

平成 23 年 7 月 8 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

水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等の施行状況調査業務の評価について（案）

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

環境省の所管する水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等の施行状況調査については、公共サービス改革基本方針（平成 20 年 12 月 19 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。

これを受けて環境省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等の施行状況調査における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	<ul style="list-style-type: none"> 水質汚濁物質排出量総合調査における調査関係用品の印刷、調査票の配付・回収・受付、督促、照会対応、個票審査、集計、報告書作成に係る業務 水質汚濁防止法等の施行状況調査における個票審査、集計、報告書作成に係る業務
契約期間	平成 21 年 7 月から平成 24 年 3 月までの 2 年 9 か月間
受託事業者	東レエンジニアリング株式会社
契約金額	45,150,000 円（税込）
業務にあたり確保されるべき質※	水質汚濁物質排出量総合調査において、各年度の調査票の回収率が 80% を上回らなければならない。このため、調査協力依頼及び督促については、これが効果的に行われなければならない。また、照会対応については、これが適切に行われなければならない

※ なお、本業務を実施するにあたって、両調査において、一連の業務を通して、各年度の結果の正確性が確保されなければならない。このため、各調査の各工程において、本要項及び契約に基づき遂行することとされた業務が適正かつ確実に履行されなければならないとされている。

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は 3 者であり、うち 1 者は提出した企画書において必須項目を満たしていなかった。平成 21 年 7 月 16 日に開札したところ、入札金額は 2 者とも予定価格の範囲内であり、総合評価点の最も高い 1 者が落札者となった。

II 評価

1 評価方法について

環境省から提出された平成 21 年度及び 22 年度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 回収率

(ア) 実施結果

本事業において確保されるべき質として設定された水質汚濁物質排出量総合調査における調査票の「回収率」について、その実施結果は以下のとおりである。

【水質汚濁物質排出量総合調査】

区 分	目 標	実施結果 (平成 21 年度)	(参考) 平成 20 年度
回 収 率	80 %	81.5 %	81.3 %

注：1 水質汚濁物質排出量総合調査は平成 20 年度まで毎年調査を行ってきたが、21 年度から隔年調査へ移行（本事業では 21 年度及び 23 年度に調査を実施）。

2 平成 20 年度調査の実施者は、21 年度及び 22 年度調査の受託事業者と同じ。

(イ) 評価

水質汚濁物質排出量総合調査における平成 21 年度の回収率は、設定された目標を上回っており、確保されるべき質は達成されたものと評価できる。

受託事業者は、調査票記入要領を冊子とすることや調査票記入例を色紙等で作成するなど調査関係用品の印刷において工夫のうえ、調査対象に配付した。回収率目標の達成に向け、11 月 10 日時点の未回収客体 9,600 客体及び 12 月 10 時点の未回収客体 7,200 客体に対し、はがきによる督促（一部客体に対しては電話督促）を行い、本受託事業者が実施した平成 20 年度の実績を上回る回収率を確保したことは評価できる。

また、調査票の回収方法別にみると、メールによる回収は、平成 19 年度の 35 客体から 21 年度では 700 客体となり、効率的な調査方法に移行しつつ確実に対応できたことも評価できる。

なお、平成 23 年度調査からは、政府統計共同利用システムを利用したオンライン調査を導入することとしていることから、オンライン調査の利用に向けた積極的な取組が期待される。

イ 調査票の審査、疑義照会

(ア) 実施状況

受託事業者は、環境省が示した審査項目に基づき、調査票を審査し、疑義が生じた場合には電話により疑義照会を行った。水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等の施行状況調査における疑義照会の結果は次のとおりである。

【水質汚濁物質排出量総合調査】

区 分	合 計	審 査 項 目 別			
		産業分類	排出量、排 水処理方 法等	排水濃度 (生活環境 項目)	排水濃度 (有害項目)
平成 21 年度	993 件 (931 客体)	44 件	353 件	550 件	46 件

