

科学技術研究調査の平成19年度事業の実績評価(骨子案)

総務省統計局所管の科学技術研究調査について、平成19年度に、調査票の送付、回収(督促)、照会対応(記入指導等)の業務を民間競争入札により実施した。

今回の事業の入札については、単年度事業ということもあり、民間事業者の入札参加が少なく(2社)、再度入札では落札に至らなかったため、同一条件で価格の再提示を求めたところ1社が予定価格の範囲内であった。

今回の事業の概要は次のとおり。

事 項	内 容
業務の概要及び 入札の対象範囲	調査票の送付・回収(督促)、照会対応(記入状況等) に係る業務
契約期間	平成19年4月から12月までの9か月間
受託事業者	株式会社サーベイリサーチセンター

なお、本事業については官民競争入札等監理委員会で審議を行い、公共サービス改革基本方針を改定し、平成20年度以降の事業も民間競争入札を実施することとした。具体的には、対象業務の範囲を拡大(調査関係用品(調査票等を除く)の印刷の追加)し、3年間の複数年度契約で実施することとしている(別紙参照)。

以下、平成19年度事業について、公共サービス改革基本方針に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行うこととする。

1 対象公共サービスの質の確保について

(1) 回収率

平成 19 年度事業において設定した質とその達成状況

- ・サービスの質の設定（基準日時点の回収率、督促回収率、全体の回収率）
- ・統計局の報告によれば、督促回収率が目標を下回ったものの、全体の回収率は目標をほぼ達成したこと

サービスの質（回収率）の達成については、全体の回収率が目標をほぼ達成していることから特段の問題はないと整理。

ただし、サービスの質の達成に当たっては、モニタリング等を通じて早い段階から所管部局から受託事業者に対して具体的な助言を行うなどの連携を図ることが必要。

(2) 照会対応・督促業務

照会対応・督促業務については、統計局から調査対象へのアンケート及び事後的な聞き取りにより検証

調査対象に対するアンケートの結果

- ・統計局の報告によれば、対応状況は良好な結果

受託事業者が電話督促を行った調査対象のうち記入不備があった対象に対する事後的な聞き取り調査の結果

- ・統計局の報告によれば、おおむね良好。
- ・ただし、督促の際、一部に白紙提出等を容認する発言があった。

2 実施経費等について

- ・今回の事業の契約額は 1585 万 5000 円（調査票等の送付に係る郵送料は単価契約、その他の業務は請負契約）
- ・今回の事業では民間事業者の実施経費は契約額を大幅に上回ったと民間事業者から統計局に報告されており、その中で、その要因について作業時間の算定が甘かったことに加え、途中から督促要員である内勤スタッフを大幅に増員したことを挙げている。

3 業務量について

- ・統計局の報告によれば、今回の事業については統計局の業務量はおおむね当初の想定内。
- ・ただし、調査票等の再送付について、受託事業者からの連絡に基づき統計局が行うこととしていたため業務量が増加した。

4 今回の事業等を踏まえた見直しと今後の課題について

今回の事業等を踏まえた見直し

- ・サービスの質を「全体の回収率」のみとし、基準日時点の回収率及び督促回収率については民間事業者の提案に基づきモニタリングを実施。
- ・民間事業者が提出する企画書のうち、教育（研修）、照会対応業務に該当する部分について所要の修正。
- ・平成 19 年度事業では、事業遂行の面で民間事業者との連携に課題を残したことから、平成 20 年度以降の事業では、モニタリング等を通じて早い段階から民間事業者に対する具体的な助言を行うなど、民間事業者との連携を一層密にして実施。
- ・業務量の観点から、調査票等の再送付は民間事業者の業務。

以上については平成 20 年度以降の事業の実施要項に反映したところ。

今後の課題

- ・民間事業者の実施経費・統計局と民間事業者との連携の状況等について、フォローすることが必要。
- ・照会対応・督促業務の対応状況、調査票の未記入・誤記入の状況について、サービスの質として設定できるかどうかについては統計局において今後のデータの蓄積状況を見ながら検討することが必要。
- ・インセンティブ、ディスインセンティブについて、その導入の可能性を統計局において引き続き検討。

平成 20 年度以降の事業の経過については、平成 19 年度事業の経過を踏まえ実施しているかを含め、統計調査分科会において適宜ヒアリングを行うこととする。

別紙

第7回統計調査分科会 (平成19年10月10日)	<ul style="list-style-type: none">・平成20年度以降、引き続き民間競争入札を実施すること・事業の内容については、平成19年度事業の評価等を踏まえ検討 (平成19年10月改定の基本方針別表に反映)
第23回入札監理小委員会 (平成19年10月30日)	<ul style="list-style-type: none">・平成19年度事業の実施状況について検討・平成20年度事業の実施要項案について、平成19年度事業の実施状況等を踏まえ事業内容を検討
第25回入札監理小委員会 (平成19年11月13日)	<ul style="list-style-type: none">・平成19年度事業の実施状況について検討・平成20年度事業の実施要項案について、平成19年度事業の実施状況等を踏まえた事業内容を検討
第9回統計調査分科会 (平成19年11月26日)	<ul style="list-style-type: none">・平成19年度事業の実施状況等を踏まえ、平成20年度事業の内容案を確定 (平成19年12月改定の基本方針別表に反映)

