

経済産業省 産業技術環境局 リサイクル推進課
 農林水産省 食料産業局 バイオマス循環資源課 食品産業環境対策室
 平成27年4月24日

民間競争入札実施事業
 平成 26 年度容器包装利用・製造等実態調査及び分析事業
 の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業概要等

事 項	内 容
業務内容	「平成 26 年度容器包装利用・製造等実態調査」における、調査関係用品の印刷、調査関係用品の配布、調査客体からの問い合わせ・苦情等の対応、調査票の回収・督促、調査票の回収状況の管理及び電子化、調査票の内容審査、調査客体への疑義照会、集計データ及び統計表等の作成、次年度調査に向けた名簿の修正や照会対応事例集の準備に係る業務。
契約期間	平成 26 年 4 月 30 日から平成 27 年 3 月 31 日
受託事業者 (入札参加者数等)	平成 25 年 3 月 13 日に入札公告を行い、4 月 14 日まで入札を受け付け 1 事業者の応札があった。同 21 日に開札を実施し、受託事業者（株式会社三菱総合研究所）が決定した。
契約金額	42,120,000 円 (税込)
特記事項 (改善指示・法令違反行為等の有無)	なし。

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) スケジュールの遵守

①実施状況

契約後直ちに打合せを行い調査票や封筒など品目別に調整を行い印刷が進められた。

6 月上旬には調査用品の配布を行い、9 月上旬にかけて調査票の回収や督促、問い合わせへの対応、集計等の業務を実施し、その状況については経済産業省及び農林水産省に報告も併せて行われた。

9 月中旬には統計表の報告が行われ、10 月 22 日から 29 日にかけて、再商品化義務量に係る量、比率等について、産業構造審議会 産業技術環境分科会 廃棄物・リサイクル小委員会 容器包装リサイクルワーキンググループ（書面審議）において、報告が

行われた。

11月には次年度調査に向けた名簿の修正や照会対象事例集の準備に係る業務について進め方を確認し、着実に進められた。主なスケジュールは以下のとおり。

主なスケジュール

	実施要項上のスケジュール	実績
5月	・調査関係用品の印刷	5/22～6/9
6月	・調査関係用品の配布	6/10、11、12 発送
7月	・調査客体からの問い合わせ・苦情等の対応	6/10～9/19
	・調査票の回収・督促	6/13～9/16
	・調査票の回収状況の管理及び電子化	6/13～9/16
8月	・調査票の内容審査、調査客体への疑義照会	7/18～9/19
	・第1報から第3報までの集計データ及び統計表等の作成、報告	7/25 (第1報) 8/6 (第2報) 8/28 (第3報)
9月	・報告書統計表等の作成、報告	9/19～10/21
10月		
11月		
12月	・次年度に向けた準備	11/17～3/30
1月		
2月		
3月	・事業報告書の作成	3/2～3/31

②評価

調査票の印刷から発送、回収、集計、次年度の準備など当初のスケジュールに沿って遂行された。

(2) マニュアルによる対応

①実施状況

調査票の発送は6月10日、11日、12日に行われ、提出期限は7月15日であるところ、問い合わせ対応窓口は6月11日から9月19日（土日祝日は除く）の回答の督促期間にわたって設けられた。問い合わせ対応専用の電話回線が複数設けられ、調査票の記入等に関する電話等による照会があった場合は、照会対応事例集（マニュアル）に沿って対応が行われた。なお、電話対応を行うオペレーターは20時間程度の研修を経た上で対応を行う他、一部のオペレーターは本調査事業の過年度の経験者が活用された。問い合わせの総件数は、1,934件であり、内容の内訳は以下に示すとおりである。

問い合わせの内容と件数

内容	件数	割合
一般問い合わせ	1,433	74.1%
調査対象外	174	9.0%
支店に到着	107	5.5%
締切守れず	73	3.8%
再送付希望	54	2.8%
クレーム	41	2.1%
用紙複数到着	25	1.3%
意見・要望	3	0.2%
その他	24	1.2%
合計	1,934	100%

②評価

オペレーターの教育やマニュアルに沿った対応が行われ、問い合わせ対応の質を確保する他、調査票や督促状の発送直後といった着信数が増加するタイミングに重点的に受信オペレーターが配置され、適切に対応された。

(3) 基準日における目標有効回答率

①実施状況

容器包装リサイクル法に基づく特定事業者の再商品化義務量に係る量・比率等の数値案及びその算定関係資料の最終セット時点における調査票の有効回答率は、企業規模別に、平成20年度から平成24年度調査までの実績値の平均（大企業62.5%、中企業47.4%、小企業43.7%）を上回ることが目標とされた。

