

科学技術研究調査の民間競争入札に係る措置に関する計画（案）

平成 22 年 4 月
総務省

1 措置に係る計画案

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。以下「法」という。）及び公共サービス改革基本方針（平成 19 年 12 月 24 日改定を閣議決定。以下「基本方針」という。）（別添 1 参照）に基づき、平成 20 年度から平成 22 年度に実施する科学技術研究調査において、民間競争入札による事業を実施している。平成 23 年度以降の科学技術研究調査については、平成 20 年度及び平成 21 年度の実施状況を踏まえ、次のとおり民間競争入札に係る計画案を策定した。

2 業務の概要

我が国における科学技術に関する研究活動の状態を調査し、科学技術振興に必要な資料を得ることを目的として、毎年実施している。

(1) 調査の期日

従業者数及び資本金については、毎年 3 月 31 日現在。また、売上高、研究費等の財務事項については、当年 3 月 31 日又はその直近の決算日からさかのぼる 1 年間の実績である。

(2) 調査対象

調査の対象は、「企業等」、「非営利団体・公的機関」、「大学等」である。

・企業等（標本調査）

資本金 1000 万円以上の会社並びに特殊法人等及び独立行政法人（非営利団体・公的機関及び大学等に含まれるものを除く。）

・非営利団体・公的機関（全数調査）

人文・社会科学、自然科学等に関する試験研究又は調査研究を行うことを目的とする国・公営の研究機関、特殊法人等、独立行政法人（大学等に含まれるものを除く。）及び営利を目的としない民間の法人

・大学等（全数調査）

大学の学部（大学院の研究科を含む。）、短期大学、高等専門学校、大学附置研究所及び大学附置研究施設並びに大学共同利用機関法人及び独立行政法人国立高等専門学校機構

(3) 調査事項

企業等、非営利団体・公的機関及び大学等の別に、以下の事項について調査する。

- ① 調査組織体に関する事項（名称、所在地、事業の種類（大学等を除く）、従業者数、総売上高（企業等のみ）、支出総額（企業等を除く）、学校等の種類（大学等のみ）等）
- ② 国際技術交流に関する事項（企業等のみ）
- ③ 研究の実施に関する事項（研究の実施の有無等）（大学等を除く）
- ④ 研究関係従業者に関する事項（研究関係従業者数、採用・転入研究者数、転出研究者数、専門別研究者数）
- ⑤ 研究費に関する事項（内部で使用した研究費、性格別研究費、製品・サービス分野別研究費（企業等のみ）、特定目的別研究費、外部から受け入れた研究費、外部へ支出した研究費）

(4) 調査客体数

調査客体数は、約 18,000 客体（内訳 企業等：約 14,000、非営利団体・公的機関：約 1,000、大学等：約 3,000）

3 入札の対象範囲

科学技術研究調査における調査関係書類の印刷、調査票の送付・回収（督促）、照会対応（記入指導）に係る業務。

4 入札等の実施予定時期

平成 23 年 1 月ころを目途に入札公告し、平成 23 年 4 月から落札者による事業を実施する予定。

5 契約期間

平成 23 年 4 月から平成 25 年 12 月までの 2 年 9 カ月

6 計画案策定に当たっての考え方

(1) 民間競争入札の実施状況及び考え方

法に基づく基本方針において、本調査については、民間競争入札の対象とされ、平成 20 年 4 月から平成 22 年 12 月までの 2 年 9 カ月間の予定で民間競争入札による落札者に業務を委託しているところである。

平成 22 年 4 月には、平成 20 年度及び平成 21 年度分について実施状況を取りまとめ（別添 2 参照）、調査票の全体回収率については目標を概ね達成した。

平成 23 年度から 25 年度までについては、調査票の回収目標を達成するためのより適切な回収状況の把握方法や民間事業者の工夫をいかした効率的な業務実施を図るための調査票印刷等の委託範囲の検討を行い、これを踏まえ、民間競争入札を実施することとする。

(2) 契約期間

契約期間については、複数年の委託期間とすることによって、業務経験を生かした民間事業者の創意工夫を促し、調査の質の維持向上や経費削減を図ることから、3 年間の契約を予定している。

「公共サービス改革基本方針」(抄)

1. 統計調査関連業務

事項名	措置の内容等	担当府省等
	現行(平成21年7月)	
(2)総務省所管の統計調査	<p>○ 次の内容の民間競争入札により事業を実施している科学技術研究調査について、実施要項等に基づき適切に運営する。</p> <p>【業務の概要及び入札の対象範囲】 調査関係用品(調査票等を除く。)の印刷、調査票の送付・回収(督促)、照会対応(記入指導等)に係る業務</p> <p>【契約期間】 平成20年4月から平成22年12月までの2年9か月間</p>	総務省

平成 22 年 4 月 9 日
総務省統計局

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

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、以下の内容により平成 20 年度及び 21 年度調査の事業を実施している。

1 事業内容

科学技術研究調査における調査関係書類(調査票及び結果の概要を除く)の印刷、調査票等の送付・回収(督促)、照会対応(記入指導)等に係る業務

2 契約期間

契約期間は平成 20 年 4 月 1 日から平成 22 年 12 月 10 日までの 2 年 9 ヶ月

3 受託者

アイコンズ国際協力株式会社

II 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 20 年度及び平成 21 年度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 調査客体数及び回収数

