

平成 19 年 12 月 7 日  
総務省統計局

## 科学技術研究調査 民間開放の実施状況について（案）

### 平成 19 年度事業の概要

平成 19 年度事業については、「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 13 年法律第 51 号）に基づく民間競争入札を行い、以下のとおり事業を実施した。

#### 1 委託業務内容

科学技術研究調査における調査票の送付・回収（督促）照会対応（記入指導）等に係る業務

#### 2 委託業務期間

平成 19 年 5 月 14 日～平成 19 年 10 月 12 日

なお、契約期間は平成 19 年 4 月 6 日から平成 19 年 12 月 10 日まで

#### 3 受託事業者

株式会社サーベイリサーチセンター

### 事業の実施状況

#### 1 調査客体数及び回収数

委託業務期間終了後の平成 19 年 10 月 15 日までの調査客体数及び回収数は以下のとおり。

区 分	調査客体数	回収数
企業等	13,568	10,617
非営利団体・公的機関	1,154	1,144
大学等	3,456	3,453

## 2 回収率

本事業において回収率として設定した基準日（6月末日）時点の回収率、督促回収率、全体の回収率の結果は以下のとおり。

### （1）基準日（6月末日）時点の回収率

区 分	目標とする水準値	19年実績値
企業等	30%	34%
非営利団体・公的機関	33%	35%
大学等	13%	11%

### （2）督促回収率

区 分	目標とする水準値 (業務期間終了時)	19年実績値
企業等	70%	67%
非営利団体・公的機関	99%	99%
大学等	100%	100%

督促回収率

(督促回収率の算出方法)

6月末日現在を基準日とし、同日から業務期間終了後の10月15日までの回収数を基準日時点の調査票未提出者数で除す。

### （3）全体の回収率

区 分	17年実績値	19年実績値
企業等	79%	78%
非営利団体・公的機関	99%	99%
大学等	100%	100%

### 3 委託業務の主な実施状況

委託業務のうち調査客体からの照会対応業務及び調査客体への督促業務の実施状況は以下のとおり。

#### (1) 実績人員

平成 19 年 5 月 16 日から平成 19 年 10 月 12 日までに照会対応及び督促業務に要した人員（フルタイム換算による）は以下のとおり。

合 計	延べ	581名
うち社員		100名
うち内勤スタッフ（非常勤）		481名

#### (2) 照会対応業務

##### ア 業務実施状況

###### (ア) 調査客体からの照会対応業務の業務期間

平成 19 年 5 月 16 日から平成 19 年 10 月 12 日まで(104日間)

###### (イ) 受付時間

土日・祝日を除く午前 9 時から午後 6 時  
(受付時間外は録音ガイダンスにて案内。)

##### イ 照会対応状況

受託事業者及び総務省が実施した照会対応状況は、別紙 1 - 1 のとおり。

照会対応件数は 2,613 件であり、平成 18 年実績（国が実施）1,520 件と比較すると 1.7 倍の増加となった。

また、国が対応した件数は 412 件（受託事業者からの照会 233 件 + 調査客体からの照会 179 件）であり、平成 18 年実績と比較すると 1 / 4 に減少した。

#### (3) 督促業務

##### ア 業務実施状況

###### (ア) はがきによる督促

受託事業者が行ったはがきによる督促状況は以下のとおり。

第 1 回 6 月 1 日、第 2 回 7 月 2 日、第 3 回 8 月 2 日、  
第 4 回 9 月 26 日、第 5 回 9 月 30 日

###### (イ) 受託事業者による調査客体への電話による督促業務の業務期間

平成 19 年 7 月 18 日から平成 19 年 10 月 12 日まで ( 6 0 日間 )

