

平成 29 年 11 月 13 日  
総務省公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
経済産業省「調査統計システム運用管理支援業務」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
事業概要	<p>経済産業省調査統計システム（以下「STATS」という。）は、調査統計グループで実施する統計調査について、事業所から提出される調査票の入力、審査、集計及び結果表作成処理機能を有し、GDP、月例経済報告などの基礎となる統計や鉱工業指数（IIP）等の景気に対する感応度が高く注目度の高い（市場関係者等が高い関心を示す）指標等の重要な統計を作成するシステムである。</p> <p>本業務は、STATS の稼働状況の監視、障害対応等の運用に係る業務及び STATS アプリケーションに係る業務支援や問合せ対応等を行い、STATS を安定稼働させることである。</p>
実施期間	平成 26 年 11 月 4 日から平成 30 年 10 月 31 日までの 4 年間
請負事業者	新日鐵住金ソリューションズ株式会社
契約金額（税抜）	263,520,000 円
入札の状況	1 者応札（仕様書取得＝3 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	経済産業省調査統計システムを安定稼働させること。
選定の経緯	競争性に課題があったことから、平成 25 年基本方針において選定

II 評価

1 概要

市場化テストを「継続」することが適当である。競争性の確保の観点において課題が認められ改善が必要である。

2 検討

(1) 評価方法について

経済産業省から提出された平成 26 年 11 月 4 日から平成 29 年 9 月 30 日までの間の

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

ア. 確保されるべき質の確保状況

確保されるべき水準	評価
<p>（業務の適切な実施） 民間競争入札実施要領の「2. 2. 経済産業省調査統計システム運用管理支援業務の内容」に示す運用管理支援業務を適切に実施すること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。</p>
<p>（運用管理支援業務全般） 請負者の作業誤りに起因するシステム停止時間。 目標：システム稼働時間の0.3%以下に抑えること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 請負者の作業誤りに起因するシステム停止時間は「0時間」。</p>
<p>（システム運用管理） ア. 障害を検知してから担当職員へ通知するまでの時間。目標：90%以上を、検知後30分以内に通知すること。 イ. 障害原因が機器かそれ以外かの判別結果を担当職員へ通知するまでの時間。目標：90%以上を、障害検知後1時間以内に通知すること。 ウ. 障害の復旧作業が完了してから、担当職員へ通知するまでの時間。目標：90%以上を、復旧後30分以内に通知すること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 ア.100% イ.100% ウ.100%</p>
<p>（ヘルプデスク業務） ア. 問合せを受けてから一次回答を行うまでの応答時間。目標：90%以上を24時間以内に一次回答すること。 イ. エスカレーションを行うまでの時間。目標：90%以上を1時間以内に適切な担当者へエスカレーションすること。 ウ. 一次回答で解決した件数の割合。目標：70%以上とすること。</p>	<p>サービスの質は確保されている。 ア.100% イ.100% ウ.約87%</p>
<p>（運用管理支援業務に係るアンケート調査結果） 業務開始後、年に1回の割合でシステム管理者として登録されているSTATS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担当職員が直接実</p>	<p>サービスの質は確保されている。 約86点</p>

施し、その結果として、平均スコア 75 点以上を維持すること。 ・ 問合せから回答までに要した時間 ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ ・ 回答又は手順に対する結果の正確性 ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	
--	--

## イ. 民間事業者からの改善提案

### (1) 問合せ対応の効率化

電話やメールによる問合せなどの情報管理について、入力フォームを統一し情報を DB 化したことによって、過去事例や類似事例の検索が容易になるとともに、QA を作成することで、対応の標準化を図った。

### (2) データに係るエラーデータ処理の効率化

エラー（オンライン調査システムのデータ取り込み時に発生するもの）については、当初、エラーデータ 1 件毎に手修正を行っていたが、エラーパターン毎のデータ修正処理を自動化や手順化するなど、汎用的に対応可能なシステムを構築し業務効率化を図った。

## 3 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費（市場化テスト前）と比較して、8%（年平均でみると、約 577 万円）減少している。

従前経費 (※市場化テスト前（平成 26 年 4 月～平成 26 年 10 月）)	71,652 千円（12 ヶ月換算）
実施経費（市場化テスト 1 期目）	65,880 千円（12 ヶ月換算）
削減額	5,772 千円（減額）
削減率	8%（減少）

