

平成 25 年 5 月 27 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 科学技術研究調査の事業評価（案）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

総務省が所管する科学技術研究調査については、公共サービス改革基本方針（平成 22 年 7 月 6 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（平成 18 年法律第 51 号）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「科学技術研究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	科学技術研究調査における調査関係書類の印刷、封入、送付、調査票の回収（督促）、照会対応（記入指導等）に係る業務
契約期間	平成23年4月1日から平成25年12月27日までの2年9か月間
受託事業者	株式会社システムシンク
契約金額	69,621,241円（税込）
業務にあたり確保されるべき質 ※	<p>一連の業務（督促業務等）を通じ、以下の「全体の回収率」を達成すること。ここで、回収率とは、提出された調査票（白紙を除く。）数を調査客体数で除した値をいう。</p> <p>【全体の回収率】</p> <p>実施年度ごとに業務期間全体に係る回収率を算出する。全体の回収率に関しては、企業等、非営利団体・公的機関、大学等の各カテゴリーについて、少なくとも以下の回収率（小数第1位で四捨五入した値）を達成することとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業等 78% ・非営利団体・公的機関 99% ・大学等 100% <p>※各カテゴリーの回収率の値は、平成19年度から21年度までの回収率の平均値</p>

※ なお、本業務を実施するに当たって調査結果の質を確保するため、以下の対応を行うこととされている。

- ・照会対応業務においては、電話等により調査客体から調査票の記入等に関する照会があった場合に、調査票及び調査票記入上の注意のほか、総務省が貸与するオンライン調査システム利用手順書及び照会対応事例集に沿って対応すること。

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は3者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成23年4月1日に開札したところ、入札金額は2者が予定価格を上回り、予定価格の範囲内の1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23年度及び24年度調査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、実績評価を行うものとする。

2 対象公共サービスを継続させる必要性に関する評価

「科学技術研究調査」は、科学技術振興に必要な基礎資料を得ることを目的として、我が国における科学技術に関する研究活動の状態を調査・把握するものである。当該調査の結果は、我が国の科学技術の振興や科学技術研究活動の国際比較等に利用されるものであることから、引き続き実施することが必要と考えられる。

3 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

確保されるべき質として設定された調査票の「全体の回収率」について、その実施結果は以下のとおりである。

◆【全体の回収率】

区分	達成すべき目標値	23年度	24年度
企業	78%	80%	85%
非営利団体・公的機関	99%	98%	99%
大学等	100%	100%	100%

(イ) 評価

実施結果は、確保されるべき質として設定された調査票の「全体の回収率」について、目標値を概ね達成しており評価できる。

上記区分の「企業」については、24年度は23年度より5ポイント上回っている。これは、調査票の提出可能性が比較的高い企業（前年調査で提出期限後に回答のあったもの）を中心に電話督促を行うといった受託事業者の創意工夫の結果であり、評価できる。

上記区分の「非営利団体・公的機関」については、23年度は震災等の影響によりわずかに目標値に1ポイント及ばなかったものの、24年度は電話督促の時期を早めるなど督促方法を見直した結果、23年度より1ポイント上回り、目標値を達成している。

イ その他（照会対応業務・督促業務）

(ア) 照会対応業務

照会対応業務が適切に実施されたかを確認するため、調査客体へのアンケートを実施した。その結果、「満足であった」、「どちらかといえば満足であった」等の肯定的な回答が9割以上となり、業務が適切に実施されたと評価できる。

(イ) 督促業務

電話による督促業務が適切に実施されたかを確認するため、調査客体へのアンケートを実施した。その結果、「良い」、「どちらかと言えば良い」等の肯定的な回答が約9割以上となり、業務が適切に実施されたと評価できる。

(2) 実施経費

本事業は、平成23年～25年調査に係る約3年間の事業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)を行い、落札者を決定した。

契約金額は69,621千円(税込)であり、民間競争入札導入前の従来の実施経費70,419千円(平成18年度実施経費の3か年分)との比較では、1年間で266千円、3年間で798千円の経費が削減されている。

従来経費 : 70,419千円(平成18年度実施経費の3か年分)

契約額 : 69,621千円(平成23年～25年調査に係る約3年間分)

