

平成 21 年 3 月 31 日  
総務省統計局

平成 20 年度 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

I 事業の概要

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（調査票及び結果の概要を除く。以下同じ。）の印刷、調査票を含めた調査関係書類の封入、調査票の送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）等に係る業務
契約期間	平成 20 年 4 月 1 日から平成 22 年 12 月 6 日まで（3 年間） （平成 20 年度の業務委託期間は、平成 20 年 4 月 1 日から同年 10 月 10 日まで）
受託事業者	アイコンズ国際協力株式会社
契約金額	52,500,000 円（税込）（3 年間） ※契約金額は、総価契約の金額及び単価契約の金額（予定郵送数量×単価）に基づく。
業務にあたり確保されるべき質	<p>ア 一連の業務（督促業務等）を通じ、以下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>実施年度ごとに回収率を算出する。目標とする水準は、各カテゴリーとも100%とする。なお、各カテゴリーについて、19年度の実績値である以下の数値を下回った場合、民間事業者は、業務期間終了後の事業報告書において、実績値を下回った原因について分析し、報告する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業等 78%</li> <li>・ 非営利団体・公的機関 99%</li> <li>・ 大学等 100%</li> </ul> <p>イ 基準日時点の回収率及び督促回収率について、民間事業者は、その達成目標を設定し、これを達成する。</p> <p>① 基準日（6 月末）時点の回収率</p>

	<p>民間事業者が設定した目標は、以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業等 34%</li> <li>・ 非営利団体・公的機関 35%</li> <li>・ 大学等 11%</li> </ul> <p>② 督促回収率</p> <p>民間事業者が設定した目標は、以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業等 67%</li> <li>・ 非営利団体・公的機関 99%</li> <li>・ 大学等 100%</li> </ul> <p>ウ 照会対応業務においては、調査票の記入等に関する電話等による照会があった場合に、国が提供する照会事例集に沿って対応すること。</p>
--	--

## II サービスの質の確保について

### (1) 回収率について

平成 20 年の全体の回収率、基準日（6 月末日）時点の回収率及び督促回収率の結果は、以下のとおりである。

#### ① 全体の回収率

区 分	19 年実績値	20 年実績値
企業等	78%	76%
非営利団体・公的機関	99%	100%
大学等	100%	100%

#### ② 基準日（6 月末日）時点の回収率

区 分	事業者設定目標値	20 年実績値	【参考】 19 年実績値
企業等	34%	30%	34%
非営利団体・公的機関	35%	28%	35%
大学等	11%	11%	11%

#### ③ 督促回収率（業務期間終了時）

区 分	事業者設定目標値 (業務期間終了時)	20 年実績値	【参考】 19 年実績値
企業等	67%	66%	67%
非営利団体・公的機関	99%	99%	99%
大学等	100%	100%	100%

※ 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 14 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。

以上のとおり、全体の回収率では、非営利団体・公的機関については、平

成 19 年実績値を上回り、大学等では同年実績値と同じ値を達成し、企業等で同年実績値を 2 ポイント下回った。

(2) 照会対応業務について

ア 平成 20 年の実施状況

平成 20 年の実施状況は以下のとおりである。

平成20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】 19年実績 (A) + (B)	【参考】 18年実績 (A) + (B)
	(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)	916	12	4	920	1,000	228
② 新設(大学附属施設など)	25	14	3	28	38	32
③ 調査内容及び調査項目の記入方法等	1,101	68	81	1,182	1,044	781
④ インターネット調査に関する こと	708	34	66	774	651	395
⑤ 住所、名称等の変更	23	0	16	39	43	84
⑥ 民間委託の確認	-	-	11	11	9	0
⑦ 民間委託への苦情	-	-	0	0	1	0
⑧ 民間委託事業者への苦情等	-	-	0	0	6	0
合 計	2,773	128	181	2,954	2,792	1,520

平成 20 年に受託事業者が実施した照会対応件数は 2,773 件であり、平成 18 年に総務省が実施した 1,520 件と比較すると、1.8 倍の増加となっている。

なお、平成 20 年に総務省が実施した照会対応件数は 309 件(受託事業者からの照会 128 件+調査客体からの照会 181 件)であり、平成 18 年の実績と比較すると 1/5 に減少した。

また、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。その結果は以下のとおりである。

<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"> <li>・「すぐつながった」・・・59.7%</li> <li>・「どちらかといえばすぐつながった」・・・37.3%</li> </ul>
<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"> <li>・「良い」・・・51.9%</li> <li>・「どちらかといえば良い」・・・43.8%</li> </ul>
<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"> <li>・「わかり安い」・・・48.1%</li> <li>・「どちらかといえばわかりやすい」・・・40.7%</li> </ul>