## 4 評価のまとめ

競争性については、3 者が仕様書を取得したものの、1 者応札であった。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、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、問合せ対応業務の効率化、エラーデータ処理の効率化が行われ、業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、市場化テスト実施前（平成 26 年 4 月～平成 26 年 10 月）の従前経費と、市場化テスト 1 期目の実施経費を、それぞれ単年あたり（12 ヶ月換算）で比較すると、5,772 千円（8%）の削減効果があった。

## 5 今後の方針

本事業（市場化テスト1期目）の事業全体を通じての実施状況は、以下のとおりであった。

- ① 入札の状況において、1者応札であった。
- ② 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おいて、目標を達成していた。
- ③ 経費において、市場化テスト実施前と比べ、8%の削減となった。
- ④ 事業実施期間中に、請負事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等はなかった。

以上のとおり、競争性において課題が残るため、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、課題について検討を加えた上で、引き続き市場化テストを「継続」して実施することが適当であり、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものと考えられる。

なお、次期市場化テストの実施に当たっては、次期事業内容の変更が検討される中、更なる競争性の確保に努めるため、以下の対応策が検討されている。

- ①入札参加の可能性がある複数の事業者（STATS 関連事業の契約締結実績がある事業者等）に対し、適切なタイミングで声かけを行う。
- ②入札時に行う関係資料の事前閲覧においては、より詳細で広範囲な資料を閲覧可能とするとともに、十分な閲覧時間によって STATS や本業務への理解を深めてもらう。
- ③ 提案書等必要書類の作成期間や次期事業者への引き継ぎ期間を可能な限り長めに確保する。
- ④ 引き継ぎ内容は具体的に提示し、次期事業者の要望に応じた引き継ぎも可能となるよう検討する。

以上

平成29年10月20日  
経済産業省大臣官房調査統計グループ  
統計情報システム室

民間競争入札実施事業  
経済産業省調査統計システム運用管理支援業務の実施状況について（案）

1. 事業の概要

経済産業省調査統計システム運用管理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26年11月から民間競争入札により実施している。

(1) 業務内容

経済産業省調査統計システム（以下「STATS」という。）は、調査統計グループで実施する統計調査について、事業所から提出される調査票の入力、審査、集計及び結果表作成処理機能を有し、GDP、月例経済報告などの基礎となる統計や鉱工業指数（IIP）等の景気に対する感応度が高く注目度の高い（市場関係者等が高い関心を示す）指標等の重要な統計を作成するシステムである。

本業務は、STATSの稼働状況の監視、障害対応等の運用に係る業務及びSTATSアプリケーションに係る業務支援や問合せ対応等を行い、STATSを安定稼働させることである。

(2) 契約期間

平成26年11月4日から平成30年10月31日までの4年間

(3) 受託事業者

新日鐵住金ソリューションズ株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成26年11月4日から平成29年9月30日までの3年間

(5) 受託事業者決定の経緯

本事業にかかる落札者の決定は総合評価落札方式により実施し、民間競争入札実施要項及び入札説明書に基づき、提出期限までに入札参加者（新日鐵住金ソリューションズ株式会社 1者）から提出された技術提案書を審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていることを確認した。

入札価格については、予定価格の範囲内であったため、新日鐵住金ソリューションズ株式会社を落札予定者とした。

その後、民間競争入札手続きに則り暴力団排除に関する欠格事由に当たらないことを確認し契約を締結した。

## 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

経済産業省調査統計システム運用管理支援業務における民間競争入札実施要項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評価は、以下のとおりである。

