

民間競争入札実施事業
生鮮食料品価格・販売動向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9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

生鮮食料品価格・販売動向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2月28日までの3年4箇月間

3 受託者

株式会社 日本インヴェスティゲーション

II 確保されるべき質の達成状況及び評価

平成23年（1月から12月までの分）及び平成24年（1月から9月までの分）（以下「評価期間」という。）の本調査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

各月の130調査客体からの調査票の回収率は、調査票の提出期日を事前通知するなどの創意工夫を行い、電話又は電子メールにより督促を行った結果、評価期間の全ての月において確保されるべき質とした月別目標回収率70%を上回り、また、評価期間を通した平均回収率も80.6%（平成23年：78.4%、平成24年：83.5%）となり、確保すべき質とした平均回収率76%を上回った。

また、評価期間を通した督促件数は661件（平成23年：379件、平成24年：282件）であった。

表1 月別回収率

	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 (%)	78.4	82.3	83.1	80.0	76.9	76.9	76.9	77.7	76.9	77.7	77.7	76.9	77.7
平成24年 (%)	83.5	84.6	84.6	85.4	83.1	83.1	83.1	83.1	83.1	81.5	-	-	-

注：平成24年の年平均は1月から9月までの平均である。

表2 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)	379	37	36	40	30	30	30	29	30	29	29	30	29
平成24年(件)	282	36	34	34	31	31	31	28	28	29	-	-	-

注：平成24年の年間計は1月から9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、生鮮食料品価格・販売動向調査事務局の専用回線を設置し、調査客体からの問合せに対応した。調査客体からの問合せ・苦情等への対応については、本業務に精通した責任者が中心となり対応し、可能な限り即時解決を図るとともに、調査客体からの問合せ等をデータベース化して、以降の照会対応の参考とした。

なお、評価期間の問合せ件数は60件（平成23年：54件、平成24年：6件）、うち、評価期間の苦情件数は0件であった。

表3 調査客体から民間事業者への問合せ等対応件数

	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)	54	1	9	17	4	1	7	3	3	6	0	3	0
うち苦情(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
平成24年(件)	6	0	0	0	0	0	2	0	1	3	-	-	-
うち苦情(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-

○ 問合せの主な内容

調査内容（調査票の記入の仕方、調査対象日の確認等）、調査関係用品の再送付依頼、調査辞退、閉店の連絡等

(2) 調査票の審査及び疑義照会対応

民間事業者は、回収された調査票を農林水産省が提示した審査事項一覧表に基づき、審査用プログラムによるデータの妥当性等の審査を行い、審査の結果、疑義が生じた項目については、調査票データと審査用プログラムの入力値を再確認した上で、必要に応じて調査客体へ電話、電子メール等で疑義照会を的確に行った。また、過去に同様の疑義照会を行い修正の必要がない事例や、疑義照会により把握した調査客体ごとの特徴等をデータベース化することにより、以降の疑義照会の参考とした。

なお、疑義照会件数は676件（平成23年：369件、平成24年：307件）であった。

表4 月別疑義照会件数

	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)	369	34	20	12	57	7	8	35	24	30	68	37	37
平成24年(件)	307	38	34	14	88	59	42	22	7	3	-	-	-

○ 疑義照会の主な内容

品目別販売価格の前月及び前年同月と比べた価格騰落率、並列販売（国産標準品と有機栽培品、特別栽培品又は輸入品のいずれかを同時に販売する）品目における販売区分別にみた価格比、店舗間の価格比等

3 評価

評価期間に確保されるべき質として定めた年間平均回収率76%及び月別回収率70%については、いずれも上回っており評価できる。

調査票の審査及び疑義照会については、審査事項一覧表に基づく審査用プログラムにより確実に審査を行ったことに加え、過去の疑義照会の内容等をデータベース化するなど、効率的な審査及び疑義照会に努めたことは評価できる。

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13,965,000円は、従来の実施経費の約70%に相当し、農林水産省側としては、5,976,000円の経費が削減されている。