入札監理小委員会には、統計調査分科会専門委員も出席

平成 20 年 3 月 7 日
総務省統計局

科学技術研究調査 民間開放の実施状況について

I 平成 19 年度事業の概要

平成 19 年度事業については、「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、以下のとおり事業を実施した。

1 委託業務内容

科学技術研究調査における調査票の送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）等に係る業務

2 委託業務期間

平成 19 年 5 月 14 日～平成 19 年 10 月 12 日

なお、契約期間は平成 19 年 4 月 6 日から平成 19 年 12 月 10 日まで

3 受託事業者

株式会社サーベイリサーチセンター

II 事業の実施状況

1 調査客体数及び回収数

委託業務期間終了後の平成 19 年 10 月 15 日までの調査客体数及び回収数は以下のとおり。

区 分	調査客体数	回収数
企業等	13,568	10,617
非営利団体・公的機関	1,154	1,144
大学等	3,456	3,453

2 回収率

本事業において回収率として設定した基準日（6月末日）時点の回収率、督促回収率、全体の回収率の結果は以下のとおり。

（1）基準日（6月末日）時点の回収率

区 分	目標とする水準値	19年実績値
企業等	30%	34%
非営利団体・公的機関	33%	35%
大学等	13%	11%

（2）督促回収率

区 分	目標とする水準値 (業務期間終了時)	19年実績値
企業等	70%	67%
非営利団体・公的機関	99%	99%
大学等	100%	100%

※督促回収率

(督促回収率の算出方法)

6月末日現在を基準日とし、同日から業務期間終了後の10月15日までの回収数を基準日時点の調査票未提出者数で除す。

（3）全体の回収率

区 分	17年実績値	19年実績値
企業等	79%	78%
非営利団体・公的機関	99%	99%
大学等	100%	100%

3 委託業務の主な実施状況

委託業務のうち調査客体からの照会対応業務及び調査客体への督促業務の実施状況は以下のとおり。

(1) 実績人員

平成19年5月16日から平成19年10月12日までに照会対応及び督促業務に要した人員（フルタイム換算による）は以下のとおり。

合 計	延べ	581人日
うち社員		100人日
うち内勤スタッフ（非常勤）		481人日

(2) 照会対応業務

ア 業務実施状況

(ア) 調査客体からの照会対応業務の業務期間

平成19年5月16日から平成19年10月12日まで（104日間）

(イ) 受付時間

土日・祝日を除く午前9時から午後6時
（受付時間外は録音ガイダンスにて案内。）

イ 照会対応状況

受託事業者及び総務省が実施した照会対応状況は、別紙1-1のとおり。

照会対応件数は2,613件であり、平成18年実績（国が実施）1,520件と比較すると1.7倍の増加となった。

また、国が対応した件数は412件（受託事業者からの照会 233件＋調査客体からの照会 179件）であり、平成18年実績と比較すると1/4に減少した。

(3) 督促業務

ア 業務実施状況

(ア) はがきによる督促

受託事業者が行ったはがきによる督促状況は以下のとおり。

第1回6月1日、第2回7月2日、第3回8月2日、
第4回9月26日、第5回9月30日

(イ) 受託事業者による調査客体への電話による督促業務の業務期間

平成 19 年 7 月 18 日から平成 19 年 10 月 12 日まで（60 日間）

（ウ） 対応時間

土日・祝日を除く午前 9 時から午後 6 時

イ 督促対応状況

（ア） はがきによる督促対応状況

第 1 回 6 月 1 日 約 15, 000 客体

第 2 回 7 月 2 日 約 12, 000 客体

第 3 回 8 月 2 日 約 6, 000 客体

第 4 回 9 月 26 日 約 300 客体

第 5 回 9 月 30 日 約 200 客体

なお、平成 18 年において、国が実施したはがきによる督促件数は以下のとおり。

第 1 回 7 月 3 日 約 14, 000 客体

第 2 回 7 月 25 日 約 6, 000 客体

（イ） 電話による督促対応状況

電話による督促件数（客体不在の場合を含む）は、延べ 12,057 件であった。

月（日数）	督促件数
7 月（9 日間）	276
8 月（18 日間）	835
9 月（18 日間）	6,369
10 月（10 日間）	4,577

注）8 月 6～10 日（5 日間）は督促なし。

調査客体不在の場合を除く、電話による督促対応状況は、別紙 1-2 のとおり。

督促対応件数は 7,602 件であり、平成 18 年実績（国が実施）1,810 件と比較すると約 4 倍の増加となった。

（ウ） 調査票一式の再送付

国が実施していた平成 18 年までは、8 月下旬に調査票未提出の調査客体のうち企業に対して調査票等一式を一括して再送付していたが、平成 19 年においては行っていない。

