

## 民間競争入札実施事業

### サービス産業動向調査の実施状況について（案）

（月次調査：平成27年1月～12月（10月以降は速報値）、拡大調査（年次）：平成27年）

## 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27年調査及び28年調査の事業を実施している。

### 1 事業の内容

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

### 2 契約期間

平成26年8月19日から平成29年3月31日まで2年8か月間

### 3 調査期間

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（速報値及び確報値）

拡大調査：平成27年及び28年の2か年の調査

### 4 受託者

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

（株）インテージリサーチ：総務省との折衝、郵送調査の実施、オンライン調査の実施、データ管理業務等

（株）サーベイリサーチセンター：調査員督促業務等

### 5 事業者決定の経緯

「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、入札参加者（2者）から提出された企画書について、外部有識者を含む評価者により審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。入札価格については、平成26年8月1日に開札した結果、入札参加者の入札額はいずれも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4の者が落札者となった。

## II 確保されるべき質の達成状況

平成27年1月調査から12月調査（10月以降は速報値）及び平成27年拡大調査（年次調査）における確保されるべき質の達成状況は次のとおりである。

### 1 回収率

#### (1) 目標回収率の達成状況

##### ① 月次調査（速報値、確報値※）

月次調査の速報値の回収率は、企業等調査についてはいずれの月も実施要項に定めた目標回収率を下回った。事業所調査については目標回収率を上回る月もあったが、平均値としては目標回収率に満たなかった。

一方、確報値の回収率については、企業等調査、事業所調査いずれも、目標回収率を下回る月があったものの、平均値としては目標回収率を上回った。

※速報値：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する。  
 確報値：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する。

月次調査の回収率（平成27年）

		目標値	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	
月次調査	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	49.9	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

※色付きの欄は目標回収率の達成を示す。

## ② 年次調査

平成27年拡大調査（年次調査）の回収率は、企業等調査については実施要項に定めた目標回収率を下回ったものの、事業所調査については目標回収率を達成した。

拡大調査の回収率（平成27年）

		目標値	平成27年
拡大調査	合計	-	59.8
	企業等	55.0	54.0
	事業所	60.0	60.7

## (2) 目標回収率を達成するために講じた策

### ① 架電及びはがきによる督促

総務省及び民間事業者は、日々の調査票の回収状況を共有し、回収率向上策について密に議論を重ねながら、目標回収率達成のための督促を実施している。具体的には、督促による効果を上げるため、督促実施月と客体の反応、回収状況の関係を分析し、その結果に基づき、架電による督促では、以下の対応策を実施するよう指示した。

- ・客体の特性に合わせた督促時間帯の設定
  - ・督促における最適な日時の設定
  - ・提出状況や調査時期に応じた電話督促時の会話内容（トークスクリプト）の工夫
- また、民間事業者からの提案により、以下の対応策も実施した。
- ・企業の督促対象を拡大
  - ・返送率のモニタリングによる督促オペレータのスキルアップ教育

拡大調査については、月次調査も対象となっている客体には月次調査（5～7月調査）と併せて督促を実施し、拡大調査のみの対象客体には個別に督促することで、その効率性を高めている。また、一部客体に対しては拡大調査票の督促発送を行い、その後電話督促を行う等の回収方策を実施した。

これらの督促は、回収率向上に一定の効果をあげている。なお、督促を実施した調査客体に対して、総務省から聞き取りを行った結果、調査票の提出を促すことを優先し、調査票の記入を軽視するような発言等の問題のある対応は認められなかった。

