

令和 7 年 6 月 17 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「独立行政法人・日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」の
評価について（案）

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	独立行政法人日本芸術文化振興会
事業概要	情報システムの総括運用管理支援業務
実施期間	令和 4 年 4 月～令和 9 年 3 月（市場化テスト 3 期目）
受託事業者	株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター
契約金額（税抜）	97,022,160 円
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝2 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	本事業は、振興会情報システムの運用・保守・管理等を行うことにより、振興会情報システムを利用する振興会の職員等に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給
選定の経緯	各省庁・独立行政法人に対し、行政情報ネットワークシステムの関連業務について、市場化テストの一斉導入が求められたことに伴い、平成 25 年公共サービス改革基本方針において選定

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

（1）評価方法について

独立行政法人日本芸術文化振興会から提出された令和 4 年 4 月から令和 7 年 3 月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている。	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	① 一次回答時間 職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること （ただし、17時45分以降の間合せについては、翌営業日の10時までに回答すること）	適 1時間以内に一次回答ができなかった件数は0件
	② 解決時間 ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること	適 ア 2営業日以内に解決できなかった件数は0件 イ 作業範囲外のものについては、情報推進課に取り次ぐ、対象システム業者へ展開するなど問題解決に協力した
	③ 障害連絡時間 ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。 イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。	適 ア 15分以内に一次切り分けを行えなかった件数は0件 イ 15分以内にシステム保守業者に指示・支援の連絡を行えなかった件数は0件
	④対象システム保守業者への保守対応依頼 職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから3時間以内とすること。	適 対応開始から3時間以内にシステム保守業者へのエスカレーションができなかった件数は0件
	⑤障害報告時間 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること	適 事態を確認してから30分以内に振興会担当者に報告できなかった件数は0件

	と。 (ただし、17 時 45 分以降の障害報告については翌営業日の 9 時 30 分までに回答すること)	
	⑥機器等の障害解決時間 ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は 1 営業日以内に解決させること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること	適 ア 1 営業日以内に解決できなかった件数は 0 件 イ 作業範囲外のものについては、対象システム業者の要望に応じて、ログの採取や作業支援を行い障害解決に協力した
	⑦作業遅延の件数 振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は 0 件であること。対象となる作業を以下に示す。 ア ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理 ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理 オ IP アドレスの付与等のネットワーク管理 カ その他、振興会が要請する作業	適 所定の期日までに作業が完了しなかった件数は 0 件
	⑧ヘルプデスク満足度調査の結果 ヘルプデスク業務の利用者に対して、満足度のアンケートを実施し、その結果の基準スコア (75 点以上) を維持又は向上すること	適 令和 4 年 4 月 92.7 点 令和 5 年 4 月 93.0 点 令和 6 年 4 月 95.6 点
民間事業者からの改善提案	(1) ドッペルゲンガードメイン (正規のドメイン名に酷似した疑似ドメイン名を使って誤送信されたメールを窃取する手法) の被害を抑止するために、誤送信が起りやすいドメイン名をメールシステムに登録することについて提案があり、実施してリスクを軽減することができた。 (2) 共有 NAS サーバーのアクセス権の変更について提案があり、より利用権限を限定することにより、情報漏洩等のリスクを軽減することができた。	

	(3) 老朽化したスイッチングハブが故障した場合に迅速に復旧を行えるようにするための代替機器等の提案があり、これらを整備することで、障害発生時にも業務への影響を最小限にとどめることができるようになった。
--	---

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、市場化テスト実施前経費を年額に換算して比較すると、1,219,760 円（10.2％）の削減効果が認められ、経費削減の点で効果があったものと評価することができる。

※ ただし、市場化テスト実施前に比べ、主務官庁である文化庁からの事務移管等による組織の事業の拡大及び職員数の増加に加え、遠隔監視業務、研修業務、標的型攻撃メール訓練及び CSIRT 訓練業務の追加により、人員体制を増員。当該増員に係る金額を補正。

