

平成 23 年 6 月 15 日  
内閣府公共サービス改革推進室

**民間競争入札実施事業**  
**経済産業省企業活動基本調査の実績評価について（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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

**I 事業の概要等**

**1 実施の経緯及び事業の概要**

経済産業省の所管する経済産業省企業活動基本調査については、公共サービス改革基本方針（平成 20 年 12 月 19 日改定を閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。

これを受けて経済産業省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「経済産業省企業活動基本調査における民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	経済産業省企業活動基本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、集計に係る業務
契約期間	平成 21 年 4 月から平成 24 年 3 月までの 3 年間
受託事業者	株式会社インテージ
契約金額	305,550,000 円（税込）
業務にあたり確保されるべき質※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査の回収率に関して目標とする水準は 100% とし、一連の業務（督促業務等）を通じ、最終的な回収率は 80.1% を上回らなければならない。</li> <li>・ 審査済個票データを経済産業省が持つ「最終個票エラーチェック」によって検証する。その結果エラーが出た場合は再度審査を行い、エラー修正率 100% を達成する。</li> </ul>

※なお、本業務を実施するにあたって調査結果の質を確保するため、以下の対応を行うこととされている。

- ・ 本業務の実施に当たり、実施要項で示す各工程毎に民間事業者が策定しあらかじめ経済産業省と調整した作業方針、スケジュールに沿って確実に業務を実施すること。
- ・ 照会対応業務においては、調査票の記入等に関する電話等による照会があった場合に、経済産業省が貸与する照会対応事例集に沿って対応すること。

## 2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は3者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成21年3月19日に開札したところ、入札金額は3者とも予定価格の範囲内であったため、総合評価点の最も高い1者が落札者となった。

## II 評価

### 1 評価方法について

経済産業省から提出された平成21・22年度事業の実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、実績評価を行うものとする。

### 2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

#### (1) 公共サービスの質

##### ア 回収率

##### (ア) 実施結果

本事業において確保されるべき質として設定されている回収率についての実施結果は以下のとおりである。

#### 【回収率】

上回ることとする水準 平成17～19年 実績値平均	21年調査	22年調査
80.1%	84.8%	84.4%

[参考：過去の実績]

17年調査	18年調査	19年調査	20年調査
81.3%	79.5%	79.6%	83.0%

#### イ 評価

実施結果は、平成17～19年度実績値平均を4.7%上回った。また、これまでは平成20年度の83.0%が最も高かったが、21年調査、22年調査の結果はこれを上回り、21年度調査では84.8%と調査開始(平成4年)以来最高の水準となった。このように、確保されるべき質として設定された回収率において高い水準を達成されたことは高く評価される。

経済産業省からは、

- ・民間事業者は、独自の工夫として、関係用品が到着したかどうかの到着確認電話を実施（新規対象になった企業、過去3年間未提出企業など）した。また提出期限前にリマインダー封書（公印付）を未提出企業に送付。提出期限後は電話督促を着実にやり、回収率向上に努めた。

旨報告されており、民間事業者のノウハウと創意工夫が回収率の確保に大きく貢献したものと評価される。

## (2) 個票審査のエラー修正率

### ア 実施結果

個票審査については、経済産業省から以下のとおり報告されている。

- ・民間事業者は、回収した調査票を目視後に電算化し、民間事業者が独自に開発した「PCチェックシステム」によって個票審査を行った。個票審査によってエラーが発生した項目については疑義照会をし、修正が必要な項目のデータ修正を行った。  
なお、民間事業者は個票審査、疑義照会、データ修正に当たっては、「PCチェック審査・疑義照会・データ訂正マニュアル」に沿って研修を行い、実施した。
- ・民間事業者の審査によって、全てのエラーを修正した後、経済産業省が持つ「最終個票エラーチェックシステム」によりエラー状況を確認するとともに、サマリー審査を実施した。その結果を踏まえ、再度民間事業者による個票審査に立ち戻り修正を行い、各年ともエラー修正率 100%（すべての審査に対するエラーの発生が 0 になる）を達成。

### イ 評価

個票審査については、民間事業者が独自のシステムを活用し、正確かつ確実に実行され、確保されるべき質として設定された最終的なエラー修正率が目標とされた 100%を達成されたことは高く評価される。

## 3 実施経費

### ア 実際に要した経費

本事業は、平成 21・22・23 年度調査に係る 3 年間の事業として民間競争入札を実施し、入札者が提出した企画書及び入札金額について、総合評価（加算方式（価格点 100 点、技術点 200 点））を行い、落札者を決定した。

契約金額は、3 年間で 305,550 千円（税込）であり、従来の実施経費（平成 19 年度の実施値（間接部門費を除く全経費）の 3 ヶ年分。）との比較は以下のとおり。

契約金額は、305,550 千円は、従来の実施に要した経費の約 71%に相当し、経済産業省側は、3 年間で約 125,115 千円、1 年間で約 41,705 千円の経費が削減されている。

従来経費：430,665 千円（平成 19 年度の実績値の 3 ヶ年分）

契約金額：305,550 千円（平成 21・22・23 年分調査）

削減額：125,115 千円（41,705 千円（1 年分））

## 4 評価のまとめ

質として設定した回収率については、確保されるべき質が達成され、21 年調査では調査開始以来最高の水準をも上回ったことは、高く評価される。これには、リマインダー封書を未提出企業に送付するなどの民間事業者のノウハウと創意工夫が大きく貢献したものと評価される。

個票審査についても、民間事業者が独自のシステムを活用し、正確かつ確実に実行され、確保されるべき質として設定された最終的なエラー修正率が目標とされた 100%を達成されたことは高く評価される。

また、実施経費についても、従来の実施に要した経費の約7割に相当し、3年間で約125,115千円の経費が削減できたことも評価できる。

このように、公共サービスの質の維持向上、経費削減の双方が実現した良好な事業実施ができたことから、次期事業においても、引き続き、民間競争入札を実施することが必要と考えられる。

また、この事業においては、民間委託開始である平成20年度から受託事業者が同じことから、次期事業の民間競争入札において、事業実績のない民間事業者においても実施状況を踏まえた工夫（企画書の提案）が可能となるよう、実施要項において本実施状況の内容を十分に情報開示することが必要である。

以上

平成23年5月31日  
 経済産業省  
 経済産業政策局調査統計部

民間競争入札実施事業  
 経済産業省企業活動基本調査の実施状況について  
 (平成21年調査及び22年調査分)

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21年度から平成23年度までの調査の事業を実施している。