架電及びはがきによる督促活動（月次調査）（平成27年）

		平均	1月票	2月票	3月票	4月票	5月票	6月票	7月票	8月票	9月票	10月票	11月票
企業等 [13,000]	督促数	5,160	10,067	4,967	6,246	5,017	4,998	4,365	3,511	4,617	3,323	4,488	5,333
	回収数	1,995	6,800	1,528	2,791	1,636	1,543	1,234	1,157	1,159	1,009	1,097	900
	回収寄与率(%)	(15.3%)	(52.3%)	(11.8%)	(21.5%)	(12.6%)	(11.9%)	(9.5%)	(8.9%)	(8.9%)	(7.8%)	(8.4%)	(6.9%)
事業所 [26,000]	督促数	8,600	10,720	5,619	11,225	9,459	10,481	8,067	6,076	8,989	7,378	7,989	10,104
	回収数	6,237	5,753	3,422	8,926	7,654	8,258	5,972	4,192	6,706	5,549	5,941	7,095
	回収寄与率(%)	(24.%)	(22.1%)	(13.2%)	(34.3%)	(29.4%)	(31.8%)	(23.%)	(16.1%)	(25.8%)	(21.3%)	(22.9%)	(27.3%)
合計	督促数	13,760	20,787	10,586	17,471	14,476	15,479	12,432	9,587	13,606	10,701	12,477	15,437
	回収数	8,233	12,553	4,950	11,717	9,290	9,801	7,206	5,349	7,865	6,558	7,038	7,995
	回収寄与率(%)	(21.1%)	(32.2%)	(12.7%)	(30.0%)	(23.8%)	(25.1%)	(18.5%)	(13.7%)	(20.2%)	(16.8%)	(18.0%)	(20.5%)

※回収寄与率は督促によって回収率が上昇したポイントを表している（各月の回収数/各月の客体数）。  
 ※※上表の9月票から11月票までの回収数は回収途中のもの。

架電及びはがきによる督促活動（拡大調査のみ対象の事業所）（平成27年）

		合計
事業所 [43,000]	督促数	13,562
	回収数	2,727
	回収率寄与(%)	(6.3%)

② 調査員による督促

実施要項上、事業従事者10人未満の事業所については、5月、8月、11月及び2月の計4回、調査員による調査票回収を実施する予定であったが、民間事業者により実施要項に定められた調査員督促活動の範囲を超えた、以下の改善提案がなされ、督促活動における創意工夫により一定の効果をあげている。

- ・督促活動対象である事業所の事業従事者規模の拡大
- ・督促活動実施月を3月、5月、7月～11月の計7回に設定
- ・客体数の多い一部地域の企業等に対しても督促活動を実施
- ・平成27年3月には1月分の調査票が未提出である一部の事業所に対し、調査員による初期客体サポート活動を実施

調査員による督促活動（平成27年）

			督促実施月							
			3月	5月	7月	8月	9月	10月	11月	
			事業所	事業所	企業等	事業所	事業所	事業所	事業所	企業等
月次調査	1月票	回収数	1,767							
		回収率寄与率	7.0%							
	2月票	回収数	1,577	622						
		回収率寄与率	6.3%	2.5%						
	3月票	回収数		1,345						
		回収率寄与率		5.4%						
	4月票	回収数		1,289						
		回収率寄与率		5.2%						
	5月票	回収数			77	754				
		回収率寄与率			0.6%	3.1%				
	6月票	回収数			75	915				
		回収率寄与率			0.6%	3.7%				
7月票	回収数				904			303		
	回収率寄与率				3.7%			1.2%		
8月票	回収数							635		
	回収率寄与率							2.6%		
9月票	回収数							741	61	
	回収率寄与率							3.0%	0.5%	
10月票	回収数							711	59	
	回収率寄与率							2.9%	0.5%	
11月票	回収数							303		
	回収率寄与率							1.2%		
12月票	回収数									
	回収率寄与率									
企業等 [13,000] 事業所 [26,000]	合計	督促客体数	4,766	3,308	303	2,788	-	-	1,998	209
		回収調査票数	3,344	3,256	152	2,573	-	-	2,693	120
		平均回収率寄与率	6.7%	4.4%	0.6%	3.5%	-	-	2.4%	0.5%
拡大調査	事業所 [43,000]	督促客体数	-	-	-	6,534	2,272	1,284	-	-
		回収調査票数	-	-	-	2,515	893	524	-	-
		回収率寄与率	-	-	-	4.0%	1.4%	0.8%	-	-