注：平成 19 年度の疑義照会は約 500 件。

【水質汚濁防止法等の施行状況調査】

区 分	合 計	審 査 項 目 別			
		届出に 関するもの	水 質 汚 濁 防 止 法 事 業 場 数 関 するもの	瀬 戸 内 海 法 事 業 場 数 関 する もの	その他
平成 21 年度	50 件 (37 自治体)	30 件	8 件	7 件	5 件
平成 22 年度	62 件 (47 自治体)	30 件	13 件	10 件	9 件

注：平成 19 年度の疑義照会は約 70 件。

(イ) 評価

水質汚濁物質排出量総合調査については平成 19 年度の実績の約 2 倍、水質汚濁防止法等の施行状況調査については、平成 22 年度は、21 年度の実績を上回る疑義照会件数が発生したが、環境省が示した審査項目について適切に調査票を審査し、その結果、必要な疑義照会を確実に実施できたことは評価できる。

(2) 実施経費

本事業は、平成 21 年度から 23 年度に係る 3 年間の事業(水質汚濁物質排出量総合調査 2 回、水質汚濁防止法等の施行状況調査 3 回実施分)として民間競争入札を実施し、入札者が提出した企画書及び入札金額について、総合評価(加算方式(価格点 100 点、技術点 200 点))を行い、落札者を決定した。

水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等の施行状況調査、それぞれ 1 回の実施に要した経費は 1,602 万円(税込)であり、従来の実施経費(平成 19 年度の実績値(間接部門費を除く全経費))の約 85%に相当し、環境省側は約 280 万円の経費が削減されている。

従来経費：18,820 千円(平成 19 年度の実績値(各調査 1 回の実施に係る経費))

実施経費：16,017 千円(平成 21 年度(同上))

削減額：2,803 千円

注：水質汚濁物質排出量総合調査、水質汚濁防止法等の施行状況調査ごとの従来経費(平成 19 年度の実績値)が区分できないことから、両調査 1 回の実施に要した経費として比較した。

3 評価のまとめ

確保されるべき質として設定した調査票の回答率は目標を達成できたものと評価できる。また、水質汚濁物質排出量総合調査、水質汚濁防止法等の施行状況調査それぞれ1回の実施経費をみると、従来の実施に要した経費の約85%に相当し、約280万円の経費が削減できたことも評価できる。

このため、次期事業においても引き続き民間競争入札を実施することが適切と考えられるが、本事業は、隔年実施の水質汚濁物質排出量総合調査と毎年実施の水質汚濁防止法等の施行状況調査を合わせた事業であり、水質汚濁物質排出量総合調査において、受託事業者の実施経験を踏まえた工夫により、さらなる質の維持向上や効率的な事業実施を図る観点から、同調査を複数回実施できるよう、契約期間の延長（4年以上）を検討することが必要である。また、次期事業の民間競争入札において、事業実績のない民間事業者においても、実施状況を踏まえた実施方法等の工夫（企画書の提案）が可能となるよう、実施要項において本実施状況の内容を十分に情報開示することが必要である。

以上

平成23年7月1日
環境省水・大気環境局水環境課

民間競争入札実施事業 水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等の施行状況調査の実施状況について(平成 21 年度及び平成 22 年度分)

事業の概要

1. 委託業務内容

水質汚濁物質排出量総合調査における、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、集計及び報告書作成に係る業務、並びに、水質汚濁防止法等の施行状況調査における個票審査、集計、報告書作成に係る業務

2. 業務委託期間

平成 21 年 7 月から平成 24 年 3 月までの 2 年 9 か月間
(平成 21 年度の業務委託期間は、平成 21 年 7 月 17 日から平成 22 年 3 月 31 日、平成 22 年度は、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日まで)

3. 受託事業者

東レエンジニアリング株式会社

I 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 21 年度及び平成 22 年度における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

【水質汚濁物質排出量総合調査】

1. 調査対象企業名簿の整備

受託事業者は環境省が貸与した調査対象事業場名簿を基に、修正・更新・重複チェック等を実施した。(名簿は自治体ごとに整理し、平成 21 年 8 月 19 日までに順次貸与)貸与されたファイルのうちデータの大規模な欠落等が見られた 4 自治体に対しては平成 21 年 8 月 9 日にメールにて確認依頼を行った。さらにデータチェックの結果、問合せが必要な箇所について平成 21 年 8 月 21 日に、102 自治体に対し電子メールで問合せを行った。調査対象企業名簿は 1,778 件の削除、1,945 件の追加、9,441 件の修正を行った。

