

統計調査分科会 第 20 回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第 20 回統計調査分科会 議事次第

日 時：平成 21 年 4 月 28 日（火）12:57～13:17

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 3 共用会議室

1 . 開 会

2 . 議 題

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

3 . 閉 会

前原主査 それでは、定刻となりましたので、第 20 回「統計調査分科会」を始めさせていただきます。

本日の議題は「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」でございます。それでは、これにつきまして、事務局から御報告をお願いいたします。

事務局 それでは、平成 20 年度民間競争入札実施事業の科学技術研究調査の実施状況について、平成 21 年 3 月 31 日付で総務省から報告がありましたので、事務局から説明をさせていただきます。

本事業につきましては、平成 20 年 4 月から平成 22 年 12 月までの 3 か年の契約により、総務省の科学技術研究調査における業務について、公共サービス改革法に基づく民間委託により実施しているものでございます。平成 20 年度はその初年度に当たりまして、これについて、公共サービス改革基本方針及び実施要項の定めに基づきまして、実施状況についての報告が総務省からございました。

お手元の資料の 2 ページをごらんください。「サービスの質の確保について」でございます。本事業においては、達成すべきサービスの質として、回収率というのが設定されております。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、以下のとおりとなっております。

全体の回収率につきまして、平成 19 年の実績値は、企業等は 78%、非営利団体・公的機関は 99%、大学等は 100%でございました。この 19 年の実績値につきましては、これも公共サービス改革法に基づく民間委託ということで、別の業者が単年度で実施したものでございます。20 年度の事業につきましては、また競争入札によって別の業者が落札いたしまして、別の業者によって実施されております。

20 年の実績値でございますが、企業等が 76%となっております。非営利団体・公的機関は 100%となっております。大学等につきましても 100%となっております。なお、基準日（6 月末日）時点の回収率でございますが、企業等は 30%、非営利団体・公的機関は 28%、大学等につきましては 11%となっております。

その後、督促が行われまして、督促によって得られた回収率につきましては、20 年実績値で 66%、非営利団体・公的機関で 99%、大学等で 100%。その結果、最終的に 76%、100%、100%という結果が出ているということでございます。

続きまして、3 ページにまいりまして「照会対応業務について」でございます。平成 20 年度の実施状況でございますが、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 倍の増加となっております。なお、平成 20 年に総務省が実施した照会対応件数は 309 件。このうち、受託事業者からの照会が 128 件、調査客体からの照会が 181 件であり、平成 18 年の実績と比べると 5 分の 1 に減少しております。

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ております。その結果につきましては、以下のとおりでございます。

まず【接続度】でございますが、照会等をされたときの電話のつながり具合はどうであったかという点に関しては「すぐつながった」が 59.7%、「どちらかといえばすぐつながった」が 37.3%となっております。

【応対度】といたしまして、オペレータの応対態度はどうであったかという問いにつきましては、回答は「良い」と答えたものが 51.9%、「どちらかといえば良い」と答えたものが 43.8%となっております。

【的確度】につきましては、照会等に対する説明内容はどうかという問いに就いて「わかりやすい」と答えたものが 48.1%、「どちらかといえばわかりやすい」と答えたものが 40.7%となっております。

続きまして、4 ページにまいりまして、【迅速度】でございます。照会等に対する回答までの時間はどうかという問いに関しては「短かった」と答えたものが 48.5%、「どちらかといえば短かった」と答えたものが 38.4%となっております。

【利便度】につきましては、これは対応時間は午前 9 時から午後 6 時までとなっておりますが、「良い」と答えたものが 61.7%、「どちらかといえば良い」と答えたものが 31.3%となっております。

最後に【満足度】でございますが、「満足であった」と答えたものが 41.5%、「どちらかといえば満足であった」と答えたものが 48.0%となっております。これを合わせますと 90%弱ということで、良好な対応がされていたという報告がされております。

