

民間競争入札実施事業
消費動向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 事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

内閣府の所管する消費動向調査（平成23年度分、市場化テストとして2期目）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。

これを受けて内閣府は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「消費動向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	消費動向調査における調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、世帯名簿の作成及び調査世帯の選定、調査の依頼、調査票等の配布・回収、照会対応、調査票の審査、集計、統計表の作成に係る業務
事業期間	平成23年 4 月から平成24年 3 月までの 1 年間
受託事業者	社団法人新情報センター
契約金額	1 7 0, 1 0 0, 0 0 0 円（税込）
業務にあたり確保されるべき質※	調査結果の精度を確保するために、調査の回収率が 70%以上となるよう努める。各月の回収率が 70%を下回る見込みとなった場合は、直ちに内閣府と協議の上、遅滞なく対策を講じること。また、一連の業務を通して各月の結果の正確性を確保するため、実施計画や、調査員の確保・指導、調査票の検査、照会対応等を中心に、業務内容の各工程において、本要項及び契約に基づき、適正かつ確実に履行すること。

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は 4 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 2 月 15 日に開札したところ、入札金額は、1 者が予定価格を上回り、予定価格の範囲内であった 3 者について総合評価を行い、総合評価点の最も高い 1 者が落札者となった。

3 平成24年度の事業について

平成24年度の事業については、平成24年4月から平成25年3月までの1年間を契約期間として、民間競争入札による落札者による事業が実施されている。

II 評価

1 評価方法について

内閣府から提出された平成23年度調査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実施内容に関する実施状況

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回収について、その実施結果は以下のとおりである。（目標回収率：各月70%）

区 分	平成23年								
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
実 績	74.1% (74.8%)	74.0% (74.9%)	74.9%	74.9%	74.8%	74.9%	74.9%	74.9%	74.9%

区 分	平成24年			平均
	1月	2月	3月	
実 績	74.9%	74.9%	74.9%	74.8% (74.9%)

注：平成23年4月、5月及び平均の（ ）内の数値は、平成23年3月において東日本大震災の影響により回収が困難となった東北3県（岩手県、宮城県及び福島県）の調査対象を除いた回収率。

（イ）評価

受託事業者は336名の調査員を確保し、独自に作成した調査マニュアルを用いて事前に研修を行い、本マニュアルに基づき調査を行うよう指導した。本調査では、毎月約450調査世帯について対象を入れ替えて調査を実施しており、新規調査世帯については調査員が訪問し協力依頼を行った上で、調査員が調査世帯を訪問することにより調査票の回収を行った。この結果、各月の回収率はおおむね75%、年間の平均回収率も市場化テスト開始前の平成20年度の実績（74.6%）を上回る結果となっており、確保されるべき質は達成できたものと評価できる。なお、平成23年4月、5月調査については、東日本大震災の影響により74%前後の回収率となったが、本震災の影響が大きい東北3県（岩手県、宮城県及び福島県）の調査対象を除いた回収率はおおむね75%と他の月と同様の回収率が確保された。

イ 業務の適正かつ確実な履行

(ア) 実施状況

受託事業者は、調査世帯からの問合せについては自ら作成したマニュアルを基に対応するとともに、調査員が回収・審査した調査票を審査し、記入漏れ等の疑義が生じた場合には調査員や調査世帯に確認の上、調査票の訂正を行った。また、審査・疑義照会が終了した調査票を基に調査票データを作成し集計を行った。受託事業者が行った照会件数、疑義照会件数は以下のとおりである。

i. 調査世帯からの照会件数

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計件数	134	14	13	10	9	17	13	8	13	9	12	7	9
回収日時の希望	73	11	8	6	7	8	7	7	2	4	5	5	3
調査内容	18	1	4	2	0	3	4	0	0	0	1	0	3
調査拒否、苦情等	22	0	1	2	1	3	1	1	3	1	5	2	2
その他	21	2	0	0	1	3	1	0	8	4	1	0	1

注：平成20年度（市場化テスト開始前）の照会件数は75件。平成22年度は137件。

ii. 疑義照会件数

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
記入漏れ	175	11	14	10	12	17	28	16	11	17	9	16	14
記入誤り	83	15	4	3	7	7	5	8	14	4	4	4	8
計	258	26	18	13	19	24	33	24	25	21	13	20	22

注：平成22年度の疑義照会件数は192件。

(イ) 評価

本調査は毎月調査であり、短期間に調査票の回収から集計までを行うことが必要となるが、調査世帯からの照会については、市場化テスト開始前の平成20年度の実績の約2倍となる134件について確実に実施し、また、照会対応のためのマニュアルや、集計結果の異常値の有無など審査項目をまとめたチェックシートを独自に作成し、内閣府への報告が遅れることなく、効率的かつ適切に業務を実施できたことは高く評価できる。