<b>【迅速度】</b> 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？ ・「短かった」・・・・・・・・・・48.5% ・「どちらかといえば短かった」・・・・38.4%
<b>【利便度】</b> 利用できる時間帯（午前9時～午後6時）はいかがでしたか？ ・「良い」・・・・・・・・・・61.7% ・「どちらかといえば良い」・・・・31.3%
<b>【満足度】</b> 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？ ・「満足であった」・・・・・・・・41.5% ・「どちらかといえば満足であった」・・・・48.0%

※ 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、回収率70%を想定して抽出した調査客体にアンケートを送付、回答があったものを集計した。集計対象数（アンケート回答数）等は以下のとおり。

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, 155	400	270
企業等	649	234	148
非営利団体・公的機関	138	52	39
大学等	368	114	83

### （3）督促業務について

#### ア 平成20年の実施状況

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及び事後的な聞き取り等を行った。その結果は以下のとおりである。

#### ① アンケート結果

<b>【応対度】</b> オペレータの応対態度はいかがでしたか？ ・「良い」・・・・・・・・・・37.9% ・「どちらかといえば良い」・・・・48.9%
<b>【的確度】</b> 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？ ・「わかりやすい」・・・・・・・・30.7% ・「どちらかといえばわかりやすい」・・・・53.5%

※ 電話督促を行った調査客体のうち、10月14日までに調査票の提出があった調査客体を対象とし、回収率70%を想定して抽出した調査客体にアンケートを送付、回答があったものを集計した。集計対象数（アンケート回答数）等は以下のとおり。

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	2, 695	500	255
企業等	2, 398	359	161
非営利団体・公的機関	156	100	66
大学等	141	41	28

② 事後的な聞き取り等結果

○ 対応に問題がなかったもの

15 客体

※ 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15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等を行った。

※ 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。

(4) 調査票の未記入及び誤記入の状況について

調査票の未記入及び誤記入の状況については、入札監理小委員会での実施要項の審議を踏まえ、将来的にサービスの質の指標として設定することを視野に入れて試行的に把握しているものであり、その結果は以下のとおりである。

主な調査項目の記入状況(20年・昨年同項目)

【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	9	0	0.0	0	0	1,120	0	0.0	8	0.7
	研究補助者	9	0	0.0	0	0	1,120	0	0.0	8	0.7
	技能者	9	0	0.0	1	11.5	1,120	0	0.0	6	0.5
	研究事務その他の関係者	9	0	0.0	2	22.2	1,120	0	0.0	17	1.5

【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	60	0	0.0	7	11.7	3,438	0	0.0	29	0.8
	本務者	62	0	0.0	4	6.5	3,436	0	0.0	22	0.6
	教員	62	0	0.0	1	1.6	3,436	0	0.0	18	0.5
	大学院博士課程の在籍者	64	0	0.0	2	3.1	3,434	0	0.0	5	0.1
	医局員・その他の研究員	62	0	0.0	1	1.6	3,436	0	0.0	4	0.1
	兼務者	64	0	0.0	2	3.1	3,434	0	0.0	6	0.2

【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	228	8	3.5	12	5.3	9,995	7	0.1	47	0.5
資本金	217	3	1.4	7	3.2	10,006	2	0.0	30	0.3
総売上高	220	11	5.0	14	6.4	10,003	8	0.1	54	0.5
営業利益高	222	23	10.4	15	6.8	10,001	16	0.2	75	0.7
国際技術交流の有無	223	12	5.4	1	0.4	10,000	51	0.5	16	0.2
研究実施の有無	219	15	6.8	5	2.3	10,004	51	0.5	18	0.2

Ⅲ 実施経費等について

(1) 契約金額

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した。

契約期間3年間の契約金額は、52,500,000円(税込)であり、その内訳は、  
 単価契約分(調査票郵送料) 19,996,062円(税込)  
 請負契約分(調査票郵送料以外) 32,503,938円(税込)である。

(2) 平成20年度における実施経費

平成20年度における実施経費は、15,699,504円(税込)であり、その内訳は、  
 単価契約分(調査票郵送料) 4,572,958円(税込)  
 請負契約分(調査票郵送料以外) 11,126,546円(税込)である。

なお、請負契約分について受託事業者からは以下のとおり報告を受けている。

○ 受託事業者の報告による請負契約分実施経費(調査票郵送料以外)

(単位:円)

	契約額 (税込み)	実施経費 (税込み)	契約額—実施経費
人件費・管理費	5,368,010	7,265,216	▲1,897,206
業務責任者・担当者		4,174,635	
業務補助者		2,088,575	
電話督促等補助者		1,002,006	
印刷費	2,311,050	2,280,000	31,050
督促関係	2,414,475	1,089,765	1,324,710
コールセンター	595,161	409,102	186,059
設備関係	437,850	1,049,576	▲611,726
合計	11,126,546	12,093,659	▲967,113

以上