実施経費：19,941,000円（平成20年度実施経費の3箇年分）

6,647,000円（1調査年分）

契約金額：13,965,000円（平成23年調査から平成25年調査までの3調査年分）

4,655,000円（1調査年分）

（平成20年度実施経費の約70%）

削減額：5,976,000円

1,992,000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は、農林水産省側としては、1調査年当たり638,825円の経費が増加している。

これは、第1期においては低入札価格であったことに加え、調査精度維持のため、民間事業者に代わって農林水産省が調査票の実質的な審査を行ったのに対して、第2期では、第1期と同一の民間事業者が落札した結果、第1期において不十分であった調査票の審査業務等に要する人件費の経費が増加しているためである。

※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13,466,250円であるが、謝金及び郵便料を含んでおり、謝金及び郵便料を除いた1調査年分は4,016,175円である。

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 事業の実施体制

	平成23年	平成24年
客体選定、確認・協力依頼	18人日	22人日
調査関係用品の印刷・配布（封入）	13人日	10人日
調査客体からの照会対応	常時、2名を配置	常時、2名を配置
調査対象日、提出期限の確認、調査票の回収・督促	48人日	36人日
調査票の審査、調査客体への疑義照会	168人日	150人日
集計、第1報結果表作成・審査	78人日	65人日
報告書統計表作成	10人日	—
調査客体への謝礼支給	3人日	—

2 実査準備

(1) 調査関係用品の印刷

印刷原稿について、平成23年調査分は平成22年11月13日に農林水産省の確認後、11月17日に印刷を行い、印刷終了後の11月22日に農林水産省へ全調査関係用品5セットを納品した。

また、平成24年調査分は平成23年11月17日に農林水産省の確認後、11月19日に印刷を行い、印刷終了後の11月22日に農林水産省へ全調査関係用品5セットを納品した。

なお、1年当たりの印刷部数は、次のとおりである。

表6 関係用品印刷部数（1年当たり）

関係用品印刷物	農林水産省が基数として提示した印刷部数	実印刷部数
調査ご協力のお願ひ	$130(\text{調査店舗数}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 142$	150
生鮮食料品価格・販売動向調査票	$130(\text{調査店舗数}) \times 12(\text{12箇月分}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 1,643$	2,000
生鮮食料品価格・販売動向調査記入の仕方	$130(\text{調査店舗数}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 142$	150
送付用封筒	$130(\text{調査店舗数}) \times 1(\text{年1回}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 142$	200
返信用封筒	$130(\text{調査店舗数}) \times 4(\text{四半期に1回}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 551$	600

(2) 調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認等

毎年12月1日現在の調査客体に対して、回収状況等を踏まえ、継続して翌年の調査を依頼できると判断した調査客体には電話により調査の継続意向を確認し、選定替えの必要があると判断した調査客体及び意向確認の結果、協力を得ることができなかった調査客体は代替選定を行った。

また、調査客体への確認の際にはオンライン調査への変更を案内するとともに、調査用品の送付先、謝金振込用の口座に変更がないか確認した。

なお、平成23年調査及び平成24年調査時の連絡・協力確認等の状況は次のとおりである。

- ・ 平成23年調査（平成22年12月13日から17日まで、平成23年7月7日）
- ・ 平成24年調査（平成23年12月5日から14日まで）

平成22年12月1日現在及び平成23年12月1日現在の調査客体について、回収状況等を踏まえた検討の結果、継続して調査を依頼できると判断した調査客体に電話により調査の継続意向を確認し、平成23年調査、平成24年調査共に106調査客

体から翌年の調査協力を得た。一方、選定替えの必要があると判断した調査客体及び翌年の調査協力を得ることができなかつた調査客体について、都市別母集団名簿を基に、POSシステムの導入状況、並列販売の有無等の条件を確認の上、平成23年調査、平成24年調査ともに24調査客体を代替選定した。

また、平成23年7月に、閉店等を理由に調査の継続が困難となった8調査客体について、選定替えを行った。

3 実査

(1) 調査関係用品の配布

平成23年調査における調査関係用品の配布については、平成22年12月13日から17日までに第1四半期分を全調査客体分、平成23年4月に第2から第4四半期までの分を全調査客体に、平成23年7月に代替抽出した8調査客体に郵送した。