1. 事業内容

経済産業省企業活動基本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、集計に係る業務

2. 契約期間

平成21年4月から平成24年3月までの3年間

3. 受託者

株式会社インテージ

II 確保すべき質の達成状況及び評価

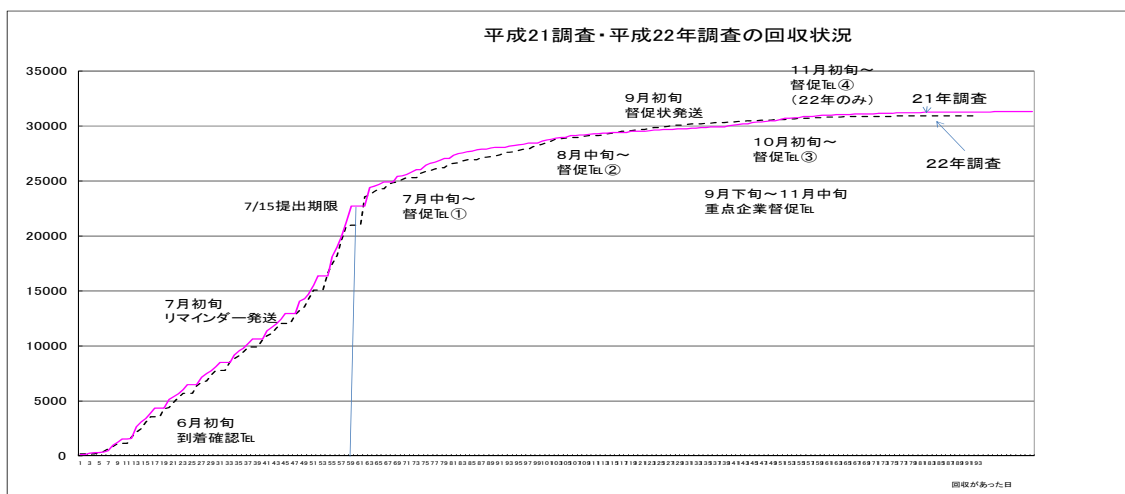
平成21年調査及び平成22年調査における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

1. 回収率

最終的な回収率は、平成17年調査から平成19年調査までの回収率の平均値80.1%を確保されるべき質としていたが、平成21年調査84.8%、平成22年調査84.4%と各調査とも大きく上回る結果となった。

回収状況の実績は、以下のとおり。

(1) 回収状況の推移



## (2) 回収率

	21年調査	22年調査
最終回収率	84.8%	84.4%
基準日回収率	54.4%	53.5%
督促回収率	62.2%	67.1%

注) 1. 「基準日回収率」は、調査票提出期限である7月15日における回収率を指す。

2. 「督促回収率」は、提出期限の翌日から業務終了日の3月31日までの回収数を、提出期限翌日の調査票未提出数で除した回収率を指す。

## 2. 問い合わせ対応・疑義照会

フリーダイヤルを設置（約9割がフリーダイヤルに電話）し、客体からの問い合わせに対応。また、受付時間外はガイダンスを流すなど、きめ細かい対応であった。

### (1) 問い合わせへの対応

民間事業者は、「事前のお知らせ送付後」と「調査票等送付後」の2種類の問い合わせ対応の研修を2日間行い、研修の場には経済産業省が立ち会った。研修マニュアルの作成に当たっては、経済産業省と打合せを十分行った。また、問い合わせ対応業務開始時には、経済産業省が実際に事務局を訪問することで、業務が順調に進んでいることを確認した。さらに、民間事業者は、問い合わせへの対応状況（問い合わせ内容は21年度15項目、22年度19項目に分類）について、日ごとに取りまとめ、経済産業省はその報告を毎日電子メールで受けた。

企業活動基本調査事務局の問い合わせ対応状況は、以下のとおり。

(単位：件)

	合計件数	概要について	内容について	オンライン関連	対象外等の報告	クレーム	その他の質問
21年調査	7,179	1,904	1,607	2,216	708	54	690
22年調査	7,243	1,898	1,697	1,939	793	66	850

### <参考>

- \* クレーム : ・多忙のため提出できない  
・なぜ提出しなければならないのか。罰則はあるのか 等
- \* その他 : ・提出が遅れる  
・調査票を紛失してしまった 等

### (2) 疑義照会

民間事業者は、回収した調査票を目視によるチェック後に電子化し、民間事業者が独自に開発した「PCチェックシステム」によって個票審査を行った。個票審査によってエラーが発生した項目については疑義照会をし、修正が必要な項目のデータ修正を行った。

なお、民間事業者は個票審査、疑義照会、データ修正に当たっては、「PCチェック審査・疑義照会・データ訂正マニュアル」に沿って研修を行い、実施した。

疑義照会をした項目数は、以下のとおり。

① 電話による疑義照会の内容別項目数

(単位：件)

21年調査	合計件数	未記入	数値確認	その他
	72,414	40,703	31,286	425
22年調査	合計件数	未記入	数値確認	その他
	153,463	98,721	54,020	722

<参考>

- \* その他：・記入不備（記入はあるが判読不能なもの）
- ・数値以外の文字（「-」、「\*」等）

② 1企業当たりの電話による疑義照会項目数の分布

(単位：社)

21年調査	照会項目数	1～5	6～10	11～15	16以上
	企業数	4,316	2,860	1,275	953
22年調査	照会項目数	1～5	6～10	11～15	16以上
	企業数	4,592	4,609	2,876	2,707

3. 個票審査のエラー修正率

民間事業者の審査によって、全てのエラーを修正した後、経済産業省が持つ「最終個票エラーチェックシステム」によりエラー状況を確認するとともに、サマリー審査を実施した。その結果を踏まえ、再度民間事業者による個票審査に立ち戻り修正を行い、各年ともエラー修正率100%を達成した。

	21年調査		22年調査	
	修正件数(件)	修正率	修正件数(件)	修正率
エラー修正件数合計	201,778	100.0%	365,615	100.0%
民間事業者の審査によるエラー修正	199,189	98.7%	363,135	99.3%
最終個票エラーチェックシステムによる修正	2,589	1.3%	2,480	0.7%

4. 評価

民間事業者は、独自の工夫として、関係用品が到着したかどうかの到着確認電話を実施(新規対象になった企業、過去3年間未提出企業など)した。また提出期限前にリマインダー封書(公印付)を未提出企業に送付。提出期限後は電話督促を着実にを行い、回収率向上に努めた。この結果、回収率については、実施要項で定めた最低実現回収率80.1%を大きく上回り84%台となった。調査開始以来最高の結果を挙げたことは高く評価する。

また、照会対応等についても、民間事業者のノウハウを生かしたきめ細かな対応で、調査客体に混乱を起すことなく業務を終了することができた。

個票審査については、民間事業者は独自のチェックシステムを構築しているが、特に平成22年調査の調査票項目の変更にも柔軟に対応した。新規調査項目については従来の調査項目に比べエラーが発生したが、迅速な人員の増加によって対応し、最終的に100%エラーを修正したことは、十分評価に値する。

### Ⅲ 実施経費の状況及び評価

#### 1. 実施経費

本業務に要した経費（税込）は、下表のとおり（実績金額は概算）。

なお、本事業は平成 21. 22. 23 年調査に係る 3 年間の事業として民間競争入札を実施した。その契約金額は 305,550 千円であり、各年の見積金額は 1 年あたりの平均として整理した。

#### 【21 年調査】

(単位：千円)

費 目	見積金額（税込）	実績金額（税込）
1. 人件費	29,400	27,825
2. 事業関係費	72,450	87,990
①印刷・封入封緘関係費	9,975	11,235
②郵送費・返送費	22,050	16,800
③回収・点検・問い合わせ対応・照会等	25,200	37,800
④入力関係費	8,400	9,240
⑤電話督促関係費	5,775	12,075
⑥その他	1,050	840
【合計】	101,850	115,815

見積金額と実績金額の主な差異については以下のとおり。

#### 2. ① 印刷・封入封緘関係工数の増加

「実施の事前のお知らせ」の仕様を変更したことによる。

#### 2. ③ 回収・点検・問い合わせ対応・照会等の工数の増加

平成 20 年調査実績では 24,170 項目であったが、さらによりきめ細かな疑義照会を実施したことにより増加（平成 21 年調査では 72,414 項目）。

#### 2. ⑤ 電話督促関係工数の増加

予定になかったが、新規対象企業、過去 3 年間未提出企業に対し調査関係書類の到着確認、調査協力依頼及び調査票回答記入者の確認を実施した。当該架電企業数は 5,186 企業、実施期間は 10 日間。