市場化テスト実施前経費 （平成 25 年 4 月 1 日から 平成 28 年 3 月 31 日までの 3 年間）	従来経費 36,000,000 円／3 年間 （年額に換算 36,000,000 円／3 年間） <u>12,000,000 円／1 年間</u>
実施経費 （令和 4 年 4 月 1 日から 令和 9 年 3 月 31 日までの 5 年間）	実施経費 97,022,160 円／5 年間 （年額に換算 97,022,160 円／5 年間） <u>19,404,432 円／1 年間</u> <補正> ・人員体制の 1 名から 1.8 名への変更 （従来、運用管理責任者 1 名体制であったが、運用管理要員を 1 名増員し、2 名体制。運用管理要員 1 名の費用を運用管理責任者の 0.8 名分とみなす。1.8 名を従来の 1 名体制に換算して補正。） 実施経費（19,404,432 円／1 年間）÷ 1.8 名 ＝補正後実施経費（10,780,240 円） <u>10,780,240 円／1 年間</u>

増減額	(補正後実施経費／1年間) － (従来経費／1年間) 10,780,240 円－12,000,000 円 ＝ ▲1,219,760 円
増減率	▲10.2%

(4) 評価のまとめ

確保されるべき対象業務の質については、全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、セキュリティ強化や運用に関する改善提案等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、「(3) 実施経費」記載のとおり、一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

また、競争性においては、2者応札となり改善が図られたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。今後は、日本芸術文化振興会に設置されている外部有識者で構成される契約監視委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

(5) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了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）Ⅱ．1．(1) の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの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、日本芸術文化振興会が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

令和 7 年 5 月 30 日

独立行政法人日本芸術文化振興会

民間競争入札実施事業
独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務
実施状況について

1. 事業の概要

独立行政法人日本芸術文化振興会では、「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)に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により、令和 4 年度から独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務を実施している。当該法律の下での事業の運営は、第 3 期目である。

(1) 業務内容

- ① 運用管理手順書等の管理
- ② 性能管理
- ③ ネットワーク管理
- ④ セキュリティ管理
- ⑤ 障害対応と保守
- ⑥ データ管理
- ⑦ 職員等対応
- ⑧ アカウント等の管理
- ⑨ 情報資産管理に関する資料等の作成
- ⑩ 振興会情報システムの変動に関する支援
- ⑪ 業務システム運用管理
- ⑫ 計画停電時の対応
- ⑬ パソコン研修
- ⑭ インシデント対応訓練
- ⑮ 標的型メール対応訓練
- ⑯ その他の運用管理業務

(2) 契約期間

令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までの 60 ヶ月間

(3) 受託事業者

株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター

(4) 実施状況評価期間

令和4年4月1日から令和7年3月31日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2 者）から提出された令和4年度から令和8年度までの独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る提案書等について審査した結果、いずれの応札者も当振興会が定めた評価項目の要求を満たしていることを確認した。

令和4年2月9日に開札した結果、最低価格落札方式により、株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンターが予定価格の範囲内で落札した。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要項において定められ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振興会の評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
一次回答時間	職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。 （ただし、17時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までには回答すること）	職員等からの質問等に対して、1時間以内に一次回答ができなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 （17時45分以降の問合せについて、翌営業日の10時までには一次回答ができなかった件数は0件であった）
解決時間	ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	ア 職員等からの質問等に対して、2営業日以内に解決できなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 作業範囲外のものについては、情報推進課に取り次ぐ、対象システム業者へ展開するなど問題解決に協力した。
障害連絡時間	ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。 イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。	ア 職員等からの連絡後、15分以内に一次切り分けを行えなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 検出された障害に対して、15分以内に、システム保守業者に指示・支援の連絡を行えなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