また、平成24年調査における調査関係用品の配布については、平成23年12月26、27日に第1から第4四半期までの分を全調査客体に郵送した。

(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、生鮮食料品価格・販売動向調査事務局の専用回線を設置し、常時2名を配置して対応した。

創意工夫した点としては、

- ① 照会のあった内容をデータベース化して、以降の照会対応が効率的に行えるようにしたこと。
- ② 毎月、調査対象週の月曜日に調査対象日の周知を図ったこと。

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22年12月1日から平成24年12月28日まで
- ・土日・祝日を除く午前9時から午後6時まで

(3) 調査票の回収・督促

調査票の回収については、郵送、FAX又は電子メールの中から調査客体が希望する方法により行った（平成24年9月調査時 郵送：76調査客体、FAX：0調査客体、電子メール：30調査客体）。督促については、電話又は電子メールにより行った。

また、督促の体制は2名体制で実施した。

創意工夫した点としては、

- ① 提出期日までに回収がスムーズに行われるよう、四半期ごとの調査票提出日の2週間前に調査票の提出期日を事前通知したこと。
- ② 回収、督促の状況を一覧表に整理し、督促リストの作成や督促スケジュールの管理を行い、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、審査用プログラムを用いて審査基準を超えたデータに

について、必要な場合は調査客体に電話により疑義照会を行った。

調査票の審査、調査客体への疑義照会の体制は2名体制で実施した。

疑義照会について創意工夫した点としては、

- ① 審査用プログラムの活用にあたって入力ミスが生じないよう、2人1組によるダブルチェックにより誤入力の防止を図ったこと。
 - ② 農林水産省が示す審査事項一覧表の審査項目について自動判読できるような審査用プログラムを作成したこと。
 - ③ 過去に同様の照会があったものや調査客体ごとの特徴をデータベース化し、以降の照会を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、自動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、セキュリティを確保するため、責任者の管理の下、2人1組で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。

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。

- ・平成24年1月30日から31日まで

表7 調査客体への謝礼支給の状況（平成23年）

	受領事業所数	辞退事業所数
調査客体数（事業所）	1,144	94

7 調査客体への対応状況

平成24年第3四半期における生鮮食料品価格・販売動向調査票を回収できた100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 ③=②÷①
事業所 100	事業所 47	% 47.0

(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」又は「悪い」と回答した調査客体は無く、協力依頼の説明については1調査客体から「わかりづらい」との回答があったものの、おおむね「わかりやすい」又は「どちらかといえばわかりやすい」との回答であった。

② 問合せの対応状況

説明が「どちらかといえばわかりづらい」又は「わかりづらい」との回答はなかった。

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」との回答はなく、事務局の行った督促の仕方や態度について好意的な回答であった。

④ 照会・確認対応状況

照会・確認の態度について「どちらかといえば悪い」又は「悪い」との回答はなく、事務局の行った照会や確認について好意的な回答であった。

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、評価期間における調査票の回収率が確保されるべき質とした80%を超え（評価期間平均80.6%）、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、事業実績及び国が実施していた従来の実施経費に対する経費の削除状況は良好であった。

また、調査客体に対する対応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)

生鮮食料品価格・販売動向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
56	8	34	13	1

※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
39	28	11	0	0
100.0 %	71.8 %	28.2 %	0.0 %	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	わかりづらい
38	23	14	0	1
100.0 %	60.5 %	36.8 %	0.0 %	2.6 %

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	問合せをした	問合せをしなかった	無回答
47	10	36	1
100.0 %	21.3 %	76.6 %	2.1 %

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	その他	無回答
10	6	3	1
100.0 %	60.0 %	30.0 %	10.0 %

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
10	7	2	0	0	1
100.0 %	70.0 %	20.0 %	0.0 %	0.0 %	10.0 %

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
10	7	3	0	0
100.0 %	70.0 %	30.0 %	0.0 %	0.0 %

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、回収した内容について照会・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
47	8	7	12	20
100.0 %	17.0 %	14.9 %	25.5 %	42.6 %

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
20	12	8	0	0
100.0 %	60.0 %	40.0 %	0.0 %	0.0 %

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
19	13	6	0	0
100.0 %	68.4 %	31.6 %	0.0 %	0.0 %