

平成 28 年 6 月 20 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
「計量士国家試験事業」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	経済産業省の実施する計量士国家試験事業のうち、全国 9 カ所の試験会場確保、受験案内等の配布・受付、試験問題印刷・納付、試験場の立会い・問題配布・回収・監督等業務。
実施期間	平成 26 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
受託事業者	日本通運 株式会社
契約金額（税抜）	84,000,000 円（単年度当たり：28,000,000 円）
入札の状況	3 者応札（説明会参加＝6 者／予定価内＝1 者）

II 評価

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 4 月から平成 28 年 3 月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

事 項	内 容	
確保されるべき 質の確保状況	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 事業の工程ごとの作業方針、スケジュールに沿って業務を確実に 行うこと。	達成
	② 試験会場の確保等業務 ・試験会場への便が良く清潔かつ静かな環境を備えた試験会場を確 保すること。 ・全国 9 カ所の試験会場について、平成 2 4 年度の出願者数に 1 0 % 程度の人数を加算した者を収容できる試験室を確保すること。 ・余裕を持った試験室内の座席配置とすること。	達成
	③ 出願データ作成、試験室の割付業務 ・受験願書のデータ入力について、入力漏れ、誤入力がないよう、	達成

	1 月末日までに終えること。その際、出願者の個人データについて、外部に漏洩しないこと。 ・試験室の割付漏れ、誤入力がないこと。	
	④ 受験願書の引渡業務 ・受験願書の紛失、漏えいがなく計量行政室に引き渡すこと。	達成
	⑤ 試験運営マニュアル等の作成等業務 ・試験実施マニュアル等を作成し、計量行政室の承認を受けること。 ・会場責任者等を対象とした試験実施業務に関する説明会を開催し、試験実施マニュアルを遵守することを徹底するとともに、円滑に試験が実施できるよう措置が講じられていること。	達成
	⑥ 試験関係書類の印刷等業務 ・印刷・梱包・配送にミスがないこと。 ・試験問題の漏えいがないこと。	達成
	⑦ 回答データの作成等業務 ・データの読み取り漏れ、誤入力がないこと。 ・外部への漏えい防止	達成
	⑧ 合格証書作成業務 ・合格者の漢字データについて、データの作成漏れ・ミスがないこと。	達成
	⑨ 受験者等からの照会対応業務 ・受験希望者や出願者からの問合せや苦情等には適切に対応し、マニュアルによっても対処できない問合せやクレームについては速やかに計量行政室に連絡し指示を仰ぐこと。	達成
民間事業者からの改善提案	① 受験者の利便性の向上のための願書作成システムの導入等。 ② 公正・円滑な試験実施のためのマニュアルの統合等。	

3 実施経費（税抜）

従前経費	34,563,503 円（平成 19 年度から平成 21 年度までの平均経費）
実施経費	28,000,000 円
削減額	6,563,503 円
削減率	19.0%

4 評価のまとめ

事業の実施にあたり、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、平成 26 年度、平成 27 年度の 2 か年とも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、受験者の利便性の向上のための願書作成システムの導入等、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、19%の経費削減が図られており、公共サービスの質の維

持向上、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。

5 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が2期目である。また、実施状況も良好であり、経費も削減されており、十分な成果が認められる。

他方、次期事業から今期事業の業務に加えて「計量士国家試験の問題作成のための委員会運営」及び「過年度の受験願書及び答案用紙の保管等」の業務についても、追加で民間競争入札の対象業務としたいとの経済産業省からの意向のため、追加業務も含めた次期事業の一層の質の向上を図るため、引き続き民間競争入札を実施することが適当と考えられる。

計量士国家試験事業の実施状況について（平成26年度～平成27年度）

平成28年6月7日

経済産業省計量行政室

1. 対象公共サービスの事業名

計量士国家試験事業

2. 対象公共サービスの内容

経済産業省の実施する試験実施業務のうち、全国9カ所の試験会場確保、受験案内等配布・受付、試験問題印刷・納付、試験場の立会い・問題配布・回収・監督等

3. 対象公共サービスの業務委託期間

平成26年4月1日～平成29年3月31日

4. 公共サービス実施民間事業者名

日本通運株式会社

5. 受託事業者決定の経緯

「計量士国家試験事業 民間競争入札実施要項」に基づき、入札参加者3者から提出された企画書について、評価委員会において審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。