ちなみに、平成 19 年において調査票の再送付数（電話督促の過程で客体が調査票等を紛失していた場合に業者からの連絡を受けて国が再送付した数）は 3,235 件であり、平成 18 年の調査票等一式の一括再送付数 4,949 件と比較すると約 4 割減少した。

4 調査客体への対応状況

受託事業者に照会を行った調査客体及び受託事業者が電話督促を行った調査客体に対して、国からアンケート用紙を郵送し、受託事業者における対応状況の把握を行った。

(1) 照会対応状況

ア 調査対象数及びアンケート対象数

提出期限（7月15日）までの間に受託事業者へ電話照会を行った調査客体のうち、7月末までに調査票の提出があった調査客体を対象とした。アンケート対象数は以下のとおり。

調査客体	調査対象数	アンケート対象数
計	996	400
企業等	580	234
非営利団体・公的機関	128	52
大学等	288	114

※回収率70%を想定。

イ 実施時期

アンケート用紙は9月18日に郵送し、提出期限を10月5日までの消印有効と設定。

アンケートの様式は、参考1参照。

(2) 督促対応状況

ア 調査対象数及びアンケート対象数

電話督促を受けた調査客体のうち、10月4日までに調査票の提出があった調査客体を対象とした。アンケート対象数は以下のとおり。

調査客体	調査対象数	アンケート対象数
計	1,420	500
企業等	1,046	359
非営利団体・公的機関	270	100
大学等	104	41

※回収率70%を想定。

イ 実施時期

アンケート用紙は、9月23日及び10月9日に郵送し、提出期限

はそれぞれ 10 月 5 日及び 10 月 19 日までの消印有効と設定。
アンケートの様式は、参考 2 参照。

※ 各アンケートの調査項目における着眼点は、参考 3 を参照。

(3) アンケート集計結果（概要）（平成 19 年 10 月 30 日現在）

照会対応状況及び督促対応状況のそれぞれの集計結果の主な内容は以下のとおり。

ア 照会対応状況

<p>【接続度】 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？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「すぐつながった」・・・・・・・・・・51.4% ・「どちらかといえばすぐつながった」・・42.5%
<p>【対応度】 オペレータの対応態度はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「良い」・・・・・・・・・・47.8% ・「どちらかといえば良い」・・・・・・・・48.8%
<p>【的確度】 照会等に対する説明内容はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「わかりやすい」・・・・・・・・・・40.1% ・「どちらかといえばわかりやすい」・・47.5%
<p>【迅速度】 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「短かった」・・・・・・・・・・39.5% ・「どちらかといえば短かった」・・・・・48.0%
<p>【利便度】 利用できる時間帯（午前 9 時～午後 6 時）はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「良い」・・・・・・・・・・54.2% ・「どちらかといえば良い」・・・・・・・・37.4%
<p>【満足度】 お問い合わせセンターの全体的な感想はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「満足であった」・・・・・・・・・・37.1% ・「どちらかといえば満足であった」・・54.4%

※詳細については、集計表 1 を参照。

イ 督促対応状況（集計表 2）

<p>【対応度】 オペレータの対応態度はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「良い」・・・・・・・・・・33.8% ・「どちらかといえば良い」・・・・・・・・56.0%
<p>【的確度】 オペレータの調査協力についての説明内容はいかがでしたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「わかりやすい」・・・・・・・・・・25.3% ・「どちらかといえばわかりやすい」・・56.0%

※詳細については、集計表 2 を参照。

5 調査票に記入不備があった調査客体に対するモニタリング

受託事業者が電話督促を行った調査客体のうち、調査票に記入不備（白紙等）があった30 客体に対し、督促において調査票の記入を軽視するような発言がなかったか事後的に電話で聞き取りを行った。

※ 記入不備とは、研究実施の有無のみに記入があり、調査事項の基本項目（従業者総数、資本金、総売上高、営業利益高等）に全く記入がないものとした。

聞き取りの結果は、以下のとおり。

- 対応に問題がなかったもの 24 客体
- 白紙提出を容認する発言があったもの 2 客体
- 記入不備を容認する発言があったもの 4 客体

6 調査票の未記入及び誤記入の状況

調査客体からの照会内容（調査項目の記入方法）に対する受託事業者の対応状況を把握するため、照会のあった調査客体が提出した調査票の未記入及び誤記入について数量的検証を行った。

(1) 検証対象とした客体の範囲

受託事業者に対して調査項目の記入方法に関する照会を行った 470 客体（延べ 717 件）を検証の対象とした。

(2) 検証方法

調査客体から照会のあった調査項目について、当初データとチェック後データの当該項目の値を照合して、当初データがチェックによって改められた状況を把握した。

※ 当初データ：調査客体から回収した調査票を入力した当初のデータ
チェック後データ：結果集計を行うために記入内容のチェックを行ったデータ（確認を要する内容については客体へ照会したもの）

(3) 記入状況の判定方法

調査客体から照会のあった調査項目ごとに、チェック後データを基準とし、当初データの未記入及び誤記入を以下のように判定した。

チェック後データ	当初データ	判 定
数値なし	数値なし	○
	数値あり	× (誤記入)
数値あり	数値なし	× (未記入)
	数値あり (値が異なる)	× (誤記入)
	数値あり (値が同じ)	○

