

民間競争入札実施事業 サービス産業動向調査の実施状況について

(月次調査：平成25年1月～10月までの速報値(確報値は7月まで)、拡大調査(年次)：平成25年)

I 事業の概要

「競争の導入による公共サービス改革に関する法律」(平成18年法律第51号)に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成25年調査及び26年調査の事業を実施している。

1 事業の内容

サービス産業動向調査における調査関係用品の印刷、調査票の送付・回収・受付、督促、照会対応、個票審査、データ入力に係る業務

2 契約期間

平成24年8月22日から平成27年3月31日まで2年8か月間

3 調査期間

月次調査：平成25年1月～平成26年12月までの24か月分の調査(速報値及び確報値)

拡大調査(年次調査)：平成25年及び26年の2か年の調査

4 受託者

株式会社インテジリサーチ及び株式会社サーベイリサーチセンターの共同企業体

II 確保されるべき質の達成状況

平成25年1月調査から10月調査までの速報値、平成25年1月調査から7月調査までの確報値及び平成25年拡大調査(年次調査)における確保されるべき質の達成状況は次のとおりである。

1 回収率

(1) 目標回収率の達成状況

① 月次調査(速報値、確報値)

月次調査の速報値の回収率は、平成25年1月調査～10月調査までのいずれの月も、実施要項に定めた目標回収率(55%)を下回った。また、確報値についても、平成25年1月調査～7月調査までのいずれの月も、実施要項に定めた目標回収率(70%)を下回った。

月次調査の回収率

		目標値	平成25年										平均	
			1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月		
月次調査	速報回収率(%)	合計	55.0	44.7	43.9	44.4	48.6	49.5	48.5	50.2	49.1	50.5	52.3	48.2
		うち企業等		46.2	44.7	43.9	48.0	48.9	48.8	50.2	48.4	50.6	50.3	48.0
		うち事業所		44.0	43.5	44.6	48.9	49.8	48.4	50.3	49.5	50.5	53.2	48.3
	確報回収率(%)	合計	70.0	58.9	57.8	58.9	59.7	59.4	59.3	60.1	-	-	-	59.2
		うち企業等		55.9	56.3	57.2	57.7	57.5	57.7	58.1	-	-	-	57.2
		うち事業所		60.4	58.5	59.8	60.7	60.4	60.1	61.0	-	-	-	60.1

② 年次調査

平成25年拡大調査(年次調査)の回収率は、実施要項に定めた目標回収率(70%)を下回った。

		目標値	平成25年
拡大調査	合計	70.0	61.2
	うち企業等		55.7
	うち事業所		62.0

(2) 目標回収率を達成するために講じた策

① 架電及びはがきによる督促

総務省及び民間事業者は、日々の調査票の回収状況を共有し、回収率向上策について密に議論を重ねながら、客体の提出状況に応じた督促（架電及びはがき）を実施している。具体的には、調査開始（標本交替）当初の1～3月においては、広く調査の認知を図る観点から、なるべく広範囲の客体に督促を実施したところ、調査票提出期限（翌月20日）までの提出が一定程度定着してきたことから、4月以降は提出が遅れている又は非協力的な調査客体に対して督促を集中し、督促の効果と効率性を高めている。このことにより、平成24年調査までの従来実績（月平均：1.1万程度）と督促件数を比較すると、今期事業の10月時点の平均では若干多いものの、残りの期間（平成25年11月～平成26年12月）には標本交替などは予定していないことから、今期事業全体としては、従来と同数程度となる見込みである。

また、拡大調査については、月次調査も対象となっている客体には月次調査（6～10月調査）と併せて督促を実施し、拡大調査のみの対象客体には個別に督促することで、その効率性を高めている。

これらの督促は、回収率向上に一定の効果을あげている。また総務省による客体への聞き取りの結果、督促を実施した調査客体の中で、調査票の記入を軽視するような発言などの問題は認められなかった。