平成 21 年度及び平成 20 年度における調査客体数及び回収数は以下のとおり。

区 分	平成 21 年度		平成 20 年度	
	調査客体数	回収数	調査客体数	回収数
企業等	13,617	10,799	13,772	10,473
非営利団体・公的機関	1,116	1,103	1,148	1,143
大学等	3,568	3,560	3,532	3,532

2 回収率

本事業において回収率として設定した基準日(6月末日)時点の回収率、督促回収率、全体の回収率の平成 21 年度及び平成 20 年度における結果は以下のとおり。

ア 基準日(6月末日)時点の回収率

区 分	民間事業者設定 目標値	21 年度	20 年度
企業等	34%	37%	30%

非営利団体・公的機関	35%	32%	28%
大学等	11%	12%	11%

イ 督促回収率

区分	民間事業者設定目標値(業務期間終了時)	21年度	20年度
企業等	67%	67%	66%
非営利団体・公的機関	99%	98%	99%
大学等	100%	100%	100%

※督促回収率（督促回収率の算出方法）

6月末日現在を基準日とし、同日から業務期間終了後、20年度は10月14日、21年度は10月13日までの回収数を基準日時点の調査票未提出者数で除す。

ウ 全体の回収率

区分	19年度	21年度	20年度
企業等	78%	79%	76%
非営利団体・公的機関	99%	99%	100%
大学等	100%	100%	100%

※全体の回収率

提出された調査票(白紙調査票を除く)数を調査客体数で除した値。

【参考】 調査票提出期限（7月15日）時点の回収率

区分	21年度	20年度
企業等	55%	46%
非営利団体・公的機関	72%	70%
大学等	80%	78%

以上のとおり、全体の回収率では、企業等については、20年度では19年度を2ポイント下回ったが、21年度では19年度を1ポイント上回った。非営利団体・公的機関については、20年度では19年度を1ポイント上回り100%となったが、21年度では19年度と同値であった。大学等については、20年度及び21年度について、19年度と同値であった。

3 照会対応業務

(1) 実施状況

受託者は、総務省から提示された「照会対応事例集」や調査票等の関係書類や総務省からの助言を基に作成した業務マニュアルを作成し、これを照会対応時に用いた。実務担当者への研修についても、科学技術研究調査の経験のある業務責任者及び業務担当者が講師となり、作成した業務マニュアルを用いて行うとともに、業務期間中でも、必要

に応じて意見交換を行い、理解の共有を図った。

受託者が実施した照会対応件数は、21年度については1,934件であり、これは、20年度の2,954件に比べると約2/3に減少した。総務省が実施した照会対応件数は、21年度については108件であり、20年度の181件に比べると約3/5に減少した。

平成21年度及び平成20年度 照会対応状況

照会分類	平成21年度			平成20年度		
	受託事業者への照会件数(A)	統計局への照会件数(B)	計(A)+(B)	受託事業者への照会件数(A)	統計局への照会件数(B)	計(A)+(B)
① 調査対象外に関する報告 〔企業等の廃業・合併・統合の連絡、調査拒否の告知など〕	672	25	697	916	4	920
② 新設(大学付属施設など)	27	3	30	25	3	28
③ 調査内容及び調査項目の記入方法等	758	57	815	1,101	81	1,182
④ インターネット調査に関すること	340	19	359	708	66	774
⑤ 住所、名称等の変更	29	1	30	23	16	39
⑥ 民間委託の確認	—	3	3	—	11	11
⑦ 民間委託への苦情	—	0	0	—	0	0
⑧ 民間委託事業者への苦情等	—	0	0	—	0	0
合 計	1,826	108	1,934	2,773	181	2,954

(2) アンケート結果

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た。その結果、「良い」、「どちらかといえば良い」などの肯定的な回答が9割程度となり、適切に実施されたと考えられる。

アンケートで寄せられた具体的な指摘については、次年度の業務改善のため、内容を取りまとめて受託者へ提供した。

回答	平成21年度	平成20年度
照会等されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？		
(合計)	97.0%	97.0%
「すぐつながった」	61.2%	59.7%
「どちらかといえばすぐつながった」	35.8%	37.3%
オペレータの対応態度はいかがでしたか？		
(合計)	93.6%	95.7%

	「良い」	48.0%	51.9%
	「どちらかといえば良い」	45.5%	43.8%
照会等に対する説明内容はいかがでしたか？			
	(合計)	91.0%	88.7%
	「わかりやすい」	43.5%	48.1%
	「どちらかといえばわかりやすい」	47.5%	40.7%
照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？			
	(合計)	91.1%	86.9%
	「短かった」	43.8%	48.5%
	「どちらかといえば短かった」	47.3%	38.4%
利用できる時間帯(午前9時～午後6時)はいかがでしたか？			
	(合計)	89.7%	93.0%
	「良い」	62.1%	61.7%
	「どちらかといえば良い」	27.6%	31.3%
お問い合わせセンターの全体的な感想はいかがでしたか？			
	(合計)	93.1%	89.5%
	「満足であった」	44.8%	41.5%
	「どちらかといえば満足であった」	48.3%	48.0%

※ 提出期限（7月15日）までの間に民間事業者へ電話照会を行った調査客体のうち、7月末までに調査票の提出があった調査客体を対象とし、回収率70%を想定して抽出した調査客体にアンケートを送付、回答のあったものを集計した。アンケート回答数等は次のとおり。

平成21年度 照会対応アンケート結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	943	400	205
企業等	522	207	82
非営利団体・公的機関	105	51	34
大学等	316	142	89

