

民間競争入札実施事業
牛乳乳製品統計調査の実施状況について
(平成23年調査及び平成24年1月調査から11月調査までの分)

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年法律第51号）に基づく民間競争入札を行い、次の内容により平成23年調査から平成25年調査までの事業を実施している。

1 事業内容

牛乳乳製品統計調査における実査準備、実査、審査、調査票データの電子化、集計、第1報統計表及び報告書統計表の作成並びに調査客体への謝礼支給に係る業務

2 契約期間

平成22年11月1日から平成26年1月31日までの3年3箇月間

3 受託者

株式会社 日本リサーチセンター

II 確保されるべき質の達成状況及び評価

平成22年基礎調査（平成23年1月）、平成23年基礎調査（平成24年1月）、平成23年月別調査（1月から12月までの分）及び平成24年月別調査（1月から11月までの分）（以下「評価期間」という。）における確保されるべき質の達成状況及び評価は次のとおりである。

1 調査票の回収・督促

調査票の回収率は、電子メールによる報告期日のお知らせ、電話又はFAXによる督促を行った結果、基礎調査（約640調査客体）、月別調査（約380調査客体）ともに確保されるべき質とした100%を達成した。

また、評価期間の督促件数は、基礎調査が342件（平成22年：238件、平成23年：104件）、月別調査が514件（平成23年：317件、平成24年：197件）となった。

表1-1 基礎調査の回収率

	平成22年	平成23年
回収率 (%)	100.0	100.0

表1-2 月別調査の回収率

	年平均	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成23年 (%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
平成24年 (%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-

注：平成24年の年平均は1月から11月までの平均である。

表2-1 基礎調査の督促件数

	平成22年	平成23年
督促件数 (件)	238	104

表2-2 月別調査の督促件数

	年間計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成23年 (件)	317	22	32	46	26	15	23	27	43	23	8	24	28
平成24年 (件)	197	19	14	14	12	14	18	21	22	19	22	22	-

注：平成24年の年間計は1月から11月までの合計である。以下、平成24年の年間計について同じ。

2 調査客体からの問合せ対応、調査票の審査及び疑義照会対応

(1) 調査客体からの問合せ対応

民間事業者は、調査の実施に当たり、調査内容と業界の動向を正確に把握するための資料及び各種マニュアルを作成・使用し、担当者への研修を実施した。調査客体からの問合せ等への対応については、専属要員を配置・育成するとともに、問合せや疑義照会を通じて更新される調査客体情報について、事務局内にデータベースを構築することで情報の共有を図った。

また、評価期間の問合せ件数は、基礎調査が138件（平成22年：116件、平成23年：22件）、月別調査が371件（平成23年：311件、平成24年：60件）となった。

なお、苦情については基礎調査、月別調査ともに0件であった。

表3-1 調査客体から民間事業者への問合せ・苦情等対応件数（基礎調査）

	平成22年	平成23年
問合せ (件)	116	22
うち苦情 (件)	0	0

表3-2 調査客体から民間事業者への問合せ・苦情等対応件数（月別調査）

	年間計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成23年 (件)	311	84	27	29	29	32	7	26	21	16	24	7	9
うち苦情 (件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成24年 (件)	60	20	7	9	4	6	2	7	0	1	0	4	-
うち苦情 (件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

○ 問合せの主な内容

調査票の記入の仕方、オンライン調査システムの操作方法、担当者や連絡先の変更等

(2) 調査票の審査及び疑義照会対応

民間事業者は、オンライン調査システムからダウンロードした調査票データ及び郵送又はFAXにより回収され電子化された調査票データを、農林水産省が貸与した審査事項一覧表を基に設計した疑義照会用プログラムを用いて審査基準に該当する調査票を抽出し、審査及び必要な場合は疑義照会を電話、電子メール又はFAXによりの確に行った。

また、疑義照会に対する調査客体からの回答内容をデータベース化し事務局内において情報を共有することにより、以降の審査及び疑義照会の参考とした。

なお、評価期間の疑義照会件数は基礎調査が692件（平成22年：388件、平成23年：304件）、月別調査が7,727件（平成23年：4,121件、平成24年：3,606件）となった。

表4-1 基礎調査の疑義照会件数

	平成22年	平成23年
照会件数（件）	388	304

表4-2 月別調査の疑義照会件数

	年間計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
平成23年（件）	4,121	354	350	361	350	346	342	337	346	341	320	336	338
平成24年（件）	3,606	340	334	345	332	328	317	331	324	334	311	310	-

