立行政法人労働者健康安全機構（以下、「当機構」という。）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、民間競争入札を実施している。当該法律下での事業運営は第 1 期目である。

（１）業務内容

平成 28 年度から平成 29 年度にかけて新たに構築した事業統計システムの運用・保守業務である。

ア 運用に係る作業

- （ア）中長期運用・保守作業計画の確定支援
- （イ）運用計画の更新
- （ウ）定常時対応
- （エ）障害発生時対応
- （オ）動作検証環境
- （オ）本システムの現況確認支援
- （カ）運用作業の改善提案
- （キ）引継ぎ

イ 保守に係る作業

- （ア）中長期運用・保守作業計画の確定支援
- （イ）保守作業計画の更新
- （ウ）定常時対応
- （エ）障害発生時対応
- （オ）保守作業の改善提案
- （カ）引継ぎ

(2) 契約期間

平成 30 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日までの 5 年間

(3) 受託事業者

株式会社 N T T データビジネスシステムズ

(4) 実施状況評価期間

平成 30 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 31 日までの 2 年間

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加申請者（3 者）から提出された入札書類を審査した結果、入札参加に必要な資格・要件を全て満たしていることを確認した。平成 29 年 12 月 27 日に一般競争入札（最低価格落札方式）により開札した結果、予定価格の範囲内であり、入札価格が最も低い株式会社 N T T データビジネスシステムズを落札予定者とした。その後、民間競争入札実施要項に則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成 30 年 2 月 13 日に契約を締結した。

2 確保されるべき対象業務の質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において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当機構の評価は、次のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	調達仕様書及び要件定義書に示す運用・保守業務を適切に実施すること。	月次報告書等により、業務内容を確認したところ、運用・保守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。
稼働率	通常業務時間内における本システムの稼働率は 99.9%以上を達成すること。 この稼働率にはインターネット回線と利用者間の回線稼働率を含まないものとする。	月次報告書により、稼働率は 99.99%であり、システムの正常動作を保証しており、業務に重大な影響を与えていないため、サービスの質は確保されている。

目 標 保 証 型 サ ー ビ ス レ ベ ル	オペレーションミスによる障害件数（0回／月）	月次報告書により、オペレーションミスによる障害件数は、0回／月であるため、サービスの質は確保されている。
	問い合わせ一次回答時間（24時間以内）	月次報告書により、問い合わせ一次回答時間が24時間以上かかった問い合わせ件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	障害通知時間（30分以内）	月次報告書により、障害通知時間が30分以上かかった障害件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
	セキュリティインシデント通知時間（30分以内）	月次報告書により、セキュリティインシデント通知時間が30分以上かかった件数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
ユーザ利用満足度調査	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）を上回ること。	平成30年度における満足度調査のスコアはヘルプデスク利用者以外の事業統計システム利用者が含まれたものである。令和元年度におけるヘルプデスク利用者に対する満足度調査のスコアは、以下のとおり全ての項目で基準スコア以上であるため、サービスの質は確保されている 【満足度調査スコア】 ●回答時間の適正性 平成30年度 76.8点 令和元年度 80.0点

		●説明の分かりやすさ 平成30年度 75.0点 令和元年度 80.0点 ●回答の正確性 平成30年度 56.4点 令和元年度 80.0点 ●担当者の対応 平成30年度 54.5点 令和元年度 80.0点
--	--	--

3 実施経費の状況及び評価（※価格は全て税抜き）

（1）実施経費：22,200千円（5年間）

- ・契約金額：30,000千円（5年間）
 - ・前回調達時より追加した費用：7,800千円（5年間）※
- $30,000\text{千円} - 7,800\text{千円} = 22,200\text{千円}$

※内訳：セキュリティ機能の強化及び体制強化に係る費用

（2）市場化テスト実施前経費：22,800千円（5年間）

（3）経費削減効果（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）

$22,800\text{千円} - 22,200\text{千円} = \underline{600\text{千円（費用削減額）}}$

$600\text{千円} \div 22,800\text{千円} \times 100\% = \underline{2.63\%（経費削減率）}$

（4）評価

市場化テスト実施前と契約金額を単純比較した場合、7,200千円の増額となっている。ただし、セキュリティ機能強化に係る費用及びマルチベンダ環境下となったことに伴う追加費用（開発環境維持費、月次作業費）、問合せ増に伴うヘルプデスク対応者の人員強化等に係る費用等、追加した業務の費用を除いた場合、5年間で600千円（▲2.63%）の経費減となり、実質的には経費が削減されていると評価できる。

4 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

受託事業者から報告される業務報告書等において、次のとおり利便性の向

上、セキュリティの強化、運用の効率化等の観点から随時提案がなされ、実施されている。

- (1) 本事業で使用する各種運用手順書について、専門用語の使用を減らし、当機構職員でも文面より理解可能な判り易い用語を使うように工夫している。
- (2) ヘルプデスクのデータベースにヘルプデスクへの問合せ内容、回答を蓄積することにより、正確性及びレスポンス速度の向上を図っている。

5 外部有識者からの評価

C I O 補佐官及び外部有識者の意見はサービス品質が向上しているとの評価であった。

6 全体的な評価

市場化テスト第1期事業では、ヘルプデスクを利用しない職員に対してもアンケート調査を実施したため、基準スコアを下回る項目があったものの、ヘルプデスク利用者に限定してアンケートを実施した令和元年度は基準スコアを上回り、民間競争入札実施要項に定めた受託事業者が確保すべき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、締結したSLAの基準値を満たしていることから、効率化と品質向上並びに円滑化を図る目的も達成している。

契約金額については、セキュリティ及び人員体制の強化で追加した費用を除いて比較を行うと実質的には経費が削減されており、民間競争入札実施要項によって確保した競争性により費用対効果が働いたものと評価できる。

6 今後の方針

(1) 事業の実施状況

本業務への市場化テストは第1期目であるが、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託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 当機構には、外部有識者で構成された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調達に関する実施状況のチェックを受ける体制が整っている。

- ③ 本業務入札においては、3 者からの応札があり、競争性は確保されている。
- ④ 市場化テスト前後で追加された業務を除いた場合には、5 年間で 600 千円（▲2.63%）の経費減となっている。
- ⑤ 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。

（2）次期事業の実施

以上のとおり、本業務については、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 日官民競争入札等管理委員会決定）に基づき、終了プロセスへの移行することとし、本事業と同様の事業についても、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。