評価事項	測定指標	評価
業務の内容	民間競争入札実施要領の「2. 2. 経済産業省調査統計システム運用管理支援業務の内容」に示す運用管理支援業務を適切に実施すること。	日次、週次及び月次報告書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されており、サービスの質は確保されている。
運用管理支援業務全般	<p>請負者の作業誤りに起因するシステム停止時間 (※1)。            目標：システム稼働時間の0.3%以下に抑えること。            算式：請負者の作業誤りに起因するシステム停止時間 (※1) / システム稼働時間 (※2) × 100</p> <p>※1 「システム停止時間」とは、「システムが正常に機能せず、サービスを提供できない時間」とする。なお、冗長化されている機器を他系に切り替えた場合はシステム停止に含まない。            ※2 「システム稼働時間」とは、「システムが正常に機能して、サービスを提供する時間帯」を指し、平日の午前9時00分から午後6時00分までとする。</p>	請負者の作業誤りに起因するシステム停止時間は「0時間」であり、サービスの質は確保されている。
システム運用管理	<p>ア. 障害 (※3) を検知 (※4) してから担当職員へ通知するまでの時間。            目標：90%以上を、検知後30分以内に通知すること。            算式：30分以内に通知した件数 / 障害検知件数 × 100</p> <p>イ. 障害原因が機器かそれ以外かの判別結果を担当職員へ通知するまでの時間            目標：90%以上を、障害検知後1時間以内に通知すること。            算式：1時間以内に通知した件数 / 障害検知件数 × 100</p> <p>ウ. 障害の復旧作業が完了してから、担当職員へ通知するまでの時間            目標：90%以上を、復旧後30分以内に通知すること。            算式：30分以内に通知した件数 / 障害復旧完了件数 × 100</p> <p>※3 「障害」とは、「インシデントのうち、STATS の運用において脅威となり得る事案やセキュリティ上の重大な障害」とする。            ※4 「検知」とは、「ユーザからの連絡もしくは運用管理ツールの画面にて事象を認識すること」とする。</p>	<p>それぞれの担当職員への通知時間は目標を上回っており、サービスの質は確保されている。</p> <p>ア. 100%            イ. 100%            ウ. 100%</p>

ヘルプデスク業務	<p>ア. 問合せを受けてから一次回答（※5）を行うまでの応答時間  目標：90%以上を24時間以内に一次回答すること。  算式：24時間以内に一次回答を行った件数／受け付けた問合せ件数×100</p> <p>イ. エスカレーションを行うまでの時間。  目標：90%以上を1時間以内に適切な担当者へエスカレーションすること。  算式：1時間以内に適切な担当者へのエスカレーションを実施した件数／受け付けた問合せのうちエスカレーションを必要とした件数×100</p> <p>ウ. 一次回答で解決した件数の割合  目標：70%以上とすること。  算式：一次回答で解決した件数／問合せ件数×100</p> <p>※5 「一次回答」には、問合せを受け付けた旨、又は回答に時間を要する旨をユーザに伝えることを含む。</p>	<p>ヘルプデスク業務のそれぞれの目標は目標を上回っており、サービスの質は確保されている。</p> <p>ア. 100%  イ. 100%  ウ. 約87%</p>
運用管理支援業務に係るアンケート調査結果	<p>業務開始後、年に1回の割合でシステム管理者として登録されているSTATS 利用者に対して、次の項目の満足度について「経済産業省調査統計システム運用管理支援業務に関する満足度調査」に示したアンケートを担当職員が直接実施し、その結果として、平均スコア75点以上を維持すること。</p> <p><input type="checkbox"/>問合せから回答までに要した時間  <input type="checkbox"/>回答又は手順に対する説明の分かりやすさ  <input type="checkbox"/>回答又は手順に対する結果の正確性  <input type="checkbox"/>担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）</p> <p>各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各STATS 利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。</p>	<p>アンケート調査のスコアは、以下に示すとおりで基準スコア以上であり、サービスの質は確保されていた。</p> <p>アンケート調査スコア：約86点（3回のアンケートの平均点）</p> <p>【1回目】  平成27年10月：約85点</p> <p>【2回目】  平成28年11月：約86点</p> <p>【3回目】  平成29年9月：約88点</p>

### 3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

#### (1) 実施経費

平成26年11月から平成30年10月までの実施経費：263,520,000円

月額：5,490,000円

1か年（12か月）相当：65,880,000円

#### (2) 経費節減効果

市場化テスト導入前（単年度契約 7ヶ月間）

平成26年4月から平成26年10月までの実施経費：41,797,000円

月額：5,971,000円

1か年（12か月）相当：71,652,000円

節減額：71,652,000円 - 65,880,000円 = 5,772,000円

#### (3) 結果

市場化テスト導入前と比較し、年額換算で 5,772,000円（約8%）の経費節減の効果があつた。

### 4. 民間事業者からの改善案による改善実施事項等

#### (1) 問合せ対応の効率化

電話やメールによる、問合せ、障害対応依頼、作業依頼などの情報管理について、作業の効率化を図る観点から入力フォームを統一し、情報をDB化した。そのことによって、過去事例や類似事例の検索が容易になるとともに、QAを作成することで、対応の標準化を図った。

#### (2) データに係るエラーデータ処理の効率化

オンライン調査システムのデータ取り込み時に発生するエラーについては、当初、エラーデータ1件毎に手修正を行っていたが、エラーパターン毎のデータ修正処理を自動化や手順化するなど汎用的に対応可能なシステムを構築し業務効率化を図った。