2. 回収率

(1) 回収状況

環境省が貸与した調査対象事業場名簿(掲載事業場数 43,753 事業場)を基に、受託事業者は、調査対象外の事業場(排水量 50m³未満かつ有害未使用など)の確認を行い、平成 21 年 9 月 29 日に 37,473 の事業場に対し調査票等関係資料を発送した。発送後に事業者の廃止等が判明し、最終的な調査対象は 36,361 の事業場となった。

本業務の目標とする水準値は「回収率 80%」を設定した。

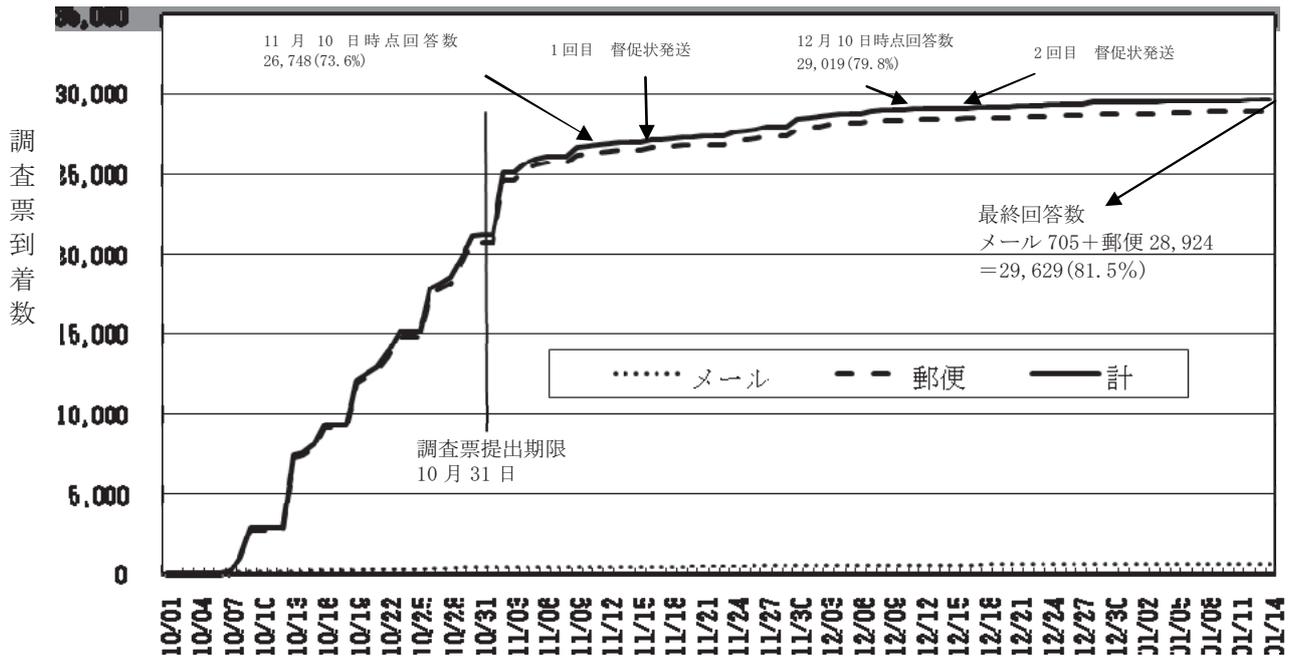
調査票の回収率は、平成 21 年 11 月 10 日時点で集計を実施したところ 73.6%であり(本調査の回答期限は平成 21 年 10 月 31 日)、さらに、その1ヶ月後の平成 21 年 12 月 10 日時点では 79.8%であった。最終時点である平成 22 年 1 月 14 日では、81.5%の回答率であり、目標とする水準値(80%)を上回った(表1及び図1のとおり。)