平成20年度 照会対応アンケート結果

調査客体	対象調査客体数	アンケート発送数	アンケート回答数
計	1,155	400	270
企業等	649	234	148
非営利団体・公的機関	138	52	39
大学等	368	114	83

(3) 調査票の未記入及び誤記入の状況について

誤り率が高かった項目について、調査客体が受託者に照会した項目の未記入・誤記入の件数を次のとおり取りまとめた。

非営利団体・公的機関及び大学等について見ると、20年度に比べて21年度では、未記入、誤記入ともにおおむね改善している。

企業等について見ると、20年度に比べて21年度では、未記入については改善したが、誤記入については、特に営業利益高についての誤記入の割合が増加した。

客体から照会のあった調査項目の記入状況

【非営利団体・公的機関】

調査項目		平成21年度					平成20年度				
		件数	未記入		誤記入		件数	未記入		誤記入	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)
研究関係従事者数	研究者のうち研究を兼務する者	7	0	0.0	0	0.0	8	0	0.0	1	12.5
	研究補助者	6	0	0.0	0	0.0	8	0	0.0	0	0.0
	技能者	6	0	0.0	0	0.0	8	0	0.0	1	12.5
	研究事務その他の関係者	6	0	0.0	0	0.0	8	0	0.0	2	25.0

【大学等】

調査項目		平成21年度					平成20年度				
		件数	未記入		誤記入		件数	未記入		誤記入	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)
研究関係従事者数	合計	33	0	0.0	6	18.2	59	0	0.0	7	11.9
	本務者	35	0	0.0	1	2.9	61	0	0.0	4	6.6
	教員	35	0	0.0	0	0.0	61	0	0.0	1	1.6
	大学院博士課程の在籍者	39	0	0.0	0	0.0	63	0	0.0	2	3.2
	医局員・その他の研究員	37	0	0.0	0	0.0	61	0	0.0	1	1.6
	兼務者	35	0	0.0	1	2.9	63	0	0.0	2	3.2

【企業等】

調査項目		平成21年度					平成20年度				
		件数	未記入		誤記入		件数	未記入		誤記入	
			件数	割合(%)	件数	割合(%)		件数	割合(%)	件数	割合(%)
従業員数	122	0	0.0	12	9.8	192	8	4.2	12	6.3	
資本金	108	0	0.0	8	7.4	182	3	1.6	7	3.8	
総売上高	111	0	0.0	14	12.6	185	11	5.9	14	7.6	
営業利益高	112	0	0.0	24	21.4	187	23	12.3	15	8.0	
国際技術交流の有無	118	3	2.5	0	0.0	186	12	6.5	1	0.5	
研究実施の有無	109	4	3.7	0	0.0	184	15	8.2	5	2.7	

4 督促業務

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及び事後的な聞き取り等を実施した。その結果は、「良い」、「どちらかといえば良い」等の肯定的な回答が8割から9割となり、業務は適切に実施されたと考えられる。

アンケートで寄せられた具体的な指摘については、次年度の業務改善のため、内容を取りまとめて受託者へ提供した。

①アンケート結果

回答	平成 21 年度	平成 20 年度
オペレータの対応態度はいかがでしたか？		
(合計)	91.5%	86.8%
「良い」	37.8%	37.9%
「どちらかといえば良い」	53.7%	48.9%
オペレータの調査票提出依頼についての説明内容はいかがでしたか？		
(合計)	84.0%	84.2%
「わかりやすい」	29.8%	30.7%
「どちらかといえばわかりやすい」	54.2%	53.5%

※ 電話督促を行った調査客体のうち、調査票の提出があった調査客体（20年は10月14日、21年は9月14日まで。）を対象とし、回収率70%を想定して抽出した調査客体にアンケートを送付、回答のあったものを集計した。アンケート回答数等は次のとおり。

平成 21 年度 督促状況アンケート結果

調査客体	対象調査 客体数	アンケート 発送数	アンケート 回答数
計	1,916	580	289
企業等	1,652	439	200
非営利団体・公的機関	117	100	59
大学等	147	41	30

平成 20 年度 督促状況アンケート結果

調査客体	対象調査 客体数	アンケート 発送数	アンケート 回答数
計	2,695	500	255
企業等	2,398	359	161
非営利団体・公的機関	156	100	66
大学等	141	41	28

②事後的な聞き取り等結果

21年度及び20年度において、受託者が電話督促を行った調査客体の中で、督促において調査票の記入を軽視するような発言・表現は認められなかった。

※ 記入不備とは、研究実施の有無のみに記入があり、調査事項の基本項目（従業者総数、資本金、総売上高、営業利益高等）に全く記入がないものとした。

5 評価

20年度における企業等の回収率が、達成すべき目標値である19年度を2ポイント下回ったことから、21年度では、特に企業等の回収率向上に重点を置き、督促業務も企業等を中心に行うことを受託者から提案がなされた。

具体的には、調査票が調査客体に届いているかの確認と期限内の調査票提出を依頼する「督促」電話を、20年度（開始日7月8日。）よりも40日ほど早い6月1日から開始した。

また、非営利団体・公的機関及び大学等については、20年度の経験から、電話による督促開始時期が若干遅れても高い回収率が期待できることが予想できるため、調査期間中にハガキによる督促を1回だけ行う（実績：6月29日）ものの、電話による督促は企業等の督促が一通り終了する8月上旬（実績：8月2日）まで行わないこととした。