○ 疑義照会の主な内容

前年調査票データと比較した対象データの増減（変動）理由、工場間における生乳の送受乳量及び繰越・繰入量の確認、飲用牛乳等の都道府県出荷量の確認、記入誤りの確認等

3 評価

調査票の回収率については、基礎調査、月別調査ともに確保されるべき質として定めた100%を達成しており評価できる。

また、調査客体からの問合せ、疑義照会についても効率よく実施されており評価できる。

III 実施経費の状況

市場化テスト開始前の国における従来の実施経費（平成20年度実施経費の3箇年分）と契約金額との比較結果は、次のとおりである。

平成23年調査から平成25年調査までの3調査年分の契約金額30,835,035円は、従来の実施経費の約55%に相当し、農林水産省側としては、24,745,965円の経費が削減されている。

実施経費：55,581,000円（平成20年度実施経費の3箇年分）

18,527,000円（1調査年分）

契約金額：30,835,035円（平成23年調査から平成25年調査までの3調査年分）

10,278,345円（1調査年分）

(平成20年度実施経費の約55%)

削減額：24,745,965円

8,248,655円 (1調査年分)

なお、平成21年調査から実施した市場化テストとしての第1期事業の契約金額と比較した場合には、農林水産省側としては、1調査年あたり5,917,882円の経費が削減されている。

※1 契約金額には、国が実費を負担する謝金及び郵送料は含まれていないため、平成20年度実施経費から謝金及び郵送料(平成20年調査の調査客体数を乗じて計算した金額)を除いている。

2 第1期事業(平成21年調査及び平成22年調査)における契約金額は55,807,500円であるが、謝金及び郵送料を含んでおり、謝金及び郵送料を除いた1調査年分は16,196,227円となっている。

IV 事業の実施状況

1 実施体制

実施体制については、次のとおりである。

表5-1 事業の実施体制(基礎調査)

	平成22年	平成23年
調査客体への協力依頼	10人日	1人日
調査関係用品の印刷	20人日	1人日
調査客体からの照会対応	常時、2名配置	常時、2名配置
調査票の回収・督促	16人日	11人日
調査票の審査、調査客体への疑義照会等	33人日	25人日
集計、第1報結果表作成・審査	23人日	8人日
調査客体への謝礼支給	3人日	2人日

表5-2 事業の実施体制(月別調査)

	平成23年	平成24年
調査客体への協力依頼	11人日	1人日
調査関係用品の印刷	18人日	2人日
調査客体からの照会対応	常時、2名配置	常時、2名配置
調査票の回収・督促	68人日	20人日
調査票の審査、調査客体への疑義照会等	153人日	45人日
集計、第1報結果表作成・審査	93人日	55人日
調査客体への謝礼支給	4人日	-

2 実査準備

(1) 調査関係用品の印刷

印刷については、農林水産省による原稿の確認後、平成22年基礎調査分を平成23年1月6日まで、平成23年基礎調査分を平成24年1月5日まで、平成23年月別調査分を平成23年1月25日まで、平成24年月別調査分を平成24年1月25日までにそれぞれ印刷を行い、印刷終了後に農林水産省へ全調査関係用品5セットを納品した。

印刷部数については、次のとおりである。

表6-1 関係用品印刷部数（平成22年基礎調査及び平成23年月別調査）

関係用品印刷物	印刷部数
調査ご協力をお願い	655（調査客体数）＋45（予備）＝700
基礎調査票	285（調査客体数）＋20（予備）＝305
月別調査票	100（調査客体数）×12＋10（予備）＝1,210
基礎調査記入の仕方	655（調査客体数）＋45（予備）＝700
月別調査記入の仕方	389（調査客体数）＋101（予備）＝490
送信用封筒	655（調査客体数）×4.5＋252（予備）＝3,200
返信用封筒	655（調査客体数）＋145（予備）＝800

表6-2 関係用品印刷部数（平成23年基礎調査及び平成24年月別調査）

関係用品印刷物	印刷部数
調査ご協力をお願い	628（調査客体数）＋22（予備）＝650
基礎調査票	284（調査客体数）＋16（予備）＝300
月別調査票	100（調査客体数）×12＋10（予備）＝1,210
基礎調査記入の仕方	628（調査客体数）＋117（予備）＝745
月別調査記入の仕方	－（前年の余部にて対応）
送信用封筒	628（調査客体数）×4.5＋374（予備）＝3,200
返信用封筒	628（調査客体数）＋572（予備）＝1,200