入札金額については、平成26年3月7日に開札したところ、入札参加者3者のうち1者は予定価格を下回る価格であったため、1回の入札で日本通運株式会社との契約となった。

6. 確保すべき対象公共サービスの質の確保の状況

①事業の工程ごとの作業方針、スケジュールに沿って業務を確実に行うこと。

26年度、27年度ともに「**達成**」。

②試験会場の確保等業務

- ・試験会場への便が良く清潔かつ静かな環境を備えた試験会場を確保すること。
- ・全国9カ所の試験会場について、平成24年度の出願者数に10%程度の人数を加算した者を収容できる試験室を確保すること。
- ・余裕を持った試験室内の座席配置とすること。

26年度、27年度ともに「**達成**」。

③試験案内等作成、配布業務

- ・誤字・脱字等の誤植がない試験案内等の印刷を行うこと。
- ・試験案内等の配布漏れがないこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

④受験願書受付、審査業務

- ・受験願書の受付漏れ、受付ミス、審査ミスがないこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑤出願データ作成、試験室の割付業務

- ・受験願書のデータ入力について、入力漏れ、誤入力がないよう、1月末日までに終えること。その際、出願者の個人データについて、外部に漏洩しないこと。
- ・試験室の割付漏れ、誤入力がないこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑥受験票等の作成・送付業務

- ・受験票に受験番号、試験会場の情報が漏れなく記載されており、受験票の発送遅れ、誤発送がないこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑦受験願書の引渡業務

- ・受験願書の紛失、漏えいがなく計量行政室に引き渡すこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑧会場責任者等の確保及び割付業務

- ・選定基準及び人数の基準を目安として会場責任者等が確保されていること。
- ・計量行政室との連絡体制が整えられていること。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑨会場準備業務等

- ・試験が適切に実施できるよう、試験開始日までに試験会場が準備されていること。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑩試験運営マニュアル等の作成等業務

- ・試験実施マニュアル等を作成し、計量行政室の承認を受けること。
- ・会場責任者等を対象とした試験実施業務に関する説明会を開催し、試験実施マニュアルを遵守することを徹底するとともに、円滑に試験が実施できるよう措置が講じられていること。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑪試験関係書類の印刷等業務

- ・印刷・梱包・配送にミスがないこと。
- ・試験問題の漏えいがないこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

⑫試験会場の運営業務

- ・以下の諸点に特に注意を払い、試験実施マニュアルに基づき、受験者を第一に考えた試験運営を適切に行うこと。

試験開始前の情報漏えい、試験時間の過不足、不正行為の防止及び厳正な対処
正確・公平な出欠・本人確認、回収後の答案への加筆・訂正防止

26年度、27年度ともに「達成」。

⑬回答データの作成等業務

- ・データの読み取り漏れ、誤入力がないこと。
- ・外部への漏えい防止

26年度、27年度ともに「達成」。

⑭合格証書作成業務

- ・合格者の漢字データについて、データの作成漏れ・ミスがないこと。

26年度は「達成」。27年度の当該業務は28年度の業務として実施予定。

⑮合格証書等発送業務

- ・合格発表日に、発送漏れ・誤発送なく発送すること。

26年度は「達成」。27年度の当該業務は28年度の業務として実施予定。

⑯受験者等からの照会対応業務

- ・受験希望者や出願者からの問合せや苦情等には適切に対応し、マニュアルによっても対処できない問合せやクレームについては速やかに計量行政室に連絡し指示を仰ぐこと。