その結果、企業等については、基準日（6月末日）時点の回収率は、20年度を7ポイント上回る37%となり、調査票提出期限（7月15日）時点では、20年度を9ポイントも上回る55%となった。その後も、電話やハガキにより督促を継続して行ない、最終的に、20年度を3ポイント上回る79%となった。

非営利団体・公的機関及び大学等についても、基準日（6月末日）時点の回収率は、それぞれ32%、12%と20年度を上回り、また、調査票提出期限時点の回収率も、それぞれ72%、80%と20年度を上回ることとなり、最終的に19年度と同値となった。

20年度については、初めての実施であり、試行錯誤的な部分もあり、企業等の回収率が達成すべき目標値を下回った。

しかし、21年度では、20年度の反省を踏まえ、新たな督促業務計画を作成・実行し、特に企業等について、回収率が達成すべき目標値を上回ったことは評価できる。

III 実施経費の状況及び評価

1 実施経費

業務の契約形態は、調査票等一式の送付については単価契約とし、他の業務は請負契約とした。

契約期間3年間の契約金額及び内訳である単価契約分と請負契約分の金額については、次のとおりである。

契約金額（3年間）	52,500,000円
単価契約分（調査票等一式郵送料）	19,996,062円
請負契約分（調査票等一式郵送料以外）	32,503,938円

※金額はすべて税込み。

21年度及び20年度において本業務に要した費用（税込）は、以下のとおり。

20年度において本業務に要した費用

(単位：円)

	契約金額 (税込み)	実施経費 (税込み)	契約額－実施経費
単価契約分実施経費(調査票等一式郵送料)			
合計	6,665,353	4,572,958	2,092,395
請負契約分実施経費(調査票等一式郵送料以外)			
人件費・管理費	5,368,010	7,265,216	▲ 1,897,206
業務責任者・担当者		3,821,000	
業務補助者		2,088,575	
電話督促等補助者		878,532	
交通費		477,109	
印刷費	2,311,050	2,280,000	31,050
督促関係	2,414,475	1,089,765	1,324,710
コールセンター	595,161	409,102	186,059
設備関係	437,850	1,049,576	▲ 611,726
合計	11,126,546	12,093,659	▲ 967,113

21年度において本業務に要した費用

(単位：円)

	契約金額 (税込み)	実施経費 (税込み)	契約額－実施経費
単価契約分実施経費(調査票等一式郵送料)			
合計	6,665,353	4,246,479	2,418,874
請負契約分実施経費(調査票等一式郵送料以外)			
人件費・管理費	5,368,010	6,758,570	▲ 1,390,560
業務責任者・担当者		3,713,850	
業務補助者		1,108,775	
電話督促等補助者		1,464,300	
交通費		471,645	
印刷費	2,311,050	2,200,000	111,050
督促関係	2,414,475	608,724	1,805,751
コールセンター	595,161	424,093	171,068
設備関係	0	703,462	▲ 703,462
合計	10,688,696	10,694,849	▲ 6,153

【20年度】

- ・ 調査票等一式郵送料について、実施経費が契約金額を大幅に下回った主な理由は、受託者が郵便の割引制度を最大限活用したためである。
- ・ 人件費・管理費については、基準日（6月末日）時点の回収率が、設定した目標値を下回り、特に企業については4ポイントも下回ったことから、7月から9月まで（8月の夏休み期間を除く）の間、督促業務の人員体制の強化を図ったことから、契約金額を上回った。

- ・ 設備関係については、社内の会議室を照会対応・督促業務に使用していることから、光熱費のほか、通信設備費に初期投資分が含まれるため、契約金額を上回った。

【21年度】

- ・ 調査票等一式郵送料について、実施経費が契約金額を大幅に下回った主な理由は、受託者が郵便の割引制度を最大限活用したためである。
また、20年度よりも契約金額を下回った主な理由は、再送付件数が減少（企業等：20年度 4,147、21年度 2,681、非営利団体・公的機関及び大学等：20年度 145件、21年度 110件）したためである。
- ・ 人件費・管理費については、電話督促の開始を20年度よりも40日早く開始するなどの督促業務の強化を図ったことから、契約金額を上回った。しかしながら、20年度の経験を踏まえ、業務責任者・業務担当者、業務補助者の業務を見直し、電話督促等補助者の活用を図った結果、20年度よりも赤字額が減少した。
- ・ 督促関係については、調査票等一式の一括再送付を取りやめたこと及び督促はがきの送付枚数が減少したことから、20年度よりも更に契約金額を下回った。
- ・ 設備関係について、照会・督促業務を社内の会議室で行っているため、再度の通信設備費や光熱費等が必要となり、契約金額を上回った。

2 評価

21年度における督促業務の人員体制を強化した点を踏まえると、請負契約部分の赤字額について、20年度の赤字額約97万7,000円から21年度では約6,000円の赤字と、赤字額を大幅に縮減させたことは評価できる。

IV 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

区分	20年度	21年度
業務責任者・業務担当者	468人日	425人日
業務補助者	110人日	93人日
電話督促等補助者	122人日	203人日
合計	700人日	721人日

2 実査準備

・ 調査関係書類の印刷

印刷原稿を総務省から受領後、20年度においては、4月14日～23日に印刷を行い、5月10日に印刷が完了し、21年度においては、4月9日に印刷を行い、4月28日に印刷が完了した。印刷部数については、以下のとおり。