#### 【22 年調査】

(単位：千円)

費 目	見積金額（税込）	実績金額（税込）
1. 人件費	29,400	32,550
2. 事業関係費	72,450	91,875
①印刷・封入封緘関係費	9,975	11,550
②郵送費・返送費	22,050	16,275
③回収・点検・問い合わせ対応・照会等	25,200	43,785
④入力関係費	8,400	9,975
⑤電話督促関係費	5,775	9,450
⑥その他	1,050	840
【合計】	101,850	124,425



見積金額と実績金額の主な差異については以下のとおり。

1. 人件費の増加

民間事業者独自開発の pc チェックシステムによる個票審査において、当初想定よりも稼働工数が増加した。また、最終的なデータ固め工程に要した工程の増加による。審査・集計関係工数を含めたシステム関係工数は、当初見積の約 1.5 倍の工数実績となった。

2. ③ 回収・点検・問い合わせ対応・照会等の工数の増加

平成 20 年調査では 24,170 項目数であったが、さらにより細かな疑義照会、新規調査項目への疑義照会を実施したことにより増加(平成 22 年調査では 153,463 項目)。

2. ⑤ 電話督促関係工数の増加

民間事業者提案で民間事業者の目標とする回収率 (85%)、層別の回収率を平均的に獲得することをめざし、予定になかったが追加の電話督促業務を行ったことによる。当該架電企業数は 2,304 企業、実施期間は 9 日間。

2. 評価

21 年調査、22 年調査とも、民間事業者による実績金額が見積金額 (契約金額) を上回る結果となった。これは、①きめ細かな調査票の審査を行い、疑義照会が増加したこと、②民間事業者の目標とした回収率を達成するために電話督促を追加したことが主因と考える。

#### IV 事業の実施状況

##### 【21年調査】

##### 1. 調査関係用品の印刷状況

調査関係用品の作成・印刷に当たり、新たに留意した点、工夫した点は、以下のとおり。

###### ① 実施の事前のお知らせ（調査票見本／事前のお知らせ／送付用封筒）

- ・事前のお知らせは、調査対象企業への最初の接点である。調査協力へのお願いの意図をより強調するとともに、「A4版3つ折」から「A4版冊子」にすることにより見やすさを重視した。

###### ② 調査関係書類（調査票／概要・分類表／調査票の記入手引／調査についてのお願い／送付用・返信用封筒／調査結果の概要（あらまし）・送付状・送付用封筒／オンライン調査システムの利用について／オンライン調査システム利用手引）

- ・調査関係書類は、オンライン利用企業と未利用企業では送付内容が異なるため、確認ができるよう送付内容一覧を追加作成した。
- ・21年調査からインターネットによる調査票提出を「政府統計オンライン調査システム」を利用することになったことから周知徹底のための「オンライン調査システム利用について」、操作ガイド「オンライン調査利用手引」を民間事業者の創意工夫により簡潔でわかりやすいものを作成した。

###### ③ 督促状（督促用封筒／督促状）

- ・企業活動基本調査事務局への照会の中で「統計法」の質問が多々あったことから2度目の督促状送付時に「統計法の抜粋」を同封し、回収率の向上に努めた。

##### 【22年調査】

##### 1. 調査関係用品の印刷状況

調査関係用品の作成・印刷に当たり、新たに留意した点、工夫した点は、以下のとおり。

###### ① 実施の事前のお知らせ（調査票見本／事前のお知らせ／前年調査結果の概要）

- ・事前のお知らせについては、前年よりさらに創意工夫をし、袋とじにすることによって封筒を省略した。作成費はかかるものの送付費用をそれ以上に削減することが出来た。内容についても見直し、それまで調査票等の調査関係用品に同封していた前年調査結果の概要「あらまし」を盛り込むことにより前年調査結果をいち早く調査対象企業に送付した。

###### ② 調査関係書類（調査票／概要・分類表／調査票の記入手引／調査についてのお願い／送付用・返信用封筒／送付状・送付用封筒／オンライン調査システムの利用について／オンライン調査システムの利用手引）

- ・22年調査から「情報通信業基本調査（一般統計）」が実施され、調査の重複是正のため企業活動基本調査が対象となっている企業については企業活動基本調査のデータを代替することになった。そのため、調査関係書類（企業活動基本調査についてのお願い）にその旨を記載した重複企業向けと非重複企業向けの2種類の「調査についてのお願い」を作成した。

【21年調査 最終印刷部数】

印刷物件	印刷部数	備考
平成21年企業活動基本調査 調査票見本	39,100	
平成21年企業活動基本調査 実施の事前のお知らせ	39,100	3版作成
平成21年企業活動基本調査 実施の事前のお知らせ 送付用封筒	39,100	定形外(角2)サイズ
平成21年企業活動基本調査 調査票(フリップ)、再送付用調査票	46,500	
平成21年企業活動基本調査 概要・分類表	45,500	
平成21年企業活動基本調査 調査票の記入手引	45,500	
平成21年企業活動基本調査についてお願い	45,500	
平成21年企業活動基本調査 送付用封筒(特定記録郵便)	6,500	定形外(角2)、窓付
平成21年企業活動基本調査 送付用封筒(普通郵便)	39,000	定形外(角2)、窓付
平成21年企業活動基本調査 返信用封筒	45,500	定形サイズ、和封筒
平成20年企業活動基本調査結果の概要(あらまし)	45,500	
オンライン調査システムの利用について	40,000	
オンライン調査システムの利用手引	7,500	
平成21年企業活動基本調査 調査関係書類送付状① *	6,000	オンライン利用登録企業用
平成21年企業活動基本調査 調査関係書類送付状② *	33,000	上記以外の企業用
企業活動基本調査確認コード通知票	1,250	
企業活動基本調査確認コード通知票他発送用封筒	2,000	定形サイズ、窓付
平成21年企業活動基本調査 リマインダー・督促状送付用封筒	28,000	定形サイズ、窓なし
平成21年企業活動基本調査 リマインダー	25,500	A4-1p、公印付
平成21年企業活動基本調査 督促状	2,800	A4-1p、公印付
平成21年企業活動基本調査 督促状同封資料 *	2,800	A4-1p(統計法概要)

注: \*印の印刷物は、当初仕様になく、追加で作成した物件である。

【22年調査最終印刷部数】

印刷物件	印刷部数	備考
平成22年企業活動基本調査 実施の事前のお知らせ（袋とじ）	37,800	3版作成
平成22年企業活動基本調査 調査票（ﾌﾟﾚﾌﾟﾘﾝﾄ）、再送付用調査票	43,000	
平成22年企業活動基本調査 概要・分類表	43,000	
平成22年企業活動基本調査 調査票の記入手引	43,000	
平成22年企業活動基本調査についてのお願ひ①	40,000	「情通」非重複企業用
平成22年企業活動基本調査についてのお願ひ②	3,800	「情通」重複企業用
平成22年企業活動基本調査 送付用封筒（特定記録郵便用）	5,000	定形外（角2）、窓付
平成22年企業活動基本調査 送付用封筒（普通郵便用）	38,000	定形外（角2）、窓付
平成22年企業活動基本調査 返信用封筒	43,000	定形サイズ、和封筒
オンライン調査システムの利用について	38,000	A4-2p
オンライン調査システムの利用手引	7,000	A4-8p
平成22年企業活動基本調査 調査関係書類送付状① *	5,000	オンライン利用登録企業用
平成22年企業活動基本調査 調査関係書類送付状② *	33,000	上記以外の企業用
企業活動基本調査確認コード通知票	2,000	A4-1p
企業活動基本調査確認コード通知票他発送用封筒	2,000	定形サイズ、窓付
平成22年企業活動基本調査 リマインダー・督促状送付用封筒	25,000	定形サイズ、窓なし
平成22年企業活動基本調査 リマインダー	23,000	A4-1p、公印付
平成22年企業活動基本調査 督促状	3,500	A4-1p、公印付
平成22年企業活動基本調査 督促状同封資料 *	3,500	A4-1p（統計法概要）