対象システム保守業者への保守対応依頼	職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから3時間以内とすること。	職員等からの質問等に対して、対応開始から3時間以内にシステム保守業者へのエスカレーションができなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。
障害報告時間	各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること。 (ただし、17時45分以降の障害報告については翌営業日の9時30分までに行うこと)	検出された機器等の障害について、事態を確認してから30分以内に振興会担当者に報告できなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 (17時45分以降の障害報告について、翌営業日の9時30分までに報告ができなかった件数は0件であった)
機器等の障害解決時間	ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は1営業日以内に解決させること。 イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。	ア 検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決できなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。 イ 作業範囲外のものについては、対象システム業者の要望に応じて、ログの採取や作業支援を行い障害解決に協力した。
作業遅延の件数	振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件であること。対象となる作業を以下に示す。 ア ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理 ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理 オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理 カ その他、振興会が要請する作業	所定の期日までに作業が完了しなかった件数は0件であり、サービスの質は確保されている。

ヘルプデスク満足度調査の結果	ヘルプデスク業務の利用者に対して満足度のアンケートを実施し、その結果について基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。	ヘルプデスク満足度調査の結果は、 令和4年度 92.7点 令和5年度 93.0点 令和6年度 95.6点 であり、サービスの質は確保されている(詳細は別紙)。	
区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度
アンケート実施時期	令和5年3月-4月	令和6年3月-4月	令和7年3月-4月
回答者数	196名	169名	160名
回収率	45.6%	36.9%	35.2%
スコア	92.7点	93.0点	95.6点

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

実施経費(市場化テスト第3期 令和4年4月から令和9年3月まで) ※支払いは60か月
年額 19,404,432 円(税抜) (A)

(2) 経費削減効果

市場化テスト実施前との比較

市場化テスト実施前経費(平成25年4月1日から平成28年3月31日まで) ※支払いは36か月
年額 12,000,000 円(税抜) (B)

(実施経費) - (市場化テスト実施前経費)

= 19,404,432 円 - 12,000,000 円

= 7,404,432 円(61.7%増)

(3) 評価

本事業は市場化テスト第3期であり、市場化テスト実施前(平成25年度)当時からは事業内容や規模が大きく異なっている。このため実施経費については、市場化テスト実施前と比較した場合、年額で7,404,432円の増額となっている。増額の要因は以下のとおりである。

【増額の要因】

主務官庁からの事業移管等による事業の拡大により、職員数や取り扱う機器数等が増大したこと、及び情報システムの安定稼働や情報セキュリティ向上を目的として、遠隔監視業務等業務を追加したことに伴い、駐在者が行うべき業務量も大幅に増加することとなった。このことから、過度な繁忙状態が常態化することを避けるため、本事業の駐在者の想定人数を、市場化テスト実施前の1名体制から、運用管理責任者と運用管理要員の2名体制に増やした。

○振興会事業の拡大例（市場化テスト実施前から本事業まで）

- ・ 劇場・音楽堂等機能強化推進事業の文化庁からの移管
- ・ 国際芸術交流支援事業の文化庁からの移管
- ・ 活動継続・技能向上等支援事業の実施
- ・ アーツカウンシル機能の設置
- ・ 日本博事務局の設置

○業務量増大の要因例（市場化テスト実施前と本事業との比較）

- ・ グループウェアアカウント台数 約 1.2 倍
- ・ パソコン台数 約 1.2 倍
- ・ 拠点数 1 拠点増
- ・ 障害、作業、問い合わせ件数 約 1.8 倍

○仕様に追加した業務

- ・ ネットワーク機器等遠隔監視業務
- ・ パソコンソフトウェア研修業務
- ・ 標的型攻撃メール訓練業務
- ・ CSIRT（Computer Security Incident Response Team）訓練業務

本事業における経費の想定にあたり、二人目の駐在者は、運用管理責任者 1 名の体制から、運用管理要員を 1 名追加することとし、「積算資料」の単価を参考にして、2 つの料金の差額から 0.8 人分の追加と設定した。

