

平成 28 年 4 月 22 日
総務省統計局

民間競争入札実施事業
科学技術研究調査の実施状況について（平成 26 年度及び 27 年度分）

I 事業の概要

「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 26 年度から 27 年度までの調査の事業を実施している。

1 事業内容

科学技術研究調査における調査関係書類の印刷、調査関係書類の封入及び送付、調査客体からの照会対応、調査客体に対する督促等に係る業務

2 契約期間

契約期間は平成 26 年 4 月 15 日から平成 28 年 12 月 28 日までの 2 年 9 ヶ月

3 受託者

株式会社システムシンク

※説明会参加者数：5 社、提案書提出者数：2 社、応札者数：2 社、予定価格内の事業者数：1 社

II 確保されるべき質の達成状況及び評価

平成 26 年度及び 27 年度における確保されるべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

1 調査客体数及び回収数

平成 26 年度及び 27 年度における調査客体数及び回収数は以下のとおり。

表 1 調査客体数及び回収数

区 分	平成 26 年度		27 年度	
	調査客体数	回収数	調査客体数	回収数
企業	13,397	11,134	13,277	11,145
非営利団体・公的機関	1,079	1,067	1,072	1,070
大学等	3,679	3,675	3,686	3,680
計	18,155	15,876	18,035	15,895

2 回収率

業務期間全体に係る回収率として設定した最終的な回収率の平成26年度及び27年度における結果は以下のとおり。

表2-1 最終的な回収率

区 分	民間事業者設定 目標値	平成26年度	27年度
企業	81%	83%	84%
非営利団体・公的機関	99%	99%	100%
大学等	100%	100%	100%

注) 最終的な回収率は、提出された調査票(白紙調査票を除く)数を調査客体数で除した業務期間全体に係る値

表2-2 調査票提出期限(7月15日)時点の回収率

区 分	民間事業者設定 目標値	平成26年度	27年度
企業	55%	61%	61%
非営利団体・公的機関	74%	77%	78%
大学等	82%	80%	79%

以上のとおり、最終的な回収率をみると、企業、非営利団体・公的機関及び大学等のすべての研究主体において、目標値を達成することができた。

目標値を達成することができた要因として、企業については、比較的提出可能性の高い企業(前年調査で提出期限後に回答のあったもの)を中心に電話督促を行ったこと、非営利団体・公的機関及び大学等については、未提出の客体に対し、集中的に電話督促を行ったことが考えられる。

3 照会対応業務

(1) 研修体制

受託者は、照会対応業務開始前に、業務担当者に対し、以下の研修を実施した。

表3 研修

研修名	研修内容
基礎研修	基本的な電話対応の理解及び話し方 等
専門研修	業務の概要理解、調査対象ごとの対応方法 等
コンプライアンス研修	個人情報保護、取り扱う情報の重要性の理解 等
業務研修	業務手順の理解、ケーススタディ、ロールプレイング 等

研修ではロールプレイングを重視し、これまでの科学技術研究調査の経験を踏まえた内容を盛り込むことで、より本番に近い形での研修を行った。業務開始後は、ケーススタディを適宜実施し、スキルアップを図るとともに、連絡ノートを作成し、業務担当者間での認識の齟齬を無くすなど業務の質の向上に努めた。

(2) 実施状況

受託者は、総務省が提示した「オンライン調査システム利用手順書」及び「照会対応事例集」を基に、照会対応業務を行った。「照会対応事例集」に掲載されていない内容については、適宜、総務省へ確認した。

照会対応件数は、以下のとおり、平成 26 年度は 2,215 件、27 年度は 2,252 件とほぼ同件数であった。

調査客体からの照会のうち、問合せの多い内容は、調査関係書類の再送付依頼、調査内容・項目の確認、オンライン調査システムの利用方法などであった。

表 4 月別照会対応件数

年度	合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平成 26 年度	2,215	293	558	857	201	199	107
27 年度	2,252	289	560	851	232	287	33