注：\*印の印刷物は、当初仕様になく、追加で作成した物件である。

## 2. 調査関係用品の発送状況

各関係書類の郵送時期(日付)、郵送件数、郵送方法は、下表のとおりである。

### 【21年調査】

物件	送付日	件数	送付方法
<b>【調査関係書類の発送】</b>			
実施の事前のお知らせ	2009年5月8日	37,974	郵便事業(株) 「ゆうメール」
調査関係用品(第1回発送)	2009年5月20日	19,087	郵便事業(株) 普通郵便/特定記録郵便
調査関係用品(第2回発送)	2009年5月25日	17,268	郵便事業(株) 普通郵便
調査関係用品(第3回発送)	2009年5月28日	1,256	郵便事業(株) 普通郵便/特定記録郵便
オンラインシステム確認コード <sup>※</sup> 発行証	(随時)	1,237	郵便事業(株) 特定記録郵便
<b>【調査関係書類の再発送】</b>			
調査関係用品 再発送	(随時)	3,115	ヤマト運輸(株) クロネコメール便
<b>【督促関係書類の発送】</b>			
リマインダー<封書・公印付>	2009年7月3日	23,196	郵便事業(株) 「ゆうメール」
督促状<封書・公印付>	2009年9月11日	878	郵便事業(株) 「ゆうメール」
督促状<調査関係書類同封>	2009年9月14日	1,877	ヤマト運輸(株) クロネコメール便

### 【22年調査】

物件	送付日	件数	送付方法
<b>【調査関係書類の発送】</b>			
実施の事前のお知らせ	2010年5月7日	36,823	ヤマト運輸(株) クロネコメール便
調査関係用品(第1回発送)	2010年5月21日	17,549	郵便事業(株) 普通郵便/特定記録郵便
調査関係用品(第2回発送)	2010年5月26日	18,007	郵便事業(株) 普通郵便
調査関係用品(再発送)	2010年5月28日	1,031	郵便事業(株) 普通郵便/特定記録郵便
オンラインシステム確認コード <sup>※</sup> 発行証	(随時)	1,129	郵便事業(株) 特定記録郵便
<b>【調査関係書類の再発送】</b>			
調査関係用品 再発送	(随時)	4,532	ヤマト運輸(株) クロネコメール便
<b>【督促関係書類の発送】</b>			
リマインダー<封書・公印付>	2010年7月2日	23,107	郵便事業(株) 「ゆうメール」
督促状<調査関係書類同封>	2010年9月10日	1,858	ヤマト運輸(株) クロネコメール便
督促状<封書・公印付>	2010年9月13日	182	郵便事業(株) 「ゆうメール」

## 3. 委託業務の主な実施状況

### (1) 企業活動基本調査事務局の実績人員

(単位：人日)

	プロジェクト管理	実査関係				システム関係	合計
		問い合わせ	調査票回収・整理	疑義照会・ 個票審査	一般 (その他)		
21年調査 合計(延べ)	130	519	152	948	78	537	2,364
うち社員	130	170	71	231	78	537	1,217
うちスタッフ	—	349	81	717	—	—	1,147
22年調査 合計(延べ)	118	528	141	1,080	101	647	2,615
うち社員	118	116	46	170	101	647	1,198
うちスタッフ	—	412	95	910	—	—	1,417

## (2) 問い合わせ対応業務

業務実施状況

- ・平成21年調査 対応期間：平成21年5月11日～12月25日
- ・平成22年調査 対応期間：平成22年5月6日～12月27日
- ・対応時間：9:00～18:00（平日のみ）

（受付時間外は録音ガイダンスにて案内）

## (3) 督促業務

### ① 文書による督促

未返送対象企業に対して、「公印付文書」による督促を実施。

文書の種類	21年調査		22年調査	
	送付日	件数	送付日	件数
調査の事前のお知らせ	平成21年5月8日	37,974	平成22年5月7日	36,823
調査関係用品	平成21年5月20.25.28日	37,611	平成22年5月21.26.28日	36,587
リマインダー<封書・公印付>	平成21年7月3日	23,196	平成22年7月2日	23,107
督促状<調査関係用品同梱>	平成21年9月14日	1,877	平成22年9月10日	1,858
督促状<封書・公印付>	平成21年9月11日	878	平成22年9月13日	182

### ② 電話による督促

電話による督促業務は、以下によって実施。

	21年調査			22年調査		
	実施期間	架電企業数	架電数	実施期間	架電企業数	架電数
到着確認電話	平成21年6月1日～6月12日	5,186	8,590	平成22年6月3日～6月18日	6,816	9,895
電話督促①	平成21年7月23日～8月7日	11,172	17,373	平成22年7月22日～8月13日	12,088	17,385
電話督促②	平成21年8月24日～8月28日	5,594	8,333	平成22年8月23日～8月31日	6,514	9,814
電話督促③	平成21年10月6日～11月6日	5,349	10,997	平成22年9月21日～10月5日	6,017	9,260
電話督促④				平成22年11月8日～11月18日	2,304	3,438
重点督促	平成21年9月17日～11月13日	974	1,410	平成22年9月27日～11月12日	732	1,373

#### (4) 調査票審査・疑義照会業務

調査票審査及び疑義照会の実施に当たっては、以下のステップにより実施。

ステップ1 : 個票審査（一次）：目視による事前審査



ステップ2 : 個票審査（二次）：「PCチェックシステム」による審査



ステップ3 : 経済産業省「最終個票エラーチェックシステム」による機械審査

また、個票審査（二次）の実施に当たっては、経済産業省貸与の個票審査要領を搭載した「PCチェックシステム」を開発し、審査～疑義照会～データ修正の処理を一元的に実施した。

	疑義照会企業数
21年調査	9,404
22年調査	14,784

#### (5) オンライン業務

従来の企業統計室独自のオンライン調査システムから「政府統計共同利用システム オンライン調査システム」移行に当たり、「オンラインの利用について」「オンライン調査システムの利用の手引」に創意工夫をした。また、「e-Stat オンライン調査システムの利用について」の総務省研修に参加し、きめ細かな照会対応事例集を作成した。

##### ① 業務実施状況

- ・ 確認コード発行企業数：(21年調査) 6,867 企業  
(22年調査) 6,014 企業
- ・ オンライン利用企業数：(21年調査) 4,681 企業  
(22年調査) 4,845 企業
- ・ オンライン入力に関する問い合わせ等の対応

(単位：件)