調査票は回答を受けると内容の論理的矛盾について確認を行い、矛盾のある調査票については一旦無効回答扱いとした。これらの調査票については、電話による疑義照会等を行い、該当箇所を修正した上で、有効回答として集計に含めた。最終的な有効回答率は、大企業60.9%、中企業50.3%、小企業42.0%となり、大企業及び小企業では目標を下回った。

本年度は、回答数を増加させるために例年より督促状発送（計3回）の間隔を広めに設定し、それによって回答数及び有効回答数が増加した（有効回答数は、平成20年度から平成24年度の平均値17,316件を約1,200件上回っている）。他方で、3回目の督促状発送した調査期間末期は、調査票の疑義照会及びエラー箇所の修正にかかる時間が限られ、結果として無効回答の割合が過年度と比較して若干高くなった。

今後の改善策としては、督促状発送のタイミングを見直し、疑義照会等に十分な時間を確保できるような調査スケジュールを設定することが必要と考えられる。

事業規模別有効回答数

	調査対象数	回答数	有効回答数	有効回答率	目標 有効回答率
大企業	7,272	5,043	4,428	60.9 %	62.5%
中企業	13,428	8,000	6,752	50.3 %	47.4%
小企業	17,617	9,747	7,403	42.0 %	43.7%
全体	38,317	22,790	18,583	48.5 %	—

②評価

実施要項に定められた目標有効回答率を、一部、若干下回ったものの、要因の分析と改善策の提案が行われた。平成27年度の事業の実施に際して、督促状発送のタイミングには細心の注意を払うこととしたい。

(4) 報告期日、審査

①実施状況

本事業は大きく分けて、①調査票の配布・回収、②報告書統計表の作成、③次年度調査に向けた準備の3つの段階に分かれている。

①の事業実施中には、配布する資料の指示、回収状況の確認や督促の指示等を行い、それを踏まえて事業が進められた。②については、再商品化義務量に係る量・比率等の算出方法の指示や確認を実施、③については、翌年度にむけた客体の抽出方法の確認や照会対応事例集の更新等の指示を行い、事業が進められた。

具体的には以下の表のとおり打ち合わせを行い、調査や報告書統計表の作成等が進められた。

打合せの状況

	日程	主な報告内容	指示／確認事項
第1回 打合せ	5月22日 (木)	調査関係用品の印刷の進め方 今後のスケジュール	印刷の指示 今後のスケジュールの確認
第2回 打合せ	6月26日 (木)	調査関係用品の配布状況 今後のスケジュール	未達事業者等の対応の指示
第3回 打合せ	7月25日 (金)	調査票の回収・督促状況 第1報集計データ及び統計表	調査票の回収状況を確認と督促の指示
第4回 打合せ	8月25日 (月)	調査票の回収・督促状況 第2報集計データ及び統計表	調査票の回収状況を確認と督促の指示
第5回 打合せ	9月25日 (木)	調査票の回収・督促状況 第3報集計データ及び統計表 報告書統計表	再商品化義務量に係る量・比率等の数値等の確認や指示
第6回 打合せ	11月17日 (月)	次年度調査に向けた準備の進め方	準備すべき事項の確認

②評価

受託事業者は、事業開始から審議会まで、経済産業省・農林水産省と打ち合わせを行い、必要な報告や確認を受けながら、スケジュールに沿って業務を遂行した。本事業で作成された再商品化義務に係る量・比率等の数値案等は、平成26年10月の産業構造審議会（書面審議）において提出、承認された。

（5）民間事業者からの改善提案による改善実施事項

①実施状況

受託事業者からの提案に基づき効果的に事業が実施された。

- 経済産業省及び農林水産省ホームページ掲載用の調査票（Excel形式）について、誤回答を防ぐ観点から、セルへの入力規則（想定される誤回答がされた場合に修正メッセージを表示）を設定したファイルを作成した。
- 調査票の未達が判明した事業者の中で、最終的な量・比率への影響が大きいと想定される事業者（＝利用・製造等量の多い事業者）については、代替事業者への追加発送だけでなく、当該事業者のホームページ、あるいは帝国データバンク等の民間企業のデータベースを活用し、正しい住所を調べ直した上で、調査票の再送を実施した。
- 「ガラスびんその他色」という容器包装区分について、現状の発送名簿では、利用事業者の補足率が他と比較してやや低いことが懸念されたため、環境省が実施している「容器包装廃棄物の使用・排出実態調査」データの提供を受け、「ガラスびんその他の色」の排出事業者リストを作成し、調査票の追加発送を実施した。
- 容器包装リサイクル法における指定法人である（公財）日本容器包装リサイクル協会から申込データの提供を受け、最終的な量・比率への影響が大きいと想定される事業者について回収漏れがないよう優先的に電話等による督促を行った。加えて、回収した調査票の数値について、申込データの値との比較・検証を行い、ギャップの大きい事業者については、個別確認を行った。
- 効率的に疑義照会を実施するため、照会が必要な調査票の中で、回答している数量が大きい企業など、最終的な量・比率への影響が大きいと想定される企業については、優先的に疑義照会を行うリストとして、業種別・容器包装種類別に整理した。さらに、各業種・各容器包装のカテゴリーごとに、回答している数量に応じて優先順位をつけて疑義照会を行った。