削減額 : 798千円

4 評価のまとめ

平成23年度及び24年度ともに、確保されるべき質として設定された調査票の「全体の回収率」については目標値をおおむね達成しており、照会対応業務や督促業務についても調査客体へのアンケート結果から適切に実施されたと評価できる。

契約金額については、従来の実施経費と比較して、3年間で798千円削減されており評価できる。

民間事業者からは、調査票の提出可能性が比較的高い企業を中心に電話督促を行うこと、調査票等関係書類を送付する封筒の表面に「報告義務のある調査である」等の文言を追加することなど、効果的に業務を実施するための改善提案がなされている。それらを実施した結果、調査票の「全体の回収率」の向上につながったなど、民間事業者の創意工夫が発揮されたことは評価できる。

5 今後の事業

本事業はおおむね良好な実施状況であり、「新プロセス運用に関する指針(平成24年4月3日官民競争入札等監理委員会)」に規定する移行基準(民間事業者の業務に係る法令遵守、評価委員会等の設置、入札における競争性の確保、確保されるべき質の達成及び経費の削減等)を満たしているため、次期事業においては、新プロセスへ移行した上で、事業を実施することが適当であると考えられる。

以上

平成 25 年 5 月 17 日
総 務 省 統 計 局民間競争入札実施事業
科学技術研究調査の実施状況について（平成 23 年度及び 24 年度分）

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 23 年度から 24 年度までの調査の事業を実施している。

1 事業内容

科学技術研究調査における調査関係書類の印刷、封入及び送付、調査客体からの照会対応、調査客体に対する督促等に係る業務

2 契約期間

契約期間は平成 23 年 4 月 1 日から 25 年 12 月 27 日までの 2 年 9 か月

3 受託者

株式会社システムシンク

II 確保されるべき質の達成状況及び評価

平成 23 年度及び 24 年度における確保されるべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

1 調査客体数及び回収数

平成 23 年度及び 24 年度における調査客体数及び回収数は以下のとおり。

表 1 調査客体数及び回収数

区 分	平成 23 年度		24 年度	
	調査客体数	回収数	調査客体数	回収数
企業	13,418	10,733	13,739	11,622
非営利団体・公的機関	1,084	1,067	1,091	1,082
大学等	3,660	3,649	3,675	3,659

注） 23 年度は、「企業」に一部の「特殊法人・独立行政法人」を含む（以降の表においても同様）。

2 回収率

業務期間全体に係る回収率として設定した最終的な回収率の平成 23 年度及び 24 年度における結果は以下のとおり。

表 2-1 最終的な回収率

区 分	達成すべき目標値	平成 23 年度	24 年度
企業	78%	80%	85%
非営利団体・公的機関	99%	98%	99%
大学等	100%	100%	100%

注) 最終的な回収率は、提出された調査票(白紙調査票を除く)数を調査客体数で除した業務期間全体に係る値

表 2-2 調査票提出期限である 7 月 15 日時点の回収率

区 分	達成すべき目標値	平成 23 年度	24 年度
企業	55%	55%	63%
非営利団体・公的機関	72%	73%	78%
大学等	80%	85%	84%

注) 24 年度は、7 月 15 日が休日のため、直後の営業日(7 月 17 日)を基準日とした。

以上のとおり、最終的な回収率をみると、企業については、比較的提出可能性の高い企業(前年調査で提出期限後に回答のあったもの)を中心に電話督促を行った結果、24 年度は 23 年度より 5 ポイント上回り、非営利団体・公的機関については、電話督促の時期を早めるなど督促方法を見直した結果、24 年度は震災等の影響により僅かに目標値に 1 ポイント及ばなかった 23 年度より 1 ポイント上回った。大学等については、24 年度及び 23 年度では同値であった。

3 照会対応業務

(1) 実施状況

受託者は、総務省から提示された「照会対応事例集」を参考にして、照会対応業務を行った。実務担当者への研修については、事前研修ではロールプレイングを重視し、前年度の科学技術研究調査の経験を踏まえた内容を盛り込むことで、より本番に近い形での研修を行った。業務開始後は、ケーススタディを適宜実施し、スキルアップを図るとともに、業務担当者及び補助者間で連絡ノートを作成し、認識の齟齬を無くすなど業務の質の維持に努めた。

