

令和4年3月4日
独立行政法人統計センター
情報システム部共同利用システム課

民間競争入札実施事業
政府統計共同利用システムの運用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「当センター」という。）では「公共サービス改革基本方針」（平成26年7月11日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「政府統計共同利用システムの運用・保守業務」について、平成27年から公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要領を実施している。当該法律での事業の運営は第2期目である。

(1) 業務内容

政府統計共同利用システムにおける運用業務の内容は、システムの運用、ヘルプデスクであり、システム運用要員及びヘルプデスク要員が運用管理室に常駐してこれら業務を実施する。なお契約内容には運用業務に使用するツール等の構築も含めている。業務内容は以下のとおりである。

- ① 電話サービスの構築及び運用
- ② サービスデスクツールの構築及び運用
- ③ システム運用業務
 - ・ 運用監視
 - ・ 障害対応
 - ・ 可用性管理
 - ・ 性能管理
 - ・ セキュリティ管理
 - ・ 構成管理
 - ・ 変更管理・リリース管理
 - ・ ストレージ管理
 - ・ 保全管理
 - ・ ヘルプデスク業務
 - ・ 報告関係
 - ・ 主管課からの依頼に基づく作業
 - ・ その他

なお、平成31年1月から事業所母集団情報整備支援システムの基盤が追加されたため、事業所母集団情報整備支援システムのシステム運用（ヘルプデスク業務は除く）の

追加について変更契約を実施している。

(2) 契約期間

【電話サービス及びサービスデスクツールの構築】

平成 29 年 10 月 20 日から平成 29 年 11 月 30 日まで

【システム運用業務】

平成 29 年 12 月 1 日から令和 4 年 12 月 31 日まで

(3) 受託事業者

沖電気工業株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成 29 年 12 月 1 日から令和 3 年 9 月 30 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「政府統計共同利用システムの運用業務」調達における提案書、競争参加資格等、民間競争入札実施要領に記載された入札書類を審査した結果、当センターが定めた評価項目の要求要件を全て満たしていることを確認した。

入札については、平成 29 年 10 月 6 日に開札した結果、2 者ともに予定価格を上回ったため再入札を実施し、沖電気工業株式会社が総合評価落札方式（加点方式）により落札者となった。

その他、民間競争入札手続きに則り、暴力団に係る欠格事項に当たらないことを確認し、平成 29 年 10 月 20 日に契約を締結した。

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

民間競争入札実施要領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当センターの評価は以下のとおりである。

なお、本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下評価事項ウ～エ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）を締結している。

評価事項	測定指標	評価
ア 業務内容	民間競争入札実施要領「2.（1）政府統計共同利用システムの運用業務の概要」に示す運用業務を適切に実施すること。	月次報告により業務内容を毎月確認しており、運用業務が適切に実施されていることが確認できているため、サービスの質は確保されている。
イ 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えた情報について、漏えいの件数が 0 件であること。	システムにおいても人的においても漏えい事故は発生していないことを確認できている。
ウ 政府統計共	(ア) 国民向けシステムのシステム停止時間	国民向けシステムのシステム

同利用システムのシステム運用・監視	<p>率</p> <p>全稼働時間の 0.25%以下に抑えることを目標とし、停止時間率は以下の計算式により算出する。</p> <p>停止時間率(%) = 国民向けシステム停止時間 ÷ 国民向けシステム稼働時間 × 100</p> <p>(※停止時間及び稼働予定時間については計画停止を除く)</p>	<p>停止時間率は 0.02%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(イ) 利用機関向けシステムのシステム停止時間率</p> <p>全稼働時間の 0.5%以下に抑えることを目標とし、停止時間率は以下の計算式により算出する。</p> <p>停止時間率(%) = 利用機関向けシステム停止時間 ÷ 利用機関向けシステム稼働時間 × 100</p> <p>(※停止時間及び稼働予定時間については計画停止を除く)</p>	<p>利用機関向けシステムのシステム停止時間率は 0.01%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(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</p> <p>90%以上を検知後 30 分以内に通知することを目標とし、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率(%) = 30 分以内に通知した件数 ÷ サービス障害検知の全件数 × 100</p>	<p>サービス障害検知後 30 分以内に通知した件数は 100%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(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</p> <p>90%以上が復旧後 30 分以内で通知することを目標とし、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率(%) = 30 分以内に通知された件数 ÷ サービス障害復旧完了の全件数 × 100</p>	<p>サービス障害の復旧後 30 分以内に通知した件数は 100%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(オ) 主管課より作業指示のあった内容につ</p>	<p>1 営業日以内に体制を整え対</p>

	<p>いて、体制等を整え対応準備が完了するまでの時間</p> <p>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し、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率(%) = 1 日以内に対応準備が完了した件数 ÷ 発生した指示件数 × 100</p>	<p>対応準備が完了した件数は 100%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(カ) 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</p> <p>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し、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率(%) = 作業修正・やり直しの発生件数 ÷ 指示に基づく全作業数 × 100</p>	<p>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は 0.21%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(キ) 脆弱性情報が公開されてから主管課に影響範囲を報告するまでの時間</p> <p>脆弱性情報が公開されてから 1 営業日以内に主管課へ影響範囲を報告した件数を 90%以上とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率(%) = 1 営業日以内に報告した件数 ÷ 報告すべき件数 × 100</p>	<p>1 営業日以内に主管課へ影響範囲を報告した件数は 98.56%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(ク) 脆弱性情報が公開されてから主管課に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</p> <p>脆弱性情報が公開されてから 3 営業日以内に主管課へ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し、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率(%) = 3 営業日以内に報告した件数 ÷ 報告すべき件数 × 100</p>	<p>3 営業日以内に主管課へ適用可否の検討結果及びその理由を報告した件数は 98.42%であり、サービスの質は確保されている。</p>
エ 政府統計共	(ア) ヘルプデスクが問い合わせを受けてか	24 時間以内に一次回答を行

<p>同利用システムのヘルプデスク業務</p>	<p>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 時間以内に一次回答することを目標とし、以下の計算式により算出する。 達成率(%)=ヘルプデスクにおいて 24 時間以内に一次回答を行った件数 ÷ ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数 ×100</p>	<p>った件数は 99.13%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(イ) ヘルプデスクが問い合わせを受けて、適切な担当者へ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し、以下の計算式により算出する。 達成率(%)=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 ÷ ヘルプデスクが問い合わせを受け、エスカレーションが必要であった全件数 ×100</p>	<p>1 時間以内に適切な担当者へエスカレーションした件数は 91.07%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(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し、以下の計算式により算出する。 達成率(%)=1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数 ÷ ヘルプデスクが受けた問い合わせの全件数 ×100</p>	<p>1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数は、0.89%であり、サービスの質は確保されている。</p>
	<p>(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</p>	<p>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 0.94%であり、サービスの質は確保されている。</p>

	<p>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し、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率 (%) = 呼放棄数 ÷ 全コール数 × 100</p>	
	<p>(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</p> <p>全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を平成 30 年度まで 70%以上、平成 31 年度以降 80%以上とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。</p> <p>達成率 (%) = ヘルプデスクの一次回答で解決した件数 ÷ ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数 × 100</p>	<p>ヘルプデスクによる一次回答で解決した件数は平成 30 年度までは 78.57%であり、平成 31 年度以降は 85.42%であり、サービスの質は確保されている。</p>
<p>オ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果</p>	<p>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（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。なお、アンケート調査については主管課で実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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） <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、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。なお、当該調査の内容は民間競争入札実施要領 別紙 4「政府統計共同利用システムヘルプデスク</p>	<p>平成 30 年～令和 2 年の各年に実施したアンケート調査を集計し、算出されたスコアは以下のとおりとなる。なお、各年におけるアンケート回収率は 100%であり、スコアにおいてもすべての項目が 80 点以上であり、サービスの質は確保されている。</p> <p>【アンケート調査スコア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせから回答までに要した時間 89.76 点 ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ 89.76 点 ・ 回答又は手順に対する結果の正確性 89.02 点 ・ 担当者の対応 95.61 点 <p>※対象期間：平成 30 年 1 月～令和 2 年 12 月</p>

	満足度調査票」のとおりである。	
--	-----------------	--

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費（※金額は全て税抜き）

実施経費（市場化テスト第2期 契約当初 平成29年12月1日から令和4年12月31日まで（事業所母集団情報整備支援システムの基盤追加に伴う変更契約前経費））

実施経費：375,150,000円

年額：375,150,000円 ÷ 実施期間 61 か月 × 12 か月 = 73,800,000円

(2) 経費削減効果（※金額は全て税抜き）

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27年4月1日～平成28年3月31日）

年額 84,979,000円

削減額は以下のとおりとなる。

（市場化テスト実施前経費）－（実施経費）＝削減額

84,979,000円 － 73,800,000円 ＝ 11,179,000円

(3) 評価

市場化テスト実施前と比較して、年間11,179,000円（約13.2%）を削減することができた。これは複数年契約にしたことによる削減効果と推測される。

4 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

実施期間中、受託事業者の改善提案により、次を実施している。

(1) システム運用責任者の正・副配置による2名体制

運用の作業の進捗状況や品質などの管理・統括するシステム運用責任者については、受託事業者の提案により正・副の2名を配置しており、不測の事態にも柔軟に対応できるよう体制強化を図っている。

(2) アクセス解析ツールの活用

定点監視時において、レスポンスコード、レスポンス時間、国別アクセスなどに異常がないかをアクセス解析ツールを活用して確認することを運用フローに組み込んでいく。監視ツールによる検知に加え、このアクセス解析ツールによる確認を行うことで、アクセスの傾向を早期に把握することが可能となり、システムのセキュリティ保持及び業務効率化に寄与している。

5 全体的な評価

「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」の「II. 終了プロセス1. 良好な実施結果が得られた事業」に記載の基準(条件)を満たしているか確認し、

以下の表に整理した。

基準（条件）	実施状況	評価
①事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等がなかったか。	実施期間中、受託民間事業者において、運用業務の遂行に関し、業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等はなかった。	○
②実施府省等において、実施状況についての外部の有識者等によるチェックを受ける仕組み（評価委員会等）を備えている、若しくは、評価委員会等を設けることが予定されているか。	外部有識者等で構成される契約監視委員会において調達・契約手続きをチェックする体制がある。また、当センターの CIO 補佐官から契約履行状況に対して意見を聞くことができる仕組みを備えている。	○
③入札に当たって、競争性が確保されていたか。	2 者からの応札があった。	○
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か。	「2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価」に記載のとおり、すべての評価項目において測定指標を達成していた。	○
⑤従来経費と契約金額（支払金額）とを比較した場合、経費削減の点で効果を上げているか。	「3 実施経費の状況及び評価」に記載のとおり、削減率が約 13.2%であり、効果をあげた。	○

6 今後の事業

以上のとおり、本事業については、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、同事業の次期実施においては「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」に基づき、終了プロセスへ移行したうえで、自ら公共サービスの質の維持・向上及び経費削減を図っていくこととしたい。