3 実施経費についての評価

本事業は、平成23年度調査に係る1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（価格点100点、技術点200点））を行い、落札者を決定した。契約金額は170,100千円（税込）であり、市場化テスト開始前の従来の実施経費（平成20年度（同業務範囲を一括して民間委託）の実績値）との比較は以下のとおり。

契約金額170,100千円は、従来の実施に要した経費の約83%に相当し、内閣府側は、約34,000千円の経費が削減されている。

従来経費：204,225千円（平成20年度の実績値）

契約額：170,100千円（平成23年度）

削減額：34,125千円

なお、平成22年度（市場化テストとして1期目）の消費動向調査の経費との比較は以下のとおり。契約金額170,100千円は、平成22年度の実施経費176,159千円の約96.6%に相当し、内閣府側は、約6,059千円の経費が削減されている。

4 評価のまとめ

確保されるべき質として設定された調査票の回収率及び業務の適正かつ確実な履行は、各月とも目標を達成できたものと評価できる。また、契約額（170,100千円）についても、市場化テスト開始前の従来の実施経費の約83%に相当し、約34,000千円の経費が削減できたことも評価できる。これには、民間事業者のノウハウと創意工夫が大きく貢献したものと評価される。異常値の有無などの審査項目をまとめた事業者独自の「チェックシート」を活用し、効率的・効果的に集計値の審査を実施したこと、調査員の稼働の効率化（事前の電話連絡による訪問回数の減少）を実現したこと等は高く評価できる。

本業務は、本年度7月より、訪問留置調査と郵送調査（試験調査）とを並行実施し、平成25年度より訪問留置調査から郵送調査への完全移行を予定している。これに合せて、平成25年度からの契約期間を複数年として検討することを確認しているが、民間事業者の工夫を活かした事業実施を図る観点から、実施要項において本実施状況の内容とともに、新たに実施する郵送調査の実施状況についても十分な情報開示を行って、引き続き民間競争入札を実施することが必要と考えられる。

以 上

(別添)

平成 24 年 5 月 18 日

内 閣 府

経済社会総合研究所

景気統計部

民間競争入札実施事業
「消費動向調査」の実施状況について
(平成 23 年度調査分)

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 年度調査の事業を実施した。

1. 事業内容

「消費動向調査」における、調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、世帯名簿の作成及び調査世帯の選定、調査の依頼、調査票等の配布・回収、礼状及び謝礼の配布、照会対応、調査票の審査、集計、統計表の作成に係る業務

2. 契約期間

平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月までの 1 年間

3. 受託者

社団法人 新情報センター

II. 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 23 年度調査(平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月分)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。

1. 業務の適正かつ確実な履行

本業務の遂行に当たって求められる質の確保がなされていることを確認するため、受託事業者に、以下の①～⑩について定期的に(⑤は年度当初及び調査員の補充を行った際、それ以外は毎月)報告を求めた。

- ① 調査世帯等問い合わせ等内容報告書
- ② 内部検査報告書
- ③ 調査票等提出明細書
- ④ 調査状況監査結果
- ⑤ 調査員任命報告書

- ⑥ 消費動向調査調査単位区世帯名簿の修正・更新・重複チェックの状況
- ⑦ 調査票の配布・回収の状況
- ⑧ 調査票の審査・疑義照会の状況
- ⑨ 入力データのチェックの状況
- ⑩ 集計（統計表）のチェックの状況

(1) 調査世帯等からの問い合わせ等への対応

受託事業者は、調査対象世帯からの照会事項に対応するフリーダイヤルを設置し、研修を受けた専任のオペレーター2名を置くことで対応した。対応マニュアルは受託事業者が事前に作成し、事業者内での対応を標準化させた。

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計件数	134	14	13	10	9	17	13	8	13	9	12	7	9
回収日時の希望	73	11	8	6	7	8	7	7	2	4	5	5	3
調査内容	18	1	4	2	0	3	4	0	0	0	1	0	3
調査拒否、苦情等	22	0	1	2	1	3	1	1	3	1	5	2	2
その他	21	2	0	0	1	3	1	0	8	4	1	0	1

[問い合わせ等の主な内容]

- ① 回収日時の希望：調査票の回収のため世帯を訪問する日時の希望、等
- ② 調査内容：本当に実施している調査なのか、等
- ③ 調査拒否・苦情等、その他：事情により協力できない、等

(2) 調査状況の監査

受託事業者は、集計結果を内閣府に提出する前までに、不適当な調査票の提出がなかったか、調査員の調査方法の確認等の結果をとりまとめて毎月報告した。

監査対象は全336調査区とし、電話により各調査区1世帯以上に対して、①調査への協力の有無、②調査員の訪問回収の有無、③調査員の対応への印象等、④謝礼品提供の有無についてヒアリングを行い、毎月、全世帯の10%以上（おおむね500世帯）の回答を得ることで、調査方法の妥当性を確認した。