受託者が実施した照会対応件数は、平成 24 年度については 2,667 件であり、23 年度の 2,349 件に比べると約 1 割増加した。24 年度に件数が増えているのは、照会対応と並行して行っていた電話督促において、「調査票が見つからなければ御連絡ください」と対応したことによる調査関係書類再送依頼が増えたためである。

表3 月別照会対応件数

年度	合計	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平成23年度	2,349	342	479	910	351	219	48
24年度	2,667	433	696	919	289	278	52

○ 照会の主な内容

調査対象の特定（新設、改廃、名称・住所変更等）、調査内容・項目、オンライン調査、調査関係書類再送依頼等

(2) アンケート結果（別紙参照）

照会対応業務が適切に実施されたかを確認するため、調査客体へのアンケートを実施した。その結果、「満足であった」、「どちらかといえば満足であった」等の肯定的な回答が9割以上となり、適切に実施されたと考えられる。

アンケートで寄せられた具体的な指摘については、次年度の業務改善のため、内容を取りまとめて受託者へ提供した。

(3) 事後的な聞き取り等結果

平成23年度及び24年度において、受託者に電話をかけ、様々な質問を投げ掛けることにより照会対応を確認したところ、問題のある対応は認められなかった。

4 督促業務

(1) アンケート結果（別紙参照）

電話による督促業務が適切に実施されたかを確認するため、調査客体へのアンケートを実施した。その結果は、「良い」、「どちらかと言えば良い」等の肯定的な回答が約9割以上となり、業務は適切に実施されたと考えられる。

アンケートで寄せられた具体的な指摘については、次年度の業務改善のため、内容を取りまとめて受託者へ提供した。

(2) 事後的な聞き取り等結果

平成23年度及び24年度において、受託者が電話督促を行った調査客体の中で、督促において調査票の記入を軽視するような発言・表現は認められなかった。

5 評価

平成23年度及び24年度において、業務を実施するに当たり確保されるべき質として設定した最終的な回収率をおおむね達成したことは評価できる。なお、23年度の非営利団体・公的機関は、震災等の影響により僅かに目標値に1ポイント及ばなかったが、24年度では、前年に比べて電話督促の時期を早めるなど督促方法を見直し、目標値を達成したことは評価できる。

照会対応業務については、アンケート結果では、2年連続で肯定的な回答が9割以上を占めており、また、24年度では、ロールプレイングを重視した実践的な研修や連絡ノートを活用して認識齟齬を解消するなど、スキルアップと質の維持に努めた点は評価できる。

Ⅲ 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

調査票等関係書類を送付する封筒の表面に記載する文言について、受託者から提案がなされた。報告義務のある調査である等の文言が追加された結果、回収率の向上につながったと考える。

また、客体数の多い企業の回収率向上について、受託者から提案がなされた。平成 24 年度は、比較的提出可能性の高い企業(前年調査で提出期限後に回答のあったもの)を中心として、前年よりも早期からの電話督促を行い、基準日(7月17日)時点の回収率を踏まえ、当初7月末に予定していた督促はがきの発送時期を9月に変更し、それまでの間も電話に集中して督促を行ったことが最終的な回収率の向上につながったと考える。

Ⅳ 実施経費の状況

市場化テスト開始前の国における従来の実施経費(平成18年度実施経費の3箇年分)と契約金額との比較結果は次のとおりである。

従来の実施経費：	70,419 千円	(平成18年度実施経費の3箇年分)
	23,473 千円	(1調査年分)
契約金額(第3期事業)：	69,621 千円	(平成23年調査から25年調査までの3調査年分)
	23,207 千円	(1調査年分)
削減額：	798 千円	
	266 千円	(1調査年分)
(参考)		
第1期事業契約金額：	20,342 千円	(平成19年調査)
削減額：	3,131 千円	
第2期事業契約金額：	51,416 千円	(平成20年調査から22年調査までの3調査年分)
削減額：	19,003 千円	(3調査年分)

※第1期及び第2期の契約金額には、第3期事業で拡大した業務分の実施経費を含む。

3期目に当たる平成23年調査から25年調査までの3調査年分の事業では、契約金額は69,621千円で、従来の実施経費と比較すると、総務省側は798千円の経費が削減されている。

