

## ソフトウェアメトリックス調査(保守-全社)2019

## Q0 貴社・事業部の概要(この内容は Q1 以降とは切り離され、外部に漏れることはありません。)

|                            |   |   |                         |
|----------------------------|---|---|-------------------------|
| 貴社名・事業部名称                  | (フリガナ)  |   |                         |
| 御住所(報告書送付先 <sup>注2</sup> ) | 〒   |   |                         |
| 業種 <sup>注1</sup>           | 従業員:  | 人 | 売上高 <sup>注3</sup> : 百万円 |
| ご案内                        | ご案内の希望についてお答えください<br>1. ソフトウェアメトリックス調査報告会の案内を希望する<br>2. JUAS からの案内(イベント、セミナー、研究報告書等の案内)を希望する<br>3. (1,2)両方希望する 4. どちらも希望しない |   |                         |

注 1: 下記の業種区分から1つ選択し、該当する番号をご記入ください。

注 2: 上記御住所・事業部宛てに報告書をお送りします。

注 3: 銀行は経常収益高、保険は収入保険料又は正味保険料、証券は営業収入高を基準とします。

## ＜業種区分＞

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| 1. 食料品・飲料・たばこ・飼料製造業  | 15. 建設業              |
| 2. 繊維工業              | 16. 電気・ガス・熱供給・水道業    |
| 3. パルプ・紙・紙加工品製造業     | 17. 映像・音声情報制作・放送・通信業 |
| 4. 化学工業              | 18. 新聞・出版業           |
| 5. 石油・石炭・プラスチック製品製造業 | 19. 情報サービス業          |
| 6. 窯業・土石製品製造業        | 20. 宿泊・飲食・旅行サービス業    |
| 7. 鉄鋼業               | 21. 運輸業・郵便業          |
| 8. 非鉄金属・金属製品製造業      | 22. 卸売業              |
| 9. 電気機械器具製造業         | 23. 小売業              |
| 10. 情報通信機械器具製造業      | 24. 金融業・保険業          |
| 11. 輸送用機械器具製造業       | 25. 医療業              |
| 12. その他機械器具製造業       | 26. 教育、学習支援          |
| 13. その他の製造業          | 27. その他の非製造業         |
| 14. 農林漁業・同協同組合、鉱業    |                      |

## Q0.1 過去のデータ提出との関係

今回ご記入いただいたデータは、過去の本調査でご提出いただいたデータの再提出でしょうか。以下の選択肢をお選びください。

1. はい      すでに提出したデータを改めて今回提出します。( )年提出      2. いいえ      今回のデータは本年初めて提出します。

ソフトウェアメトリックス保守調査票は、

第一部「全社の保守について」

第二部「システム保守・保守プロジェクトについて」

の二部構成となっております。

本調査票は、第一部「全社の保守について」、です。

第一部「全社の保守について」については、各社で1つの回答、第二部「システム保守・保守プロジェクトについて」については、ご担当のシステムプロジェクト毎に回答、となります。

それぞれ回答票(エクセル)が異なりますのでご注意ください。

## ※※回答様式にご注意ください※※

- ◆第一部「全社の保守について」⇒ 各社で1つ回答ください

回答様式: ソフトウェアメトリックス調査(保守回答票-全社)2019(EXCEL)

- ◆第二部「システム保守・保守プロジェクトについて」⇒ システム毎、プロジェクト毎に1つずつ回答ください

回答様式: ソフトウェアメトリックス調査(保守回答票-システム保守・保守 PJ)2019(EXCEL)

## 第一部 全社の保守について

### Q1.1 保守費用管理単位 全社の保守費用を管理している単位をお答えください

1. 事業会社単体
2. 事業会社グループ
3. グローバル企業群(グローバル連結)

### Q1.2 保守対象 保守対象としているシステム規模、この回答に該当する売上高をお答えください

1. 利用人数 ( )人 ※外部の利用者については推定で構いません
2. この回答に該当する売上高 ( )百万円※  
※銀行は経常収益高、保険は収入保険料又は正味保険料、証券は営業収入高を基準とします。

### Q1.3 保守作業割合

実施した保守作業の内訳として、下記保守作業分類のそれぞれの割合(工数ベース)をお答えください  
(合計が 100%になるように、また実施していない項目は 0%とお答えください)

