

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、受託事業者には、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

資料 1

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

民間競争入札による実施経費(契約金額)と、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)の消費動向調査の実施経費176,159千円と比較した場合でも、内閣府側は、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、調査員を經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 （調査依頼時用）	31,400
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）についてのお願い」、「消費動向調査（全国、月次）にご協力をお願い」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にか検査し、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。