※回収率寄与率は督促によって回収率が上昇したポイントを表している（各月の回収数/各月の客体数）。

③ その他の活動

オンライン調査について、平成27年1月から事業所調査を含むすべての客体を対象としてオンライン回答への移行を促進した。その際、民間事業者の改善提案により、記入のしかたとオンライン使用ガイドを統合して客体へ配布する等、調査用品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を図り、一定

の効果あげている。

## 2 照会対応

民間事業者は、照会専用のフリーダイヤルによるコールセンター（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、総務省が貸与する受託者マニュアルや応答事例集に沿って対応を行っている。オペレータに対しては事前に研修を実施し、また、照会の内容は常時総務省と情報共有する等、業務の質の維持に努めた。民間事業者に寄せられた主な照会の内容は、調査票の記入の仕方、オンライン調査関係、総務省の調査であることの確認等であった。

総務省から、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。その結果、問題のある対応は認められなかった。

月別照会対応件数(平成27年)

	合計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
照会件数	14,968	1,033	1,864	1,272	1,427	1,171	1,663	3,100	1,269	859	608	400	302

※ 上表で表示している月は、暦上の月であり、調査月ではない。

## 3 確実な業務の実施

本業務の実施に当たり、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（例：調査員の督促対象の拡大、調査員の初期客体サポート活動、調査用品の工夫等）がある場合は必要に応じて意見交換を行い、総務省と協議の上業務を進めている。また、調査票の到着状況は毎日、照会や疑義対応状況等は週1回総務省に報告する等、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、総務省は、民間事業者が予め定めたスケジュールに沿って確実に業務を実施していることを確認している。

## III 実施経費の状況

サービス産業動向調査は、平成20年7月の調査開始当初から、会計法（昭和22年法律第35号）第29条の3第1項に基づく一般競争入札（総合評価落札方式）により民間委託を行い、契約形態は請負契約、調査票等一式の送付に係る送料については精算払い（単価契約）としている。

### 1 月次調査経費の比較

今期事業の契約金額（精算払いを除く）は762,153千円（2調査年分）であり、そのうち市場化テスト開始前から実施している月次調査について税抜き額を比較すると、市場化テスト開始前が347,976千円（郵送調査に換算した1調査年分）、今期事業が319,034千円（1調査年分）となっており、28,942千円（8.3%）の経費が削減されている。

また、前期事業（H24.8-H27.3）の経費が334,315千円（1調査年分）であったため、今期事業の経費と比較すると、15,281千円（4.6%）の経費が削減されている。

市場化テスト開始前経費： 347,976千円  
今期事業の経費： 319,034千円  
削減額： 28,942千円（8.3%）

(参考)  
前期事業（H24.8-H27.3）の経費： 334,315千円（税抜）  
今期事業（H26.8-H29.3）の経費： 319,034千円（税抜）  
削減額： 15,281千円（4.6%）

### 2 年次調査経費の比較

平成 25 年から実施している拡大調査（年次調査）の今期実施経費は税抜き額で 33,814 千円（1 調査年分）となっており、これを前期事業における拡大調査実施経費と比較すると、11,634 千円（25.6%）の経費が削減されている。