743,000 円／月÷886,000 円／月≒0.8 人

システム運用技術者 1 886,000 円／月 （運用管理責任者相当）

システム運用技術者 2 743,000 円／月 （運用管理要員相当）

※一般財団法人経済調査会「積算資料」（2021 年 12 月号）のシステム運用技術者料金より

実施経費と市場化テスト実施前の経費を比較するために、実施経費を 1.8 人（1 人+0.8 人）で除し、人数の条件を合わせる。

（実施経費(A)）÷1.8 人＝（補正後の実施経費）

19,404,432 円÷1.8 人＝10,780,240 円（C）

市場化テスト前経費と補正後の実施経費を比較する。

（補正後の実施経費(C)）－（市場化テスト実施前経費(B)）

＝10,780,240 円－12,000,000 円

＝▲1,219,760 円（削減率 10.2%）

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- (1) ドッペルゲンガードメイン（正規のドメイン名に酷似した疑似ドメイン名を使って誤送信されたメ

ールを窃取する手法)の被害を抑止するために、誤送信が起こりやすいドメイン名をメールシステムに登録することについて提案があり、実施してリスクを軽減することができた。

- (2) 共有 NAS サーバーのアクセス権の変更について提案があり、より利用権限を限定することにより、情報漏洩等のリスクを軽減することができた。
- (3) 老朽化したスイッチングハブが故障した場合に迅速に復旧を行えるようにするための代替機器等の提案があり、これらを整備することで、障害発生時にも業務への影響を最小限にとどめることができるようになった。

5. 全体的な評価

- (1) 本事業は令和 4 年 4 月から実施しており、報告書等によりシステム運用状況を確認したところ、本業務に起因する、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を生じるようなセキュリティの重大障害は発生しておらず、職員等からの質問等や障害等の対応について、一次回答時間、解決時間、障害連絡時間、対象システム保守業者への保守対応依頼、障害報告時間、機器等の障害解決時間、作業遅延の件数の全ての SLA 項目において基準値を満たしており、想定した運用が適正に行われているといえる。
- (2) 本事業については、毎年度、ヘルプデスク満足度調査アンケートを実施しており、常に基準スコアの 75 点を上回っている（令和 6 年度は 95.6 点）。このことから、ヘルプデスク利用者から一定の評価を得ており、サービスの質は確保されているものと考ええる。
- (3) 本事業は 2 者の応札があり、適正な競争が成立した。これまでの調達で一者入札が続いたことの反省に立ち、入札への参加をとりやめた業者からのヒアリングをもとにして、①要員の確保のためにリモート支援等の柔軟な勤務形態を認めたこと、②業務システムに関する支援範囲が不明瞭だったため、それを明確化したこと、③本事業と密接に関わる基幹ネットワークの利用期間と契約期間を合わせることで、既存業者の優位性を排したことで参入が容易になったものと考えられる。

6. 今後の事業

(1) 本事業の実施状況

本事業における市場化テストの実施は 3 期目となり、今期の事業全体を通した実施状況は以下のとおりであり、一定以上の効果が得られたと考えられる。

- ① 実施期間中に受注事業者が業務改善指示等を受ける、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 本調達は、勤務形態の柔軟性の強化、業務システムの支援範囲の明確化、基幹ネットワークの利用との契約期間の統一化等、広く競争が行われるように実施要項及び仕様書の見直しを行い、競争性の確保に努め、2 者の参加による競争が成立した。
- ③ 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、目標を達成した。
- ④ 実施状況について、「独立行政法人日本芸術文化振興会契約監視委員会」により、外部有識者によるチェックを受ける仕組みを設けている。

- ⑤ 従来経費（市場化テスト導入前）と比較し、3.において先述のとおり、受託内容の変更等を考慮すれば、経費削減の効果があつたと認められる。

(2) 次期事業の実施

以上のとおり本事業については、費用と品質の両面、また競争性の確保の観点において良好な実施結果を得られていることから、「市場化テスト終了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）Ⅱ.1.(1)に基づき市場化テストを終了し、当振興会の責任において実施することとしたい。