また、作成したすべての書類については、20年度及び21年度に、総務省に各200部を納品した。

【20 年度分】

調査書類	発注日	納品日	作成部数
発送用封筒	4月23日	5月10日	23,500
返信用封筒			24,100
企業等A			11,750
企業等B			6,650
非営利団体・公的機関			1,600
大学等	4,100		
調査票記入上の注意	4月14日	5月2日	23,900
企業等A・B			18,200
非営利団体・公的機関			1,600
大学等			4,100
科学技術研究調査についてのお願い			23,500
科学技術研究調査のあらまし			23,500
調査票に関する照会及び提出について	4月21日		23,500
インターネットによる調査票の提出について		23,500	
オンライン調査システム操作説明書		23,500	

※企業等A：資本金1億円以上の企業等。

企業等B：資本金1億円未満の企業等。

[参考 総務省が引き渡した調査票及び結果の概要]

調査書類	作成部数
調査票	26,191
企業等A	12,490
企業等B	8,480
非営利団体・公的機関	1,431
大学等	3,790
結果の概要	20,570

【21 年度分】

調査書類	発注日	納品日	作成部数
発送用封筒	4月9日	4月28日	23,500
返信用封筒			24,300
企業等A			11,550
企業等B			7,050
非営利団体・公的機関			1,550
大学等	4,150		
調査票記入上の注意			23,900
企業等A・B			18,200

非営利団体・公的機関			1, 550
大学等			4, 150
科学技術研究調査についてのお願い			23, 500
科学技術研究調査のあらまし			23, 500
調査票に関する照会及び提出について			23, 500
オンライン調査システム操作説明書			23, 500

[参考 総務省が引き渡した調査票及び結果の概要]

調査書類	作成部数
調査票	25, 190
企業等A	12, 484
企業等B	7, 478
非営利団体・公的機関	1, 440
大学等	3, 788
結果の概要	20, 530

3 実査

(1) 調査等一式の仕分け・封入

調査等一式の仕分け・封入については、総務省が定める手順に従って行った。

この仕分け・封入作業については、20年度については、5月10日から5月16日までの間に行い、21年度については、4月29日から5月14日までの間に行った。

(2) 調査等一式の送付

20年度については、5月19日に18,429客体分を、21年度については、5月15日に18,292客体分を送付した。

20年度について、調査等一式の送付が、調査開始日である5月16日より遅れた理由については、4月20日に受託者の社屋が移転したが、その移転作業について、当初、想定していた以上の作業が発生してしまったことから、調査等一式の仕分け・封入作業の日程に遅れた生じたためである。

(3) 照会対応業務

調査客体からの照会に対しては、業務責任者、業務担当者及び業務補助者が3名から4名で対応し、調査関係書類及び督促はがきの送付後の数日間の照会が集中する時期については、さらに業務補助者2名から3名を追加した。

照会対応業務を行うにあたり、総務省から提示された「照会対応事例集」、調査関係書類や総務省からの助言を基に業務マニュアルを作成し、また、照会対応業務の流れと注意事項をまとめたフローチャート（「照会対応業務の主な流れ」）を作成し、利用した。さらに、「照会・連絡票兼回答票」を作成し、調査客体から受けた照会内容を、回答内容と併せて記録した。

照会対応業務の実施状況は次のとおり。

	平成 21 年度	平成 20 年度
業務期間 ^注	平成 21 年 5 月 18 日～平成 21 年 10 月 9 日	平成 20 年 5 月 20 日～平成 20 年 10 月 10 日
受付時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 土日・祝日を除く 9 時から 18 時まで。 ・ 受付時間外は、録音ガイダンスにより受付時間を案内。 	
体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務責任者、業務担当者及び業務補助者が対応。 ・ 月曜日、金曜日 4 名、以外の曜日 3 名。 ・ 調査関係書類及び督促はがき送付後数日間は業務補助者を 2 から 3 名追加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務責任者、業務担当者及び業務補助者が対応。 ・ 月曜日、水曜日、金曜日 4 名、以外の曜日 3 名。 ・ 調査関係書類及び督促はがき送付後数日間は業務補助者を 2 から 3 名追加。

(注) 照会対応業務の期間については、調査票等一式が調査客体に到着すると考えられる日から、入札実施要項で定める委託業務期間の終了日までとした。

(4) 督促業務

ア 20 年度

電話督促は、担当者連絡をとるために複数回のコールが必要となり、はがきと比べて費用対効果の点で必ずしも有効ではないことや、はがき督促は、リマインダー（想起）効果があるため、はがき督促を基本とし、重点的に督促が必要な対象について電話督促を行った。

また、はがき督促第 3 回を企業等に限定した理由は、非営利団体・公的機関及び大学等の回収率が、7 月 31 日には 9 割前後に達する見込みがあり、以降は電話督促での対応としたためである。

督促方法	内容	実施時期	件数
はがき督促	1 回目：企業等のうち前回調査票未提出	6 月 1 2 日	5, 9 9 3
	2 回目：企業等のうち前回調査票提出済み、非営利団体・公的機関、大学等	7 月 1 日	9, 2 3 6
	3 回目：督促はがき送付時点で調査票未提出の企業等	7 月 3 1 日	5, 6 2 5
電話督促	企業等	・ はがき督促対象と関連付けした督促	
		<ul style="list-style-type: none"> 第 1 回目：第 1 回目はがき督促対象の企業のうち、主に前回調査票未提出の客体を対象。 第 2 回目：第 3 回目はがき督促対象の客体のうち、主に前回調査票提出済み客体を対象。第 2 回はがき督促と関連付けての実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 7 月 8 日～10 月 10 日 8 月 1 1 日～10 月 10 日