なお、監査時には、対象世帯から調査員の訪問日について「訪問前の2～3日前に連絡をほしい」「訪問時間も事前に決めてほしい」といった意見がみられたが、その際は、事業者から担当の調査員に対象世帯に連絡を取るよう指示を出した。また、調査員が記録した対象世帯の電話番号に不備（記入ミス・つながりにくい電話番号を記入（ともに1件ずつ））がみられたことから、全調査員に対して対象世帯の電話番号の確認方法について再度指導を行った。

(3) 調査票の審査・疑義照会

受託事業者は、調査票について、調査員の回収時及び事業者本社にて複数回の内容審査を行った。審査は、調査内容の記入漏れ等に加え、不正防止等を視野に

入れた点検を行い、疑義が生じた場合は調査員や世帯に確認を取った。

事業者本社における毎月の審査結果は下表の通りであり、これらについては全て対象世帯に確認し、訂正した。

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
記入漏れ	175	11	14	10	12	17	28	16	11	17	9	16	14
記入誤り	83	15	4	3	7	7	5	8	14	4	4	4	8
計	258	26	18	13	19	24	33	24	25	21	13	20	22

2. 目標回収率

毎月の回収率は、仕様書に定めた目標回収率(70%)を上回る結果となった。

	平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
回収率	74.8	74.1	74.0	74.9	74.9	74.8	74.9	74.9	74.9	74.9	74.9	74.9	74.9
(参考)	74.9	74.8	74.9										

(注) (参考)欄の4月、5月値は、東日本大震災の影響で調査を行わなかった調査区(4月は3調査区、5月は4調査区)を除いた回収率。

3. 評価

回収率については、確保されるべき質として仕様書に定めた、毎月の調査票の目標回収率を上回っており評価する。

また、毎月の調査結果の報告及び上記Ⅱ 1. の業務の質の確保を確認するための定期的な報告についても遅滞なく、また修正報告もなく行われており、統計精度の維持の観点からも十分な対応が取られたと評価できる。

III. 実施経費の状況及び評価

平成 23 年度の実施経費(契約金額)と、市場化テスト開始前である平成 20 年度の実施経費(契約金額)との比較は、以下のとおり。

平成 20 年度の実施経費(契約金額)	: 204, 225 千円
平成 23 年度の実施経費(契約金額)	: 170, 100 千円(平成 20 年度の約 83%)
削減額	: 34, 125 千円

なお、市場化テストとして1期目となる平成 22 年度の実施経費(契約金額) 176, 159 千円と比較した場合でも、約 6, 059 千円の経費が削減されている。

IV. 事業の実施状況

1. 実施体制

以下のとおりである。

実査準備 (調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、世帯名簿の作成及び調査世帯の選定)	945 人日
実査 (調査の依頼及び調査票の配布、調査票の回収・礼状及び謝礼の配布、調査票の検査・照会対応)	1,776 人日
審査	168 人日
集計	96 人日

上記の実施体制は受託事業者本社におけるものであり、調査世帯への調査依頼、調査票の配布及び回収、礼状及び謝礼の配布、調査票の検査（検査は事業者本社でも実施）などは、336 名の調査員が行った。

2. 実査準備

(1) 調査員の確保・指導

受託事業者は、336 名の調査員を確保し、1 調査区ごとに 1 名の調査員を配置した。調査員に対しては、調査概要、実際の業務等について事業者作成の「調査マニュアル」に基づき、研修を行った。また、毎月、民間事業者から調査員に調査関係用品を配布する際等に、「調査マニュアル」に基づいた調査を行うよう指導を行った。

(2) 調査関係用品の印刷

印刷原稿については、内閣府の確認後、下記の必要部数を印刷し、調査員を経由して調査世帯に配布した。また、下記の関係用品の印刷は、封筒類は年度初に一括して行い、他についてはおおむね平成 23 年 4 月、7 月、10 月、平成 24 年 1 月の四半期ごとに行った（「くらしのしおり」は、四半期に 1 回、「消費動向調査」の調査結果を取りまとめ、調査世帯に配布することから、平成 23 年 5 月、8 月、11 月、平成 24 年 2 月に行った）。印刷部数については、以下の通り。

関係用品印刷物	印刷部数
調査票	$6,720(\text{調査世帯数}) \times 12 \text{ ヶ月} + 20,160(\text{予備}) = 100,800$
消費動向調査（全国、月次）についてのお願い （名簿作成時用）	44,000
消費動向調査（全国、月次）についてのお願い	31,400

(調査依頼時用)	
消費動向調査（全国、月次）にご協力をお願い	32,700
調査のしおり	31,300
調査票の記入の仕方	30,900
くらしのしおり	23,600
消費動向調査（全国、月次）についてのお礼	4,800
依頼状封筒	31,300
礼状用封筒	4,800
訪問用封筒	66,800
訪問票	37,900
不在票	6,000