対象		平成25年(調査年月)										1か月 平均件数	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月(P)	9月(P)	10月(P)		
月次調査	企業等 [13,000]	督促数	8,638	8,195	7,965	6,434	5,588	5,059	4,838	4,586	4,420	4,515	6,024
		回収数 (回収率寄与)	3,803 (29.3%)	3,554 (27.3%)	3,775 (29%)	2,227 (17.1%)	1,551 (11.9%)	1,502 (11.6%)	1,308 (10.1%)	1,093 (8.4%)	923 (7.1%)	434 (3.3%)	2,017 (15.5%)
	事業所 [26,000]	督促数	13,997	15,303	11,936	9,233	8,096	4,995	6,239	6,382	3,944	4,356	8,448
		回収数 (回収率寄与)	6,502 (25%)	7,776 (29.9%)	6,300 (24.2%)	3,656 (14.1%)	2,978 (11.5%)	2,169 (8.3%)	2,110 (8.1%)	2,055 (7.9%)	1,366 (5.3%)	900 (3.5%)	3,581 (13.8%)
	合計 [39,000]	督促数	22,635	23,498	19,901	15,667	13,684	10,054	11,077	10,968	8,364	8,871	14,472
		回収数 (回収率寄与)	10,305 (26.4%)	11,330 (29.1%)	10,075 (25.8%)	5,883 (15.1%)	4,529 (11.6%)	3,671 (9.4%)	3,418 (8.8%)	3,148 (8.1%)	2,289 (5.9%)	1,334 (3.4%)	5,598 (14.4%)

※上表の8月、9月、10月調査の回収数は途中段階のもの(P)。

架電及びはがきによる督促活動（拡大調査のみ対象の事業所）

対象		平成25年 6～10月
事業所	督促数	20,812
	回収数	7,223
	(回収率寄与)	(10.8%)

② 調査員による督促

事業従事者10人未満の事業所については、当初、四半期に一度（平成25年1月～12月の間は、5月、8月及び11月の3回。拡大調査は11月のみ）、調査員による調査票回収を実施する予定であった。その後、民間事業者による改善提案がなされ、①事業従事者30人未満の事業所まで対象を拡大、②回収月を5月、8月、9月、10月、11月及び12月の合計6回に増やし、調査員活動範囲を広域化、③複数月未提出の調査客体を重点的に調査員回収対象として選定し、一度の訪問でより多くの未回収調査票を回収、等の工夫が図られている。調査員による回収は、毎月の督促で回収できない客体を対象としているが、民間事業者のこれらの創意工夫により、一定の効果을あげている。

調査員による督促活動

対象		平成25年					
		5月	8月	9月	10月	11月	12月
月次調査 事業所 [26,000]	督促数	3,065	2,608	-	-	2,767	654
	回収数	911	804	-	-	1,096	177
	(回収率寄与)	(3.5%)	(3.1%)	-	-	(4.2%)	(0.7%)
拡大調査 事業所 [67,000]	督促数	-	3,790	4,723	1,338	-	-
	回収数	-	1,435	1,007	639	-	-
	(回収率寄与)	-	(2.1%)	(1.5%)	(1.0%)	-	-

※ 上表で表示している月は、暦上の月であり、調査月ではない。

③ その他の活動

月次調査（速報）の納品回数は、原則3回（翌月の20日、翌月の末日、翌々月の10日）としていたが、総務省と民間事業者間の協議により、4回目の納品日（翌々月の15日）を設けることとした。これにより、新たに約500程度の調査票を速報値の回収率に反映させることが可能となった。

また、オンライン調査については、従来、調査開始時のみにオンライン調査の案内を客体に送付していたが、民間事業者の改善提案により、調査事項の多い企業等調査の客体すべてに対して、平成25年10月から11月にかけて改めてオンライン調査を案内するとともに、従来は希望客体のみに配付していたID及びパスワードをすべての客体に配付しオンライン登録手続きを簡素化することにより、オンライン調査への移行を促進した。

そのほか、民間事業者の改善提案により、架電による督促時の会話内容（トークスクリプト）やはがき文面の工夫、調査票の見やすい文字への変更や提出期限の明示などの見直しを適宜行い、調査客体の負担軽減や提出意識の向上を図っている。

2 照会対応

民間事業者は、照会専用のフリーダイヤル（平日9時から18時、夜間・休日自動音声案内）及びメールアドレスを設置した。実務担当者への研修については、事前に、本調査の仕組みや総務省が貸与した「照会対応事例集」などのマニュアルを使用した講義形式の研修を受講するとともに、ロールプレイングなどを実施した。業務開始後は、ケーススタディを適宜実施し、スキルアップを図るとともに、実務者間の認識の齟齬を無くすため照会内容等を常時情報共有するなど、業務の質の維持に努めた。

民間事業者に寄せられた主な照会の内容は、調査票の記入の仕方、オンライン調査関係、総務省の調査であることの確認等である。

総務省からは、民間事業者（照会対応窓口）へ電話し、調査に係る様々な質問を投げ掛けて照会対応が適切になされるか確認したが、問題のある対応は認められなかった。

月別照会対応件数

年月	平成24年(調査準備期間)			平成25年											
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
照会件数	382	1,528	568	1,822	2,997	1,248	1,509	1,346	1,941	2,798	1,343	1,014	596	474	366