### 5. 全体的な評価

平成26年11月から実施している本事業において、民間競争入札実施要項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評価は、「2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」に記載したとおり、月毎の達成目標を満たしており、サービスの質は確保されている。さらに、請負事業者からの提案によって問合せ対応業務の効率化、エラーデータ処理の効率化が図られている。

よって、STATSの稼働状況の監視、障害対応等の運用に係る業務及びSTATSアプリケーションに係る業務支援や問合せ対応等を行い、STATSを安定稼働させるという目的は、達成しているものと評価できる。

また、経費については、市場化テスト導入前（平成26年4月～平成26年10月）の契約額と比較して年額換算で5,772,000円（約8%）の節減が実現されており、市場化テストによる効果があつたものと評価できる。

### 6. 今後の事業

#### (1) 事業の実施状況

事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。



- ① 実施期間に受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、あるいは業務に係る法令違反行為等を行った事案は無かった。
- ② 前回入札時（市場化テスト導入前）は単年度契約であったが、市場化テスト導入により、4年間の複数年契約とした。入札にあたっては実施要領に確保されるべきサービスの質が定量的に示されたことにより、初めて入札を検討する者においても、本事業の達成基準が明確に把握することができ、公平性は確保されたものと考えられる。
- ③ 競争性に関しては、新規事業者の参入を見越し、事業経費の平準化を図るために、市場化テストを導入し、複数年契約による事業としたことに問題はなかったと考えられる。
- ④ 本事業の確保されるべきサービスの質においては、全ての項目において目標を達成しており、設定した「確保されるサービスの質」は妥当と考えられる。

(2) 次期の事業内容

今回の事業内容は、STATS機器に係る「システム運用支援業務」とSTATSアプリケーションに係る「業務支援や問合せ対応等」であるが、次期の事業は、「業務支援や問合せ対応等」のみとし、「システム運用支援業務」については、STATS機器の運用保守業務の効率化の観点から、機器賃貸借契約に統合する予定である。

(3) 次期の事業実施について

上述（1）のとおり、本事業については、総合的に判断すると、今回の市場化テストにおいて十分な成果が得られたものと評価される。しかしながら、実施要項において本事業の達成基準の明確を図るなど競争環境を整備する対応を行ったものの、結果として1者応札であり、市場化テスト実施前から改善が図られなかった。さらに、上述（2）のとおり、次期の事業内容が今回と異なることから、次期事業の調達に当たっては、以下の対応策を実施し、民間事業者の更なる競争性の確保に努めた上で、市場化テストを継続することとする。

- ① 入札参加の可能性がある複数の事業者（STATS関連事業の契約締結実績がある事業者等）に対し、適切なタイミングで声かけを行う。
- ② 入札時に行う関係資料の事前閲覧においては、より詳細で広範囲な資料を閲覧可能とするとともに、十分な閲覧時間によってSTATSや本業務への理解を深めてもらう。
- ③ 提案書等必要書類の作成期間や次期事業者への引き継ぎ期間を可能な限り長めに確保する。
- ④ 引き継ぎ内容は具体的に提示し、次期事業者の要望に応じた引き継ぎも可能となるよう検討する。

## 運用管理支援業務に係るアンケート調査結果

## 1. アンケート対象者

経済産業省調査統計システムにシステム管理者として登録されているSTATS 利用者。

## 【回答者数（対象者数）】

平成27年10月実施アンケート : 118人 (400人)

平成28年11月実施アンケート : 252人 (333人)

平成29年9月実施アンケート : 236人 (343人)

## 2. アンケート集計結果

## (1) 平成27年10月実施アンケート結果

問合せから回答までに要した時間

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	87点	84点	93点	87点

回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	84点	82点	90点	82点

回答又は手順に対する結果の正確性

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	86点	84点	93点	85点

担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	83点	85点	95点	77点

## (2) 平成28年11月実施アンケート結果

問合せから回答までに要した時間

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	88点	91点	93点	85点

回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	86点	90点	91点	82点

回答又は手順に対する結果の正確性

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	86点	89点	90点	83点

担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	85点	89点	89点	81点

(3) 平成29年9月実施アンケート結果

問合せから回答までに要した時間

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	91点	88点	89点	93点

回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	87点	83点	81点	91点

回答又は手順に対する結果の正確性

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	86点	86点	79点	89点

担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

	全体	本省	経済産業局	都道府県
平均スコア	87点	86点	81点	89点