②評価

民間事業者からの様々な改善提案を実施することで、効率的に調査が進められた。

また、（公財）環境省及び日本容器包装リサイクル協会が有するデータを活用することで、精度向上が図られたと考えられる。

2. 実施経費についての評価

項目	金額等
従来経費 (A)	40,000千円 (平成25年度、税抜)
契約額 (B)	39,000千円 (税抜)
削減額 (C)	1,000千円
削減率 (C/A×100)	▲2.5%

3. その他 (特記事項に係る経緯等)

(1) 官民競争入札等監理委員会における評価の概要

第138回官民競争入札等監理委員会 (書面審議、平成26年7月22日公表) において、本事業は、「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日官民競争入札等管理委員会決定) III. 1. (1) の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当と判断された。

その上で、平成27年度事業に向けては、事業開始の早期化、調査対象の見直し及び事業の分割を含め競争性を確保するための方策の検討を行い、経済産業省及び農林水産省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めるとされた。

(2) 平成27年度事業の状況

①事業の見直し

官民競争入札等監理委員会の判断を踏まえ、平成27年度の本事業については、以下3点の見直しを行った。

- ・平成27年度は予算成立後、事業が開始できるように入札等を進め、平成26年度よりも3週間早く事業を開始した。
- ・小規模事業者の調査票の回収率が近年上昇している事から、層別に抽出計画を策定する際、小規模事業者の想定する回収率を5%point上昇させて、調査対象数を約800件縮小した。
- ・主に調査票の印刷及び翌年度の抽出計画を作成する「抽出計画作成等事業」と、調査票の回収と分析を行った上で統計表を作成する「統計表作成等事業」に分割した。

②入札の結果

平成27年3月3日から4月2日まで入札期間を設け、「抽出計画作成等事業」は3事業者が説明会に出席し、1事業者が応札、「統計表作成等事業」は5事業者が説明会に参加し、2事業者の応札があった。同9日に開札を実施し、両事業ともに以下の者が受託事業者となった。

- ・エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社

委託費

単位：千円（税抜）

平成26年度	平成27年度
39,000	38,500 〔抽出計画作成等事業17,000 統計表作成等事業 21,500〕

4. 評価委員会等からの評価

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

スケジュールの遵守について、調査票の印刷から発送、回収、集計、次年度の準備など当初のスケジュールに沿って遂行された。

マニュアルによる対応については、オペレーターの教育やマニュアルに沿った対応が行われ、問い合わせ対応の質を確保する他、調査票や督促状の発送直後と言った着信数が増加するタイミングに重点的に受信オペレーターが配置され、適切に対応された。

基準日における調査票の目標有効回答率については、実施要項に定められた目標有効回答率を、一部、下回ったものの、要因の分析と改善策の提案が行われた。

報告期日と審査について、受託事業者は、事業開始から審議会まで、経済産業省・農林水産省と打合せを行い、必要な報告や確認を受けながら、スケジュールに沿って業務を遂行した。本事業で作成された再商品化義務に係る量・比率等の数値案等は、平成26年10月の産業構造審議会（書面審議）において提出、承認された。

民間事業者からの様々な改善提案を実施することで、効率的に調査が進められた。精度向上が図られたと考えられる。

(2) 今後の方針

本事業は、「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日官民競争入札等管理委員会決定）Ⅲ. 1. (1)の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当と判断された。

その上で、平成27年度事業については、事業開始の早期化、調査対象の見直し及び事業の分割を行い、経済産業省及び農林水産省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図った。その結果、「抽出計画作成等事業」は3事業者が説明会に出席し、1事業者が応札、「統計表作成等事業」は5事業者が説明会に出席し、2事業者の応札があった。委託費についても、抽出計画作成等事業が17,000千円、統計表作成等事業が21,500千円であり、併せて38,500千円（前年比▲1.3%、前年差▲500千円）と削減されている。

引き続き、公共サービス改革法の民間競争入札のプロセスを通じて進めてきた、公共サービスの質、競争性、経費削減等の観点を踏まえた上で、一般競争入札（総合評価方式）により進めることとしたい。