(ウ) 対応時間

土日・祝日を除く午前 9 時から午後 6 時

イ 督促対応状況

(ア) はがきによる督促対応状況

第 1 回 6 月 1 日 約 1 5 , 0 0 0 客体

第 2 回 7 月 2 日 約 1 2 , 0 0 0 客体

第 3 回 8 月 2 日 約 6 , 0 0 0 客体

第 4 回 9 月 26 日 約 3 0 0 客体

第 5 回 9 月 30 日 約 2 0 0 客体

なお、平成 18 年において、国が実施したはがきによる督促件数は以下のとおり。

第 1 回 7 月 3 日 約 1 4 , 0 0 0 客体

第 2 回 7 月 25 日 約 6 , 0 0 0 客体

(イ) 電話による督促対応状況

電話による督促件数 ( 客体不在の場合を含む ) は、延べ 12,057 件であった。

月 ( 日数 )	督促件数
7 月 ( 9 日間 )	2 7 6
8 月 ( 18 日間 )	8 3 5
9 月 ( 18 日間 )	6 , 3 6 9
10 月 ( 10 日間 )	4 , 5 7 7

注) 8 月 6 ~ 10 日 ( 5 日間 ) は督促なし。

調査客体不在の場合を除く、電話による督促対応状況は、別紙 1 - 2 のとおり。

督促対応件数は 7,602 件であり、平成 18 年実績 ( 国が実施 ) 1,810 件と比較すると約 4 倍の増加となった。

(ウ) 調査票一式の再送付

国が実施していた平成 18 年までは、8 月下旬に調査票未提出の調査客体のうち企業に対して調査票等一式を一括して再送付していたが、平成 19 年においては行っていない。

ちなみに、平成 19 年において調査票の再送付数 ( 電話督促の過程で客体が調査票等を紛失していた場合に業者からの連絡を受けて国が再送付した数 ) は 3,235 件であり、平成 18 年の調査票等一式の一括再送付数 4,949 件と比較すると約 4 割減少した。

#### 4 調査客体への対応状況

受託事業者に照会を行った調査客体及び受託事業者が電話督促を行った調査客体に対して、国からアンケート用紙を郵送し、受託事業者における対応状況の把握を行った。

##### (1) 照会対応状況

###### ア 調査対象数及びアンケート対象数

提出期限(7月15日)までの間に受託事業者へ電話照会を行った調査客体のうち、7月末までに調査票の提出があった調査客体を対象とした。アンケート対象数は以下のとおり。

調査客体	調査対象数	アンケート対象数
計	996	400
企業等	580	233
非営利団体・公的機関	128	51
大学等	288	116

回収率70%を想定。

###### イ 実施時期

アンケート用紙は9月18日に郵送し、提出期限を10月5日までの消印有効と設定。

アンケートの様式は、参考1参照。

##### (2) 督促対応状況

###### ア 調査対象数及びアンケート対象数

電話督促を受けた調査客体のうち、10月4日までに調査票の提出があった調査客体を対象とした。アンケート対象数は以下のとおり。

調査客体	調査対象数	アンケート対象数
計	1,420	500
企業等	1,046	359
非営利団体・公的機関	270	100
大学等	104	41

回収率70%を想定。

イ 実施時期

アンケート用紙は、9月23日及び10月9日に郵送し、提出期限はそれぞれ10月5日及び10月19日までの消印有効と設定。

アンケートの様式は、参考2参照。

各アンケートの調査項目における着眼点は、参考3を参照。

(3) アンケート集計結果(概要)(平成19年10月30日現在)

照会対応状況及び督促対応状況のそれぞれの集計結果の主な内容は以下のとおり。

ア 照会対応状況

【接続度】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？ ・「すぐつながった」・・・・・・・・・・51.4% ・「どちらかといえばすぐつながった」・・42.5%
【応対度】オペレータの対応態度はいかがでしたか？ ・「良い」・・・・・・・・・・47.8% ・「どちらかといえば良い」・・・・・・・・48.8%
【的確度】照会等に対する説明内容はいかがでしたか？ ・「わかりやすい」・・・・・・・・・・40.1% ・「どちらかといえばわかりやすい」・・47.5%
【迅速度】照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？ ・「短かった」・・・・・・・・・・39.5% ・「どちらかといえば短かった」・・・・48.0%
【利便度】利用できる時間帯(午前9時～午後6時)はいかがでしたか？ ・「良い」・・・・・・・・・・54.2% ・「どちらかといえば良い」・・・・・・・・37.4%
【満足度】お問い合わせセンターの全体的な感想はいかがでしたか？ ・「満足であった」・・・・・・・・・・37.1% ・「どちらかといえば満足であった」・・54.4%

詳細については、集計表1を参照。

イ 督促対応状況(集計表2)