		・調査票等一式を再送付した客体と関連した督促 調査票の再送付要請のあった客体を対象。調査票提出の可能性が高く、また、調査票等一式の再送付のフォローアップを兼ねて実施。	9月4日～ 10月10日	2, 928
		・標本設計上特に要請されことによる督促（重点督促） 総務省から、標本設計上重点的に督促する必要があるとして提示された客体	①9月26日～10月6日 ②9月30日～10月6日	① 180 ② 625
	非営利団体・ 公的機関	調査票未提出客体を対象。	8月8日～ 9月26日	367
	大学等	調査票未提出客体を対象。	8月5日～ 9月30日	480

【参考】月別・客体別の電話督促件数

月	実施日数	企業等	非営利団体・ 公的機関	大学等	計
7月	15日間	872	—	—	872
8月	19日間	971	207	301	1,479
9月	20日間	2,878	160	179	3,217
10月	8日間	1,418	—	—	1,418
計	62日間	6,139	367	480	6,986

・調査票等一式の一括再送付について

第3回はがき督促後、受託者から、回収率向上策として、記入依頼の文書の依頼者名を、民間事業者名ではなく、科学技術研究調査を実施している総務省の担当課長の公印入り文書とし、この公印入り文書を同封した調査票等一式を未提出客体に送付することの提案を受けた。

総務省は、この提案について、より記入してもらい易い状況を創り出すと思われると判断し、提案の実施を認めた。

実施方法については、下表のとおり3回に分けて再送付した。

送付日	企業等A	企業等B	合計
9/2日（火）	750	—	750
9/3日（水）	620	115	735
9/11日（木）	—	657	657
合計	1,370	772	2,142

イ 21年度

20年度の結果を踏まえ、回収率向上のために、調査票等一式送付直後からの電話による到着確認や、提出可能性が高い前回提出客体と新規客体を優先した電話督促を

行うこと、また、単なるアンケートとの違いを明確にするために、統計法に基づく調査であることの説明も積極的に行った。

これらを踏まえ、督促対象客体については7つのグループに分け、はがき督促を3回、また、電話督促（確認）を6月1日から実施した。

グループ	20年調査票提出の有無	調査客体区分	20年調査票提出状況	はがき督促		電話督促	
				実施日	件数	実施期間	件数
1	提出あり	企業等A	期限内提出	6月29日②	2,313	8月10日～9月7日	630
2			期限後提出	7月24日③	852	6月1日～6月30日、 8月10日～9月7日	3,483
3	提出なし	企業等A・B	調査対象外 (21年新規調査対象)	6月16日①	3,673	7月1日～8月7日	3,110
4			未回収	6月16日① 7月24日③	1,724 1,451	(実施せず)	0
5	—	非営利団体・ 公的機関	—	6月29日②	833	8月3日～9月29日	351
6		大学等	—	6月29日②	3,228	8月3日～9月29日	365
7		重点督促対象	—	—	—	9月8日～9月18日	1,355
合計					14,074		9,294

(注) 期限内提出：調査期間（5月16日～7月15日）内に調査票を提出

期限後提出：調査期間（5月16日～7月15日）後に調査票を提出

【参考】月別・客体別の電話督促件数

月	実施日数	企業等	非営利団体・ 公的機関	大学等	計
6月	22日間	2,776	—	—	2,776
7月	22日間	2,916	—	—	2,916
8月	19日間	953	260	240	1,453
9月	19日間	1,932	92	125	2,149
計	82日間	8,577	352	365	9,294

・調査票等一式の一括再送付

上記のことを実施した結果、8月末日時点で、21年の回収率（78.7%）が20年（69.6%）に比べて良いことから、調査票等一式の一括再送付の必要性は薄いと判断し、取りやめた。

照会対応 アンケート結果

1 照会等されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？

	計		すぐつながった		どちらかといえばすぐつながった		どちらかといえば待たされた		待たされた	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	233	100.0	139	59.7	87	37.3	5	2.1	2	0.9
21年度	201	100.0	123	61.2	72	35.8	4	2.0	2	1.0

2 オペレータの対応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	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	233	100.0	121	51.9	102	43.8	8	3.4	2	0.9
21年度	202	100.0	97	48.0	92	45.5	12	5.9	1	0.5

3 照会等に対する説明内容はいかがでしたか？

	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	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	231	100.0	111	48.1	94	40.7	21	9.1	5	2.2
21年度	200	100.0	87	43.5	95	47.5	16	8.0	2	1.0

4 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？

	計		短かった		どちらかといえば短かった		どちらかといえば長かった		長かった		その場での回答がなかった	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	229	100.0	111	48.5	88	38.4	16	7.0	4	1.7	10	4.4
21年度	203	100.0	89	43.8	96	47.3	13	6.4	2	1.0	3	1.5

5 利用できる時間帯(午前9時～午後6時)はいかがでしたか？

	計		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば短い		短い	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	230	100.0	142	61.7	72	31.3	14	6.1	2	0.9
21年度	203	100.0	126	62.1	56	27.6	18	8.9	3	1.5

6 お問い合わせセンターの全体的な感想はいかがでしたか？

	計		満足であった		どちらかといえば満足であった		どちらかといえば不満足であった		不満足であった	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	229	100.0	95	41.5	110	48.0	19	8.3	5	2.2
21年度	203	100.0	91	44.8	98	48.3	13	6.4	1	0.5

注) 回答は、複数回答又は無回答のものがあり、有効回答数と一致しない。

平成20年度照会対応 アンケート結果(フリー記入)

