

## 「科学技術研究調査」の民間競争入札実施に当たり民間事業者に求める「サービスの質」の設定について（案）

### 1. 統計業務におけるサービスの質

#### (1) 統計調査事務の標準的流れ

統計調査事務の標準的な流れは次のとおりである。

調査の企画

調査計画の検討（調査目的、調査項目、調査対象の決定）

サンプリング（標本設計・抽出）

調査票の作成・印刷

調査の実施

調査票の送付、記入依頼、照会対応、回収

集計

調査票のデータ入力

分類符号格付（産業分類、職業分類の確定）

調査票の審査（未記入・誤記入の補正、疑義処理）

公表

結果表の審査・作成

調査結果の分析・公表

今回の「科学技術研究調査」に関する民間開放は、このプロセスの中で、「調査の実施」の部分のほとんどを民間委託するものである。なお、及びの部分には統計局、の部分には、今回は統計センターが担当することになる。

#### (2) 回収率

サービスの質の指標として用いている回収率とは、回収された調査票（白紙を除く。）に関して求められる数値であり、の事務の結果、得られるものである。

これに対し、有効と判断された調査票や調査項目に関して求められる数値（有効回収率）を指標として用いることも考えられるが、これは、上記のプロセスの中では、統計センターによるの事務の結果得られるものである。このため、今回の民間委託において、「有効回収率」をサービスの質の指標として用いることは適切ではない。

#### (3) サービスの質

統計調査事務のサービスの質を検討する際のポイントとして、主に、記入状

況の正確性、標本の代表性、照会対応の適切性といった視点が挙げられる。

上記 ~ のプロセスの中の に相当する部分を委託する今回の民間開放において、これらの「質」をどのような方法・指標によって確保するかを整理すると、次のようになる。

記入状況の正確性	標本の代表性	照会対応の適切性
・照会対応の内容のモニタリング ・(誤記入・未記入率)	回収率	(調査対象者の満足度)

すなわち、 の作業段階において、標本の代表性については、回収率といった定量的な指標を設定することができるが、他については、今のところ、適当な指標がなく、照会対応の内容のモニタリングによってこれを確保するしかない。

## 2. 今回の実施要項におけるサービスの質

今回の科学技術研究調査の民間委託する主な業務が照会対応（記入指導等）及び督促であることから、サービスの質の指標として、督促回収率（督促回収の質を測る指標）、基準日時点の回収率及び全体の回収率（白紙を除く）を設定する。

なお、調査客体から統計局に対して調査票が返送されたものを「回収」とし（ただし、白紙は除く。）、「督促」とは、調査票を提出するよう求める行為を指す。

### (1) 督促回収率（基準日時点の調査票未提出者からの回収率）

調査票の回収には、民間事業者の努力によらなくても回収できる部分があり、その部分を除いて民間事業者の努力の部分により精確に測るため、「督促回収率」をサービスの質として設定する。

基準日については、通常締め切りの約2週間前から督促を行っていることなどから、6月末を督促対象者の母数確定の基準日とする。

民間事業者の実績の算定方法

$$\text{督促回収率} = \frac{\text{基準日から10月15日までの回収数}}{\text{基準日時点の調査票未提出者数}}$$

督促回収率の目標

督促回収率の目標については、以下の理由から、大学等、非営利・公的機関及び企業等の3区分すべてについて100%とする。

ア：統計法により、指定統計調査の調査対象者には調査に回答する義務があること

イ：コスト削減のみならず、サービスの質を向上させることも民間委託の意義であること

100%が達成できなかった場合の対応については、100%に近づけるためのインセンティブ・ディスインセンティブの付与を中心に、19年度の実施状況を踏まえ20年度に向けて検討する。なお、19年度は、目標は100%とするが、評価は督促回収率の実績値との比較により行うこととし、実績値（X）と今回の督促回収率（Y）を比較して、次のような措置をとる。

・ X < Y の場合：委託費はそのまま（なぜうまくいったかは統計局が自ら分析する）

・ X > Y の場合：委託費はそのままだが、ペナルティ的な措置として、下回った原因を民間事業者に分析・報告させる。ただし、全体の回収率が実績を上回った場合は、ペナルティ的な措置は課さない。