(4) 集計結果

調査客体別に照会件数（客体数）が多かった主な調査項目の記入状況は集計表3のとおりである。

未記入状況をみると、「非営利団体・公的機関」及び「大学等」ではそれぞれ0件であったが、「企業等」では『営業利益高』が22件と最も多く、次いで『総売上高』が14件であった。

誤記入状況をみると、「非営利団体・公的機関」では『研究事務その他の関係者』が3件、「大学等」では『研究関係従事者数（合計）』が5件で最も多かった。また、「企業等」では『営業利益高』が16件と最も多く、次いで『総売上高』が14件であった。

(5) 評価

今回の結果をみると、照会のあった項目に関する未記入又は誤記入の最も多い項目の件数は、「非営利団体・公的機関」では3件、「大学等」では5件、「企業等」では22件となっており、照会対応に大きな問題があったとはいえない。

7 実施経費

民間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。

(注) 今回の業務の契約形態は、調査票等一式の送付は単価契約とし、他の業務は請負契約とする。契約額は、落札した金額に消費税率を乗じて得た額を基本額とする。なお、調査票等一式の送料については、送付単価によるものとし、調査客体へ送付した数量を乗じた額に消費税率を乗じて得た額とする。

○ 単価契約分（調査票郵送料）

（単位：円）

					計
物件費計	通信運搬費				6,090,535
		調査票郵送料	単価	数量	小計
		企業等	372	13,561	5,044,692
		非営利団体・大学等	229	4,567	1,045,843
消費税					304,526
郵送料消費税減額分(注1)					▲ 10,191
税込計					6,384,870
郵送料値引分(注2)					▲ 628,718
合計					5,756,152

(注1) 郵送料消費税減額分とは、契約単価(税抜き単価)に送付数量を乗じた額と、消費税込の単価に数量を乗じた額(郵政公社からの請求額)との差額のことである。

(注2) 郵送料値引分は、調査票を同一住所や同一郵便局管内に、まとめて送付した際の値引額である。

○ 請負契約（調査票郵送料以外）

（単位：円）

	契約額	9月以降 増員分 除く	9月以降 増員分	実施経費
人件費	6,199,000			12,586,825
社員	5,002,000			4,797,000
内勤スタッフ	1,197,000	4,389,700	3,400,125	7,789,825
物件費	2,777,000			2,583,280
税抜額	8,976,000			15,170,105
消費税	448,800			758,505
郵送料消費税減額分(注1)				▲ 13,307
合計	9,424,800			15,915,303

(注1) 郵送料消費税減額分とは、契約単価(税抜き単価)に送付数量を乗じた額と、消費税込の単価に数量を乗じた額(郵政公社からの請求額)との差額のことである。

(注2) 9月以降増員分とは、民間事業者に対して回収率の実績の伸びが低迷のためその改善を求めた後に増員したものである。

人件費のうち社員及び物件費については、実施経費は契約額とほとんど同じ金額であるが、人件費のうち内勤スタッフについては、実施経費は契約額を大きく上回っている。この内勤スタッフに要した経費が契約額と大きく乖離した要因を検証すると、以下のとおりである。

契約額の算定においては、調査実施期間全体で約 120 人日を配置するとしていたが、実際には、調査票送付前の準備期間も含めて約 500 人日を配置することとなった。

また、1 人日当たりの単価が、実際には契約額算定時の 1.5 倍強となった。

これについて民間事業者は、以下の理由を挙げている。

- ① 契約額算定時では、作業に要する時間を算出して総配置時間とし、総配置時間を基に必要人員を算定したが、作業時間の算定が甘かった。
さらに、回収率が伸び悩んだことを受けた 9 月以降の督促体制強化により配置数を大幅に増員した。
- ② 電話を使用した業務の経験がある者という条件で採用するに当たり、契約額算定時の単価よりも増額した。

Ⅲ 事業の実施評価

1 サービスの質の達成について

調査票の送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）等に係る業務について、今回初めて民間委託を行った。

民間事業者に対し、業務に当たり確保されるべき質（以下「サービスの質」という。）として設定した調査票の回収率についてみると以下のとおりの結果であった。

- ・ 基準日（6 月末日）時点の回収率では、「企業等」及び「非営利団体・公的機関」では目標とする水準値を上回った。
- ・ しかし、督促回収率では、「非営利団体・公的機関」及び「大学等」ではほぼ目標とする水準値と同等であったが、「企業等」では目標とする水準値を下回った。
- ・ 全体の回収率では、ほぼ 17 年実績値を達成することができた。

結果的には督促回収率は目標を下回ったものの、全体の回収率はほぼ目標を達成したことから、引き続き送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）等に係る業務について民間委託を行うことは可能と考える。

なお、平成 19 年度事業においては、サービスの質として督促回収率を設定し、水準値を下回った場合にはその原因を報告することとしており、受託事業の事業報告書において、受託事業者から以下のとおり分析・報告を受けている。