表1 目標とする水準と回収率

年月日	有効回収率
平成21年11月10日時点	73.6%
平成21年12月10日時点	79.8%
最終結果(平成22年1月14日)	81.5%(81.3%)
目標とする水準値	80%

()内は平成20年度の数值

図1 調査票の到着状況



3. 調査客体からの照会対応

(1) 照会対応状況

平成21年度業務においても、受託事業者は、調査客体に対し「水質汚濁物質排出量総合調査事務局」という名称を用いて電話対応を行った。実施期間は平成21年10月1日～平成21年12月27日で、問合せ・苦情件数は、電話・Faxで2,277件、電子メールで104件あり、そのうち苦情は10件であった(表2のとおり。)

また、受託事業者は、調査客体からの問合せに対応できるよう、自社のホームページ上に、「よくある問合せ内容」を掲載し、調査票や記入要領等がダウンロードできるページを開設した。

表2 調査客体からの照会対応の状況

	件数		内容							
	電話・ Fax	電子 メール	調査票個別内容				調査 全体	苦情	再送 依頼	住所 変更
			A	B	C	D				
2009年10月	1602	60	159	855	256	138	392	6	39	189
2009年11月	471	34	31	124	25	16	213	4	116	18
2009年12月	204	10	8	34	9	1	118	0	21	4
計	2277	104	198	1013	290	155	723	10	176	211

注) A:産業分類の記入についての問合せ

B:稼働コード、排水量、排水処理方法の記入についての問合せ

C:排水濃度(生活環境項目)の記入についての問合せ

D:排水濃度(有害項目)の記入についての問合せ

(2) 受託事業者に照会を行った調査客体の評価(別紙1)

受託事業者に照会のあった50の調査客体に対し、電話のつながり具合、応対態度、説明内容、回答時間、時間帯、全体的な感想等の受託事業者の対応状況についてアンケートを行ったところ、31の有効回答があった。その結果、良い、どちらかと言えば良いなどの好意的な回答が9割程度となり、適切に実施されたと考えられる。

4. 受託事業者による督促等の状況

(1) 督促等実施状況

受託事業者は平成21年11月10日時点及び平成21年12月10日時点で、調査票未提出の調査客体に対して督促状を発送した。平成21年11月10日時点で9,613の調査票未提出調査客体に対し、2回の督促を行った結果、最終時点で2,925の調査客体(11月10日時点の調査票未提出客体(9,613)に対する割合30.4%)から調査票の提出があった。

① 第1回督促はがきの発送

平成21年11月10日の時点で、1回目の督促状発送対象の選定を行った。調査票未提出対象客体は9,613件のところ、事前に電話で調査票の発送が遅れる旨の連絡が入っている15件及び自治体の下水道課等の一宛先で複数調査対象客体となる263件については、督促状の発送から外し、9,335件に対して葉書の督促状を発送するとともに、一宛先で複数調査対象客体となる263件には電話による督促を行った。

② 第2回督促はがきの発送

平成21年12月10日の時点で、2回目の督促状発送対象の選定を行った。調査票未提出対象客体は7,342件のところ、事前に電話で調査票の発送が遅れる旨の連絡が入っている15件、調査票再送中の75件、電話督促中で、一宛先で複数調査対象客体となる47件については、督促状から外し、7,205件に対して葉書の督促状を発送した。

(2) 質疑照会の状況

① 個票審査

調査対象客体から回答のあった調査票の審査は開封後目視によりチェックを行い、記入不備については遅滞なく電話による問合せし補記を実施した。システムへのデータエントリ

一作業を行い電子化のうえ、各記入事項の数値の範囲チェック、記入事項の相関チェック等を行い、必要に応じて疑義照会を行った。

② 疑義照会

疑義照会は平成22年1月～2月に、電話により実施した。実施状況は表5に示すとおりである。993件の疑義照会を行い、そのうち811件でデータ修正が必要となった。

表3 調査票の審査・疑義照会の状況

	事業場数	件数	調査票個別内容			
			A	B	C	D
計	931	993	44	353	550	46

注) 調査票個別内容のA～Dについては表2の注釈と同じ

(3) 受託事業者の督促等に対する調査客体の評価(別紙2)