	21年調査	22年調査
電話問い合わせ件数	2,245	1,938
最も多く対応した日の件数	89	102

##### ② オンライン業務対応状況

- ・ 平成21年調査 対応期間：平成21年5月11日～翌1月29日
- ・ 平成22年調査 対応期間：平成22年5月6日～翌2月28日
- ・ 対応時間：9:00～18:00（平日のみ）
- ・ 対応場所：経済産業省企業活動基本調査事務局内

(6) 集計表審査業務

集計結果表について、前年調査結果と大きく異なる結果の項目を確認し、個票レベルでの確認・修正を実施した。

(7) 調査対象名簿整備業務

民間事業者は、以下の業務工程において発生する名簿情報変更情報（社名・所在地・電話番号・記入者氏名等）及び企業存続情報（転廃業・合併情報等）を、発生時ごとに継続的に捕捉し、対象名簿の整備を行った。

修正件数は以下のとおり。

名簿情報変更	21年調査		22年調査	
	修正件数（件）	修正件数／最終回収数	修正件数（件）	修正件数／最終回収数
問い合わせ対応業務	1,512	4.8%	2,384	7.6%
調査票の受付・整理業務	24,054	76.9%	21,818	69.7%
調査協力依頼・督促業務	5,839	18.7%	5,404	17.3%

企業存続情報	21年調査		22年調査	
	修正件数（件）	修正件数／最終回収数	修正件数（件）	修正件数／最終回収数
問い合わせ対応業務	879	2.8%	432	1.4%
調査票の受付・整理業務	277	0.9%	58	0.2%
調査協力依頼・督促業務	179	0.6%	169	0.5%



#### 4. 調査客体への対応状況

民間事業者に照会を行った調査客体、電話督促を受けた調査客体、疑義照会を受けた調査客体で、調査票の提出があったものに対してアンケート用紙を配布し、民間事業者の対応状況についての把握を行った。

##### (1) 実施状況

###### 【21年調査】

協力依頼状況アンケート（第1回・8月7日実施、9月7日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	63.5%	70.6%	64.9%	66.3%
対象数	104	102	94	300
有効回答数	62	70	59	191

事前照会状況アンケート（第2回・8月7日実施・9月7日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	74.2%	71.0%	73.9%	73.0%
対象数	275	231	184	690
有効回答数	181	149	124	454

督促対応状況①アンケート（第3回・9月1日実施・9月30日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	57.6%	53.7%	51.6%	55.0%
対象数	191	123	95	409
有効回答数	103	66	47	216

督促対応状況②アンケート（第4回・10月9日実施・10月30日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	49.8%	43.8%	48.6%	47.7%
対象数	203	128	109	440
有効回答数	98	54	50	202

疑義照会状況アンケート（第5回・11月9日実施・11月30日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	68.4%	64.5%	58.8%	65.0%
対象数	332	228	165	725
有効回答数	211	139	93	443

【22年調査】

協力依頼状況アンケート（第1回・7月23日実施、8月20日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	73.7%	74.0%	70.7%	72.8%
対象数	99	100	99	298
有効回答数	73	74	70	217

事前照会状況アンケート（第2回・7月23日実施・8月20日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	65.6%	77.1%	70.4%	71.0%
対象数	195	192	189	576
有効回答数	128	148	133	409

督促対応状況①アンケート（第3回・9月1日実施・9月30日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	54.0%	56.0%	56.0%	55.0%
対象数	200	100	100	400
有効回答数	108	56	56	220

督促対応状況②アンケート（第4回・10月8日実施・10月29日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	53.5%	55.3%	62.0%	56.0%
対象数	200	150	100	450
有効回答数	107	83	62	252

疑義照会状況アンケート（第5回・11月9日実施・11月30日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	64.6%	67.0%	65.3%	65.5%
対象数	328	230	170	728
有効回答数	212	154	111	477

(2)アンケートの集計結果

第1回 協力依頼に関するアンケート

問1 調査の協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

	回答企業数		特に問題ない		不都合があった		就業時間帯		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	件数	件数	構成比(%)
21年										
合計	188	100.0%	165	87.8%	5	2.1%	4	1	19	10.1%
製造業	61	100.0%	55	90.2%	2	3.3%	2	0	4	6.6%
卸・小売業	70	100.0%	62	88.6%	2	2.9%	2	0	6	8.6%
その他の産業	57	100.0%	48	84.2%	1	0.0%	0	1	9	15.8%
22年										
合計	211	100.0%	189	89.6%	5	1.9%	3	0	18	8.5%
製造業	71	100.0%	66	93.0%	1	0.0%	1	0	5	7.0%
卸・小売業	72	100.0%	65	90.3%	2	2.8%	0	0	5	6.9%
その他の産業	68	100.0%	58	85.3%	2	2.9%	2	0	8	11.8%

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば良い		普通		どちらかといえば悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	187	100.0%	44	23.5%	32	17.1%	101	54.0%	6	3.2%	4	2.1%
製造業	60	100.0%	18	30.0%	10	16.7%	29	48.3%	2	3.3%	1	1.7%
卸・小売業	68	100.0%	11	16.2%	13	19.1%	40	58.8%	3	4.4%	1	1.5%
その他の産業	59	100.0%	15	25.4%	9	15.3%	32	54.2%	1	1.7%	2	3.4%
22年												
合計	206	100.0%	67	32.5%	40	19.4%	88	42.7%	9	4.4%	2	1.0%
製造業	67	100.0%	27	40.3%	9	13.4%	29	43.3%	1	1.5%	1	1.5%
卸・小売業	72	100.0%	19	26.4%	14	19.4%	32	44.4%	6	8.3%	1	1.4%
その他の産業	67	100.0%	21	31.3%	17	25.4%	27	40.3%	2	3.0%	0	0.0%

問2-2 対応態度が「どちらかといえば悪い」及び「悪い」場合の内訳（複数回答）

	どちらかといえば悪い・悪い				
	件数	件数	件数	件数	件数
21年					
合計	7	3	1	2	1
製造業	2	1	0	1	0
卸・小売業	3	1	1	0	1
その他の産業	2	1	0	1	0
22年					
合計	11	5	0	3	3
製造業	4	2	0	0	2
卸・小売業	7	3	0	3	1
その他の産業	0	0	0	0	0

問3 事務局の調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえばわかりやすい		普通		どちらかといえばわかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	188	100.0%	28	14.9%	24	12.8%	120	63.8%	13	6.9%	3	1.6%
製造業	60	100.0%	9	15.0%	11	18.3%	37	61.7%	2	3.3%	1	1.7%
卸・小売業	69	100.0%	9	13.0%	6	8.7%	48	69.6%	5	7.2%	1	1.4%
その他の産業	59	100.0%	10	16.9%	7	11.9%	35	59.3%	6	10.2%	1	1.7%
22年												
合計	207	100.0%	46	22.2%	32	15.5%	122	58.9%	6	2.9%	1	0.5%
製造業	69	100.0%	17	24.6%	11	15.9%	39	56.5%	2	2.9%	0	0.0%
卸・小売業	71	100.0%	16	22.5%	8	11.3%	44	62.0%	2	2.8%	1	1.4%
その他の産業	67	100.0%	13	19.4%	13	19.4%	39	58.2%	2	3.0%	0	0.0%