問5 利用できる時間帯(午前9時～午後6時)はいかがでしたか？

	計	企業等 A	企業等 B	非営利団体・公的機関	大学等
8時～21時	1				1
9時～14時			1		
9時～17時			1		
9時～19時	4		1		3
9時～20時	6	3	2	1	
9時～21時	1	1			
10時～19時	1				1
15時～19時	1		1		
～21時	2		1		1

問7 お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

企業等A	企業等B	非営利	大学等
<ul style="list-style-type: none"> こちらからの問い合わせに対して、一度説明していただいた後もさらに詳しくお調べいただき再度フォローの電話をいただきとても丁寧にご対応いただきました。ありがとうございました。 一度お問い合わせさせていただきましたが、日数がたっている為忘れてしまいました。回答内容はともかく、真摯にご対応頂いた印象はございました。 当法人は研究調査がないため、照会事項も簡易な記入方法のみだったので特段、これといった問題等はありません。 問4に関しては、質問に対しておって電話を頂くことになっていたので、電話を頂けなかったことがあったので、申し訳ないがにさせていただきます。 きわめて事務的な対応でした。ただし、そのことについての不満はありません。 コンピュータシステムに詳しくない(ウトイ)人は担当からはずして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 一人目の方は対応できなかったが、二人目の方は対応してくれました お役所と違い冷たさ(お高くとまっている)がなくてよかったです。 問い合わせ内容が、返答要請のハガキがきても調査書がきていないことを問い合わせたのに、こちらで紛失したのでは？との指摘であった。そのような対応は、必要なかったのではないかとまず発送したのかを一度確認して欲しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 去年度までオンラインの提出をさせて頂きましたが今年度オンラインでの提出が出来ないため問い合わせさせていただいたところ「オンライン調査システム説明書」に書いてあることしか教えていただけませんでした。もう少しインターネットに詳しい方に対応頂けると有難いです。(結局紙で提出しました) ちょっとした質問でもいちいち番号などを聞かれるので面倒に感じられた。 対応はよかったが結果的に質問に答えていない。質問が悪かったせいか？質問は「基礎研究と応用研究と開発研究の分類の仕方」について。 すぐに対応してくれたのでよかったです。 問い合わせセンターの方の対応は良かった。ただ、数値がなかなか入力できない箇所があり、スムーズに入力できるプログラム？の改良が必要と感じた。 当方からの質問に対するの回答等のやりとりは良く覚えていないが全体として満足のいく回答であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 5時以降に電話をかけたときの対応は非常に良かった。 9時に電話をかける担当の方がいないことがあった。 お伺いした内容を本当に理解して回答していただけてるのか若干、疑問が残った。たとえば科研の研究分担者をご存知なかったです。 とても対応がよく解りやすかった。利用できる時間帯を7時まで延ばしていただけるとありがたいのですが。 本学は一度PDFで保存したデータの送信の際エラーが発生したのだが、別の提出方法の提示と原因究明の協力の指示があればやりとりもスムーズにいったのでは。 応対については民間では当然のレベルで良かったです。厚労省に比較することもないですが、全く素晴らしいでしょう。しかし、アンケート内容は答えにくく消化不良です。 システムの操作等についてももう少し理解を深めておいてほしい。

平成21年度照会対応 アンケート結果(フリー記入)

問5 利用できる時間帯(午前9時～午後6時)はいかがでしたか？

時間帯	計	企業等A	企業等B	非営利団体・公的機関	大学等
8時～19時	2				2
8時～20時	1				1
8時半～21時	1	1			
9時～19時	10	2		1	7
9時～19時(土曜日含む)	1		1		
9時～20時	7	1	2		4
9時～21時	1	1			
10時～20時	1				1
～19時	1				1

問7 お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

企業等A	企業等B	非営利	大学等
<ul style="list-style-type: none"> 満足です オペレーターに専門的な知識がなかったため、担当者に代わっての対応となった。 事業内容を説明したところ、基本部分のみの記入でしたので、特に問題なし。大変親切でした。 一般的な問い合わせについては、コールセンターでの対応でOKと思いますが、調査票の内容について詳細問い合わせの場合、コールセンターの方々も回答票を見れた方が良い場合があると思います。 回答期限ギリギリの時期での問い合わせで、かつ基本的な質問であったが、近くの人に確認されて答えられていた。あまり慣れているようには思えなかったが、誠実に対応していただいた。 	<ul style="list-style-type: none"> 度々の問い合わせに対応していただき、助かりました。 	<ul style="list-style-type: none"> 対応ありがとうございました。 とても丁寧に対応していただき、ありがとうございました。 何度か問い合わせたが、1回だけ、対応が「だるそう」な印象のものがありました。 問3に関しては、結果的に適切な回答が得られたが、照会のやり取りで一点気ついた事柄。⇒当方からの問い合わせに対し、1回目は先方による曖昧な回答であったため、再度問い合わせたところ、「改めて検討した結果……です」と1回目と回答内容が変わっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 良好 対応はよいが、早口でまったく聞き取れなかった。 とてもぶっきら棒でした(面倒臭そうに話されるので、印象が良くない) オペレーターに問い合わせ後、回答が曖昧だったため、再度、記入上の注意、当方の過去資料等確認したところ、オペレーターの回答は間違っていた。あきれてしまった。しっかりしてもらいたい。 本学からの問い合わせ内容としては、パソコンの環境に関わるものだったためか、今一理解が感じられなかったため。