受託事業者から督促等に照会を行った50の調査客体に対し、調査協力についての電話の時間帯、対応態度、説明内容、調査票の記入の軽視の有無等の受託事業者の対応状況についてアンケートを行ったところ、24の有効回答があった。その結果、良い、どちらかと言えば良いなどの好意的な回答が9割強となり、適切に実施されたと考えられる。

5. 調査対象事業場名簿の更新

平成21年度の調査により得られた事業場の稼働状況(廃止、下水道接続済等)2,229件および住所等の変更情報5,397箇所(調査対象事業場名簿)について、平成22年度に政府統計共同利用システムを利用したオンラインシステム構築時に併せて名簿の修正等を行った。

6. その他(作業方針、スケジュールに沿った確実な業務の実施)

業務内容の各工程で適宜週1回程度進捗報告を受けることにより、計画どおりに業務が実施されていた。

7. 評価

回収率については、目標としていた80%を1.5ポイント上回ったことから評価できる。また、督促等対応、質疑照会対応の状況に関して、アンケートにおける調査客体からの評価についても概ね好意的な回答が多数を占めており高く評価できる。さらに、業務の実施についても問題なく円滑に行われていることから評価できる。

【水質汚濁防止法等の施行状況調査】

1. 調査票データの審査・疑義照会の状況

自治体からの調査票については報告項目の欠如等については、その都度電話及びメールにより問合せを行った。データの取りまとめ後に疑義が生じている自治体については疑問点等の照会を実施した。平成21年度については、9月2日～10月5日、平成22年度については、7月1日～8月18日に疑義照会を実施した。

表4 調査票の疑義照会の状況

	照会対象自治体	照会内容			
		届出に関するもの	水濁法事業場数に関するもの	瀬戸内海法事業場数に関するもの	その他
平成 21 年度	37 自治体	30	8	7	5
平成 22 年度	47自治体	30	13	10	9

2. 報告書版下の自治体等への内容確認照会及び修正の状況

平成 21 年度調査については 10 月 6 日に版下の自治体等への内容確認照会を実施し、10 月 21 日までに回答があった。154 自治体のうち、29 自治体に修正があった。

平成 22 年度調査については 9 月 10 日に開始し 9 月 30 日までに回答があり、155 自治体のうち、41 自治体に修正があった。

3. 報告書の送付状況

平成 21 年度については平成 21 年 12 月 2 日、平成 22 年度については平成 22 年 11 月 26 日に関連自治体へ報告書を送付した。

4. 評価

業務の実施について、審査・疑義照会等の業務について問題なく円滑に行われていることから評価できる。

II 実施経費の状況及び評価

1 実施経費

受託事業者による今回の業務に要した経費は以下のとおりである。

表5 実施経費の状況

項目	当初見積	実施経費	当初見積－ 実施経費	備考
【平成21年度 水質汚濁物質排出量総合調査】				
1. 人件費(すべて常勤)	3,035,262	3,440,794	-405,532	
2. 事業費	9,765,000	9,803,379	-38,379	
(1)人材派遣費用	3,570,000	3,782,804	-212,804	
(2)調査関係用品郵送費用	6,195,000	6,020,575	174,425	
3. 外注費	2,026,500	2,398,859	-372,359	
(1)調査関係用品の印刷・発送	735,000	1,036,245	-301,245	
(2)回収調査票の入力業務費用	892,500	1,050,000	-157,500	
(3)報告書の印刷等	399,000	312,614	86,386	
小計	14,826,762	15,643,032	-816,270	
【平成21年度 水質汚濁防止法等施行状況調査】				
1. 人件費(すべて常勤)	940,800	1,411,200	-470,400	
2. 事業費(郵送費)	13,188	13,188	0	
3. 外注費(印刷等)	236,250	229,250	7,000	
小計	1,190,238	1,653,638	-463,400	
【平成22年度 水質汚濁物質排出量総合調査】				
1. 人件費(すべて常勤)	4,764,012	5,023,466	-259,454	
2. 事業費(人材派遣等)	787,500	578,083	209,417	
3. 外注費(印刷等)	341,250	320,250	21,000	
小計	5,892,762	5,921,799	-29,037	
【平成22年度 水質汚濁防止法等施行状況調査】				
1. 人件費(すべて常勤)	940,800	1,058,400	-117,600	
2. 事業費(郵送費)	13,188	13,188	0	
3. 外注費(印刷等)	236,250	229,250	7,000	
小計	1,190,238	1,300,838	-110,600	
合計	23,100,000	24,519,307	-1,419,307	

