

平成 28 年 2 月 10 日
独立行政法人 統計センター

民間競争入札実施事業
政府統計共同利用システム運用・保守等業務の実施状況について（案）

1 事業の概要

独立行政法人統計センター（以下「統計センター」という。）の政府統計共同利用システム運用・保守等業務については、「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 28 年 4 月から競争入札により実施しており、現在実施している事業は 1 期目である。

（1）業務内容

本事業における業務内容は、政府統計共同利用システムの利用者（利用機関等職員及び一般利用者）に対して、安全かつ安定したシステム機能の提供を目的とし、システム運用・監視業務、ヘルプデスク業務、アプリケーション保守業務、セキュリティ監視業務を行うものである。

（2）契約期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 12 月 31 日までの 1 年 9 か月間

（3）受託事業者

株式会社日立製作所

（4）実施状況評価期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 28 年 12 月 31 日までの 9 か月間

（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、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、平成 27 年 12 月 22 日の提出期限までに入札参加者 1 者から技術提案書の提出を受け、審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしており、内容に応じて技術点を加点した。平成 28 年 2 月 1 日に開札した結果、予定価格の制限の範囲内であり、その価格点と技術点を合算した結果、株式会社日立製作所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

統計センターの政府統計共同利用システム運用・保守等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統計センターの評価は、以下のとおり。

評価事項	測定指標	評価
業務内容	実施要項「2. (1) 政府統計共同利用システムの運用・保守等業務の概要」に示す運用業務を適切に実施すること。	月次報告による業務内容を確認したところ、運用・保守等業務は適切に実施されており、サービスの質は確保されている（詳細は表1）。
セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報について、漏えいの件数が0件であること。	セキュリティ上の重大障害の発生回数は0件であるため、サービスの質は確保されている。
政府統計共同利用システムのシステム運用・監視	(ア) 国民向けシステムのシステム停止時間率 全稼働時間の0.25%以下に抑えることを目標とすること。 (イ) 利用機関向けシステムのシステム停止時間率 全稼働時間の0.5%以下に抑えることを目標とすること。 (ウ) サービス障害を検知してから主管課に通知するまでの時間 90%以上を検知後30分以内に通知することを目標とすること。 (エ) サービス障害の復旧作業が完了してから、主管課が指定した連絡先及び連絡方法で通知するまでの時間 90%以上が復旧後30分以内で通知することを目標とすること。	(ア) 国民向けシステムのシステム停止時間率は0.19%であり、サービスの質は確保されている。 (イ) 利用機関向けシステムのシステム停止時間率は0.18%であり、サービスの質は確保されている。 (ウ) サービス障害を検知してから30分以内に主管課に通知した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。 (エ) サービス障害の復旧作業が完了してから、30分以内に主管課が指定した連絡先及び連絡方法で通知した件数の割合は100%であり、サービスの質は確保されている。
政府統計共同利用システムのヘルプデスク業務	(ア) ヘルプデスクが問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの応答時間 ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数の90%以上を24時間以	(ア) ヘルプデスクが問い合わせを受けてから24時間以内に一次回答を行った件数の割合は99.85%であり、サービスの質は確保されている。

	内に一次回答することを目標とすること。 (イ) ヘルプデスクが問い合わせを受けて、適切な担当者にエスカレーションを行うまでの時間 エスカレーションが必要であった全件数の 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を目標とすること。 (ウ) 1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数に対する割合 ヘルプデスク業務の全件数のうち処理完了しなかった件数を 10%未満とすることを目標とすること。 (エ) 問い合わせ者が電話をかけてきてからヘルプデスクのオペレータが対応するまでに、待ちきれずに電話を切った件数の全コール数に対する割合 問い合わせ者からの全電話件数のうちヘルプデスクのオペレータが対応するまでに待ちきれずに電話を切った件数を 10%未満とすることを目標とすること。 (オ) 問い合わせのうち、ヘルプデスクによる一次回答で解決した件数の全問い合わせ件数に対する割合 全問い合わせのうちヘルプデスクによる一時回答で解決した件数	(イ) ヘルプデスクが問い合わせを受けて、1 時間以内に適切な担当者にエスカレーションを行った件数の割合は 98.34%であり、サービスの質は確保されている。 (ウ) 1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数に対する割合は 0.25%であり、サービスの質は確保されている。 (エ) 問い合わせ者が電話をかけてきてからヘルプデスクのオペレータが対応するまでに、待ちきれずに電話を切った件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。 (オ) 問い合わせのうち、ヘルプデスクによる一次回答で解決した件数の全問い合わせ件数に対する割合は 99.68%であり、サービスの質は確保されている。
--	---	--

	を上半期 70%以上、下半期 80%以上とすることを目標とすること。	
主管課からの指示に基づく業務	(ア) 主管課より作業指示のあった内容について、体制等を整え対応準備が完了するまでの時間 全作業指示件数のうち 1 営業日以内に体制を整え対応準備が完了した件数を 90%以上とすることを目標とすること。 (イ) 主管課の指示に基づく作業における、作業修正・やり直しの発生割合 全作業指示件数のうち作業修正・やり直しが発生した件数を 0.5%以下とすることを目標とすること。	(ア) 主管課より作業指示のあった内容について、1 営業日以内に体制等を整え対応準備が完了した件数の割合は 100%であり、サービスの質は確保されている。 (イ) 主管課の指示に基づく作業における、作業修正・やり直しが発生した件数は 0 件であり、サービスの質は確保されている。
アプリケーション保守業務	(ア) 問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの時間 全問い合わせ件数のうち翌営業日以内に一次回答を行った件数を 90%以上とすることを目標とすること。 (イ) 主要なソフトウェアのパッチが公開されてから主管課に影響範囲、適用可否の検討結果及びその理由を報告するまでの時間 全パッチ件数のうち 3 営業日以内に主管課に影響範囲、適用可否の検討結果及びその理由を報告した件数を 90%以上とすることを目標とすること。	(ア) 問い合わせを受けてから翌営業日以内に一次回答を行った件数の割合は 100%であり、サービスの質は確保されている。 (イ) 主要なソフトウェアのパッチが公開されてから 3 営業日以内に主管課に対し、影響範囲、適用可否の検討結果及びその理由を報告した件数の割合は 100%であり、サービスの質は確保されている。
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	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調査を実施	ヘルプデスク利用者アンケート調査により、満足度のスコアは 86.2 点