問4 事務局の調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば長い		普通		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	187	100.0%	2	1.1%	18	9.6%	160	85.6%	5	2.7%	2	1.1%
製造業	60	100.0%	0	0.0%	7	11.7%	52	86.7%	1	1.7%	0	0.0%
卸・小売業	68	100.0%	0	0.0%	4	5.9%	61	89.7%	2	2.9%	1	1.5%
その他の産業	59	100.0%	2	3.4%	7	11.9%	47	79.7%	2	3.4%	1	1.7%
22年												
合計	206	100.0%	6	2.9%	13	6.3%	181	87.9%	5	2.4%	1	0.5%
製造業	69	100.0%	3	4.3%	4	5.8%	60	87.0%	2	2.9%	0	0.0%
卸・小売業	70	100.0%	0	0.0%	5	7.1%	64	91.4%	1	1.4%	0	0.0%
その他の産業	67	100.0%	3	4.5%	4	6.0%	57	85.1%	2	3.0%	1	1.5%

## 第2回 事前照会に関するアンケート

問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？

	回答企業数		すぐつながった		どちらかといえばすぐつながった		普通		どちらかといえば待たされた		待たされた	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	449	100.0%	205	45.7%	105	23.4%	124	27.6%	7	1.6%	8	1.8%
製造業	178	100.0%	74	41.6%	46	25.8%	49	27.5%	5	2.8%	4	2.2%
卸・小売業	148	100.0%	68	45.9%	32	21.6%	43	29.1%	1	0.7%	4	2.7%
その他の産業	123	100.0%	63	51.2%	27	22.0%	32	26.0%	1	0.8%	0	0.0%
22年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	370	100.0%	183	49.5%	72	19.5%	108	29.2%	6	1.6%	1	0.3%
製造業	120	100.0%	60	50.0%	20	16.7%	37	30.8%	3	2.5%	0	0.0%
卸・小売業	135	100.0%	65	48.1%	27	20.0%	41	30.4%	2	1.5%	0	0.0%
その他の産業	115	100.0%	58	50.4%	25	21.7%	30	26.1%	1	0.9%	1	0.9%

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば良い		普通		どちらかといえば悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	451	100.0%	219	48.6%	82	18.2%	143	31.7%	5	1.1%	2	0.4%
製造業	179	100.0%	79	44.1%	32	17.9%	66	36.9%	2	1.1%	0	0.0%
卸・小売業	149	100.0%	71	47.7%	28	18.8%	46	30.9%	2	1.3%	2	1.3%
その他の産業	123	100.0%	69	56.1%	22	17.9%	31	25.2%	1	0.8%	0	0.0%
22年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	372	100.0%	164	44.1%	89	23.9%	114	30.6%	4	1.1%	1	0.3%
製造業	122	100.0%	60	49.2%	25	20.5%	36	29.5%	1	0.8%	0	0.0%
卸・小売業	135	100.0%	60	44.4%	34	25.2%	38	28.1%	2	1.5%	1	0.7%
その他の産業	115	100.0%	44	38.3%	30	26.1%	40	34.8%	1	0.9%	0	0.0%

問3 照会等に対する説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえばわかりやすい		普通		どちらかといえばわかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	450	100.0%	167	37.1%	96	21.3%	171	38.0%	12	2.7%	4	0.9%
製造業	179	100.0%	60	33.5%	38	21.2%	75	41.9%	4	2.2%	2	1.1%
卸・小売業	148	100.0%	59	39.9%	28	18.9%	54	36.5%	5	3.4%	2	1.4%
その他の産業	123	100.0%	48	39.0%	30	24.4%	42	34.1%	3	2.4%	0	0.0%
22年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	370	100.0%	143	38.6%	89	24.1%	128	34.6%	9	2.4%	1	0.3%
製造業	121	100.0%	51	42.1%	31	25.6%	36	29.8%	3	2.5%	0	0.0%
卸・小売業	134	100.0%	51	38.1%	32	23.9%	47	35.1%	3	2.2%	1	0.7%
その他の産業	115	100.0%	41	35.7%	26	22.6%	45	39.1%	3	2.6%	0	0.0%

問4 照会等に対する回答までの時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		短かった		どちらかといえば短かった		普通		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	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	450	100.0%	142	31.6%	104	23.1%	192	42.7%	9	2.0%	3	0.7%	0	0.0%
製造業	178	100.0%	50	28.1%	40	22.5%	81	45.5%	6	3.4%	1	0.6%	0	0.0%
卸・小売業	148	100.0%	47	31.8%	36	24.3%	61	41.2%	2	1.4%	2	1.4%	0	0.0%
その他の産業	124	100.0%	45	36.3%	28	22.6%	50	40.3%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
22年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	370	100.0%	118	31.9%	77	20.8%	160	43.2%	12	3.2%	2	0.5%	1	0.3%
製造業	121	100.0%	45	37.2%	24	19.8%	45	37.2%	5	4.1%	1	0.8%	1	0.8%
卸・小売業	134	100.0%	44	32.8%	30	22.4%	55	41.0%	4	3.0%	1	0.7%	0	0.0%
その他の産業	115	100.0%	29	25.2%	23	20.0%	60	52.2%	3	2.6%	0	0.0%	0	0.0%

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？

	回答企業数		良い		どちらかといえば良い		普通		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	451	100.0%	157	34.8%	55	12.2%	194	43.0%	32	7.1%	13	2.9%
製造業	181	100.0%	63	34.8%	28	15.5%	78	43.1%	10	5.5%	2	1.1%
卸・小売業	148	100.0%	54	36.5%	5	3.4%	66	44.6%	15	10.1%	8	5.4%
その他の産業	122	100.0%	40	32.8%	22	18.0%	50	41.0%	7	5.7%	3	2.5%
22年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	373	100.0%	142	38.1%	41	11.0%	161	43.2%	21	5.6%	8	2.1%
製造業	123	100.0%	55	44.7%	10	8.1%	49	39.8%	6	4.9%	3	2.4%
卸・小売業	134	100.0%	46	34.3%	19	14.2%	59	44.0%	7	5.2%	3	2.2%
その他の産業	116	100.0%	41	35.3%	12	10.3%	53	45.7%	8	6.9%	2	1.7%

問6 事務局の全体的な感想は、いかがでしたか？

	回答企業数		満足であった		どちらかといえば満足であった		普通		どちらかといえば不満足であった		不満足であった	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	449	100.0%	166	37.0%	114	25.4%	159	35.4%	6	1.3%	4	0.9%
製造業	179	100.0%	65	36.3%	42	23.5%	69	38.5%	2	1.1%	1	0.6%
卸・小売業	148	100.0%	53	35.8%	36	24.3%	54	36.5%	2	1.4%	3	2.0%
その他の産業	122	100.0%	48	39.3%	36	29.5%	36	29.5%	2	1.6%	0	0.0%
22年	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	369	100.0%	119	32.2%	102	27.6%	136	36.9%	8	2.2%	4	1.1%
製造業	120	100.0%	48	40.0%	29	24.2%	38	31.7%	5	4.2%	0	0.0%
卸・小売業	134	100.0%	42	31.3%	40	29.9%	48	35.8%	0	0.0%	4	3.0%

その他の産業	115	100.0%	29	25.2%	33	28.7%	50	43.5%	3	2.6%	0	0.0%
--------	-----	--------	----	-------	----	-------	----	-------	---	------	---	------