なお、民間事業者の回収状況について、適宜、実績値と比較することでモニタリングを行い、進ちょく状況を確認するとともに、必要に応じ民間事業者に対して注意喚起を行うこととする。

## （2）基準日時点の回収率

基準日以前において調査票提出に関する注意喚起の効果を評価できるように、基準日時点の回収率をサービスの質として設定する。その水準については昨年度（17年度）実績を最低限の目標とする。

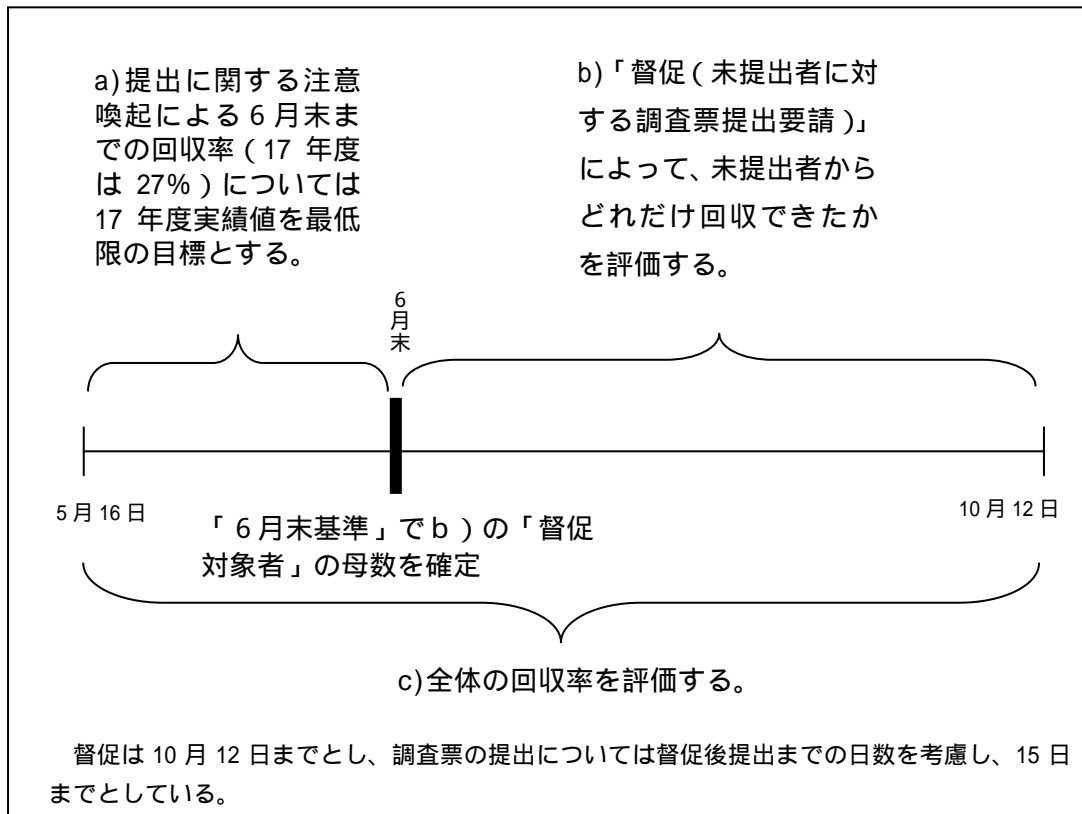
## （3）全体の回収率

今回の民間委託では、上記2（1）の業務プロセスでいえば、調査の実施のほとんどを委託するものであるため、これに関するサービスの質の指標として、全体の回収率を設定する。

$$\text{全体の回収率} = \frac{\text{10月15日までの回収数}}{\text{調査対象者数}}$$

実施要項案では、サービスの質として統計局の過去の実績（大学等 100%、非営利・公的機関 99%、企業等 79%）を指標としているが、今回、督促回収率の目標を 100%とすることから、全体の回収率の目標も3区分すべてについて 100%とする。

(参考図)



以上