(2) 調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認等

ア 調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認等

民間事業者の変更に伴いオンラインによる回答方法が変更になったことから、調査開始前に農林水産省が関係団体及び調査客体に対する事前説明を行った後、民間事業者において電話による依頼を行った。また、調査客体にオンライン調査への変更の案内を行った。

また、担当者や連絡先の変更等についても併せて確認を行った。

イ 調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認等の実施状況は次のとおりである。

(ア) 平成22年基礎調査（平成22年11月29日から12月24日まで）

調査対象候補となった663調査客体に対して調査協力の確認を行い、655調査客体から協力の了解を得た。

なお、協力を得られなかった8調査客体については、廃業等の理由によるものである。

(イ) 平成23年月別調査（平成22年11月29日から12月24日まで）

平成22年基礎調査の協力依頼と併せて、調査対象候補となった389調査客体に対して調査協力の確認を行い、全ての調査客体から了解を得た。

(ロ) 平成23年基礎調査（平成23年11月25日から12月28日まで）

調査対象候補となった628調査客体に対して調査協力の確認を行い、全ての調査客体から了解を得た。

(ハ) 平成24年月別調査（平成24年3月13日から4月2日まで）

平成23年月別調査からの継続調査客体に対しては改めての依頼は行っていない。

また、平成24年4月からの新規調査客体候補となった2調査客体に対して調査協力の確認を行い、全ての調査客体から了解を得た。

3 実査

(1) 調査関係用品の配布

基礎調査における調査関係用品の配布については、基礎調査のみの調査客体と月別調査も対象となっている調査客体に分けて郵送により発送した。

また、発送に当たり、郵送回収の調査客体にはプレプリントした調査票を、オンライン回収の調査客体には回答の手引、操作ガイド及びログイン情報等、回答に必要な書類を同封した。

なお、それぞれの発送は、平成22年基礎調査が平成23年1月11日、平成23年基礎調査が平成24年1月6日、平成23年及び平成24年月別調査は各月の下旬に発送した。

創意工夫した点としては、

- ① 調査関係用品のほかに各月の報告期日を明示したものを同封したこと。
- ② 電話及びFAXによる到着確認を行ったことが挙げられる。

(2) 調査客体からの照会対応

調査客体からの照会対応については、専用回線を設置するとともに専属要員を配置し対応した。

創意工夫した点としては、照会のあった内容をデータベース化し、事務局内において情報共有を図ることで、それ以降の照会対応が効率的に行えるようにしたことが挙げられる。

調査客体からの照会対応業務の実施状況は次のとおりである。

- ・平成23年1月4日から12月28日まで
平成24年1月4日から12月28日まで
- ・土日・祝日を除く午前10時から午後5時までを基本とした電話受付のほか、メール及びFAXによる受付を随時実施した。

(3) 調査票の回収・督促

調査票の回収については、郵送、オンライン又はFAXの中から調査客体が希望する方法により行った（平成23年基礎調査時 郵送：79調査客体、オンライン：344調査客体、FAX：205調査客体。平成24年11月調査時 郵送：2調査客体、オンライン：270調査客体、FAX：100調査客体）。

また、報告期日前に電子メール又はFAXによる報告期日の事前通知を行った。

創意工夫した点としては、

- ① 報告期日までに回収がスムーズに行われるよう電話、電子メール又はFAXにより調査客体に対し報告期日の事前通知を行ったこと。
- ② 電話連絡がつかない場合、電子メール又はFAXによる督促を行ったこと。
- ③ 回収・督促状況を一覧で整理して回収・督促漏れのないよう行ったことが挙げられる。

4 調査票の審査、調査客体への疑義照会

調査票の審査については、農林水産省が貸与した審査事項一覧表を基に民間事業

者が作成した疑義照会用プログラムを用いて、審査基準を超えたデータについての理由を確認し、必要な場合は調査客体に電話、電子メール又はFAXによる疑義照会を行った。

疑義照会について創意工夫した点としては、

- ① 調査客体に対する電話対応について事前に作成した問合せマニュアルを使用するとともに農林水産省との打合せにより応対方法を習得したこと。
 - ② 疑義照会の内容等をデータベース化し事務局内において情報共有を図ることで効率的に行ったこと。
- が挙げられる。