### 第3回 督促対応に関するアンケート1

問1 調査の協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

	回答企業数		特に問題ない		不都合があった		就業 時間内		就業 時間外		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	件数	件数	件数	件数	構成比(%)
21年												
合計	216	100.0%	198	91.7%	5	2.3%	2	0	13	6.0%		
製造業	103	100.0%	96	93.2%	1	1.0%	0	0	6	5.8%		
卸・小売業	66	100.0%	63	95.5%	2	3.0%	1	0	1	1.5%		
その他の産業	47	100.0%	39	83.0%	2	4.3%	1	0	6	12.8%		
22年												
合計	211	100.0%	173	82.0%	8	3.3%	6	1	31	14.7%		
製造業	104	100.0%	87	83.7%	1	1.0%	0	1	16	15.4%		
卸・小売業	52	100.0%	40	76.9%	4	5.8%	4	0	9	17.3%		
その他の産業	55	100.0%	46	83.6%	3	5.5%	2	0	6	10.9%		

問2 事務所の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば 良い		普通		どちらかといえば 悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	215	100.0%	72	33.5%	46	21.4%	92	42.8%	3	1.4%	2	0.9%
製造業	102	100.0%	40	39.2%	26	25.5%	34	33.3%	1	1.0%	1	1.0%
卸・小売業	66	100.0%	22	33.3%	11	16.7%	31	47.0%	1	1.5%	1	1.5%
その他の産業	47	100.0%	10	21.3%	9	19.1%	27	57.4%	1	2.1%	0	0.0%
22年												
合計	204	100.0%	58	28.4%	30	14.7%	105	51.5%	7	3.4%	4	2.0%
製造業	98	100.0%	30	30.6%	15	15.3%	50	51.0%	3	3.1%	0	0.0%
卸・小売業	51	100.0%	13	25.5%	7	13.7%	27	52.9%	1	2.0%	3	5.9%
その他の産業	55	100.0%	15	27.3%	8	14.5%	28	50.9%	3	5.5%	1	1.8%

問2-2 対応態度が「どちらかといえば悪い」及び「悪い」場合の内訳（複数回答）

	どちらかといえば悪い・悪い				
	威圧的・ 命令調	聞き取りに くい	簡潔に伝 わらない	その他	
21年					
合計	5	4	0	1	
製造業	2	2	0	0	
卸・小売業	1	1	0	0	
その他の産業	2	1	0	1	
22年					
合計	16	10	3	3	
製造業	5	3	1	1	
卸・小売業	8	4	2	2	
その他の産業	3	3	0	0	

問3 事務所の調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえば わかりやすい		普通		どちらかといえば わかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	214	100.0%	44	20.6%	36	16.8%	123	57.5%	8	3.7%	3	1.4%
製造業	102	100.0%	25	24.5%	21	20.6%	49	48.0%	5	4.9%	2	2.0%
卸・小売業	65	100.0%	15	23.1%	10	15.4%	39	60.0%	1	1.5%	0	0.0%
その他の産業	47	100.0%	4	8.5%	5	10.6%	35	74.5%	2	4.3%	1	2.1%
22年												
合計	201	100.0%	31	15.4%	35	17.4%	122	60.7%	8	4.0%	5	2.5%
製造業	98	100.0%	17	17.3%	15	15.3%	60	61.2%	4	4.1%	2	2.0%
卸・小売業	51	100.0%	8	15.7%	7	13.7%	31	60.8%	3	5.9%	2	3.9%
その他の産業	52	100.0%	6	11.5%	13	25.0%	31	59.6%	1	1.9%	1	1.9%

問4 事務所の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありませんでしたか？

	回答企業数		なかった		記入しなくてもよい(白 紙でもよい)と言われた		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年								
合計	214	100.0%	187	87.4%	1	0.5%	26	12.1%
製造業	102	100.0%	92	90.2%	1	1.0%	9	8.8%
卸・小売業	66	100.0%	58	87.9%	0	0.0%	8	12.1%
その他の産業	46	100.0%	37	80.4%	0	0.0%	9	19.6%
22年								
合計	197	100.0%	169	85.8%	0	0.0%	28	14.2%
製造業	95	100.0%	81	85.3%	0	0.0%	14	14.7%
卸・小売業	50	100.0%	43	86.0%	0	0.0%	7	14.0%
その他の産業	52	100.0%	45	86.5%	0	0.0%	7	13.5%

問5 事務所の調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば長い		普通		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	213	100.0%	3	1.4%	9	4.2%	194	91.1%	5	2.3%	2	0.9%
製造業	102	100.0%	1	1.0%	5	4.9%	92	90.2%	4	3.9%	0	0.0%
卸・小売業	64	100.0%	0	0.0%	3	4.7%	60	93.8%	0	0.0%	1	1.6%
その他の産業	47	100.0%	2	4.3%	1	2.1%	42	89.4%	1	2.1%	1	2.1%
22年												
合計	200	100.0%	11	5.5%	11	5.5%	178	89.0%	0	0.0%	0	0.0%
製造業	97	100.0%	3	3.1%	4	4.1%	90	92.8%	0	0.0%	0	0.0%
卸・小売業	50	100.0%	6	12.0%	3	6.0%	41	82.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他の産業	53	100.0%	2	3.8%	4	7.5%	47	88.7%	0	0.0%	0	0.0%

## 第4回 督促応対に関するアンケート2

問1 調査の協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

	回答企業数		特に問題ない		不都合があった		就業 時間内		就業 時間外		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	件数	件数	件数	件数	構成比(%)
21年												
合計	201	100.0%	168	83.6%	7	3.5%	3	1	26	12.9%		
製造業	98	100.0%	85	86.7%	3	3.1%	0	0	10	10.2%		
卸・小売業	53	100.0%	42	79.2%	2	3.8%	2	0	9	17.0%		
その他の産業	50	100.0%	41	82.0%	2	4.0%	1	1	7	14.0%		
22年												
合計	251	100.0%	220	87.6%	9	3.6%	6	0	22	8.8%		
製造業	106	100.0%	91	85.8%	2	1.9%	2	0	13	12.3%		
卸・小売業	83	100.0%	74	89.2%	2	2.4%	1	0	7	8.4%		
その他の産業	62	100.0%	55	88.7%	5	8.1%	3	0	2	3.2%		

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば 良い		普通		どちらかといえば 悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	200	100.0%	54	27.0%	44	22.0%	89	44.5%	6	3.0%	7	3.5%
製造業	97	100.0%	21	21.6%	23	23.7%	49	50.5%	1	1.0%	3	3.1%
卸・小売業	54	100.0%	16	29.6%	8	14.8%	26	48.1%	2	3.7%	2	3.7%
その他の産業	49	100.0%	17	34.7%	13	26.5%	14	28.6%	3	6.1%	2	4.1%
22年												
合計	248	100.0%	71	28.6%	47	19.0%	120	48.4%	8	3.2%	2	0.8%
製造業	104	100.0%	32	30.8%	15	14.4%	52	50.0%	4	3.8%	1	1.0%
卸・小売業	82	100.0%	22	26.8%	15	18.3%	44	53.7%	0	0.0%	1	1.2%
その他の産業	62	100.0%	17	27.4%	17	27.4%	24	38.7%	4	6.5%	0	0.0%

問2-2 対応態度が「どちらかといえば悪い」及び「悪い」場合の内訳（複数回答）

	どちらかといえば悪い・悪い				
	威圧的・ 命令調	聞き取りに くい	簡潔に伝 わらない	その他	
21年					
合計	8	5	0	0	3
製造業	3	2	0	0	1
卸・小売業	2	1	0	0	1
その他の産業	3	2	0	0	1
22年					
合計	7	5	0	1	1
製造業	4	2	0	1	1
卸・小売業	0	0	0	0	0
その他の産業	3	3	0	0	0