【応対度】オペレータの対応態度はいかがでしたか？ ・「良い」・・・・・・・・・・33.8% ・「どちらかといえば良い」・・・・・・・・56.0%
【的確度】オペレータの調査協力についての説明内容はいかがでしたか？ ・「わかりやすい」・・・・・・・・・・25.3% ・「どちらかといえばわかりやすい」・・56.0%

詳細については、集計表2を参照。

## 5 調査票に記入不備があった調査客体に対するモニタリング

受託事業者が電話督促を行った調査客体のうち、調査票に記入不備（白紙等）があった30客体に対し、督促において調査票の記入を軽視するような発言がなかったか事後的に電話で聞き取りを行った。

記入不備とは、研究実施の有無のみに記入があり、調査事項の基本項目（従業者総数、資本金、総売上高、営業利益高等）に全く記入がないものとした。

聞き取りの結果は、以下のとおり。

対応に問題がなかったもの	24 客体
白紙提出を容認する発言があったもの	2 客体
記入不備を容認する発言があったもの	4 客体

### 事業の実施評価

#### 1 目標の達成について

調査票の送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）等に係る業務について、今回初めて民間委託を行った。

受託事業者に対し、業務に当たり確保されるべき質として設定した調査票の回収率については、目標とする水準値をほぼ達成できたことから、引き続き送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）等に係る業務について民間委託を行うことは可能と考える。

#### 2 業務量について

統計局の業務としては、昨年に比べて、民間事業者との連絡調整等の業務、当初の業務予定になかった調査票の再送付を9月、10月に集中して行う業務等が発生したが、調査客体から統計局への照会対応業務は減少した。今後の民間委託による業務遂行については、統計局と民間事業者の双方が習熟してくれば、業務の効率化効果は上がり、業務量は減少するものと考えられる。

#### 3 課題・改善点について

調査票の再送付の増加や督促時の対応状況等を踏まえ、今回の経験を受託事業者に知らせた上で、回収予定を提示させ、早い段階からその進捗を相互に把握するとともに、双方の連絡を密にする必要がある。

また、照会対応・督促業務は調査票回収の要であるため、内勤スタッフ（非常勤）に対する教育（研修）、指導の内容及びその方法について具体的に提示させること等により、的確な対応に努める必要がある。

## 平成19年科学技術研究調査 照会対応状況

照会分類	受託事業者への照会件数		統計局への 照会件数 (B)	計 (A)+(B)	【参考】 18年実績
	(A)	うち 統計局への 確認件数			
調査対象外に関する報告 〔企業等の廃業・合併・統合の連絡、調査拒否の告知など〕	973	7	27	1,000	228
新設(大学附属施設など)	35	25	3	38	32
調査内容及び調査項目の記入方法等	958	45	86	1,044	781
インターネット調査に関する こと	607	150	44	651	395
住所, 名称等の変更	38	6	5	43	84
民間委託の確認	2	0	7	9	0
民間委託への苦情	0	0	1	1	0
民間委託事業者への苦情等	0	0	6	6	0
合 計	2,613	233	179	2,792	1,520

注 1 ) 5月16日から10月12日の間に実施された照会対応状況の実績である。

注 2 ) 「うち統計局への確認件数」とは、受託事業者が対応不可能な案件について統計局へ対応の確認等があった件数である。



平成19年科学技術研究調査  
電話による督促対応状況

【5月16日～10月12日実績】

照会分類	督促対応件数		【参考】 18年実績
		うち 統計局への確認件数	
調査票の提出遅延	2,611	0	564
調査票の再送付依頼	3,235	3,235	205
民間委託事業者への苦情等	3	0	0
その他	1,753	129	1,041
合 計	7,602	3,364	1,810

注1) 7月18日から10月12日の間に実施された電話による督促対応状況の実績である。

注2) 「うち統計局への確認件数」とは、受託事業者が対応不可能な案件等について統計局へ対応の確認等があった件数である。

注3) 「調査票の提出遅延」、「調査票の再送付依頼」及び「その他」については、電話による督促と同時に照会対応も行っている。

注4) 「その他」には、対応内容が不明なものも含む。

## 平成19年科学技術研究調査 照会対応状況アンケート集計(概要)

アンケート回収状況(10月22日現在)