(3) 世帯名簿の作成及び調査世帯の選定

世帯名簿（「調査単位区世帯名簿」及び「調査単位区単身世帯名簿」）の作成については、調査世帯が毎月 15 分の 1 ずつ交替することから、平成 23 年 7 月から平成 24 年 6 月の調査世帯交替分までを作業範囲とし、平成 23 年 4 月から平成 24 年 3 月まで毎月作業を行った。

「調査単位区世帯名簿」は、調査単位区内の全世帯（「国勢調査」の 3 調査区を合わせたものであることから 150 世帯程度）を訪問し、世帯主氏名、世帯所在地、世帯区分を記入して作成し、「調査単位区単身世帯名簿」は、住民基本台帳（不可能な場合は選挙人名簿）から作成した。

「調査単位区単身世帯名簿」の作成方法については以下の通り。

	件数
住民基本台帳	225 件
選挙人名簿	42 件
その他	5 件

(注)「その他」は、「調査単位区世帯名簿」の活用等を指す。

3. 実査

(1) 調査の依頼及び調査票の配布

新規世帯に対しては、平成 23 年 5 月調査の依頼及び調査票の配布から、平成 24 年 4 月調査の依頼及び調査票の配布を、平成 24 年 3 月下旬まで毎月行った。調査員は、調査月の 10 日頃までに、選定した世帯に対し「消費動向調査（全国、月次）についてのお礼」、「消費動向調査（全国、月次）にご協力のお礼」及び「調査のしおり」を配布し、調査の依頼を行い、調査の受諾が得られれば、「調査票」等を配布した。

継続世帯に対しては、翌月に記入することになる旨付言した上で、各月の「調査

票」回収時に翌月調査の「調査票」を配布し、平成 23 年 4 月調査の「調査票」回収時に 5 月分の「調査票」を配布することから始め、平成 24 年 3 月調査の「調査票」回収時に 4 月分の「調査票」を配布するまで、毎月行った。

新規に調査を開始した調査区における調査依頼訪問状況については以下の通り。

	調査協力依頼 のため訪問し た世帯数	うち、面接できた 世帯数			うち、面接できな かった世帯数	
			平均訪問回数	面接世帯のう ち、協力を得ら れた世帯数		平均訪問回数
一般世帯	48.1(世帯)	23.4(世帯)	2.4(回)	10.0(世帯)	24.7(世帯)	2.5(回)
単身世帯	29.7(世帯)	11.1(世帯)	2.6(回)	4.9(世帯)	18.7(世帯)	3.0(回)

(注)1 調査区あたりの平均。面接できなかった世帯の平均訪問回数には転居等が判明したケースも含む。

また、調査世帯の転居、調査拒否などから調査世帯が減少した場合には、その都度、「消費動向調査調査単位区世帯名簿」「消費動向調査調査単位区単身世帯名簿」から選定時と同様の手順により代替サンプルを補充した。

毎月の代替世帯数は以下の通り。

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
一般世帯	291	34	19	23	20	28	20	35	22	21	15	25	29
単身世帯	399	70	37	31	29	28	35	36	39	14	25	27	28
計	690	104	56	54	49	56	55	71	61	35	40	52	57

(2) 調査票の回収、礼状及び謝礼の配布

調査員は、毎月 20 日頃までに「調査票」の回収を行い、その際、当該世帯が調査終了世帯である（次月に世帯が交替する）場合は「消費動向調査（全国、月次）についてのお礼」を配布した。

また、調査世帯に対しては 3 か月に 1 回、1000 円分の図書カードを謝礼品として配布した。調査客体への謝礼品配布状況は以下の通り。

対象調査世帯数	配布した謝礼品の金額（円）
20,160	20,091,000

(3) 調査票の検査、照会対応等

調査員は、「調査票」回収の際及び回収後に、記入に不備または矛盾した箇所がないか検査し、不備または矛盾があれば世帯に確認して補完・訂正した。

	年度計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
記入不備	162	11	14	10	12	14	25	13	11	16	9	13	14
矛盾	14	5	0	0	0	1	0	0	5	1	0	0	2
計	176	16	14	10	12	15	25	13	16	17	9	13	16

4. 審査

受託事業者は、調査員から提出された「調査票」が適切に記入されているかどうか、内容審査を行うとともに、次月調査のため、「照査票」の作成及び修正を行った。

5. 集計

集計に際しては、受託事業者が作成した集計プログラムを利用して調査票データから集計表を作成した。集計表作成後は、異なる担当者間で相互にエラーチェックを行い、異常値の有無などの審査項目を独自にまとめたチェックシートに基づき、審査を行った。