5 集計及び第1報結果表の作成・審査

集計及び第1報結果表の作成については、農林水産省が貸与した集計プログラムを用いて、調査票データを集計表に自動的に加算・集計する方法で行った。

集計結果の審査については、審査基準に基づいて行った。

6 調査客体への謝礼支給

調査客体への謝礼の支給については、翌年の調査の連絡・協力確認を電話により行う際、謝金の振込先口座の確認を行い、口座振込により行った。

各調査における調査客体への謝礼支給業務の実施状況は次のとおりである。

表7 調査客体への謝礼支給の状況

	受領事業所数	辞退事業所数	実施期間
平成22年基礎調査	655	56	平成23年3月15日から31日まで
平成23年基礎調査	628	48	平成24年3月7日から25日まで
平成23年月別調査	394	30	平成24年1月23日から31日まで

7 調査客体への対応状況

平成24年10月末現在の牛乳乳製品統計調査における月別調査客体に対して民間事業者の対応状況について把握を行った。

(1) 実施状況

①事務局からの調査協力依頼状況、②問合せに対する事務局の対応状況、③事務局からの督促対応状況、④事務局からの照会・確認対応状況、⑤事務局全体の感想について、アンケートを実施した（平成24年11月22日発送、12月6日締切り）。

表8 アンケート回収状況

調査客体数 ①	回収数 ②	回収率 =②÷①
事業所 370	事業所 293	% 79.2

(2) 集計結果（別紙参照）

① 調査協力依頼状況

調査協力依頼の際の事務局の態度について「どちらかといえば悪い」との回答が1調査客体から、協力依頼の説明については「どちらかといえばわかりづらい」との回答が5調査客体からそれぞれあったものの、おおむね「良い」又は「わかりやすい」との回答であった。

② 問合せの対応状況

問合せに対する説明について「どちらかといえばわかりづらい」又は「わかりづらい」と回答した調査客体はなかった。

③ 督促対応状況

督促の仕方・態度について「どちらかといえば悪い」又は「悪い」との回答が3調査客体からあったものの、おおむね「良い」又は「どちらかといえば良い」との回答であった。

④ 照会・確認対応状況

照会・確認の際の態度について「どちらかといえば悪い」との回答が3調査客体からあったものの、おおむね「良い」又は「どちらかといえば良い」との回答であった。

V 全体的な評価

本事業における民間委託事業の実施状況については、調査票の回収率が各調査において確保されるべき質とした100%を達成し、また、調査票の回収・督促・疑義照会等も滞りなく行われており、事業実績及び実施経費の両面において良好であった。

また、調査客体に対する応対に関するアンケート結果においてもおおむね良好な評価を得ていることから、全体的な評価として良好に実施されていると評価できる。

以上のことから、本事業は良好な実施状況であるため、次期においては、「新プロセス運用に関する指針」に基づく新プロセスへ移行した上で事業を実施することとしたい。

(別紙)

牛乳乳製品統計調査の実施民間事業者の業務に関するアンケート結果

1 事務局からの調査協力依頼

問1 事務局からの調査協力依頼はどのように行われましたか。

計	訪問	電話	郵送	無回答
342	27	112	197	6

※複数回答のため計は回答者数と一致しない。

問2 調査協力依頼の際の事務局の態度は、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
139	103	35	1	0
100.0%	74.1%	25.2%	0.7%	0.0%

問3 調査協力依頼の内容に関する事務局の説明は、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	わかりにくい
139	70	64	5	0
100.0%	50.4%	46.0%	3.6%	0.0%

2 問合せに対する事務局の対応

問1 事務局へ問合せを行いましたか。

計	行った	行わなかった	無回答
293	47	242	4
100.0%	16.0%	82.6%	1.4%

問2 事務局にはどのようなことで問合せを行いましたか。

計	調査の内容 について	その他
48	25	23

問3 問合せに対する事務局の対応は、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	無回答
47	33	13	0	0	1
100.0%	70.2%	27.7%	0.0%	0.0%	2.1%

問4 問合せに対する事務局の説明は、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	無回答
47	28	17	0	0	2
100.0%	59.6%	36.2%	0.0%	0.0%	4.3%

3 事務局からの調査票提出の督促や、回答内容についての照会・確認

問1 事務局から調査票提出の督促や、回答した内容についての照会・確認がありましたか。

計	督促があった	照会・確認があった	督促及び照会・確認があった	どちらもなかった	無回答
293	11	181	54	44	3
100.0%	3.8%	61.8%	18.4%	15.0%	1.0%

問2 事務局の督促の仕方・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	無回答
65	43	15	1	2	4
100.0%	66.2%	23.1%	1.5%	3.1%	6.2%

問3 回答した内容についての照会・確認を行ってきた際の事務局の態度は、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	無回答
235	159	68	3	0	5
100.0%	67.7%	28.9%	1.3%	0.0%	2.1%