(3) 聞き取り調査

総務省が調査客体に扮して受託者に電話をかけ、様々な質問を投げ掛けることにより照会対応を確認したところ、問題のある対応は認められなかった。

(4) アンケート結果（別紙参照）

照会対応業務が適切に実施されたかを確認するため、調査客体へのアンケートを実施した。その結果、「満足であった」、「どちらかといえば満足であった」等の肯定的な回答が 9 割以上となり、適切に実施されたと考えられる。

アンケートで寄せられた具体的な指摘については、次年度の業務改善のため、内容を取りまとめて受託者へ提供した。

4 督促業務

(1) 実施状況

受託者は、葉書及び電話による督促を行った。

※統計局は規模の大きい企業を対象に、公文書による督促を実施

ア 葉書による督促

葉書による督促件数は、平成 26 年度は 11,083 件、27 年度は 10,779 件であった。

表 5 月別葉書督促件数

年度	合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平成 26 年度	11,083	0	8,632	0	2,451	0	0
27 年度	10,779	0	9,149	0	1,630	0	0

イ 電話による督促

電話による督促件数は、平成 26 年度は 6,767 件、27 年度は 9,423 件であった。

表 6 月別電話督促件数

年度	合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平成 26 年度	6,767	11	870	2,472	1,209	1,660	545
27 年度	9,423	2	2,447	2,428	1,657	2,766	123

(2) アンケート結果（別紙参照）

電話による督促業務が適切に実施されたかを確認するため、調査客体へのアンケートを実施した。その結果は、「良い」、「どちらかと言えば良い」等の肯定的な回答が約 9 割以上となり、業務は適切に実施されたと考えられる。

アンケートで寄せられた具体的な指摘については、次年度の業務改善のため、内容を取りまとめて受託者へ提供した。

5 評価

平成 26 年度及び 27 年度において、業務を実施するに当たり確保されるべき質として設定した最終的な回収率を達成した点は評価できる。

また、照会対応業務について、アンケート結果では、2 年連続で肯定的な回答が 9 割以上を占めており、また、ロールプレイングを重視した実践的な研修や連絡ノートを活用して認識齟齬を解消するなど、スキルアップと業務の質の向上に努めた点は評価できる。

Ⅲ 受託者からの改善提案による改善実施事項

督促業務について、受託者は当該業務を始める前に、督促の時期、対象、手法等を明らかにした督促計画を作成している。

特に、電話督促について、受託者において業務担当者を増やして集中的に督促を行う集中督促期間を設けている。平成 26 年度は、3 回の集中督促期間のうち、1 回が 8 月 4 日から 8 月 8 日に設けられていたため、不在とする調査客体がみられた。27 年度は、受託者の提案により、上記の時期を外し、その分の人員を残りの 2 回の集中督促期間に回したところ、不在である調査客体は減り、効果的な督促を実施できた。その結果、27 年度の最終的な回収率は、26 年度に比べて上がった。

IV 実施経費の状況

市場化テスト開始前の国における従来の実施経費（平成 18 年度実施経費の 3 箇年分）と支払金額との比較結果は次のとおりである。

従来の実施経費：	69,645 千円	（平成 18 年度実施経費の 3 箇年分）
	23,215 千円	（1 調査年分）
支払金額（第 4 期事業）：	68,436 千円	（平成 26 年調査から 28 年調査までの 3 調査年分）
	22,812 千円	（1 調査年分）
増減額：	△1,209 千円	（3 調査年分）
	△403 千円	（1 調査年分）

※金額は税抜表示である。

※第 4 期事業の支払金額のうち、平成 28 年調査については契約金額を用いた。

第 4 期事業（平成 26 年調査から 28 年調査）の支払金額は 68,436 千円であり、従来の実施経費（平成 18 年度実施経費の 3 箇年分：69,645 千円）と比較すると 1,209 千円の減となっている。

V 全体的な評価

平成 26 年度及び 27 年度ともに、確保されるべき質として設定した最終的な回収率は達成されており、照会業務についても適正に実施されていることは評価できる。また、受託者からは、効果的な督促業務を行うための改善提案も出されており、27 年度でその結果を出している。

実施経費については、従来の実施経費に比べて 1,209 千円削減されている。

以上のことから、次期事業以降、「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）」に基づく終了プロセスへ移行した上で事業を実施することとしたい。