続きまして、「督促業務について」でございます。督促についても同様に調査客体へのアンケート、また、事後的な聞き取りも行っております。アンケート結果につきましては「良い」「どちらかといえば良い」と答えたものがあわせて 80%を超えており、オペレータの調査協力についての説明内容についても「わかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」というのを合わせますと 80%を超えると、良好な結果が出ております。

続きまして、5 ページでございます。アンケートのほかに、事後的な聞き取り等も行っております。聞き取りにつきましては、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、白紙等があった客体に対して、15 客体でございますが、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どうかということ、事後的に電話で聞き取り等を行っているものでございます。この結果としては、対応に問題はなかったという回答を得ているということで、これに基づきましても、督促は良好な状態で行われたということが報告されております。

次に「調査票の未記入及び誤記入の状況について」でございますが、調査票の未記入及び誤記入の状況につきましては、入札監理小委員会での実施要項の審議を踏まえまして、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ございます。その結果については、以下のとおりとなっております。

照会ありとされたものが、誤記入の割合が、技能者において 11.5%、研究事務その他の関係者において 22.2%という数字が出ております。一方で照会なしの場合は、それぞれに

において0.7%、0.7%、0.5%、1.5%というようになっております。大学等につきましては、照会の件数が非営利団体・公的機関より若干多くなっておりまして、それに伴って誤記入の割合も若干多くなっているということでございます。いずれも、未記入についてはゼロというようになっております。

6ページにまいりまして、企業等についてでございます。これは一般の企業等を調査対象としているものでございますので、前の大学等や公的機関に比べると、照会や未記入、誤記入の比率は高くなっておりますが、照会ありの方が照会なしよりも、やはり未記入、誤記入の割合が高いということになっております。この数字をどのように読むかという点につきましては、なかなか難しいところがございまして、今後これらがサービスの質の指標として設定できるかどうかということも含めて、今後検討すべき課題ということに残されているということでございます。

続きまして、「実施経費等について」でございます。まず契約金額でございますが、契約の形態につきましては、調査票等一式の送付は単価契約という扱いにしております、その他の業務を請負契約という形で計算をしております。契約期間3年間の契約金額は5,250万円であり、その内訳は、単価契約分が1,999万6千円と、請負契約分が3,250万円という形で落札をされております。

更に、今回の事業におきましては、実際にかかった経費というの情報として把握しております、まず20年度の事業ということなので、20年度における実施経費ということで報告を受けております。20年度における実際にかかった経費といいますのは1,569万9千円ということで、その内訳は、単価契約分（調査票等郵送料）につきましては、457万円、請負契約分は1,112万円ということになっております。

その内訳については、下の表に書かれてございます。全体では96万強の赤字となっておりますが、このうち設備関係につきましては、これは電話関係、あるいは家賃、光熱費といったところでございまして、初期投資の部分が含まれているものでございますから、これは3年契約でございますので、初年度赤字にはなっておりますけれども、3年の中での、解消されていかれるような費目であるとみられます。このうち、督促関係というものはどういうものかと申しますと、これは督促はがきの郵便料金や、電話督促の場合の電話代、あるいははがき用の紙代等が含まれております。

これにつきましては、当初の見積よりはかなり安くはなったという形になっておりますが、一方で人件費・管理費につきましては、当初の見込みよりも若干赤字になっているということでございます。

以上のような報告でありましたが、いずれにしましても、本件は複数年度事業の初年度の結果でございまして、今後これらの経験等を踏まえて、また官民双方で分析がなされることによって、事業及び経費の改善がなされていくものと思われれます。

事務局からは以上です。

前原主査 ありがとうございます。それでは、各委員から御質問、御意見等、どうぞ。

これは今回、受託事業者の方は前と違っていませんか。

事務局 はい。違う事業者です。

前原主査 アイコンズ国際協力株式会社というのは、どういう会社ですか。

事務局 ここは、もともとは国際協力関係の事業を中心としている会社なんですけれども、今回、新しい事業をいろいろと拡大していこうということで、統計調査関係も初めて参加されたという状況でございます。聞くところによると、以前統計調査関係に携わっていた方も、中にはいらっしゃるというふうには伺ってございます。