なお、市場化テストの1期目に当たる19年調査事業では、従来の実施経費と比較すると、総務省側は3,131千円の経費が削減されており、2期目に当たる20年調査から22年調査までの3調査年分の事業では、総務省側は19,003千円の経費が削減されている。ただし、第2期事業では低価格で落札されたことから、第2期契約実績ベースでの予算では、入札参加業者が1者または少数となる恐れがあり、十分な競争性を適正に確保するために実勢に応じて予定価格の見直しを行っている。

V 全体的な評価

平成 23 年度及び 24 年度共に、確保されるべき質として設定した最終的な回収率はおおむね達成されており、照会業務についても適正に実施されていることは評価できる。また、民間事業者からは、効果的な督促業務を行うための改善提案も出されており、24 年度でその結果を出している。

実施経費については、従来経費に比べて 798 千円削減されている。

以上のことから、「新プロセス運用に関する指針」に基づく民間事業者の業務に係る法令遵守状況、評価会の設置、入札における競争性の確保、確保されるべき質の達成状況及び経費の削減状況等の移行基準を満たしているため、次期事業においては、新プロセスへ移行した上で、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

以下のとおりである。

表 4 配置人員実績

業務の内訳	区分	平成 23 年度	24 年度
準備業務	業務担当者	37 人日	19 人日
	補助者	—	—
調査関係書類の印刷・封入発送	業務担当者	11 人日	9 人日
	補助者	4 人日	-
調査客体からの照会対応	業務担当者	148 人日	108 人日
	補助者	53 人日	69 人日
調査客体への督促対応	業務担当者	28 人日	58 人日
	補助者	140 人日	166 人日
調査関係書類の再発送	業務担当者	15 人日	16 人日
	補助者	—	—
合計	業務担当者	238 人日	210 人日
	補助者	197 人日	235 人日

注) 業務期間内の配置時間であり、四捨五入しているため、内訳の計と合計は一致しない。

2 実査準備

・調査関係書類の印刷

印刷原稿を総務省から受領後、平成 23 年度においては、4 月 19 日から 5 月 6 日の間に印刷を行い、24 年度においては、4 月 19 日から 5 月 8 日の間に印刷を行った。印刷部数については、以下のとおり。

また、作成した全ての書類については、23 年度及び 24 年度共に、5 月 11 日に総務省に各 200 部を納品した。

表5 調査関係書類作成部数

調査関係書類	作成部数	
	平成 23年度分	24年度分
調査票甲A	11,000	10,900
調査票甲B	6,600	6,600
調査票乙	1,400	1,400
調査票丙	4,100	4,100
調査票甲A控え	11,200	10,900
調査票甲B控え	6,800	6,600
結果の概要	23,000	22,500
科学技術研究調査のお願い/科学技術研究調査について	23,100	22,500
科学技術研究調査のあらまし	23,100	22,500
調査票に関する照会及び提出について/調査に関するお問い合わせ先	23,100	22,500
調査票記入上の注意	23,000	23,000
企業等A・B/企業A・B	17,600	17,600
非営利団体・公的機関	1,400	1,400
大学等	4,100	4,100
オンライン調査システム操作説明書	23,100	22,500
発送用封筒	23,000	23,000
返信用封筒	23,000	23,000
企業等A/企業A	10,900	10,900
企業等B/企業B	6,600	6,600
非営利団体・公的機関	1,400	1,400
大学等	4,100	4,100

3 実査

(1) 調査関係書類の封入・発送

調査関係書類の封入については、平成23年度及び24年度共に、5月9日から5月13日までの間に行った。23年度については、東日本大震災の被災地分に、見舞い状を封入した。

調査関係書類の発送については、23年度は、初期発送分として、5月13日に17,588客体分を送付し、延期分として、東日本大震災の被災地543客体分を5月17日より随時送付した。24年度は、初期発送分として、5月14日に18,443客体分を送付し、延期分として、5月6日に茨城県・栃木県で発生した竜巻の被害を受けた可能性のある19客体分を5月20日及び21日に送付した。

(2) 照会対応業務

調査客体からの照会については、平成23年度は、通常期は業務担当者2名及び補助者

1名の体制とし、調査関係書類送付後及び調査票提出期限前後の数日間の照会が集中する時期については、補助者を3名体制として対応した。24年度は、通常期は業務担当者1名及び補助者2名の体制とし、調査票提出期限直前の7月13日は補助者を3名体制として対応した。