(参考) 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

表7 配置人員実績

業務の内訳	区分	平成 26 年度	27 年度
準備業務	業務担当者	15 人日	16 人日
	補助者	13 人日	4 人日
調査関係書類の印刷・封入発送	業務担当者	5 人日	9 人日
	補助者	—	—
調査客体からの照会対応	業務担当者	47 人日	44 人日
	補助者	183 人日	160 人日
調査客体への督促対応	業務担当者	40 人日	49 人日
	補助者	189 人日	166 人日
調査関係書類の再発送	業務担当者	13 人日	7 人日
	補助者	6 人日	—
合計	業務担当者	118 人日	125 人日
	補助者	391 人日	330 人日

注) 業務期間内の配置時間であり、四捨五入しているため、内訳の計と合計は一致しない。

2 実査準備

・調査関係書類の印刷

印刷原稿を総務省から受領後、平成 26 年度においては、4 月 15 日から 5 月 2 日の間に印刷を行い、27 年度においては、3 月 25 日から 5 月 2 日の間に印刷を行った。印刷部数については、以下のとおり。

また、作成したすべての書類については、26 年度及び 27 年度ともに、5 月 11 日に総務省に各 200 部を納品した。

表8 調査関係書類作成部数

調査関係書類	作成部数	
	平成 26 年度分	27 年度分
調査票甲 (企業 A)	11,000	11,000
調査票甲 (企業 B)	6,600	6,600
調査票乙 (非営利団体・公的機関)	1,400	1,400
調査票丙 (大学等)	4,200	4,200
調査票甲 (企業 A) 控え	11,000	11,000
調査票甲 (企業 B) 控え	6,600	6,600
結果の概要 (統計でみる日本の科学技術研究)	22,600	22,600
科学技術研究調査について/調査に関するお問合せ先	22,600	22,600
科学技術研究調査のあらまし	22,600	22,600

調査票記入上の注意		
企業A・B	17,400	17,400
非営利団体・公的機関	1,400	1,400
大学等	4,200	4,200
オンライン調査システム操作説明書	22,600	22,600
発送用封筒（料金別納表示）	22,600	22,600
返信用封筒（料金受取人払表示）		
企業A	11,000	11,000
企業B	6,600	6,600
非営利団体・公的機関	1,400	1,400
大学等	4,200	4,200

3 実査

(1) 調査関係書類の封入・発送

調査関係書類の封入については、平成26年度は5月7日から5月13日、27年度は5月8日から5月13日までの間に行った。

調査関係書類の発送については、26年度は5月14日に18,111客体、27年度は5月14日に17,979客体分を送付した。

(2) 照会対応業務

調査客体からの照会については、26年度は、通常期は業務担当者1名及び補助者2名の体制とし、調査票提出期限間近の7月11日から15日（3営業日）の照会が集中する時期については、補助者を3名体制として対応した。27年度は、通常期は業務担当者1名及び補助者2名の体制とし、調査票提出期限間近の7月13日から15日（3営業日）の照会が集中する時期については、補助者を4名体制として対応した。

照会対応業務を行うにあたり、客体への説明には、総務省から提示された「照会対応事例集」を参考にした。照会対応業務の記録については、独自の対応ツールを利用し、照会対応の内容を記録した。業務開始直後は毎日、以降は一週間ごとにまとめて「照会対応状況」により総務省へ報告し、対応の不備を指摘された客体については、再度連絡を行った。急を要する案件については、「照会連絡票」により、その都度総務省へ連絡を行った。

照会対応業務の実施状況は次のとおり。

表9 照会対応業務の実施状況

	平成26年度	27年度
業務期間	平成26年5月16日～平成26年10月10日	平成27年5月18日～平成27年10月9日
受付時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日・祝日を除く9時から18時まで。 ・ 受付時間外は、録音ガイダンスにより受付時間を案内。 	
体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常期は、業務担当者1名及び補助者2名が対応。 ・ 調査票提出期限前の数日は補助者を1名追加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常期は、業務担当者1名及び補助者2名が対応。 ・ 調査票提出期限前の数日は補助者を2名追加。