※ 上表で表示している月は、暦上の月であり、調査月ではない。

3 確実な業務の実施

本業務の実施に当たり、民間事業者は、業務の詳細な工程や進捗状況等について毎月総務省に報告するとともに、新たな改善提案（例：調査員の活動範囲の拡大、客体を意識した調査票の工夫やオンライン調査の促進）等がある場合は必要に応じて意見交換を行い、総務省と協議の上業務を進めている。また、調査票の到着状況は毎日、照会や疑義対応状況等は週1回総務省に報告する等、日常的にメールや電話等により連絡を密にしている。

これらにより、総務省は、民間事業者が予め定めたスケジュールに沿って確実に業務を実施していること

を確認した。

Ⅲ 実施経費の状況

サービス産業動向調査は、平成 20 年 7 月の調査開始当初から、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 3 第 1 項に基づく一般競争入札（総合評価落札方式）により民間委託を行い、契約形態は請負契約、調査票等一式の送付に係る送料については精算払い（単価契約）としている。

今期事業の契約金額（精算払いを除く）は 789,550 千円（2 調査年分）であり、そのうち市場化テスト開始前も実施していた月次調査分（1 調査年分で 351,031 千円）を、市場化テスト開始前（郵送調査に換算した 1 調査年分で 365,375 千円）と比較すると、総務省側で 14,344 千円（3.9%）の経費が削減されている。

市場化テスト開始前経費：	365,375 千円	
今期事業の経費：	351,031 千円	
削減額：	14,344 千円	(3.9%)

Ⅳ 評価

1 事業の実施状況の評価

平成 25 年の月次調査及び拡大調査の確保されるべき質として設定した目標回収率は、達成することはできなかった。しかし、調査票の提出状況に応じた督促活動の工夫や、調査員の活動範囲の拡大、納品回数の増加など、目標回収率の達成に向けた民間事業者の活動は一定の効果を上げている。

照会対応業務については、業務開始前のロールプレイング、開始後の担当者間での照会内容の共有などの業務の工夫をし、適正に実施されていることは評価できる。

民間事業者からは、調査員の活動範囲の拡大の他、架電督促時のトークスクリプトの見直し、客体を意識した調査票の作成、オンライン登録手続きの簡素化など、積極的に改善提案が出されていることも評価できる。

実施経費については、従来調査に相当する月次調査と比較すると、調査内容の充実（需要動向に係る調査項目の追加、事業活動別売上高等を把握する企業等調査の導入など）にもかかわらず 1 調査年で 14,344 千円削減されている。

2 目標回収率の検討

今期事業の目標回収率は、大幅な調査の見直し（①需要動向に係る調査項目の追加や事業活動別売上高を把握する企業等調査の導入、②すべての調査客体の新規選定（従来：毎年 1.5 万→今期：3.9 万。ただし、次期以降 2.15 万）、③原則郵送調査への変更など）について、その影響を定量的に予測することができないため、調査見直し前の回収率実績を元に設定したものであった。こうした中、今期事業においては、民間事業者により業務が確実に実施され、積極的に改善提案もなされたことを勘案すると、目標回収率を下回った要因は、調査の見直しによるものと考えられる。また、今回の調査見直しにより、従来 3.9 万事業所を対象とした調査から全国の状況を推計していたものを、1.3 万企業等の傘下事業所 15 万（企業等調査）及び 2.6 万事業所（事業所調査）を対象とした調査から推計できるようになったため、得られる統計の精度は従来に比べて改善している状況にある。

3 次期事業の方針

以上のとおり、目標回収率は達成できていないものの、その要因は調査の見直しによるものと考えられるとともに、業務は確実に実施されている。したがって次期事業については、今期事業の回収率の実績がある程度得られたことを契機として、統計精度も踏まえつつ目標回収率を見直した上で、引き続き市場化テストに基づく民間競争入札による事業を実施することとしたい。

(参考) 事業の実施状況

1. 実施体制

今期事業（平成24年8月から平成25年12月間）の配置人員の実績は、以下のとおりである。

配置人員実績（人日）

業務内訳	平成25年 1月～12月
名簿等の整備等業務	2,003
調査関係書類・用品の作成等業務	2,621
調査依頼・督促、照会対応等業務 (調査員による督促除く)	8,794
調査員による督促業務	4,151
その他(監理等)	673
合計	18,242

2. 実査準備・実査・審査

(1) 名簿の整備等業務

総務省が貸与した名簿情報をもとに、民間事業者は調査客体に関する情報の整備を実施し、廃業(倒産、事業所廃止、サービス業撤退など)と判明した企業等又は事業所については、廃業企業等報告書又は廃業事業所報告書を起票し、事業所標本の代替事業所選定(5,000程度)及び調査依頼を適切に実施した。