	（回収率は 95%以上）し、その結果の基準スコア（65 点以上）を維持すること。 ・問い合わ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） 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、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。	であり、サービスの質は確保されている（詳細は表 2）。
サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）の締結	本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、確保されるべき対象公共サービスの質に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結する。	確保されるべき対象公共サービスの質に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結しており、サービスの質は確保されている。

表 1 運用・保守等業務の実施状況

実施事項	実施件数
障害対応（平成 28 年 4 月～12 月）	180 件
障害復旧（平成 28 年 4 月～12 月）	165 件
照会対応（平成 28 年 4 月～12 月）	6,187 件
申請対応（平成 28 年 4 月～12 月）	322 件

表2 ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

アンケート項目	各項目の点数
問い合わせから回答までに要した時間	82.1 点
回答又は手順に対する説明の分かりやすさ	81.4 点
回答又は手順に対する結果の正確性	85.7 点
担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	95.7 点
全体の平均点	86.2 点

3 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

（1）実施経費

今回（平成 28 年 4 月 1 日から平成 29 年 12 月 31 日まで）契約金額：315,000,000 円

1 か年相当：315,000,000 円×12 か月／21 か月＝180,000,000 円・・・①

（2）経費節減効果

前回（平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで）

実施経費：200,000,000 円・・・②

節減額（1 か年相当）：②－①＝20,000,000 円 節減率：△10%

（3）評価

平成 27 年 4 月～28 年 3 月（市場化テスト実施直前）と比較し、各単年度期間に換算した場合 20,000,000 円（△10%）の経費節減の効果があつた。

4 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

（1）平成 28 年 6 月に、民間事業者からの提案で、データベースの重大障害発生時に対する復旧時間を短縮する方法の提案があつた。

この提案を受けて、データベースの復旧時間短縮方法の手順書を作成することにより、サービスレベルの向上と民間事業者が実施する作業の標準化が進み作業品質が向上した。

（2）平成 28 年 7 月に、民間事業者からの提案で、データベースの重大障害発生時におけるサービスごとの検知方法の可視化の提案があつた。

この提案を受けて、データベースの重大障害発生時にサービスごとの影響が迅速に判明することとなった。この結果、サービスごとの優先度を付けての復旧が可能となった。

5 全体的な評価

（1）平成 28 年 4 月から平成 28 年 12 月までのシステム運用状況については、個人情報等の機微な情報の流出やシステムが長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及びシステ

ムが保有するデータの喪失等の重大な障害や問題は発生しておらず、正常稼働率は 99.81%であることから、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

- (2) 平成 28 年 4 月から実施している本事業について、ヘルプデスク満足度調査として平成 28 年 12 月 7 日から 12 月 28 日までの期間で、ヘルプデスク利用者を対象にアンケートを実施したところ、全ての項目において基準スコアとしている 65 点を上回る結果となった。

さらに、本アンケート調査の自由記述欄には、「迅速に対応していただいた」、「いつも丁寧に対応していただいている」などの回答があった。また質問 4（対応者の対応（言葉使い、親切さ、丁寧さ等の対応））の満足度でも全ての利用者が「満足」又は「ほぼ満足」と回答しており、利用者から高い評価を得ているものと考えられる。

- (3) 民間事業者においては、ヘルプデスクへの問合せ内容のうち、よくある質問について取りまとめた FAQ を作成し、ヘルプデスクのデータベースとして共有することにより、問合せに対する業務効率化と回答内容の正確性を高めるなど、創意工夫がなされている。

- (4) 以上のように、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、政府統計共同利用システムの利用者（利用機関等職員及び一般利用者）に対して、安全かつ安定したシステム機能を提供する目的は、達成しているものと評価できる。

6 今後の事業

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

ア 実施期間中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なかった。

イ 統計センターには、監事及び外部有識者で構成され、契約の点検・見直し等を行う「契約監視委員会」が設置されており、その枠組みの中で実施状況報告のチェックを受ける体制が整っている。

ウ 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、目標を達成していた。

エ 本事業の入札においては 1 者のみの応札であったため、競争性が確保されていたと言いはし難い結果であった。

オ 従来経費からの節減率は 10%であり、経費節減の効果を上げている。

- (2) 競争性の確保については、契約期間が短く初期投資に係るリスクが高いこと、また、アプリケーション改修業務が仕様に含まれていることが 1 者応札となった要因として挙げられるため、次期事業においては、契約期間を複数年（5 年）とするとともに、アプリケーション保守、改修業務を仕様から除くことで入札に参加し易い環境を整備する予定

である。なお、上記対策については、契約監視委員会に報告し、特段の指摘はなかった。

- (3) 上述のとおり、本事業については、全体において良好な実施結果を得られていると評価できるが、競争性の確保の観点については、上記(2)の対策のとおり改善の余地があるため、本事業は引き続き市場化テストによる民間競争入札を実施することとした。