拡大調査の前期事業の経費：	45,448 千円
拡大調査の今期事業の経費：	33,814 千円
削減額：	11,634 千円（25.6%）

## IV 評価

### 1 事業の実施状況の評価

平成 27 年の月次調査の確保されるべき質として設定した目標回収率は、速報値では達成には至らなかった。この要因としては、平成 27 年 1 月より事業所調査の標本層の切替え（約 2.2 万事業所）を行ったことにより、客体に調査に回答する習慣が定着していないことが考えられる。また、一般的に客体の業務繁忙期とされる 1 月及び 3 月の速報回収率が低い傾向にあり、これは繁忙期の客体が月々の売上高を速報集計〆切日までに算出出来ないことが要因として考えられる。これら、調査開始当初の回収率の低さが平均値にも影響している状況である。しかしながら、実施年の半ばから後半にかけ、企業等調査及び事業所調査ともに速報回収率は上昇傾向となっており、目標の水準に近づいている状況である。また、速報値では目標回収率を上回る結果となった。これは、民間事業者による調査票の提出状況に応じた督促活動の工夫や、調査員の活動範囲の拡大等が要因として考えられ、目標回収率の達成に向けた民間事業者の活動は一定の効果があつた。

平成 27 年の拡大調査（年次調査）の確保されるべき質として設定した目標回収率は、企業等調査では達成には至らなかった。この要因としては、企業等用の調査票は事業活動別、都道府県別に売上高を記入いただく設計となっており、記入者への負担感が影響したものと考えられる。一方、事業所調査については目標回収率を達成している。

照会対応業務については、オペレータに対して研修を実施し、照会内容は総務省と常時共有する等適正に実施されていることは評価できる。

また、返送率のモニタリングによる督促オペレータのスキルアップ教育、調査員の督促対象の拡大、調査員による初期客体サポート活動の実施、電話督促時のトークスクリプトの見直し等、民間事業者から積極的に改善提案が出されていることも評価できる。

今期の実施経費については、市場化テスト開始前と比較可能な月次調査と比較すると、28,942 千円削減されている。

### 2 目標回収率の検討

今期事業の目標回収率は、前期事業の回収状況から目標水準を適正な水準に見直したものの、速報回収率は目標に達しなかった。しかし、その後の督促活動等により速報回収率は目標を達成している状況にある。今後は、調査開始当初（1 月調査）の速報回収率が低いこと、事業所に比べ企業等調査の回収率が低い傾向にあること等を勘案し、民間事業者とともに速報回収率の向上策、企業等調査票の回収方策、産業ごとの督促方策を検討することで、現行の水準の目標回収率を達成するよう努めることとしたい。

### 3 次期事業の方針

以上のとおり、目標回収率は速報値では達成できていないものの速報値では目標を達成している。民間事業者による督促活動や照会対応は適切に実施されており、改善提案も積極的に行われていることから、業務は確実に

実施されていると評価できる。次期事業については、前期及び今期事業の回収率の実績を勘案して、統計精度も踏まえつつ目標回収率は現状の水準を維持することとし、引き続き市場化テストに基づく民間競争入札による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

平成 27 年 1 月から平成 27 年 12 月の配置人員の実績は、以下のとおりである。

業務内訳	平成27年1月～12月
名簿等の整備等業務	1,416
調査関係書類・用品の作成等業務	2,566
調査依頼・督促(電話・はがき)、調査票の検査、疑義照会等業務	7,130
調査員による督促業務	3,682
その他(管理等)	409
合計	15,203

2. 実査準備・実査・審査

(1) 名簿の整備等業務

総務省が貸与した名簿情報をもとに、民間事業者は調査客体に関する情報の整備を実施し、廃業(倒産、事業所廃止、サービス業撤退等)と判明した企業等又は事業所については、廃業企業等報告書又は廃業事業所報告書を起票し、事業所標本の代替事業所選定(月次：5,000程度、拡大：7,300程度)及び調査依頼を適切に実施した。

(2) 調査関係書類・用品の作成等業務

総務省の提示した調査関係書類・用品のレイアウト等をもとに印刷用校正を作成するとともに、印刷、封入・封緘・送付作業等を適切に実施した。

		企業等	事業所
準備調査	事業活動確認票	7,820	-
	事業活動確認票依頼状	8,660	-
	事業活動確認票提出用封筒	1,770	-
月次調査	調査票記入依頼状	173,655	335,160
	調査票	180,210	398,510
	調査票の記入のしかた	14,605	24,605
	調査票提出用封筒	172,725	348,725
	オンライン使用ガイド	13,605	5,405
	事業活動一覧	11,000	25,500
拡大調査	調査票記入依頼状	11,000	70,010
	調査票	8,735	106,700
	調査票の記入のしかた	12,150	73,650
	調査票提出用封筒	12,500	87,000
	オンライン使用ガイド	-	-
	事業活動一覧	10,000	66,500