【 民間事業者の事業報告書より抜粋 】

企業等の督促回収率は 67% であり、目標とする水準値である 70% に、3 ポイント達しなかった。その原因として、督促の体制が早期に整えられなかったことがあげられる。

当初の企画では、どの時期に重点的に督促を行うべきかという点をあまり考慮していなかったため、9月の督促要員を急遽大幅に増員するなど、対応が後手になってしまった。督促に対する計画性のなさが回収率に影響を及ぼしたと言える。

8月から9月初旬まで内勤スタッフ2人で督促を行い、9月初旬から徐々に増員したが、客体への1回目の督促だけでなく、2回目以降の督促も遅れてしまい、結果的に期間内での調査票提出に対応できなかった客体を増やしてしまった。結果的には業務終了直前に督促を重点的に行って、提出を急がせることとなったが、7月15日の調査票提出期限直後から電話督促要員を増員して、督促を積極的に行い、可能な限り早く全ての客体への接触を行った上で、余裕をもって2回目以降の督促を行う方が、効率的により多くの回収が見込めたものと思われる。

国の側では、民間事業者による回収状況については、「科学技術研究調査における民間競争入札実施要項」の「7 契約により民間事業者が講ずべき措置等」のうち「(2) 調査について」の「ウ 従来の実施状況の比較」に基づき、進捗状況を確認してきたところである。その中で、7月ごろより回収率について17年実績値との差が出始めたため、逐次民間事業者に注意喚起と回収状況に係る情報提供を行ったが、9月初めには17年実績値を約7%下回る状況となった。このため、業務の適正かつ確実な実施を確保する観点から、民間事業者に対し改善を求めたところである。

これに対し、民間事業者は、具体的な改善策として、9月に督促要員を大幅に増員して対応することとしたが、9月の段階では、サービスの質を確保するためには増員せざるを得ない状況であった。このことから、平成20年度以降に実施する事業においては、早い段階から民間事業者に対して平成19年度の経験も踏まえた具体的な助言を行うこととしたい。

また、今回の事業では、督促回収率は目標を下回ったが、全体の回収率は目標をほぼ達成している。このことを踏まえ、平成20年度以降の事業においては、基準日前後における回収目標のバランスは、民間事業者の創意工夫が発揮されるべきものと考えられることから、全体の回収率のみをサービスの質に設定し、基準日時点の回収率及び督促回収率については、民間事業者に目標を提示させ、早い段階からその進捗を相互に把握していくこととともに、民間事業者との連絡を一層密にして実施することとしたい。

2 実施経費

今回の事業においては、民間事業者による実施経費が契約額を大幅に上回ったと報告を受けている。

その要因については、民間事業者からの報告では、当初の作業時間の算定が甘かったことに加え、上記1のとおり、回収率が9月初めには17年実績値を約7%下回る状況となったため9月から督促要員である内勤スタッフを大幅に増員したことを挙げている。

国としては、内勤スタッフの大幅な増加に頼らず、人員の配置時期、採用方法、督促の方法等の工夫を効果的に行うことにより経費の増加を抑えることが可能であったのではないかと考えており、平成 20 年度以降に実施する事業においては、督促に当たって上記 1 のとおり民間事業者と連携し、連絡を密にしながら実施することとしたい。

3 業務量について

今回の事業における国の業務量については、以下のとおりである。

民間委託を行った照会対応、督促業務について、国において処理した件数をみると、まず、照会対応件数は、平成 18 年が 1,520 件、平成 19 年が 179 件であった。民間事業者からの照会件数 233 件も含めれば 412 件であるが、これらの業務については、当初からの想定内のものである。なお、民間事業者からの照会については、照会事例集の充実、民間事業者の習熟により今後減少していくものと考えている。

督促業務については、平成 19 年のはがき及び電話による督促はすべて民間事業者が行い、また、平成 18 年まで国が実施していた 8 月下旬に調査票未提出の調査客体のうち企業に対して調査票等一式を一括して再送付することは、平成 19 年では行っていない。（実施の有無については民間事業者の要望によることとした。）

一方、平成 19 年の督促業務のうち、調査票等の再送付数（電話督促の過程で調査客体から調査票等の再送付の依頼があった場合に民間事業者からの連絡を受けて国が再送付した数）は 3,235 件であり、平成 18 年の件数 205 件と比較すると 3,030 件の増加となっている。調査票等の再送付については、実施要項上、調査客体が再送付を要望した場合には民間事業者からの連絡を受けて国が行うこととなっていたが、9 月以降、民間事業者が回収対策として国に調査票等の再送付を求める事態が頻発したことから、調査関係書類の再送付先の確認、封入、発送において当初の想定以上に業務が増加した（これに要した国の業務量は、約 80 人日程度と見込まれる。）。

また、民間事業者との連絡調整については今回新たに発生した業務である。その内容は、民間事業者からの定期的な報告（照会対応状況、督促状況等）の受領が延べ 66 件、民間事業者への定期的な情報（提出者リスト、新設・変更リスト）の提供が延べ 49 件であるが、これについては実施要項上にも記載されている業務であり、当初の予定どおりであることから、業務量の上からの問題はなかった。