26年度、27年度ともに「達成」。

7. 民間事業者からの提案による改善実施事項

(1) 受験者の利便性の向上

①願書作成システムの導入

受験者が願書の様式を入手しやすくするため、従来から願書配布サイト（インターネット上で試験案内書や願書のPDFをダウンロードすることができるWebコンテンツ）を開設し効果を上げているが、ダウンロードした願書に手書きで記入する必要があった。第Ⅱ期ではこの仕組みに加えて、受験者の利便性を一層向上させるため、平成26年度から願書作成システムを自社として開発・運用している。

願書作成システムとは、受験者がブラウザ上に氏名、住所、試験地、試験区分、免除有無等の願書に記載する情報を入力することで、入力内容が反映された願書のPDFをダウンロードすることが可能な仕組み。平成25年度までに日本通運が実施した計量士国家試験実施請負事業について、どの業務プロセスに負荷とコストがかかるのかを分析した結果、願書の配布・受理、願書情報のデータ入力に大きな課題があることが判明した。その解決策として、願書作成システムの導入によりコストダウンを図ることが可能となること、受験者と試験運営側の双方に大きなメリットがあることが見込まれるため、民間の創意工夫の一つとして入札時に提案したもの。願書作成システムの導入による具体的な受験者側のメリットは次のとおり。

- i) 願書作成システムの利用者は、紙で印刷された願書に手書きで文字を書き込むよりも、パソコンで入力の方が綺麗にすばやく願書を作成できる。
- ii) 画面上で入力不備を警告する機能もあるため、願書の記載内容の不備が少なくなる。
- iii) 願書作成システムを利用した者の願書には本人のメールアドレスが記載されており、願書を受け付ける部門（以下「計量士国家試験係」という。）に願書が到着し次第、願書を受理した旨のメールを送信することにより、受験者は願書が受理されたことを速やかに確認できる。

また、願書作成システムの導入により試験運営側が得られた効果として、受験者が願書作成システムに入力した情報は、入力完了と同時にデータベースサーバーに送信・登録されるため、従来のように願書の内容をデータベースに転記する手間がなくなり、大幅な作業効率化を実現できた。

平成25年度の案内書・願書（紙）の印刷部数は4,500部（市場化テスト実施前：25,700部）であったが、願書配布サイト及び願書作成システムの導入により、平成26年度からは2,300部の印刷で済み、印刷・発送に必要な労力や経費の削減が可能になるという効果もあった。

②受験者等からの照会対応

平成27年度からは、受験者の問合せ対応業務を計量士国家試験係から切り離してカスタマーサービス専門の関連会社に再委託し、業務の質の向上を図った。

問合せ電話の利用者の利便性を向上させるため、電話番号をフリーダイヤルに変更して通話料の利用者負担をなくすとともに、問合せの受付時間帯を1.5時間拡大した。さらに、平成27年度からはWebコンテンツとして問合せフォームを構築・運用し、問合せや回答の手段を増やすなど、利用者の利便性を格段に向上させるという工夫を施した。

（2）公正・円滑な試験の実施（良好な試験環境の構築）

①試験運営マニュアルの統合

平成26年度の試験運営に携わったスタッフから聞き取り調査を実施した結果、それまでは試験室を担当する監督員用のマニュアルと事務局を担当する管理員用のマニュアルに分けて作成していたが、3～4割程度の内容が重複しており、マニュアルの編集や教育に手間がかかること、試験の監督・管理を行う上で双方のマニュアルの内容を理解しておいた方が好ましい事などから統合を希望する意見が多く、平成27年度はこれらを統合した。その結果、マニュアルの印刷費用も低減した。

②試験会場のスタッフの教育

各試験地の会場責任者及び実施スタッフを対象とした試験実施業務に関する説明会を、全ての試験地で実施した。また、各試験地の説明会での質問事項を集約し、Q&A形式の書式で各会場責任者に通知し、会場責任者から各試験実施スタッフに回答することにより、疑問点の解消を図った。

平成27年度は、問題用紙や答案用紙の配布方法と受験者の出欠確認方法について詳細な手順書を作成し、説明会や勉強会の場で試験運営スタッフに周知徹底した。

不正行為について、平成26年度に試験中に電卓を使用している受験者が1名いたため、試験運営マニュアルに基づき、不正行為者として失格扱いとするなど、試験会場の監督は適切に行われた。

