

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30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30年11月1日から令和4年4月30日（3年6ヶ月）

(3) 受託事業者

日鉄ソリューションズ株式会社（旧：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30年11月1日から令和2年2月29日（1年4ヶ月）

(5) 受託事業者決定の経緯

入札参加者2者（新日鐵住金ソリューションズ株式会社、他1社）から提出された技術提案書について審査した結果、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、平成30年8月17日に開札した結果、総合評価落札方式（加算方式）により予定価格の範囲内で入札した新日鐵住金ソリューションズ株式会社（現：日鉄ソリューションズ株式会社）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

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項の「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、月次、及び年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	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 ※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8時30分から午後6時15分までとする。	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」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	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 イ. 障害原因がSTATSアプリケーション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 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 ※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。	ア、イ、ウ全て、障害発生自体がなく、サービスの質は確保されている。

	<p>※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>	
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数値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94.4%</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（令和元年11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30年11月から令和4年4月までの実施経費：147,500,000円

月額：3,511,900円（平成30年11月分のみ3,512,100円）

1か年（12か月）相当：42,142,800円

【※今期追加した作業（オンライン調査業務支援10%程度）を除外した経費】

除外後1か年（12か月）：37,928,520円（42,142,800×0.9）

(2) 経費削減効果

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

1か年（12か月）増減額：71,652,000円 - 42,142,800円 = 29,509,200円減額

削減率：約41.2%

【※現契約に含まない作業（機器運用支援35%程度）を除外した経費】

除外後1か年（12か月）：46,573,800円（71,652,000×0.65）

除外後増減額（12か月）：46,573,800円 - 37,928,520円 = 8,645,280円減額

削減率：約18.6%

※現契約に含まない作業の比率約35%は、平成26年11月から平成30年10月の契約内容（機器運用支援、ヘルプデスク、業務運用支援）の1日当たりの労働時間を100として、機器運用支援に係る従事者の労働時間から算出。補正金額は機器運用支援に係る経費の算出ができないため、上記で算出した今期業務分65%として計算。今期追加した作業の比率は、平成30年11月から令和4年4月の契約内容の1日当たりの労働時間を100として、発送作業にかかる従事者の労働時間で算出し、補正金額はオンライン調査業務支援を除く業務分90%として計算。

(3) 結果

市場化テスト導入前と比較し、年額換算で29,509,200円（約41.2%）の経費削減の効果があつた。

なお、現契約に含まない機器運用支援及び現契約で追加となったオンライン調査業務支援を除いて市場化テスト導入前と比較した場合は、年額換算で8,645,280円（約18.6%）の経費削減の効果があつた。

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

システム担当職員からの作業依頼内容の情報管理について、作業の効率化を図る観点から過去分作業依頼を別管理とし、現行依頼の検索スピードの向上及び過去分作業依頼の検索を別途追加し検索の効率化を図った。

(2) エラーデータ処理の効率化

オンライン調査システムからのデータ取込み時に発生した初見のエラーについては、追加のツール及び手順を作成し、エラー時の対応の効率化を図った。

(3) 備品管理の整備

オンライン調査業務支援で必要となる封筒やマニュアルなどの備品在庫管理を新たに月次作業として実施し、備品の発注タイミングの効率化を図った。

5. 全体的な評価

本件への市場化テスト導入は今回が2期目であるが、業務全体を通した実施状況は以下のとおりである。

- (1) 実施期間中に民間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を行った事案はなかった。
- (2) 本業務においては、特定調達契約審査委員会、技術審査会において意見を聴取している。
- (3) 本業務入札においては、2者からの応札があり、競争性は確保されていた。
- (4) 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。
- (5) 経費について、市場化テスト導入前実施経費と比較し、約18.6%の経費削減効果があった。

6. 今後の事業

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、次期業務においては、「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日官民競争入札等監理委員会決定。平成31年3月8日一部改正）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、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。

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）】

令和元年11月実施アンケート : 217人 (324人)

2. アンケート集計結果

(1) 令和元年11月実施アンケート結果

問い合わ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	87 点	88 点	88 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	88 点	82 点	90 点	88 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	87 点	82 点	88 点	88 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	88 点	84 点	90 点	89 点