一方、定期的な連絡以外の連絡については、業務量についていえば、大きな支障はなかったと考えている。

以上のとおり、今回の事業においては、国における平成 19 年の業務量は当初想定したほど減少しなかったが、その要因は、調査票等の再送付が相当量

生じたことにある。このため、平成 20 年以降は、民間事業者に再送付の見込み数を提示させるとともに、調査票等の再送付作業については民間事業者の業務とすることとした。

参考までに、今回の業務に係る件数を平成 18 年と比較した結果、その増減は以下のとおりである。

	平成 18 年 (国実施)		平成 19 年			
			事業者実施	国実施	国の事務の 増減数	
①照会対応件数	1,520 件		2,613 件		—	
			調査客体から 179 件 〔民間事業者〕 から 233 件 計 412 件		▲ 1,341 件 ▲ 1,108 件	
②督促業務						
はがき	(1 回目)	送付日 7/3 送付数 14,000 件	送付日 6/1 送付数 15,000 件	▲ 14,000 件	▲ 6,000 件	
	(2 回目)	7/25 6,000 件	7/2 12,000 件			
	(3 回目)	—	8/2 6,000 件			—
	(4 回目)	—	9/26 300 件			—
	(5 回目)	—	9/30 200 件			—
	調査票等一括送付※1	(4,949 件)	(未実施)			(▲ 4,949 件)
電話督促件数	(不明)	延べ 12,057 件	—			
督促対応件数	1,810 件	7,602 件	▲ 1,810 件			
調査票等再送付	205 件		3,235 件	3,030 件		
③民間事業者との 連絡調整	—			受領延べ 66 件 提供延べ 49 件 上記以外の連絡		
④上記事業に係る人日※2	256 人日	581 人日				

※1 調査票等一括送付については、平成 18 年は民間に委託して実施している。

※2 人日については、5月中旬から10月中旬にかけてのものである。

4 その他

(1) 教育（研修）について

照会対応・督促業務は調査票回収の要であるが、調査票の記入不備があった調査客体に対するモニタリングにより、民間事業者が督促業務におい

て白紙提出や記入不備を容認する発言があったという結果を踏まえ、平成20年度以降においては、内勤スタッフ（非常勤）に対する教育（研修）、指導の内容及びその方法を具体的に提示させることとしている。また、モニタリング等によりこのような発言に関する情報が得られた場合には、民間事業者に対し改善を求めることとする。

(2) 調査票の未記入及び誤記入について

調査票の未記入及び誤記入については、必ずしも照会対応によって発生している現象とは限らず、また、照会する客体は照会せずに調査票を提出する客体と比べて調査に対する疑問や誤解を抱きやすい傾向にあることから、もともと未記入及び誤記入の可能性が高いという点にも注意が必要である。

未記入及び誤記入については、今回は初めての検証であるが、今後とも引き続き同様に状況把握を行う予定であり、その際には今回の結果との比較も可能になるものと考えている。

平成19年科学技術研究調査 照会対応状況

照会分類	受託事業者への照会件数		統計局への 照会件数 (B)	計 (A)+(B)	【参考】 18年実績
	(A)	うち 統計局への 確認件数			
① 調査対象外に関する報告 〔企業等の廃業・合併・統合の連絡、調査拒否の告知など〕	973	7	27	1,000	228
② 新設(大学附属施設など)	35	25	3	38	32
③ 調査内容及び調査項目の記入方法等	958	45	86	1,044	781
④ インターネット調査に関する こと	607	150	44	651	395
⑤ 住所、名称等の変更	38	6	5	43	84
⑥ 民間委託の確認	2	0	7	9	0
⑦ 民間委託への苦情	0	0	1	1	0
⑧ 民間委託事業者への苦情等	0	0	6	6	0
合 計	2,613	233	179	2,792	1,520

注1) 5月16日から10月12日の間に実施された照会対応状況の実績である。

注2) 「うち統計局への確認件数」とは、受託事業者が対応不可能な案件について統計局へ対応の確認等があった件数である。

平成19年科学技術研究調査
電話による督促対応状況

【5月16日～10月12日実績】

照会分類	督促対応件数		【参考】 18年実績
		うち 統計局への確認件数	
① 調査票の提出遅延	2,611	0	564
② 調査票の再送付依頼	3,235	3,235	205
③ 民間委託事業者への苦情等	3	0	0
④ その他	1,753	129	1,041
合 計	7,602	3,364	1,810

注1) 7月18日から10月12日の間に実施された電話による督促対応状況の実績である。

注2) 「うち統計局への確認件数」とは、受託事業者が対応不可能な案件等について統計局へ対応の確認等があった件数である。

注3) 「調査票の提出遅延」、「調査票の再送付依頼」及び「その他」については、電話による督促と同時に照会対応も行っている。

注4) 「その他」には、対応内容が不明なものも含む。

平成19年科学技術研究調査 民間委託照会対応状況アンケート集計(概要)

◆ アンケート回収状況(10月30日現在)