1. ユーザーからの問い合わせ受付、回答(ヘルプデスク) ( )%
2. 是正保守(バグの修正) ( )%
3. 改良保守(ユーザビリティ向上の保守、担当者の要望への対応) ( )%
4. 適応保守(制度・ルール・法律の変更、業務変更、経営方針の変更に対する対応) ( )%
5. 完全化保守(開発時からの不都合修正、構造的な問題の小規模解決) ( )%
6. 予防保守(データ量の変更対応、セキュリティ対策) ( )%
7. 基盤整備 (ハードウェア・ミドルウェア変更の対応) ( )%
90. その他( ) ( )%

### Q1.4 保守担当の専門組織 保守担当の専門組織はありますか、御社の状況にもっとも近いものを選択ください

1. 情報システム部に保守専門組織がある
2. 事業部にシステム保守専門組織がある
3. システムごとに保守専門組織がある
4. 開発と同じ組織で対応している

### Q1.5 保守組織の専任の管理担当者 専任の管理担当者の有無についてお答えください

1. 保守チームに専任の管理担当者を定めている
2. 各保守チームを横断的に統括する専任の管理担当者がいる
3. 開発チームのリーダーが保守チームも管理している
4. 保守組織の管理担当者はいない

### Q1.6 開発からの移行時期 全社ルールとして、開発チームから保守専門組織に移行する時期はいつですか

1. 開発フェーズから保守専門組織を設置し稼働前から保守組織として活動する
2. 保守フェーズ開始に当たって保守作業を担当する専門チームに移行する
3. 稼働後一定期間は開発チームが担当し、一定期間後に専門組織に移行する

### Q1.7 年間保守費用 現在の年間保守費用についてお答えください

| 項目                            | 年間保守費    | 割合   |
|-------------------------------|----------|------|
| 1. 保守業務費用(人件費) ((1)+(2)+(3))  | ( )百万円/年 | ( )% |
| (1) 自社費用                      | ( )百万円/年 | ( )% |
| (2) 業務委託費(情報子会社)              | ( )百万円/年 | ( )% |
| (3) 外注費(ベンダー・協力会社)            | ( )百万円/年 | ( )% |
| 2. ソフトウェア開発改修保守費(人件費以外)       | ( )百万円/年 | ( )% |
| 3. パッケージライセンス費                | ( )百万円/年 | ( )% |
| 4. パッケージ保守費                   | ( )百万円/年 | ( )% |
| 年間保守費用合計 (1+2+3+4)            | ( )百万円/年 | 100% |
| 5. 全社のシステム総費用                 | ( )百万円/年 |      |
| 6. 年間保守費用比率(年間保守費用/全社システム総費用) | ( )%     |      |

**Q1.8 保守要員種別** 現在の保守要員の種別と人数についてお答えください

|               | 専任   |                  | 兼任(負荷比率で集計) |      |
|---------------|------|------------------|-------------|------|
|               | 管理者  | 担当者              | 管理者         | 担当者  |
| 自社内           | ( )人 | ( )人 平均経験年数 ( )年 | ( )人        | ( )人 |
| 情報子会社         | ( )人 | ( )人 平均経験年数 ( )年 | ( )人        | ( )人 |
| ベンダー・協力会社・BTO | ( )人 | ( )人 平均経験年数 ( )年 | ( )人        | ( )人 |

※BTO(Business Transformation Outsourcing)

・担当プロジェクトの最長経験年数 ( )年

・保守契約金額 最低 ( )万円/人月～最高( )万円/人月

**Q1.9 保守依頼対応**

年間の保守依頼数と、実際に対応した保守件数、改善提案数の実績をお答えください

1. 年間の問い合わせ総件数 ( )件
2. 年間の保守依頼数 ( )件
3. 実際に対応した保守件数 ( )件
4. 実際に対応した保守件数のうち、障害対応件数 ( )件
5. 保守担当からの改善提案件数 ( )件

注:「1. 年間の保守依頼数」は、当該システムの保守に関する依頼のみとし単なる質問や問い合わせは含みません

**Q1.10 保守作業負荷**対応した保守作業1件あたりの作業負荷はどの程度か、作業負荷の実績値について割合(件数ベース)でお答えください  
(合計が100%になるようにお答えください、計画値しか無い場合は計画値の割合をお答えください)

| 1件あたりの作業負荷 | 割合   |
|------------|------|
| 半日以下       | %    |
| 1日以内       | %    |
| 3日以内       | %    |
| 1週間以内      | %    |
| 1ヶ月以内      | %    |
| それより長い期間   | %    |
| 合計         | 100% |

**Q1.11 保守作業の定義** 保守作業範囲の判断基準としているものをお答えください (複数回答可)

1. システム単位で契約の要員数で収まる場合は保守とみなす
2. 全社単位で契約の要員数で収まる場合は保守とみなす
3. システム単位で対応工数が一定の範囲以内
4. 全社単位で対応工数が一定の範囲以内
5. 年間計画の範囲以内
6. 対応案件の内容に基づいて判断
7. 保守作業内容が社内標準に含まれている
90. その他( )

**Q1.12 保守作業のSLA(Service Level Agreement)** SLAの有無についてお聞きます

1. 保守作業のSLAが設定されている
2. 保守作業のSLAは設定されていない

「1. 保守作業のSLAが設定されている」の場合、設定されている項目で重要度の高いものを6つお答えください (複数回答可)

1. 受付・対応時間
2. 納期回答遵守率、納期遵守率
3. 稼働時間、サービス提供時間
4. 障害件数、障害発生率
5. 障害対応時間
6. 復旧時間・期間
7. 作業定義書
8. 保守体制、役割分担
9. 保守作業内容、メニュー
10. 保守対応回数
11. ユーザー満足度
12. 定例会
13. 改善提案数
14. ペナルティ条項
90. その他 ( )

**Q1.13 ユーザー満足度** 保守発注側の責任者の主観でお答えください

(注:回答企業が情報子会社の場合でも、お分かりになれば発注側の立場でお答えください)

**全体満足度**

保守作業(全体)のユーザー満足度をお答えください

1. 非常に良い      2. 良い      3. 普通      4. やや悪かった      5. 非常に悪かった

**SLA に対するユーザー満足度**

- |                  |          |       |       |           |            |
|------------------|----------|-------|-------|-----------|------------|
| 1. 受付・対応時間       | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 2. 納期回答遵守率、納期遵守率 | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 3. 稼働時間、サービス提供時間 | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 4. 障害件数、障害発生率    | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 5. 障害対応時間        | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 6. 復旧時間・期間       | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 7. 作業定義書         | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 8. 保守体制、役割分担     | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 9. 保守作業内容、メニュー   | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 10. 保守対応回数       | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 11. ユーザー満足度      | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 12. 定例会          | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 13. 改善提案数        | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |
| 14. ペナルティ条項      | 1. 非常に良い | 2. 良い | 3. 普通 | 4. やや悪かった | 5. 非常に悪かった |

**Q1.14 保守作業担当者の作業意欲向上**

保守作業担当者の作業意欲向上のために何か施策を実行していますか

表彰制度、評価制度などあれば具体的にお答えください

- 表彰制度 ( )
- 評価制度(目標管理・業績評価) ( )
- その他 ( )

**Q1.15 開発ドキュメントの修正精度** ドキュメントの修正精度のレベルとして該当するものをお答えください

| 項番 | ドキュメント名       | 修正精度レベル* |
|----|---------------|----------|
| 1  | ビジネスプロセス関連図   |          |
| 2  | 業務構成表         |          |
| 3  | 業務流れ(フロー)図    |          |
| 4  | 概要レベルの ER 図   |          |
| 5  | 個別業務処理定義書     |          |
| 6  | 画面/帳票レイアウト    |          |
| 7  | データ項目定義書      |          |
| 8  | 概要レベルの CRUD 図 |          |
| 9  | 総合テスト計画書・検証書  |          |
| 10 | システム移行手順書     |          |
| 11 | 運用・操作要件書      |          |
| 12 | 非機能要件書        |          |
| 13 | 概要(外部)設計書     |          |
| 14 | 詳細(内部)設計書     |          |
| 15 | プログラム設計書      |          |

**\* 修正精度レベル**

- 完全に修正し確認を得ている
- ほぼ完全に修正している
- 一部不完全なところもある
- 不十分な修正になっている
- ほとんど修正しない

**Q1.16 全社データベース・マネジメント** 保守における全社データベース・マネジメントについて以下お聞きます

1.16.1 CoE (center of excellence, 組織横断の専門集団)は組織体として常設されていますか

1. 経営戦略部門にある    2. 情報システム部門にある    3. 独立したデータマネジメント部署がある    4. 存在はない

1.16.2 全社で主要マスタ DB(例:従業員マスタ・顧客マスタ・商品マスタ・モノづくりマスタなどの読取オンリーのマスタデータベース)は存在していますか

1. 全社で統一    2. 全社で一部統一    3. 個別設定    4. わからない

1.16.3 保守の際に、全社主要マスタ DB(例:従業員マスタ・顧客マスタ・商品マスタ・モノづくりマスタなどの読取オンリーのマスタデータベース)との整合性が取れていますか