2 評価

実施経費について、契約額と比較すると大半が当初見積より経費を要しているところであるが、平成 22 年度水質汚濁防止法等施行状況調査の実施経費が平成 21 年度の実施経費よりも 350 万円を圧縮されていることから、平成 23 年度の水質汚濁物質排出量総合調査及び水質汚濁防止法等施行状況調査の経費の圧縮が期待できるところである。

III 事業の実施状況

1. 実施体制

事業の実施体制は以下のとおりである。

表6 実施体制の状況

業務の種類	実施体制	
	派遣労働者の業務を除いた数値	
【平成21年度 水質汚濁物質排出量総合調査】		
1) 調査対象企業名簿の整備	6 人日	6 人日
2) 調査関係用品の印刷・発送	3 人日	3 人日
3) 調査票の開封・整理	61 人日	6 人日
4) 問合せ対応	144 人日	15 人日
5) 調査票審査・疑義照会	75 人日	27 人日
6) 催促	12 人日	4 人日
7) データ入力	2 人日	2 人日
計	303 人日	63 人日
【平成21年度 水質汚濁防止法等施行状況調査】		
1) 調査票の整理	7 人日	7 人日
2) 疑義照会	10 人日	10 人日
3) 報告書作成	7 人日	7 人日
計	24 人日	24 人日
【平成22年度 水質汚濁物質排出量総合調査】		
1) 対象企業名簿整備・報告書作成	127 人日	92 人日
計	127 人日	92 人日
【平成 22 年度 水質汚濁防止法等施行状況調査】		
1) 調査票の整理	5 人日	5 人日
2) 疑義照会	8 人日	8 人日
3) 報告書作成	5 人日	5 人日
計	18 人日	18 人日
合計	472 人日	197 人日

2. その他の業務の状況(水質汚濁物質排出量総合調査)

(1) 調査関係用品の印刷・配布(送付を含む)

① 調査関係用品の印刷

受託事業者は、(a)挨拶状、(b)調査票、(c)調査票記入要領、(d)調査票記入例、(e)返信用封筒、(f)送信用封筒を作成した。また、平成 22 年 11 月 10 日及び平成 22 年 12 月 10 日において未着となっている調査対象事業場への督促状を作成した。

(a) 挨拶状は公印の印影に朱色を使用した印刷で行った。

(b) 調査票は調査対象事業場の名称等および前回回答のあった調査事業場については前回調査の回答内容についてもプレプリントした。また、調査票の余白に一連の整理番号を付与した。

(c) 調査票記入要領は記入事項の詳細を記載した冊子として作成した。

(d) 調査票記入例は冊子とは別紙とし、記入者が調査票、調査票記入要領、調査票記入例を同時に見ながら記入できるようにした。また、調査票と調査票記入例を取り違えて返送してくることを防ぐため、調査票記入例は色紙で縮小版の印刷とした。

(e) 返信用封筒は事務局宛着払いの封筒とし、封筒下部には環境省担当部署も印刷した。

(f) 送信用封筒は料金別納の封筒とし、封筒下部には環境省担当部署、事務局名、調査名称を印刷した。

表7 調査関連印刷品部数

1) 挨拶状	38,000 部
2) 調査票	37,473 部
3) 調査票記入要領	38,000 部
4) 調査票記入例	38,000 部
5) 返信用封筒	38,000 部
6) 送信用封筒	38,000 部