照会対応業務を行うに当たり、客体への説明には、総務省から提示された「照会対応事例集」を参考にした。照会対応業務の記録については、独自の対応ツールを利用し、照会対応の内容を記録した。業務開始直後は毎日、以降は一週間ごとにまとめて「照会対応状況」により総務省へ報告し、対応の不備を指摘された客体については、再度連絡を行った。急を要する案件については、「照会連絡票」により、その都度総務省へ連絡を行った。

照会対応業務の実施状況は次のとおり。

表6 照会対応業務の実施状況

	平成23年度	24年度
業務期間	5月16日～10月7日	5月16日～10月5日
受付時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日・祝日を除く9時から18時まで。 ・ 受付時間外は、録音ガイダンスにより受付時間を案内。 	
体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常期は、業務担当者2名及び補助者1名が対応。 ・ 調査関係書類発送直後及び調査票提出期限前後数日は補助者を1名追加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通常期は、業務担当者1名及び補助者2名が対応。 ・ 調査票提出期限の直前の7月13日は補助者を1名追加。

(3) 督促業務

ア 平成23年度

はがき督促は、前年実績を踏まえ、以下のとおり3回に分けて行った。

表7-1 はがき督促の件数

督促方法	内容	実施時期	件数	合計
はがき督促	主に前年度に提出のあった客体と対象外であった客体	6月13日	5,912	14,744
		6月30日	5,895	
	企業等のうち、前年実績が期限内提出だった客体	7月26日	2,937	

電話督促については、調査票提出期限前後の7月から9月を中心に件数を増やし、集中的に督促を行う集中督促期間を以下のとおり設けて行った。

表7-2 月別・客体別電話督促件数

月	実施日数	企業等	非営利団体・ 公的機関	大学等	計
6月	19日間	1,382	2	426	1,810
7月	20日間	2,406	284	68	2,758
8月	23日間	2,441	80	183	2,704
9月	20日間	2,259	52	73	2,384
10月	5日間	684	-	-	684
計	87日間	9,172	418	750	10,340

表8 集中督促期間

督促方法	内容	実施時期	件数	合計
電話督促	前年度実績が未回収 及び期限後提出だっ た企業等のうち、未提 出客体	6月15日～ 7月1日	1,607	5,651
	前年度実績が対象外 の企業等のうち、未提 出客体	7月4日～ 7月15日	2,167	
	前年実績が期限内及 び期限後提出の企業 等のうち、未提出客体	8月27日～ 8月31日	961	
	前年実績が期限後提 出及び対象外の企業 等のうち、未提出客体	8月29日～ 9月2日	916	

イ 平成24年度

督促業務については、客体数の多い企業を中心に、電話とはがきにより督促を行った。

はがき督促については、当初7月末に第2回目の送付を予定していたが、基準日(7月17日)時点の回収率が目標値を達成していたため、9月に変更し、それまでは電話督促を集中的に行った。

表9-1 はがき督促の件数

督促方法	内容	実施時期	件数	合計
はがき督促	企業を中心に、督促は がき送付時点(6月及 び9月)で調査票未提 出の客体	6月19日	10,206	12,700
		9月10日	2,494	

電話督促については、調査票提出期限前の6月を前年度より件数を増やし、集中的に督促を行う集中督促期間を以下のとおり設けて行った。

表9-2 月別・客体別電話督促件数

月	実施日数	企業	非営利団体・ 公的機関	大学等	計
5月	4日間	15	—	—	15
6月	25日間	2,299	19	—	2,318
7月	21日間	1,997	194	175	2,366
8月	23日間	2,051	66	142	2,259
9月	19日間	1,684	61	90	1,835
10月	5日間	634	—	—	634
計	97日間	8,680	340	407	9,427

表10 集中督促期間

督促方法	内容	実施時期	件数	合計
電話督促	前年実績が期限後に提出のあった企業のうち、未提出客体	6月20日～ 7月13日	2,917	5,258
	前年実績が対象外の企業のうち、未提出客体	8月6日～ 8月10日	676	
	前年実績が期限内及び期限後提出の企業のうち、未提出客体	8月27日～ 8月31日	749	
	重点督促リスト(総務省から、標本設計上、重点的に督促する必要があるとして提示された客体)	9月24日～ 10月5日	916	

(別紙)