	発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(% (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(% (F)/(A)*100
計	400	207	51.8	28	179	44.8
企業等	234	103	44.0	23	80	34.2
非営利	52	28	53.8	0	28	53.8
大学等	114	76	66.7	5	71	62.3

## 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？ (単位:%)

	計	すぐつながった	どちらかといえはすぐつながった	どちらかといえは待たされた	待たされた
計	100.0	51.4	42.5	6.1	0.0
企業等	100.0	53.2	39.2	7.6	0.0
非営利	100.0	62.1	37.9	0.0	0.0
大学	100.0	45.1	47.9	7.0	0.0

## 2 オペレータの対応態度はいかがでしたか？ (単位:%)

	計	良い	どちらかといえは良い	どちらかといえは悪い	悪い
計	100.0	47.8	48.8	2.8	0.6
企業等	100.0	49.4	49.4	1.2	0.0
非営利	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0
大学	100.0	41.4	51.4	5.8	1.4

## 3 照会等に対する説明内容はいかがでしたか？ (単位:%)

	計	わかりやすい	どちらかといえはわかりやすい	どちらかといえはわかりづらい	わかりづらい
計	100.0	40.1	47.5	11.3	1.1
企業等	100.0	47.4	39.7	10.3	2.6
非営利	100.0	57.1	35.7	7.2	0.0
大学	100.0	25.4	60.6	14.1	0.0

## 4 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？ (単位:%)

	計	短かった	どちらかといえは短かった	どちらかといえは長かった	長かった	その場での回答がなかった
計	100.0	39.5	48.0	7.9	0.6	4.0
企業	100.0	40.0	47.4	10.0	1.3	1.3
非営利	100.0	51.9	29.6	11.1	0.0	7.4
大学	100.0	34.3	55.7	4.3	0.0	5.7

## 5 利用できる時間帯(午前9時～午後6時)はいかがでしたか？ (単位:%)

	計	良い	どちらかといえは良い	どちらかといえは短い	短い
計	100.0	54.2	37.4	7.3	1.1
企業等	100.0	57.4	37.5	3.8	1.3
非営利	100.0	67.9	25.0	7.1	0.0
大学	100.0	45.0	42.3	11.3	1.4

## 6 お問い合わせセンターの全体的な感想はいかがでしたか？ (単位:%)

	計	満足であった	どちらかといえは満足であった	どちらかといえは不満足であった	不満足であった
計	100.0	37.1	54.4	7.9	0.6
企業等	100.0	46.8	44.3	7.6	1.3
非営利	100.0	53.5	42.9	3.6	0.0
大学	100.0	19.7	70.4	9.9	0.0

## 平成19年科学技術研究調査 督促状況アンケート集計(概要)

アンケート回収状況(10月30日現在)

	発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
計	500	298	59.6	16	282	56.4
企業等	359	214	59.6	11	203	56.5
非営利	100	64	64.0	2	62	62.0
大学等	41	20	48.8	3	17	41.5

## 1 調査の協力についての問い合わせはいつごろありましたか？

	計	就業時間内 (午前)	就業時間内 (午後)	就業時間外	わからない
計	100.0	26.9	55.1	0.7	17.3
企業等	100.0	29.9	52.3	0.5	17.3
非営利	100.0	19.0	58.7	1.7	20.6
大学等	100.0	17.6	76.5	0.0	5.9

## 2 - 1 オペレータ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
計	100.0	33.8	56.0	8.7	1.5
企業等	100.0	29.4	57.9	10.7	2.0
非営利	100.0	44.3	50.8	4.9	0.0
大学等	100.0	47.1	52.9	0.0	0.0

## 2 - 2 対応態度が悪いと感じたところはどこですか？(複数回答)

	言葉使いが悪い	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
計	32.1	32.1	21.4	39.3
企業等	36.0	24.0	20.0	40.0
非営利	0.0	100.0	33.3	33.3
大学等	-	-	-	-

## 3 オペレータの調査協力についての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
計	100.0	25.3	56.0	15.4	3.3
企業等	100.0	23.0	53.0	19.9	4.1
非営利	100.0	33.3	60.0	5.0	1.7
大学等	100.0	23.5	76.5	0.0	0.0