② 調査関係用品の発送

平成 21 年 9 月 29 日に調査票の送付を実施した。なお、同一宛先に4件以上の調査票が発送される調査対象(例:自治体の下水道課などには多量の調査票が発送される。)については、調査票を同封発送した。同封発送は 3,969 件の事業場(宛先は 515 件)について実施した。

(2) 調査票の回収、受付

実施期間 平成 21 年 10 月 1 日～平成 22 年 1 月 14 日

① 回収件数確認

受託事業者は回収件数を到着日ごとに記録した。

② 回収日登録

受託事業者は開封時に調査票に付した整理番号を記録し、到着状況の記録とした。

③ 調査票のチェック

受託事業者は開封時に調査票の記載内容についてチェックし、記入不鮮明、不足等について電話照会等を行った。

(3) 調査票のデータ化

実施期間 平成 21 年 10 月 15 日～平成 22 年 1 月 31 日

調査対象者から回答のあった調査票の審査は開封後目視によりチェックを行い、受託事業者は回収した調査票を1次入力し、1次入力者以外の者による目視検査を行った。

1. 東レエンジニアリングに問い合わせをした事業者のアンケート結果

調査客体数	50
回答数	31
有効回答数	29
回収率	62%
有効回収率	58%

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 どちらかといえばすぐつながった	3 どちらかといえば待たされた	4 待たされた	5 FAX又はメールのため不明	合計
18	9	0	0	2	29
62%	31%	0%	0%	7%	100%

②事務局の対応態度は、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 待たされた	5 FAX又はメールのため不明	合計
16	10	1	0	2	29
55%	34%	3%	0%	7%	100%

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 どちらかといえばわかりやすい	3 どちらかといえばわかりづらい	4 わかりづらい	合計
15	11	3	0	29
52%	38%	10%	0%	100%

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 どちらかといえば短かった	3 どちらかといえば長かった	4 長かった	5 その場での回答がなかった	合計
14	13	1	0	1	29
48%	45%	3%	0%	3%	100%

⑤利用できる時間帯(午前9時～午後5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	5 FAX又はメールのため該当なし	合計
14	7	5	2	1	29
48%	24%	17%	7%	3%	100%

⑥事務局の全体的な感想は、いかがでしたか？

1 満足であった	2 どちらかといえば満足であった	3 どちらかといえば不満足であった	4 不満足であった	合計
16	11	1	1	29
55%	38%	3%	3%	100%

⑦東レエンジニアリング株式会社について、お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入下さい。

- ・調査書提出後も連絡をもらい記入に関して説明を受け次回の書類記入を丁寧に教えてくれた。
- ・記入表等を見ただけでは分かりにくい点があったが説明により正しく記入できた。
- ・提出が遅れたので苦情を言われた。
- ・書面だけのやりとりなので何とも言えない。

2. 東レエンジニアリングから照会があった事業者のアンケート結果

調査客体数	50
回答数	24
有効回答数	24
回収率	48%
有効回収率	48%

①調査協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

1特に問題ない	2不都合があった	3わからない	4未回答		合計
19	0	1	4		24
79%	0%	4%	17%		100%

②-1事務局の対応態度は、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	5未回答	合計
9	12	0	0	3	24
38%	50%	0%	0%	13%	100%

②-2②-1で「3」又は「4」と回答した理由はなぜですか？

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説明が分かりづらい	5その他	合計
0	0	0	1	0	1
0%	0%	0%	100%	0%	100%

5その他の内容

・
・
・
・

③事務局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どちらかといえばわかりやすい	3どちらかといえばわかりづらい	4わかりづらい	5未回答	合計
5	15	1	0	3	24
21%	63%	4%	0%	13%	100%

④事務局の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありませんでしたか？

1なかった	2記入しなくてもよい(白紙でもよい)と言われた	3適当に記入してよいと言われた	4わからない	5未回答	合計
20			1	3	21
95%	0%	0%	5%	14%	100%

⑤東レエンジニアリング株式会社について、お気づきの点がございましたら、ご自由にご記入下さい。

(参考回答)

・事前の協力依頼の記憶はないが、催促のはがきについて問い合わせた際の対応は良好だった。

・
・
・