督促状況 アンケート集計

1 調査の協力についての問い合わせはいつごろありましたか？

	計		就業時間内		就業時間外		わからない	
	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	254	100.0	198	78.0	2	0.8	54	21.3
21年度	300	100.0	252	84.0	5	1.7	43	14.3

2-1 オペレータの対応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	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	235	100.0	89	37.9	115	48.9	26	11.1	5	2.1
21年度	283	100.0	107	37.8	152	53.7	18	6.4	6	2.1

2-2 対応態度が悪いと感じたところはどこですか？(複数回答)

	計		言葉遣いが悪い		早口で聞き取りにくい		声が小さくて聞き取りにくい		その他	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	31	100.0	3	9.7	9	29.0	4	12.9	15	48.4
21年度	22	100.0	2	9.1	3	13.6	1	4.5	16	72.7

3 オペレータの調査協力についての説明内容はいかがでしたか？

	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	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	228	100.0	70	30.7	122	53.5	31	13.6	5	2.2
21年度	312	100.0	93	29.8	169	54.2	44	14.1	6	1.9

4 オペレータの調査協力についての説明時間はいかがでしたか？

	計		適当だった		説明が短すぎた		説明が長すぎた		その他	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
20年度	226	100.0	179	79.2	16	7.1	22	9.7	9	4.0
21年度	284	100.0	234	82.4	14	4.9	23	8.1	13	4.6

平成20年度督促状況 アンケート集計(フリー記入)

企業等A	企業等B	非営利	大学等
問2-2 対応態度が悪いと感じたところはどこですか？(複数回答)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 上から物を言われている様だった。 ・ 依頼が強制的であった。 ・ あまり要領を得ていなかった。 ・ 「事務的処理対応が強い。」「私達は委託されて対応している・・・という対応が強い。」 ・ 「回収率を上げたいのはわかるが、業務を最優先させたい私達への配慮を考えてほしい。アンケートはあくまでも協力していただける方から回収のみとする。」 ・ アンケート回答の催促はあったが、調査自体の説明はありませんでした。 ・ 回収率が業務評価につながるのかもしれないがとにかく書かせる感じがした。 ・ 非常に端的な質問で、理解しやすく回答しやすかった。 ・ 時間外にして下さい ・ 長すぎず、短すぎず、適切な対応だと思います。 ・ 任意の調査と認識している。報告書を提出迄 協力要請があるのはいかがなものか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ インターネットで回答済みのことを知らなかった。 ・ 催促がすごかった ・ 「頼まれてやっているという態度であり、細かいことはわからないという姿勢でした 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言葉はていねいだが、ちょっとえらそうになってた。 	

問4 オペレータの調査協力についての説明時間はいかがでしたか？

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 結局別の方が説明を引き継いだと記憶しています ・ どちらかといえば横柄な感じを受けた。 ・ アンケートの協力なのだから、強制するような言い方は避けた方が良くと思う。こちらも多忙の中、アンケート記入の内容を集計しているのだから口の利き方には気がつけた方が良く思う。 ・ システムの理解度が低い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ こちらの問い合わせ内容を十分に理解し、受け止めたうえで対応していただかず、かなりの時間を要した。 ・ 何回もかけられると困ることがあります ・ 「少し」説明が長すぎた ・ 回答に対する強制的態度がみられた 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 担当者以外に話があったので直接担当者本人に話しをして下さい。→勘違いをします。 ・ 電話があったのが、18時半以降だったので、連絡はもう少し日中の方が良いです。 ・ 仕事に慣れていないのか、用件の聞き間違いがあった。
--	---	---	--

※ 問5「お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください」には記入はなかった。

平成21年度督促状況 アンケート集計(フリー記入)

企業等A	企業等B	非営利	大学等
問2-2 対応態度が悪いと感じたところはどこですか？(複数回答)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 任意ではなく強制・義務だみたいな言い方だった ・ 事務的 ・ 説明不足 ・ 内容が分かりにくい ・ 回数が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話対応に不慣れ ・ アンケートは出して当たり前という気持ちがある ・ 強制的な言葉(期限に対して)があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提出依頼時に、「今週中に出せ」との指示があった。その日は水曜日だったので、あと2日間(金曜日まで)のうちに出すのは大変だった。また、その際にごちらの氏名も聞いてきた。その週の間にいせなかつたら、その氏名をもとに再度要求するつもりなのだろうが、わざわざ聞く必要はなかったと思う。 	
問4 オペレータの調査協力についての説明時間はいかがでしたか？			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 提出を促す言葉のみでした 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 趣旨が明確でない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明内容が不明瞭 	
問5 お問い合わせセンターについて、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 勝手に調査依頼をしてきて、調査該当項目がないのに返信依頼はしつこい ・ インターネットでの提出方法があることと案内をほしかった ・ 再送をお願いした翌日に届きました ・ 特に問題ないと思います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応態度や説明以前の問題ですが、いきなり電話があったので、最初、何かの勧誘かと身構えてしまいました。 ・ あまり親切でない対応があったのは事実です。 ・ 期限の半月程度前の依頼であり、逆にびっくりしました。おかげで今回はゆっくり取り組むことができました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何に利用されるのかよく理解はできないが、正直に言って、忙しい中この様なアンケートは負担である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゆっくりと話をしていただけなので、分かりやすかったです。 ・ 非常に丁寧であったように感じました。 ・ お問い合わせセンターの対応は良かったのですが、実際に聞きたい内容については統計局に聞かないと分からなかったです。