	発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
計	400	207	51.8	28	179	44.8
企業等	234	103	44.0	23	80	34.2
非営利	52	28	53.8	0	28	53.8
大学等	114	76	66.7	5	71	62.3

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	どちらかといえはすぐつながった	どちらかといえは待たされた	待たされた
計	100.0	51.4	42.5	6.1	0.0
企業等	100.0	53.2	39.2	7.6	0.0
非営利	100.0	62.1	37.9	0.0	0.0
大学	100.0	45.1	47.9	7.0	0.0

2 オペレータの対応態度はいかがでしたか？

	計	良い	どちらかといえは良い	どちらかといえは悪い	悪い
計	100.0	47.8	48.9	2.8	0.6
企業等	100.0	49.4	49.4	1.2	0.0
非営利	100.0	58.6	41.4	0.0	0.0
大学	100.0	41.4	51.4	5.7	1.4

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	どちらかといえはわかりやすい	どちらかといえはわかりづらい	わかりづらい
計	100.0	40.1	47.5	11.3	1.1
企業等	100.0	47.4	39.7	10.3	2.6
非営利	100.0	57.1	35.7	7.2	0.0
大学	100.0	25.4	60.6	14.1	0.0

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	どちらかといえは短かった	どちらかといえは長かった	長かった	その場での回答がなかった
計	100.0	39.5	48.0	7.9	0.6	4.0
企業	100.0	40.0	47.4	10.0	1.3	1.3
非営利	100.0	51.9	29.6	11.1	0.0	7.4
大学	100.0	34.3	55.7	4.3	0.0	5.7

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	どちらかといえは良い	どちらかといえは短い	短い
計	100.0	54.2	37.4	7.3	1.1
企業等	100.0	57.4	37.5	3.8	1.3
非営利	100.0	67.9	25.0	7.1	0.0
大学	100.0	45.0	42.3	11.3	1.4

6 お問い合わ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	どちらかといえは満足であった	どちらかといえは不満足であった	不満足であった
計	100.0	37.1	54.4	7.9	0.6
企業等	100.0	46.8	44.3	7.6	1.3
非営利	100.0	53.5	42.9	3.6	0.0
大学	100.0	19.7	70.4	9.9	0.0

平成19年科学技術研究調査 督促状況アンケート集計(概要)

◆ アンケート回収状況(10月30日現在)

	発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
計	500	298	59.6	16	282	56.4
企業等	359	214	59.6	11	203	56.5
非営利	100	64	64.0	2	62	62.0
大学等	41	20	48.8	3	17	41.5

1 調査の協力についての問い合わせはいつごろありましたか？

	計	就業時間内 (午前)	就業時間内 (午後)	就業時間外	わからない
計	100.0	26.9	55.1	0.7	17.3
企業等	100.0	29.9	52.3	0.5	17.3
非営利	100.0	19.0	58.7	1.7	20.6
大学等	100.0	17.6	76.5	0.0	5.9

2-1 オペレータ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
計	100.0	33.8	56.0	8.7	1.5
企業等	100.0	29.4	57.9	10.7	2.0
非営利	100.0	44.3	50.8	4.9	0.0
大学等	100.0	47.1	52.9	0.0	0.0

2-2 対応態度が悪く感じたところはどこですか？(複数回答)

	言葉使いが悪い	早口で 聞き取りにくい	声が小さくて 聞き取りにくい	その他
計	32.1	32.1	21.4	39.3
企業等	36.0	24.0	20.0	40.0
非営利	0.0	100.0	33.3	33.3
大学等	-	-	-	-

3 オペレータの調査協力についての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
計	100.0	25.3	56.0	15.4	3.3
企業等	100.0	23.0	53.0	19.9	4.1
非営利	100.0	33.3	60.0	5.0	1.7
大学等	100.0	23.5	76.5	0.0	0.0

4 オペレータの調査協力についての説明時間はいかがでしたか？

	計	長い	どちらかとい えば長い	どちらかとい えば短い	短い
計	100.0	2.7	38.5	51.9	6.9
企業等	100.0	2.1	43.9	47.0	7.0
非営利	100.0	5.1	27.1	62.7	5.1
大学等	100.0	0.0	18.8	68.7	12.5

主な調査項目の記入状況

【非営利団体・公的機関】

		照会あり					(参考) 照会なし				
		件数	未記入		誤記入		件数	未記入		誤記入	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)
研究関係従事者数	研究者のうち研究を兼務する者	19	0	0.0	1	5.3	1,112	0	0.0	112	10.1
	研究補助者	19	0	0.0	1	5.3	1,112	0	0.0	112	10.1
	技能者	19	0	0.0	2	10.5	1,112	0	0.0	109	9.8
	研究事務その他の関係者	19	0	0.0	3	15.8	1,112	0	0.0	328	29.5