③試験システムの活用

平成26年度からは、自社で構築した試験システムを用いて、受験者の試験室割付け、試験実施に必要な備品や消耗品の在庫数・必要数の管理を行い、試験会場の準備作業を効率的に実施した。

④試験会場の会場確保に係る改善

試験会場の確保については、日本通運の持つ全国の支社・支店等のネットワークを活用することにより、交通の便が良く、清潔で静かな環境を備えた9つの試験会場を確保。また、日本通運の試験実施責任を担う管理職が試験会場に下見のため訪問し、会場借用担当者との入念な打合せを行うなど、国家試験実施に必要な条件が備わっていることの精査・検証を実施。さらに、試験会場毎にチェックシートを作成し記録する等、契約期間中に担当者の交代があった場合にも問題なく事業を続行できるように対策を講じた。

(3) 間違いの防止、セキュリティの確保

①受験願書等の審査

審査の工程として、手順を記載したフローを作成し、作業者全員で共有した。二重のチェック体制をとることで審査漏れや間違いを防止した。

②試験問題等の管理

試験日に使用する問題用紙や答案用紙・各種消耗品や備品は、各試験地のセキュリティの確保された保管場所に試験日の2日前に到着するよう手配した。試験日の朝に保管場所から配送し、試験日当日の早朝に到着する段取りとした。

③採点システムの活用

平成25年度から使用している採点システムを活用して答案用紙を読み込み、答案データを作成するとともに、受験番号や生年月日のマーキングの間違い等のエラーを修正した。また、答案用紙に記載された受験番号と氏名、願書データの受験番号と氏名が一致しているかを2名1組で読み合わせを行ってすべてのエラーを解消し、データ誤入力の防止に万全を尽くした。

8. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費の状況（単位：円（税抜））

①従来の経費（経済産業省実施経費）

平成19年度	34,883,021		
平成20年度	34,738,304		
平成21年度	34,069,184	3年間平均	34,563,503 ㉞

②入札後経費（民間事業者実施経費：第1期）

平成23年度	31,028,800		
平成24年度	31,030,200		
平成25年度	31,030,200	3年間平均	31,029,733 ㉟

③入札後経費（民間事業者実施経費：第2期）

平成26年度	28,000,000		
平成27年度	28,000,000		
平成28年度	28,000,000（見込）	3年間平均	28,000,000 ㊱

④第2期のコスト削減実績

㉞－㉟（市場化テスト実施前からの削減効果）	6,563,503（▲19.0%）
（参考：㉟－㊱（第1期からの削減効果）	3,029,733（▲9.8%））

(2) 評価

日本通運（株）の運送事業者として培ってきた事業ノウハウ及び各種試験実務を請け負ってきた実績を生かし、独自の工夫や提案を積極的に導入し、持てるリソースを有効に活用した結果、経済産業省として実施していた時及び第1期の経費と比しても、上記「7. 民間事業者からの提案による改善実施事項」及び「8. 実施経費の状況及び評価」のとおり、全体として質はむしろ向上しつつコストも削減しており、民間競争入札実施の効果については十分なものと評価できる。

9. 平成29年度以降の民間競争入札の実施方針

上記「5. 受託事業者決定の経緯」、「6. 確保すべき対象公共サービスの質の確保の状況」及び「8. 実施経費の状況及び評価」のとおり、民間競争入札については、必要な公共サービスの質の確保と経費の削減を両立しており、十分な成果が確認された。したがって、平成29年度以降も、これまで実施してきた市場化テストの対象業務に加えて、民間事業者による競争と創意工夫による一層の質の向上を図るべく、計量士国家試験の問題作成のための委員会運営や過年度の受験願書及び答案用紙の保管等の業務についても新たに市場テストの対象業務とすることとし、次期事業（平成29年4月～平成32年3月）も引き続き民間競争入札を継続していきたい。