(3) 督促業務

ア 平成26年度

受託者は、調査票未提出客体に対し、葉書及び電話による督促を行った。

なお、統計局は、9月1日に、資本金10億円以上で、過去3年間未回答の企業に対し、公文書による督促を行った。

葉書による督促は、以下のとおり2回に分けて行った。

表10 葉書による督促の件数

督促方法	対象	実施時期	件数	合計
葉書	①以下のいずれかの条件に属するものを除いた企業 ・ 過去2年（平成25年、24年）期限内提出 ・ 6/10までに調査票を再送付 ②未提出の非営利団体・公的機関	6月13日	8,632	11,083
	以下のいずれかの条件に属するものを除いた企業 ・ 統計局が督促状を発出 ・ 過去2年、未提出 ・ 8/26までに調査票を再送付	8月29日	2,451	

電話督促については、調査票提出期限前後の7月から9月を中心に件数を増やし、集中的に督促を行う集中督促期間を以下のとおり設けて行った。

表 11 月別電話督促件数

合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月
6,767	11	870	2,472	1,209	1,660	545

表 12 集中督促期間

督促方法	対象	実施時期	件数	合計
電話	前回(平成25年)調査において、回答期限後に提出した企業	6月23日～7月16日	2,858	5,893
	前回調査において、回答期限後に提出した企業	8月4日～8月8日	837	
	以下のいずれかの条件に属する企業 (統計局督促状発出企業含む) ①資本金10億円以上(標本設計で悉皆層) ②資本金1億円～10億円未満で前回調査で研究有りとは回答(標本設計で悉皆層) ③標本抽出で用いた産業分類(40区分)、資本金階級(4区分)別にみて回収率が81%未満の層に属する	9月1日～10月7日	2,198	

イ 平成27年度

26年度と同様、受託者は葉書及び電話による督促、統計局は8月20日に、公文書による督促を行った。

葉書による督促は、以下のとおり2回に分けて行った。

表 13 葉書による督促の件数

督促方法	対象	実施時期	件数	合計
葉書	①以下のいずれかの条件に属するものを除いた企業 ・過去2年(平成26年、25年)期限内提出 ・6/19までに調査票を再送付 ②未提出の非営利団体・公的機関	6月19日	9,149	10,779

	以下のいずれかの条件に属するものを除いた企業 ・統計局が督促状を发出 ・過去2年、未提出 ・8/21までに調査票を再送付	8月29日	1,630	
--	---	-------	-------	--

電話督促については、26年度に比べ業務担当者を増やし対応の強化を図った。
また、集中的に督促を行う集中督促期間を以下のとおり設けて行った。26年度は、お盆の前にも集中督促期間を設けていたが、不在とする調査客体がみられたため、27年度は当該期間を外した。

その結果、電話督促の件数は、26年度に比べ、約2,700件増えた。

表14 月別電話督促件数

合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月
9,423	2	2,447	2,428	1,657	2,766	123

表15 集中督促期間

督促方法	対象	実施時期	件数	合計
電話	前回（平成26年）調査において、回答期限後に提出した企業	6月22日～ 7月10日	3,018	5,938
	以下のいずれかの条件に属する企業（統計局督促状发出企業含む） ①資本金10億円以上（標本設計で悉皆層） ②資本金1億円～10億円未満で前回調査で研究有りとは回答（標本設計で悉皆層） ③標本抽出で用いた産業分類（40区分）、資本金階級（4区分）別にみて回収率が81%未満の層に属する	8月26日～ 9月30日	2,920	

(別紙)

照会対応アンケート結果

問1 照会等されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？

	計		すぐつながった		どちらかといえばすぐつながった		どちらかといえば待たされた		待たされた	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
26年度	200	100.0	108	54.0	80	40.0	9	4.5	3	1.5
27年度	209	100.0	131	62.7	69	33.0	8	3.8	1	0.5

問2 実施事務局の対応態度はいかがでしたか？

	計		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
26年度	200	100.0	111	55.5	85	42.5	3	1.5	1	0.5
27年度	209	100.0	140	67.0	60	28.7	8	3.8	1	0.5

