

平成 28 年 3 月 9 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業 サービス産業動向調査の評価について

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

総務省の所管するサービス産業動向調査については、公共サービス改革基本方針（平成 26 年 7 月 11 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。

これを受けて総務省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「サービス産業動向調査民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
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。
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 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
受託事業者	株式会社インテージリサーチ及び株式会社サーベイリサーチセンターの共同企業体
契約金額	9 2 9, 0 0 0, 0 0 0 円（税抜）
業務に当たり確保されるべき質	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3 目標回収率（廃業などで調査が不可能な客体は除く。） 月次調査：速報 平均 50%以上（調査月の 2 か月後の納品まで） 確報 企業等 平均 55%以上、事業所 平均 60%以上（調査月の 5 か月後の納品まで） 拡大調査：企業等 55%以上、事業所 60%以上 なお、平均で目標回収率を達成できない又は達成できない可能性が高い場合には、その理由を総務省に報告するとともに、目標回収率の達成を確保する上で必要な改善策を講ずる。

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は2者（入札説明会参加者は4者）であり、提出された企画書について、外部有機者を含む評価者により審査した結果、2者とも評価基準を満たしていた。平成26年8月1日に開札したところ、入札参加者の入札金額は予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行い、上記事業者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

総務省から提出された平成27年調査分の実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

（1）対象公共サービスの質

ア スケジュールに沿った確実な業務の実施

民間事業者は、業務の詳細な工程や進捗状況等について毎月総務省に報告するとともに、新たな改善提案（調査員の督促対象調査客体の拡大、調査用品の工夫等）がある場合は必要に応じ総務省と意見交換を行い、協議の上、業務を実施した。

また、調査票の到着状況は毎日、照会、疑義対応状況等を週1回総務省へ報告する等、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。

イ 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

民間事業者は、照会専用のフリーダイヤル（平日9時から18時、夜間・休日自動音声案内）を設置し、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。

なお、総務省は総務省であることを伏せた上でコールセンターへの架電を行い、調査の説明が適切に行われているか、回答の強制や誘導はないか等、照会対応が適切になされているか確認した結果、問題のある対応がなかったことを確認した。

ウ 目標回収率

（ア）月次調査の回収率

速報については、企業等調査及び事業所調査とも平均で目標回収率は達成できなかった。

確報については、企業等調査及び事業所調査とも平均で目標回収率は達成した。

目標回収率が達成できなかった要因としては、特に回収率の低かった1月及び3月は一般的に業務の繁忙期であり、繁忙期と調査票の取りまとめ時期が重なったことが影響したものと考えられる。

（イ）拡大調査の回収率

企業等調査は目標回収率を達成できなかったものの、事業所調査は達成した。

目標回収率が達成できなかった要因としては、企業等調査の調査票は事業活動別、都道

府県別に売上高を記入することになっており、調査客体への負担感が影響したものと考えられる。

表 1 月次調査の目標回収率と実績（平成 27 年）

		目標	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	平均
速報 (%)	合計	-	46.0	50.0	46.1	50.3	49.4	48.3	51.3	49.2	49.9	51.6	49.0	49.3	49.2
	企業等	50.0	48.4	48.0	46.3	47.5	48.8	48.9	49.2	48.5	49.1	49.2	48.1	49.3	48.4
	事業所	50.0	44.9	50.9	46.0	51.6	49.7	48.0	52.3	49.5	50.3	52.8	49.5	50.2	49.6
確報 (%)	合計	-	58.2	59.6	58.3	58.7	58.9	58.5	59.3	58.4	58.5				58.7
	企業等	55.0	55.1	55.0	54.4	55.2	56.0	55.8	55.5	55.2	55.7				55.3
	事業所	60.0	59.7	61.8	60.2	60.4	60.2	59.8	61.1	60.0	59.9				60.3

※ 1：色付きの欄は目標回収率を上回った月を示す。

2：速報は調査対象とする月の翌々月の下旬までに総務省に納品された調査票を対象とし、確報は調査対象とする月の5か月後の下旬までに総務省に納品された調査票を対象としている。

表 2 拡大調査の目標回収率と実績（平成 27 年）

	目標	実績
合計	-	59.8
企業等	55.0	54.0
事業所	60.0	60.7

※色付きの欄は目標回収率を上回った月を示す。

エ 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。

オ 評価

民間事業者はスケジュールに沿った確実な業務の実施やマニュアルに沿った照会対応業務の実施により業務を適正に実施したことは評価できる。

回収率については、民間事業者からの改善提案により一定の効果をあげているものの、一部の達成であったため、次期事業に向けて目標回収率を達成するための方策を検討する必要があるものと考えられる。

（2）実施経費（税抜）

月次調査（精算払いを除く）の実施経費（単年換算）は市場化テスト実施前経費（平成 23 年）と比較すると、28,942 千円（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 期目の経費と比較して今期は単年当たり 11,634 千円削減しており、経費の削減に寄与している。

表 3 月次調査及び拡大調査の実施経費比較（単年換算）

単位：千円

	月次調査	拡大調査
市場化テスト前（平成23年）(a)	347,976	-
市場化テスト1期目（平成24年開始業務）(b)	334,315	45,448
市場化テスト2期目（平成26年開始業務）(c)	319,034	33,814
市場化テスト前と比較した削減額(d=a-c)	28,942	-
市場化テスト前と比較した削減率(%) (e)	8.3	-
1期目と2期目を比較した削減額(f=b-c)	15,281	11,634
1期目と2期目を比較した削減率(%) (g)	4.6	25.6

3 評価のまとめ

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する必要がある。

- (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。

4 今後の方針

本事業については、業務の適正かつ確実な実施に向けて、上記3で指摘した内容について検討を加えた上で、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。

以上