問3 事務局の調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえば わかりやすい		普通		どちらかといえば わかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	201	100.0%	32	15.9%	39	19.4%	117	58.2%	10	5.0%	3	1.5%
製造業	97	100.0%	13	13.4%	21	21.6%	60	61.9%	2	2.1%	1	1.0%
卸・小売業	54	100.0%	8	14.8%	11	20.4%	29	53.7%	5	9.3%	1	1.9%
その他の産業	50	100.0%	11	22.0%	7	14.0%	28	56.0%	3	6.0%	1	2.0%
22年												
合計	247	100.0%	37	15.0%	46	18.6%	155	62.8%	6	2.4%	3	1.2%
製造業	103	100.0%	18	17.5%	21	20.4%	62	60.2%	2	1.9%	0	0.0%
卸・小売業	82	100.0%	14	17.1%	10	12.2%	54	65.9%	3	3.7%	1	1.2%
その他の産業	62	100.0%	5	8.1%	15	24.2%	39	62.9%	1	1.6%	2	3.2%

問4 事務局の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありませんでしたか？

	回答企業数		なかった		記入しなくてもよい(白 紙でもよい)と言われた		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年								
合計	202	100.0%	180	89.1%	1	0.5%	21	10.4%
製造業	98	100.0%	89	90.8%	0	0.0%	9	9.2%
卸・小売業	54	100.0%	49	90.7%	0	0.0%	5	9.3%
その他の産業	50	100.0%	42	84.0%	1	2.0%	7	14.0%
22年								
合計	245	100.0%	221	90.2%	4	1.6%	20	8.2%
製造業	102	100.0%	92	90.2%	1	1.0%	9	8.8%
卸・小売業	82	100.0%	74	90.2%	0	0.0%	8	9.8%
その他の産業	61	100.0%	55	90.2%	3	4.9%	3	4.9%

問5 事務局の調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば長い		普通		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	195	100.0%	3	1.5%	18	9.2%	170	87.2%	4	2.1%	0	0.0%
製造業	93	100.0%	1	1.1%	5	5.4%	84	90.3%	3	3.2%	0	0.0%
卸・小売業	53	100.0%	1	1.9%	9	17.0%	42	79.2%	1	1.9%	0	0.0%
その他の産業	49	100.0%	1	2.0%	4	8.2%	44	89.8%	0	0.0%	0	0.0%
22年												
合計	243	100.0%	9	3.7%	19	7.8%	209	86.0%	3	1.2%	3	1.2%
製造業	102	100.0%	3	2.9%	9	8.8%	88	86.3%	2	2.0%	0	0.0%
卸・小売業	80	100.0%	4	5.0%	6	7.5%	67	83.8%	0	0.0%	3	3.8%
その他の産業	61	100.0%	2	3.3%	4	6.6%	54	88.5%	1	1.6%	0	0.0%

## 第5回 疑義照会に関するアンケート

問1 調査の協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

	回答企業数		特に問題ない		不都合があった		就業時間帯		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	就業時間内	就業時間外	件数	構成比(%)
21年										
合計	427	100.0%	388	90.9%	12	2.8%	2	0	27	6.3%
製造業	195	100.0%	175	89.7%	4	2.1%	0	0	16	8.2%
卸・小売業	139	100.0%	126	90.6%	5	3.6%	1	0	8	5.8%
その他の産業	93	100.0%	87	93.5%	3	3.2%	1	0	3	3.2%
22年										
合計	455	100.0%	407	89.5%	12	2.6%	7	3	36	7.9%
製造業	204	100.0%	183	89.7%	7	3.4%	5	1	14	6.9%
卸・小売業	144	100.0%	125	86.8%	3	2.1%	0	2	16	11.1%
その他の産業	107	100.0%	99	92.5%	2	1.9%	2	0	6	5.6%

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば良い		普通		どちらかといえば悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	427	100.0%	144	33.7%	83	19.4%	186	43.6%	11	2.6%	3	0.7%
製造業	197	100.0%	66	33.5%	38	19.3%	85	43.1%	6	3.0%	2	1.0%
卸・小売業	137	100.0%	42	30.7%	24	17.5%	68	49.6%	2	1.5%	1	0.7%
その他の産業	93	100.0%	36	38.7%	21	22.6%	33	35.5%	3	3.2%	0	0.0%
22年												
合計	438	100.0%	157	35.8%	92	21.0%	178	40.6%	9	2.1%	2	0.5%
製造業	195	100.0%	87	44.6%	45	23.1%	59	30.3%	2	1.0%	2	1.0%
卸・小売業	138	100.0%	43	31.2%	29	21.0%	64	46.4%	2	1.4%	0	0.0%
その他の産業	105	100.0%	27	25.7%	18	17.1%	55	52.4%	5	4.8%	0	0.0%

問2-2 対応態度が「どちらかといえば悪い」及び「悪い」場合の内訳（複数回答）

	どちらかといえば悪い・悪い				
	威圧的・命令調	聞き取りにくい	簡潔に伝わらない	その他	
21年					
合計	9	4	0	3	2
製造業	6	3	0	1	2
卸・小売業	2	0	0	2	0
その他の産業	1	1	0	0	0
22年					
合計	16	5	3	3	5
製造業	6	2	2	0	2
卸・小売業	3	0	0	3	0
その他の産業	7	3	1	0	3

問3 事務局の調査票内容問い合わせについての説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえばわかりやすい		普通		どちらかといえばわかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	424	100.0%	113	26.7%	70	16.5%	218	51.4%	18	4.2%	5	1.2%
製造業	194	100.0%	51	26.3%	31	16.0%	103	53.1%	7	3.6%	2	1.0%
卸・小売業	137	100.0%	30	21.9%	26	19.0%	71	51.8%	7	5.1%	3	2.2%
その他の産業	93	100.0%	32	34.4%	13	14.0%	44	47.3%	4	4.3%	0	0.0%
22年												
合計	434	100.0%	109	25.1%	83	19.1%	228	52.5%	11	2.5%	3	0.7%
製造業	192	100.0%	65	33.9%	35	18.2%	85	44.3%	6	3.1%	1	0.5%
卸・小売業	138	100.0%	30	21.7%	32	23.2%	72	52.2%	3	2.2%	1	0.7%
その他の産業	104	100.0%	14	13.5%	16	15.4%	71	68.3%	2	1.9%	1	1.0%

問4 事務局の調査票内容問い合わせについての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば長い		普通		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
21年												
合計	423	100.0%	4	0.9%	19	4.5%	389	92.0%	8	1.9%	3	0.7%
製造業	195	100.0%	2	1.0%	5	2.6%	185	94.9%	3	1.5%	0	0.0%
卸・小売業	135	100.0%	0	0.0%	8	5.9%	121	89.6%	5	3.7%	1	0.7%
その他の産業	93	100.0%	2	2.2%	6	6.5%	83	89.2%	0	0.0%	2	2.2%
22年												
合計	436	100.0%	10	2.3%	30	6.9%	381	87.4%	11	2.5%	4	0.9%
製造業	194	100.0%	3	1.5%	15	7.7%	167	86.1%	7	3.6%	2	1.0%
卸・小売業	137	100.0%	4	2.9%	11	8.0%	119	86.9%	3	2.2%	0	0.0%
その他の産業	105	100.0%	3	2.9%	4	3.8%	95	90.5%	1	1.0%	2	1.9%