【大学等】

		照会あり					(参考) 照会なし				
		件数	未記入		誤記入		件数	未記入		誤記入	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)
研究関係従事者数	合計	49	0	0.0	5	10.2	3,361	0	0.0	264	7.9
	本務者	49	0	0.0	1	2.0	3,361	0	0.0	173	5.1
	教員	49	0	0.0	2	4.1	3,361	0	0.0	73	2.2
	大学院博士課程の在籍者	49	0	0.0	1	2.0	3,361	0	0.0	44	1.3
	医局員・その他の研究員	49	0	0.0	0	0.0	3,361	0	0.0	12	0.4
	兼務者	49	0	0.0	0	0.0	3,361	0	0.0	57	1.7

【企業等】

		照会あり					(参考) 照会なし				
		件数	未記入		誤記入		件数	未記入		誤記入	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)
従業者数		170	8	4.7	8	4.7	10,270	81	0.8	209	2.0
資本金		168	6	3.6	4	2.4	10,272	43	0.4	111	1.1
総売上高		168	14	8.3	14	8.3	10,272	140	1.4	395	3.8
営業利益高		169	22	13.0	16	9.5	10,271	304	3.0	565	5.5
国際技術交流の有無		174	7	4.0	0	0.0	10,266	485	4.7	79	0.8
研究実施の有無		165	11	6.7	2	1.2	10,275	679	6.6	97	0.9

科学技術研究調査お問い合わせセンターに関するアンケート用紙

【ご回答にあたって】・選択肢のうち最もあてはまる数字1つを丸でお囲みください。
・返信用封筒に封入して〇月〇日までにポストへご投函ください。

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？

- 1 すぐつながった 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 待たされた
すぐつながった 待たされた

問2 オペレータの対応態度は、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

問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 3 どちらかといえば 4 わかりづらい
わかりやすい わかりづらい

問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 3 どちらかと 4 長かった 5 その場での
いえば短かった いえば長かった 回答がなかった

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？

- 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



希望される時間帯をお書きください。

(_____ 時から _____ 時まで)

問6 お問い合わせセンターの全体的な感想は、いかがでしたか？

- 1 満足であった 2 どちらかといえば 3 どちらかといえば 4 不満足であった
満足であった 不満足であった

問7 お問い合わせセンターについて、お気づきの点がございましたら、自由にご記入ください。

(_____)

ご協力ありがとうございました。

科学技術研究調査お問い合わせセンターに関するアンケート用紙

【ご回答にあたって】・選択肢のうち最もあてはまる数字1つを丸でお囲みください。
・返信用封筒に封入して〇月〇日までにポストへご投函ください。

問1 調査の協力についての問い合わせは、いつごろありましたか？

- 1 就業時間内（午前） 2 就業時間内（午後） 3 就業時間外 4 わからない

問2 オペレータの対応態度は、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

【該当する番号すべてに丸で囲んでください。】

- 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 その他（具体的に： _____）

問3 オペレータ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

問4 オペレータの調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

- 1 長い 2 どちらかといえば長い 3 どちらかといえば短い 4 短い

問5 お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

〔 _____ 〕

ご協力ありがとうございました。

科学技術研究調査 民間事業者における対応状況を把握するための 着眼点を想定した調査項目の設定について

「科学技術研究調査における民間競争入札実施要項」における実績評価の一環として調査客体から民間事業者の照会対応及び督促について、その状況を把握するため、アンケートを実施する。なお、アンケート用紙は、以下のとおり、それぞれ着眼点を想定した調査項目を設定している。

1 照会対応用アンケート

- 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？【接続度】
- 問2 オペレータの対応態度は、いかがでしたか？【対応度】
- 問3 照会等に対する説明内容は、いかがでしたか？【的確度】
- 問4 照会等に対する回答までの時間は、いかがでしたか？【迅速度】
- 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？【利便度】
- 問6 お問い合わせセンターの全体的な感想は、いかがでしたか？【満足度】
- 問7 (自由記入欄)【全体的な感想】

2 督促状況用アンケート

- 問1 調査の協力についての問い合わせは、いつごろありましたか？【依頼時間帯】
- 問2 オペレータの対応態度は、いかがでしたか？【対応度】
- 問3 オペレータの調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？【的確度】
- 問4 オペレータの調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？【簡潔度】
- 問5 (自由記入欄)【全体的な感想】

従来の実施における目的の達成の程度

	平成17年度		平成19年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績
(7) 督促回収率				
大学等	100%	100%	100%	100%
非営利団体・公的機関	100%	99%	100%	99%
企業等	100%	70%	100%	67%
計	100%	78%	100%	77%
(4) 基準日（6月末日）時点の回収率				
大学等	—	13%	—	11%
非営利団体・公的機関	—	33%	—	35%
企業等	—	30%	—	34%
計	—	27%	—	30%
(7) 全体の回収率				
大学等	100%	100%	100%	100%
非営利団体・公的機関	100%	99%	100%	99%
企業等	100%	79%	100%	78%
計	100%	84%	100%	84%

(注) 調査客体数及び回収数

	平成17年度		平成19年度	
	調査客体数	回収数	調査客体数	回収数
大学等	3,280	3,280	3,456	3,453
非営利団体・公的機関	1,174	1,166	1,154	1,144
企業等	13,219	10,415	13,568	10,617