照会対応アンケート結果

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？

	計		すぐつながった		どちらかといえばすぐつながった		どちらかといえば待たされた		待たされた	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
平成23年度	210	100.0	125	59.5	80	38.1	4	1.9	1	0.5
24年度	214	100.0	125	58.4	82	38.3	5	2.3	2	0.9

問2 お問合せセンターの応対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	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
平成23年度	210	100.0	130	61.9	80	38.1	0	-	0	-
24年度	214	100.0	130	60.7	81	37.9	3	1.4	0	-

問3 照会等に対する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	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
平成23年度	210	100.0	112	53.3	88	41.9	10	4.8	0	-
24年度	214	100.0	104	48.6	92	43.0	18	8.4	0	-

問4 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？

	計		短かった		どちらかといえば短かった		どちらかといえば長かった		長かった		その場での回答がなかった	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
平成23年度	210	100.0	89	42.4	105	50.0	8	3.8	1	0.5	7	3.3
24年度	214	100.0	95	44.4	99	46.3	15	7.0	2	0.9	3	1.4

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？

	計		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば短い		短い	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
平成23年度	210	100.0	130	61.9	65	31.0	14	6.7	1	0.5
24年度	214	100.0	124	57.9	80	37.4	9	4.2	1	0.5

問6 お問合せセンターの全体的な感想はいかがでしたか？

	計		満足であった		どちらかといえば満足であった		どちらかといえば不満足であった		不満足であった	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
平成23年度	210	100.0	120	57.1	85	40.5	5	2.4	0	-
24年度	214	100.0	114	53.3	94	43.9	6	2.8	0	-

※ 7月15日(提出期限)までに「お問合せセンター」へ電話照会を行い、かつ7月下旬までに調査票の提出があった調査客体を対象とし、抽出した調査客体にアンケートを発送、回答のあったものを集計した。アンケート回答数等は次のとおり。

平成23年度 照会対応アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	887	400	240
企業等	448	202	99
非営利団体・公的機関	106	48	36
大学等	333	150	105

平成24年度 照会対応アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	637	400	240
企業	337	212	97
非営利団体・公的機関	80	50	39
大学等	220	138	104

督促状況アンケート結果

問1 調査票提出依頼は、いづれありましたか？

	計		就業時間内		就業時間外		分からない	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
平成23年度	222	100.0	202	91.0	6	2.7	14	6.3
24年度	279	100.0	246	88.2	1	0.4	32	11.5

問2-1 お問合せセンターの対応態度は、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	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
平成23年度	222	100.0	109	49.1	108	48.6	5	2.3	0	-
24年度	279	100.0	123	44.1	151	54.1	3	1.1	2	0.7

問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）

	計		言葉遣いが悪い		早口で聞き取りにくい		声小さくて聞き取りにくい		その他	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
平成23年度	3	100.0	0	-	0	-	2	66.7	1	33.3
24年度	5	100.0	1	20.0	1	20.0	0	-	3	60.0

問3 お問合せセンターの調査票提出依頼についての説明内容は、いかがでしたか？

	計		分かりやすい		どちらかといえば分かりやすい		どちらかといえば分かりづらい		分かりづらい	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
平成23年度	222	100.0	86	38.7	112	50.5	22	9.9	2	0.9
24年度	279	100.0	102	36.6	148	53.0	21	7.5	8	2.9

問4 お問合せセンターの調査票提出依頼についての説明時間は、いかがでしたか？

	計		適当だった		説明が短すぎた（説明が不十分だった）		説明が長すぎた（依頼がくどかった）		その他	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
平成23年度	222	100.0	194	87.4	5	2.3	13	5.9	10	4.5
24年度	279	100.0	258	92.5	4	1.4	12	4.3	5	1.8

※ 電話督促を行った調査客体のうち、調査票の提出があった調査客体（23年度は9月16日、24年度は9月18日まで。）を対象とし、抽出した調査客体にアンケートを送付、回答のあったものを集計した。アンケート回答数等は次のとおり。

平成23年度 督促状況アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	1,040	580	262
企業等	850	468	194
非営利団体・公的機関	72	72	41
大学等	118	40	27

平成24年度 督促状況アンケート実施結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	1,974	580	314
企業	1,628	456	225
非営利団体・公的機関	89	87	62
大学等	257	37	27