次期以降の事業実施においては、これまでの官民競争入札等管理委員会において、指摘及び助言等のあつた観点を十分に踏まえ、引き続きより多くの応募者が得られるよう検証を重ねながら、一層のサービスの向上及び経費削減を図っていくこととする。

ヘルプデスク満足度調査 調査結果報告書

1. 調査対象者

ヘルプデスク利用者を対象に、各年度にヘルプデスク利用者アンケート調査結果を実施した。

調査区分	集計期間 (実施期間)
令和4年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数：196名 回収率45.6%（全体430人）	令和4年4月1日～令和5年3月31日 （令和5年3月13日～4月5日）
令和5年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数：169名 回収率36.9%（全体458人）	令和5年4月1日～令和6年3月31日 （令和6年3月25日～4月5日）
令和6年度ヘルプデスク利用者アンケート調査結果 回答者数：160名 回収率35.2%（全体454人）	令和6年4月1日～令和7年3月31日 （令和7年3月14日～4月5日）

2. 項目別集計結果

(1) 令和4年度調査結果

	回答数（件） ※下部は全体に対する割合				平均スコア
	①満足 (100点)	②ほぼ満足 (80点)	③やや満足 (40点)	④不満足 (0点)	
【問1】お問い合わせから一次回答までにかかった時間についてご満足いただけましたか？	62.76%	35.71%	1.53%	0.00%	91.9点
【問2】ヘルプデスクの回答や説明は分かりやすかったですか？	63.78%	35.20%	0.51%	0.51%	92.1点
【問3】お問い合わせに対してヘルプデスクは正確な回答ができていましたか？	61.22%	36.22%	2.55%	0.00%	91.2点
【問4】ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、態度等）は適切でしたか？	82.14%	15.82%	2.04%	0.00%	95.6点
全体の平均点					92.7点

(2) 令和 5 年度調査結果

	回答数（件） ※下部は全体に対する割合				平均スコア
	①満足 (100 点)	②ほぼ満足 (80 点)	③やや満足 (40 点)	④不満足 (0 点)	
【問 1】お問い合わせから一次回答までにかかった時間についてご満足いただけましたか？	64.50%	33.14%	2.37%	0.00%	92.0 点
【問 2】ヘルプデスクの回答や説明は分かりやすかったですか？	63.31%	35.50%	0.59%	0.59%	92.0 点
【問 3】お問い合わせに対してヘルプデスクは正確な回答ができていましたか？	67.46%	30.18%	2.37%	0.00%	92.5 点
【問 4】ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、態度等）は適切でしたか？	79.88%	19.53%	0.59%	0.00%	95.7 点
全体の平均点					93.0 点

(3) 令和 6 年度調査結果

	回答数（件） ※下部は全体に対する割合				平均スコア
	①満足 (100 点)	②ほぼ満足 (80 点)	③やや満足 (40 点)	④不満足 (0 点)	
【問 1】お問い合わせから一次回答までにかかった時間についてご満足いただけましたか？	78.75%	21.25%	0.00%	0.00%	95.8 点
【問 2】ヘルプデスクの回答や説明は分かりやすかったですか？	78.13%	20.63%	0.63%	0.63%	94.9 点
【問 3】お問い合わせに対してヘルプデスクは正確な回答ができていましたか？	80.63%	18.13%	0.63%	0.63%	95.4 点
【問 4】ヘルプデスク担当者の対応（言葉遣い、態度等）は適切でしたか？	85.00%	13.75%	1.25%	0.00%	96.5 点
全体の平均点					95.6 点

（スコアの算出方法）

各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で回答させ、各利用者による 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を以てヘルプデスク満足度とする。（基準スコア 75 点）。