問3 照会等に対する説明内容はいかがでしたか？

	計		わかりやすい		どちらかといえばわかりやすい		どちらかといえばわかりづらい		わかりづらい	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
26年度	200	100.0	96	48.0	87	43.5	15	7.5	2	1.0
27年度	209	100.0	113	54.1	74	35.4	14	6.7	8	3.8

問4 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？

	計		短かった		どちらかといえば短かった		どちらかといえば長かった		長かった		その場での回答がなかった	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
26年度	200	100.0	78	39.0	93	46.5	21	10.5	1	0.5	7	3.5
27年度	209	100.0	92	44.0	92	44.0	16	7.7	4	1.9	5	2.4

問5 利用できる時間帯(平日 午前9時～午後6時)はいかがでしたか？

	計		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば短い		短い	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
26年度	200	100.0	127	63.5	65	32.5	6	3.0	2	1.0
27年度	209	100.0	148	70.8	57	27.3	2	1.0	2	1.0

問6 実施事務局の全体的な感想はいかがでしたか？

	計		満足であった		どちらかといえば満足であった		どちらかといえば不満足であった		不満足であった	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
26年度	200	100.0	93	46.5	94	47.0	11	5.5	2	1.0
27年度	209	100.0	106	50.7	86	41.1	15	7.2	2	1.0

※ 7月15日(提出期限)までに「総務省科学技術研究調査実施事務局」へ電話照会を行い、かつ7月下旬までに調査票の提出があった調査客体を対象とし、抽出した調査客体にアンケートを送付、回答のあったものを集計した。アンケート回答数等は次のとおり。

平成26年度 照会対応アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	458	400	231
企業等	283	225	95
非営利団体・公的機関	48	48	38
大学等	127	127	98

平成27年度 照会対応アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	513	400	209
企業	317	205	103
非営利団体・公的機関	50	49	36
大学等	146	146	118

督促状況アンケート結果

問1 調査票提出依頼は、いづれありましたか？

	計		就業時間内		就業時間外		分からない	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
26年度	261	100.0	206	78.9	4	1.5	51	19.5
27年度	224	100.0	194	86.6	1	0.4	31	13.8

問2-1 実施事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	計		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
26年度	234	100.0	106	45.3	117	50.0	10	4.3	2	0.9
27年度	224	100.0	95	42.4	122	54.5	4	1.8	3	1.3

問2-2 (問2-1で「どちらかといえば悪い」又は「悪い」を選択した場合) 該当する番号を全て囲んでください

	計		言葉遣いが悪い		早口で聞き取りにくい		声が小さくて聞き取りにくい		その他	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
26年度	11	100.0	1	9.1	0	0.0	4	36.4	6	54.5
27年度	8	100.0	2	25.0	1	12.5	1	12.5	4	50.0

問3 実施事務局の調査票提出依頼についての説明内容は、いかがでしたか？

	計		分かりやすい		どちらかといえば分かりやすい		どちらかといえば分かりづらい		分かりづらい	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
26年度	239	100.0	83	34.7	117	49.0	29	12.1	10	4.2
27年度	224	100.0	73	32.6	121	54.0	25	11.2	6	2.7

問4 実施事務局の調査票提出依頼についての説明時間は、いかがでしたか？

	計		適当だった		説明が短すぎた(説明が不十分だった)		説明が長すぎた(依頼がくどかった)		その他	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
26年度	243	100.0	187	77.0	12	4.9	19	7.8	25	10.3
27年度	224	100.0	182	81.3	12	5.4	12	5.4	18	8.0

※ 電話督促を行った調査客体のうち、調査票の提出があった調査客体(26年は9月22日、27年は9月28日まで。)を対象とし、抽出した調査客体にアンケートを送付、回答のあったものを集計した。アンケート回答数等は次のとおり。

平成26年度 督促状況アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	777	580	272
企業等	680	483	208
非営利団体・公的機関	36	36	21
大学等	61	61	43

平成27年度 督促状況アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	923	580	286
企業	824	481	218
非営利団体・公的機関	83	84	58
大学等	16	15	10