## 4 オペレータの調査協力についての説明時間はいかがでしたか？

	計	長い	どちらかといえ ば長い	どちらかといえ ば短い	短い
計	100.0	2.7	38.5	51.9	6.9
企業等	100.0	2.1	43.9	47.0	7.0
非営利	100.0	5.1	27.1	62.7	5.1
大学等	100.0	0.0	18.8	68.7	12.5

**科学技術研究調査お問い合わせセンターに関するアンケート用紙**

【ご回答にあたって】・選択肢のうち最もあてはまる数字1つを丸でお囲みください。  
・返信用封筒に封入して 月 日までにポストへご投函ください。

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？

- 1 すぐつながった    2 どちらかといえば    3 どちらかといえば    4 待たされた  
すぐつながった                      待たされた

問2 オペレータの対応態度は、いかがでしたか？

- 1 良い            2 どちらかといえば良い    3 どちらかといえば悪い    4 悪い

問3 照会等に対する説明内容は、いかがでしたか？

- 1 わかりやすい    2 どちらかといえば    3 どちらかといえば    4 わかりづらい  
わかりやすい                      わかりづらい

問4 照会等に対する回答までの時間は、いかがでしたか？

- 1 短かった    2 どちらかと    3 どちらかと    4 長かった    5 その場での  
いえば短かった    いえば長かった                      回答がなかった

問5 利用できる時間帯（午前9時～午後6時）は、いかがでしたか？

- 1 良い            2 どちらかといえば良い    3 どちらかといえば短い    4 短い



希望される時間帯をお書きください。

( \_\_\_\_\_ 時から \_\_\_\_\_ 時まで )

問6 お問い合わせセンターの全体的な感想は、いかがでしたか？

- 1 満足であった    2 どちらかといえば    3 どちらかといえば    4 不満足であった  
満足であった                      不満足であった

問7 お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

[ \_\_\_\_\_ ]

ご協力ありがとうございました。

**科学技術研究調査お問い合わせセンターに関するアンケート用紙**

【ご回答にあたって】・選択肢のうち最もあてはまる数字1つを丸でお囲みください。  
・返信用封筒に封入して 月 日までにポストへご投函ください。

問1 調査の協力についての問い合わせは、いつごろありましたか？

- 1 就業時間内（午前） 2 就業時間内（午後） 3 就業時間外 4 わからない

問2 オペレータの対応態度は、いかがでしたか？

- 1 良い 2 どちらかといえば良い 3 どちらかといえば悪い 4 悪い

【 該当する番号すべてに丸で囲んでください。 】

- 1 言葉遣いが悪い  
2 早口で聞き取りにくい  
3 声が小さくて聞き取りにくい  
4 その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

問3 オペレータの調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？

- 1 わかりやすい 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 わかりづらい  
わかりやすい わかりづらい

問4 オペレータの調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

- 1 長い 2 どちらかといえば長い 3 どちらかといえば短い 4 短い

問5 お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

( \_\_\_\_\_ )

ご協力ありがとうございました。

科学技術研究調査 民間事業者における対応状況を把握するための  
着眼点を想定した調査項目の設定について

「科学技術研究調査における民間競争入札実施要項」における実績評価の一環として調査客体から民間事業者の照会対応及び督促について、その状況を把握するため、アンケートを実施する。なお、アンケート用紙は、以下のとおり、それぞれ着眼点を想定した調査項目を設定している。

1 照会対応用アンケート

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？【接続度】

問2 オペレータの対応態度は、いかがでしたか？【対応度】

問3 照会等に対する説明内容は、いかがでしたか？【的確度】

問4 照会等に対する回答までの時間は、いかがでしたか？【迅速度】

問5 利用できる時間帯(午前9時～午後6時)は、いかがでしたか？【利便度】

問6 お問い合わせセンターの全体的な感想は、いかがでしたか？【満足度】

問7 (自由記入欄)【全体的な感想】

2 督促状況用アンケート

問1 調査の協力についての問い合わせは、いつごろありましたか？【依頼時間帯】

問2 オペレータの対応態度は、いかがでしたか？【対応度】

問3 オペレータの調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？【的確度】

問4 オペレータの調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？【簡潔度】

問5 (自由記入欄)【全体的な感想】