(3) 調査依頼・督促及び調査票の検査、疑義照会等業務

全ての客体に対し調査依頼を実施し、督促及び照会対応を「II 1 (2) 目標回収率を達成するために講じた策」及び「II 2 照会対応」のとおり実施している。

また、月次調査及び拡大調査において、返送されてきた調査票内容の打鍵・電子データ作成し、調査票

審査システムによる自動審査により記入内容の検査を実施するとともに、未記入や記入内容の不明があった場合、調査客体に内容確認のための疑義照会を適切に実施している。なお、疑義照会の主な内容は、企業等調査の事業活動別売上高等の一部未記入や誤記であった。

疑義照会件数（平成26年10月～平成27年12月）

	合計	平成26年			平成27年											
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
月次調査	50,666	291	234	26	150	5,005	6,903	5,570	5,303	4,542	4,431	3,938	3,921	3,814	3,359	3,179
拡大調査	24,572	-	-	-	-	-	-	-	-	459	9,793	8,608	4,042	1,301	322	47
合計	75,238	291	234	26	150	5,005	6,903	5,570	5,303	5,001	14,224	12,546	7,963	5,115	3,681	3,226

※ 上表で表示している月は、暦上の月であり、調査月ではない。また、平成26年10月～12月は事業活動確認票に係る照会を行っている。

(4) 調査員による督促等業務

調査員による督促状況は「Ⅱ1(2)②調査員による督促」のとおりである。また、都道府県別の調査員の配置状況は下表のとおりであった。

調査員の配置実績（平成27年）

都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数
01北海道	17	11埼玉県	9	21岐阜県	5	31鳥取県	2	41佐賀県	2
02青森県	2	12千葉県	7	22静岡県	9	32島根県	1	42長崎県	3
03岩手県	2	13東京都	23	23愛知県	18	33岡山県	4	43熊本県	3
04宮城県	4	14神奈川県	10	24三重県	5	34広島県	7	44大分県	2
05秋田県	2	15新潟県	5	25滋賀県	2	35山口県	3	45宮崎県	4
06山形県	2	16富山県	3	26京都府	5	36徳島県	1	46鹿児島県	6
07福島県	3	17石川県	2	27大阪府	13	37香川県	1	47沖縄県	2
08茨城県	5	18福井県	1	28兵庫県	5	38愛媛県	1	合計	225
09栃木県	4	19山梨県	1	29奈良県	1	39高知県	1		
10群馬県	2	20長野県	4	30和歌山県	1	40福岡県	10		

※ 配置人数は、督促実施月の平均値

(5) オンライン調査実施状況

オンライン調査による回答状況は下表のとおりである。オンライン調査について、従来、調査事項の多い企業等調査の客体を対象としていたが、平成27年1月から事業所調査を含むすべての客体を対象としてオンライン回答への移行を促進したことにより、昨年と比較して、平成27年1～12月までの平均で15.1%と、平成26年調査の同時期（7.8%）に比べ増加している。

オンライン回答状況（平成27年）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年平均
全体	10.4	14.3	14.9	15.1	15.1	15.2	15.2	15.5	15.8	15.8	16.6	16.7	15.1
企業等	19.8	19.6	20.2	20.1	19.8	20.1	20.7	20.9	20.7	21.0	21.5	21.5	20.5
事業所	6.2	12.1	12.6	12.9	13.0	13.0	12.8	13.1	13.2	13.4	14.3	14.4	12.6

※ 上表10月～12月は速報における状況  
 ※ 計算方法は、オンライン回答数/回答客体数