前原主査 今、御説明があって、20年度が赤字だったのが問題だということですが。

事務局 問題がどうかは、3か年度事業というのもございますので。

前原主査 3年間だから、これでいいのですね。

事務局 実際、統計調査をこういう形で実施されたのは、恐らく初めてだと思われま。

前原主査 先生方から、いかがでしょうか。

鈴木専門委員 いいですか。

前原主査 どうぞ、鈴木専門委員。

鈴木専門委員 今回の調査の回収率が、20年度は19年度の実績値を若干下回っている。そして、経費については、6ページにあります。督促関係は契約額と実際に使った経費に大分開きがあり、使っていないということで、その他の事務経費が余分にかかり、全体としては赤字みたいな形になっているわけです。それは赤字になるから余り督促をやらなかったと、そういうことはあるんでしょうか。

事務局 実際に、督促関係につきましては、総務省から聞いているところによりますと、当初の見積額ということでございますので、実際に業務をやっていく中で、当然督促のやり方もいろいろ工夫しながらやっていったということで、当初の物件費部分は、当初とはやり方を変えているので低く納まっているわけですが、人件費のところは当然やっていく中で、後になって人を投入するとかいうところがございまして、その部分で経費がプラスになっているということでございまして、特段やり方に問題があったとかいうことではないと思います。ですので、2年目以降は1年目の経験を生かして、当然、費用対効果も含めて再検討されるのかというふうに考えております。

鈴木専門委員 20年度の回収率が若干下回っていることに対しては、問題はなかったということですか。

事務局 そうです。ここのところの数字もまた、初年度ですので非常に読みにくいところですが、実際、確かに業者だけの責任なのかどうかということも含めて、実際に官でやっていたときも、上下していますし、傾向的な減少というのがあるかもしれませんが、なので読みにくいのですけれども、もう少し2年目、3年目を見ていかなければいけないという部分があると思います。

鈴木専門委員 わかりました。

前原主査 そのほか、いかがでございましてか。

廣松専門委員 よろしいですか。

前原主査 どうぞ。

廣松専門委員 今回、企業等の回収率が2ポイント、19年実績よりも低いようですが、2ポイントの低下をどう評価するかというのは難しいところですが、一応19年度の実績はほぼ達したという点は評価していいのではないかと思います。

今の督促関係で、2ページ辺りの動きを見てみると、人件費・管理費の中の電話督促等補助者というのが、かなり督促の段階で追加されたようですが、これは、そのために用意した費用というふうに読んだのですが、そういうことでよろしいんですか。

事務局 済みません。ここの内訳まではまだ十分に検証されていない部分がありますので、当初の見積と、実際やっていくところがかかってくる部分というのは多分違うと思いますので、必ずしも当初の契約額と横並びで単純に比較できるかどうかはわからないんです。

廣松専門委員 契約額がそこが空欄になっています。

事務局 そうですね。当然、積算の形が違うというふうになります。ただ、最終的には少しそういったところも含めて、3年間見た上で評価できるような形である必要があるのかと思っております。

前原主査 そのほか、よろしゅうございますか。

高橋委員 いいですか。

前原主査 どうぞ、高橋委員。

高橋委員 6ページのところ、企業のところの「未記入」とか「誤記入」ですが、数はいくつかありますが、項目の一つひとつが間違っているのか、あるいはある企業は全部間違っているとか、いろいろなケースがあると思うんです。ですから、全部間違っているのだったら、その企業に対して丁寧に説明するとかした方が、次回効率的になると思うので、こういった未記入、誤記入あったところの説明はもう少し、次回のために詳しく説明された方がいいのではないかと思います。

前原主査 よろしゅうございますか。

それでは、本日予定されました議題は以上でございます。これで本日の第20回統計調査分科会は終了いたします。次回の日程につきましては、追って事務局から連絡をいたします。

本日はお忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございました。