

サービス産業動向調査の評価（案）の概要

1. 事業概要

(1) 業務内容

サービス産業動向調査における調査関係用品の印刷、調査票の送付・回収・受付、督促、照会対応、個票審査、データ入力に係る業務。

月次調査：平成 27 年 1 月～平成 28 年 12 月までの 24 か月分の調査

拡大調査：平成 27 年及び 28 年の 2 か年の調査

(2) 契約期間

平成 26 年 8 月から平成 29 年 3 月までの 2 年 8 か月間

(3) 応札者数

2 者

2. 事業実施に関する評価

○ 確保されるべき質の達成状況は以下のとおり。

(1) 本業務の実施に当たり、総務省と調整した上、スケジュールに沿って確実に業務を実施する。

(達成状況)

日常的に電話及びメールによる連絡を密にすることにより予め定めたスケジュールに沿って確実に業務を実施した。

(2) 問合せや苦情等の照会対応においては、総務省が貸与する調査関係書類・用品一覧に含まれるマニュアルに沿って対応する。

(達成状況)

民間事業者は、問合せや苦情等の照会において、総務省が貸与した受託者マニュアルや応答事例集に沿って業務を実施した。

(3) 目標回収率（廃業などで調査が不可能な客体は除く。）

(達成状況)

月次調査の速報は、企業等調査及び事業所調査とも目標回収率を達成できなかったものの、確報は、企業等調査及び事業所調査とも目標回収率を達成した。

拡大調査は、企業等調査は目標回収率を達成できなかったものの、事業所調査は目標回収率を達成した。

		目標回収率	実績	
月次調査	速報	企業等	50.0%	48.4%
		事業所	50.0%	49.6%
	確報	企業等	55.0%	55.3%
		事業所	60.0%	60.3%
拡大調査	企業等	55.0%	54.0%	

(年次調査)	事業所	60.0%	60.7%
--------	-----	-------	-------

※月次調査の実績については、月別の回収率の平均値

(4) 民間事業者からの改善提案

民間事業者から以下のとおり改善提案があり、事業の確実な実施に貢献した。

- ① 調査用品の変更等の見直しを適宜行い、調査客体の負担軽減や提出意識の向上が図られた。
- ② 督促対象の事業所（事業従事者 10 人未満）を拡大し、より多くの事業所に督促することによって回収率の向上に寄与した。

3. 実施経費に関する評価

月次調査の実施経費（平成 26 年開始業務、単年換算）を従来経費（平成 23 年）と比較すると、約 2,894 万円（削減率 8.3%）が削減され、経費の削減が図られている。

また、拡大調査は市場化テスト 1 期目の平成 24 年開始業務からの実施であるため、実施経費を市場化テスト 1 期目の経費と比較すると単年換算で約 1,163 万円削減しており、経費の削減に寄与している。

4. 今後の方針

確保されるべき質として定められた「スケジュールに沿った確実な業務の実施」、「総務省が貸与するマニュアルに沿っての問合せや苦情等の照会対応」については適正かつ確実に実施され、民間事業者の改善提案により一定の効果はあったものと評価できる。

また、実施経費についても 28,942 千円（削減率 8.3%）の経費が削減されていることも評価できる。

一方で、「回収率」については、一部で達成しているものの、月次調査における速報の目標回収率は平均で達成できなかったなど、目標回収率の達成に向けて以下の事項について検討した上で、引き続き、民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

- (1) 月次調査については、調査開始当初（1 月調査）の速報回収率が低いことから、速報回収率の達成に向けた効果的な督促方策を検討すること。
- (2) 拡大調査については、事業所調査より回収率の低い企業等調査において、地域・規模・産業別等の回収率が低い箇所への重点的な督促方策を検討すること。

以上