(2) 調査関係書類・用品の作成等業務

総務省の提示した調査関係書類・用品のレイアウト等をもとに印刷用校正を作成するとともに、印刷、封入・封緘・送付作業等を適切に実施した。

調査関係用品作成部数（平成25年12月まで）

調査関係書類		企業等	事業所
月次調査	リーフレット(広報誌)	17,000	40,300
	調査票記入依頼状	153,300	350,200
	調査票	229,000	429,500
	調査票の記入のしかた	34,000	82,000
	調査票提出用封筒	186,000	463,500
	オンライン使用ガイド	28,700	57,500
	事業活動一覧	15,100	36,100
	その他連絡用の書類等	58,850	55,000
拡大調査	リーフレット(広報誌)	0	49,000
	調査票記入依頼状	11,000	70,000
	拡大調査票	10,600	83,500
	調査票の記入のしかた	13,000	86,000
	オンライン使用ガイド	14,000	73,300
	調査票提出用封筒	12,000	85,000
	事業活動一覧	10,000	70,000
	その他連絡用の書類等	0	0

(3) 調査依頼・督促、照会対応等業務

全ての客体に対し調査依頼を実施し、督促及び照会対応を「II 1 (2) 目標回収率を達成するために講じた策」及び「II 2 照会対応」のとおり実施している。

また、月次調査及び拡大調査において、返送されてきた調査票内容の打鍵・電子データ作成し、調査票審査システムによる自動審査により記入内容の検査を実施するとともに、未記入や記入内容の不明があった場合、調査客体に内容確認のための照会(疑義照会)を適切に実施している。なお、疑義照会の主な内容は、企業等調査の事業活動別売上高などの一部未記入や誤記であった。

疑義照会件数

	平成24年				平成25年											
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
月次調査(件数)	-	-	906	2,127	74	5,095	8,864	10,017	13,725	10,523	6,316	6,721	5,722	5,039	5,168	4,325
拡大調査(件数)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,811	7,750	6,381	6,734	577	69
合計	-	-	906	2,127	74	5,095	8,864	10,017	13,725	10,523	12,127	14,471	12,103	11,773	5,745	4,394

※ 上表で表示している月は、暦上の月であり、調査月ではない。また、平成24年11～12月は企業等の事業活動の確認のために照会している。

(4) 調査員による督促等業務

調査員による督促状況は「Ⅱ 1 (2) ②調査員による督促」のとおりである。また、都道府県別の調査員の配置状況は下表のとおりであった。

調査員の配置実績

都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数	都道府県	配置人数
1北海道	15	11埼玉県	6	21岐阜県	7	31鳥取県	2	41佐賀県	3
2青森県	3	12千葉県	4	22静岡県	5	32島根県	2	42長崎県	3
3岩手県	3	13東京都	26	23愛知県	24	33岡山県	4	43熊本県	4
4宮城県	4	14神奈川県	8	24三重県	6	34広島県	9	44大分県	1
5秋田県	1	15新潟県	2	25滋賀県	2	35山口県	3	45宮崎県	4
6山形県	2	16富山県	1	26京都府	4	36徳島県	1	46鹿児島県	9
7福島県	4	17石川県	2	27大阪府	15	37香川県	1	47沖縄県	3
8茨城県	5	18福井県	4	28兵庫県	6	38愛媛県	3	合計	236
9栃木県	2	19山梨県	2	29奈良県	1	39高知県	2		
10群馬県	4	20長野県	2	30和歌山県	1	40福岡県	11		

※ 調査員活動は、活動月の平均値

(5) オンライン実施状況

オンラインによる回答状況は下表のとおりである。オンライン登録手続きを簡素化することなどにより、オンライン回答率は毎月上昇傾向にあり、平成25年12月現在では7.9%と、平成24年調査(2.3%)に比べ増加している。

オンライン回答状況

		H25.1	H25.2	H25.3	H25.4	H25.5	H25.6	H25.7	H25.8(P)	H25.9(P)	H25.10(P)	H25.11(P)
オンライン 回答率	企業等	0.8%	3.4%	5.3%	5.9%	6.1%	6.3%	7.1%	7.9%	7.9%	8.1%	14.8%
	事業所	0.9%	2.0%	3.3%	3.7%	3.8%	3.9%	4.1%	4.3%	4.3%	4.3%	4.6%
	合計	0.8%	2.4%	4.0%	4.4%	4.6%	4.7%	5.1%	5.5%	5.5%	5.5%	7.9%

※ 上表8月～11月は確報値前の途中段階の値 (P)

※ 計算方法は、オンライン回答数/回答客体数