

サービス産業動向調査の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

(1) 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。

月次調査：平成 25 年 1 月～平成 26 年 12 月までの 24 か月分の調査

拡大調査（年次調査）：平成 25 年及び 26 年の 2 か年の調査

(2) 契約期間

平成 24 年 8 月から平成 27 年 3 月までの 2 年 8 か月間

2. 実施状況に関する評価

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。

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。

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：調査月の翌々月の納品までに 55%以上

調査月の 5 か月後の納品までに 70%以上

拡大調査：調査月の 5 か月後の納品までに 70%以上

なお、月次調査、拡大調査とも最低限の回収率が達成できない場合には、その理由を総務省に報告するとともに、回収率の達成を確保する上で必要な改善策を講ずる。

民間事業者はスケジュールに沿った確実な業務を実施した。また、照会対応業務についても、業務開始前のロールプレイング、開始後の担当者間での照会内容の共有などの業務の工夫をし、適正に実施したことも評価できる。

しかしながら、回収率については、民間事業者より積極的な改善提案（調査員の活動範囲の拡大、架電催促時のトークスクリプトの見直し、調査票の工夫、オンライン調査の促進等）を行い、一定の効果をあげていることは評価できるものの、確保されるべき質として設定した目標についてはすべて達成することができなかった。

民間事業者による確実な業務の実施や積極的な業務改善提案にもかかわらず目標回収率を達成できなかった要因として、平成 25 年より調査を大幅に見直し、調査項目の追加や企業等調査の導入が調査客体の記入負担増につながったこと、例年より大幅な標本交替となったことから調査の認知に時間を要したこと、従来は調査員調査を行っていた事業従事者数 10 人未満の事業所についても、今回調査より原則として郵送調査となったこと等の影響が

考えられる。目標回収率の達成に向け、民間事業者は、当初の予定より調査員が回収する対象や調査票の納品回数を増やすなどの取組を行ったものの、なお目標回収率に達していないことから、見直し後1期目の調査ということもあり、見直しの影響をうまく反映できず、当初の目標値が高かったものと考えられる。

3. 実施経費に関する評価

従来調査に相当する月次調査の実施経費（平成25年調査）を従来経費（平成24年調査）と比較すると、調査内容の充実（需要動向に係る調査項目の追加、事業活動別売上高等を把握する企業等調査の導入など）にもかかわらず1,434万円（削減率3.9%）が削減され、経費の削減が図られている。

4. 今後の事業について

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、実施経費の削減についても1,434万円（削減率3.9%）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、設定した目標値がすべて達成できておらず、その要因として大幅な調査の見直しの影響が考えられるが、市場化実施1期目ということもあり、その影響をうまく反映できず、当初の目標値が高かったものと考えられる。

今回の実績を踏まえ、次期事業の実施に当たっては、以下の事項について見直し・検討を行った上で、引き続き民間競争入札を実施することが適切であると考えられる。

- (1) 見直し後の調査によりカバーされる事業所数は増えており、従前より低い回収率でも調査の精度は保てることから、調査客体数や調査項目等を勘案し、実績も踏まえて適正な目標値について検討し目標値について検討し、設定すること。
- (2) 本調査は、1者応札であったことから、次期事業については競争性の確保のため、複数応札が実現できるよう努めること。

以上