1. 全社 DB と整合    2. 全社 DB の一部と整合している    3. 個別設定    4. わからない

1.16.4 保守において、全社主要マスタ DB の構造的見直しを DB 管理部門と一緒に実施していますか

1. 定期的実施している    2. 改修の都度    3. 保守部門は関与していない    4. わからない

**Q1.17 保守専任要員の教育** 保守専任教育の制度の有無についてお聞きます

1. 保守プロセスに従った複数の案件を並行かつ遅滞なく処理する技術、能力の育成制度がある  
2. 体系的なしくみはない

「1. 保守プロセスに従った複数の案件を並行かつ遅滞なく処理する技術、能力の育成制度がある」の場合、以下のどのような内容を取り入れているかをお答えください(複数回答可)

1. 既存のソフトウェア調査能力  
2. 保守案件に対する影響調査  
3. 保守作業種類別のプロセスの理解  
4. 優先度の異なる複数保守案件の工程管理  
5. 緊急保守案件の割り込み対応の管理技術  
6. 影響分析に基づく効率的なテスト実施技術  
90. その他                      内容をご記入ください(                      )

**Q1.18 保守負荷(費用)低減のためのしくみ** 開発時に保守負荷(費用)低減について考慮したか否かについてお聞きます

1. 開発時に保守負荷を低減するしくみを取り入れた  
2. 開発時に保守負荷を低減するしくみは特別には配慮していない

「1. 開発時に保守負荷を低減するしくみを取り入れた」の場合、どのような施策を採用したか以下からお答えください(複数回答可)

**【解析性】**

1. 開発時に保守用ツールを併せて作成する  
2. 解析容易な保守作業を考慮した設計書(基本設計書、詳細設計書等)を作成する  
3. ドキュメントソースを特定するための解析容易な仕組みを取り入れる

**【変更容易性】**

4. 保守用ドキュメントを作成する  
5. ソフトウェアの全体像(目的、働き等)や構造(データとプログラム構成等)の理解のしやすさを工夫する

**【安定性】**

6. 変更によるレベルダウンを考慮した設計手法を取り入れる  
7. 旧バージョンを保存しておき、復帰を容易にする

**【移植性】**

8. 別環境に移植した際の環境適合に関する配慮を行う

**【試験性】**

9. 既存のテスト環境整備を十分に行い維持する  
10. 保守用テストデータを常備する

90. その他    内容をご記入ください(                      )

**Q1.19 開発チームへの保守容易性確保のガイドライン**

Q1.18 で「1. 開発時に保守負担を低減するしくみを取り入れた」と回答された方にお聞きます

1. 開発チームへ保守容易性確保のためのガイドラインを作成し、提示した
2. 特に保守容易性確保のためのガイドラインを作成していない

「1. 開発チームへ保守容易性確保のためのガイドラインを作成し、提示した」の場合、具体的な項目をお答えください  
( )

**Q1.20 保守要員の開発への参画度** 該当するものをお答えください

1. 開発要員の誰かが保守作業を担当する(保守担当の専門組織がない場合)
2. 保守(予定を含む)専任要員が開発のレビュー会議から参画する
3. 保守(予定を含む)専任要員が開発ドキュメントの査閲をする
90. その他 内容をご記入ください ( )

**Q1.21 開発から保守への引継ぎ** 基準の有無についてお聞きます

- (時間) 1. 引継ぎ時間の基準がある 2. 引継ぎ時間の基準はない  
「1. 引継ぎ時間の基準がある」の場合、具体的な項目をお答えください ( )
- (方法) 1. 引継ぎ方法・時期の基準がある 2. 引継ぎ方法の基準はない  
「1. 引継ぎ方法・時期の基準がある」の場合、具体的な項目をお答えください ( )
- (資料) 1. 引継ぎ資料の基準がある 2. 特に引継ぎ資料の基準はない  
「1. 引継ぎ資料の基準がある」の場合、具体的な項目をお答えください ( )

**Q1.90 その他**

全社の保守について、今後調査をしてほしい項目、指標などがございましたらご記入下さい  
( )

以上、ご協力ありがとうございました。