

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 27 年調査及び 28 年調査分)

I. 事業概要

「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 27 年度から平成 28 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 27 年 4 月から平成 30 年 3 月までの 3 年間

3. 受託事業者

株式会社インテージ

4. 受託事業者決定の経緯

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、平成 26 年 12 月 19 日に実施した入札説明会において、2 者の参加があった。提案書を提出した者は 1 者で、技術審査をおこなったところ、評価基準を満たしていると思なされた。

平成 27 年 2 月 23 日に開札を実施したところ、予定価格の範囲内で、上記の受託事業者が落札者となった。

II. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

実施要項において、「業務に当たり確保されるべき質」が定められている。

平成 27 年調査及び平成 28 年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。

1. 本業務の実施に当たり、実施要項 I. 2. (4)業務内容で示す各工程毎に受託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。

受託事業者は、「事前準備」、「調査事務等」、「審査」、「集計」の各工程において作業方針及びスケジュールを示し、経済産業省との調整・確認をおこなった上で、業務を実施した。

経済産業省は、各工程において受託事業者からの進捗状況及び結果の報告を受け、各工程が円滑に実施出来るよう指導・管理をおこなった。

その結果、平成 27 年及び平成 28 年は、調査計画に示された計画どおり公表を行っている。

2. 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。

(1) 問い合わせへの対応

受託事業者は、経済産業省が貸与・提供した照会対応事例集等に基づき、「調査の概要」や「調査内容の問い合わせ」などの研修をおこなった。

調査実施期間中は問い合わせへの対応状況を日ごとに取りまとめ、経済産業省に報告をおこなった。

経済産業省は研修時の立会いや報告の内容確認とともに、受託事業者への訪問等により、指導・管理をおこなった。

(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
27年調査	7,783	4,163	1,243	836	851	35	655
28年調査	7,860	3,481	1,204	925	1,125	148	977

注) 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
 ・経済センサス-活動調査と同時期に調査実施していることについて (28年調査) 等
 その他 : ・調査票を紛失してしまった 等

(2) 疑義照会

受託事業者は、回収した調査票を目視によるチェック後に電子化し、受託事業者が独自に開発した「統計調査審査支援システム」によって個票審査をおこなった。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おこなった。

なお、受託事業者は個票審査、疑義照会、データ修正に当たっては、「統計調査審査支援システム」の研修を実施している。

① 電話による疑義照会の内容別項目数

(単位:件)

	合計件数	未記入	数値確認	その他
27年調査	154,425	66,660	85,678	2,087
28年調査	143,776	67,754	74,367	1,655

注) 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:件、)

		1~5	6~10	11~15	16以上
27年調査	件数	3,966	3,611	1,995	2,766
	構成比	32.1%	29.3%	16.2%	22.4%
28年調査	件数	4,369	3,275	1,701	2,422
	構成比	37.1%	27.8%	14.5%	20.6%

3. 調査票の回収率に関して目標は調査対象の全てに対するものとし、一連の業務（督促業務等）を通じ、各年の調査とも最終的な回収率は83.5%を上回らなければならない。

なお、回収率83.5%は、平成18年～平成25年調査結果（8年分）の平均の回収率にもとづく目標設定である。

確保されるべき質としていた「最終的な回収率は、83.5%を上回ること」に対し、平成27年調査85.1%、平成28年調査84.9%と目標設定を上回る結果となった。

(1) 回収状況の推移

別添資料参照

(2) 回収率（目標回収率83.5%）

	調査対象数	回収数	最終回収率	基準日回収率
27年調査	37,465社	31,338社	85.1%	54.3%
28年調査	37,652社	31,434社	84.9%	56.4%

注)「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。

回収率＝(原票回収数＋電話等により対象外の確認)÷(調査対象数－宛先不明・調査不能)

4. 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。検証後出力された全てのエラーについて再度審査をおこなうこと。

受託事業者は審査によって、全てのエラーを疑義照会・修正した後、経済産業省の「STATS（経済産業省調査統計システム）」によりエラー状況を確認し、集計値データ審査を実施した。その結果を踏まえ、個票審査に立ち戻り修正をおこなった。

	27年調査		28年調査	
	修正件数(件)	構成比(%)	修正件数(件)	構成比(%)
個票審査等による修正件数(合計)	429,287	100.0	428,104	100.0
受託事業者の審査による修正	428,432	99.8	427,513	99.9
STATSによる修正	855	0.2	591	0.1

【評価】

受託事業者は、各工程において作業内容及び作業計画を示し、作業の進捗状況及び結果について報告をおこなう事で確実に業務が実施された。

照会対応業務においては、受託事業者のノウハウを生かしたきめ細かな対応で、調査対象企業に混乱を起こすことなく業務を終了することができた。

回収率に関しては、目標回収率を達成するため、新規対象企業、前年未提出企業などに関係用品が到着したかを確認するための到着確認電話を実施した。提出期限後は電話督促を行い、回収率向上に努めた。

なお、売上高・従業員規模の大きい重点企業（約 3,000 企業）については、受託事業者で督促を行い、原則全ての企業の提出を目指した。

この結果、回収率は、平成 27 年調査 85.1%、平成 28 年調査 84.9 %と実施要項で定めた目標設定（83.5%）を上回る結果となった。

個票審査については、受託事業者は独自のチェックシステムを構築し、受託事業者において効率よく疑義照会をおこなった。その結果を「最終個票エラーチェック」により検証し、最終的な個票データの修正件数が、27年、28年とも42万件を超えたことは高く評価できる。

5. 受託事業者からの改善提案による改善実施事項等

（1）実施の事前のお知らせ

調査対象企業に対してインパクトを狙った「A4版冊子（袋とじ方式）」から「葉書」に変更した。この結果、資料作成業務の効率化と費用削減が図られた。（27年調査より）

（2）返信用封筒

返信用封筒について、「長形3号封筒」から「角2号封筒」に変更したことにより、返送郵送料は増加したものの、回収された調査票をスキャナーで読み取る作業等に関する事務局の作業効率の向上につながった。（27年調査より）

（3）到着確認電話

調査関係書類の到着の確認を目的に、提出依頼や調査票記入担当者の確認を行っている。経費節約の関係からコールセンターからの架電は、新規対象企業と3年間未提出企業分に減らし、重点企業は、受託事業者から継続的におこなう事で比較的規模の大きい調査対象企業の回収に努めた。（27年調査より）

（4）電話非接続企業督促葉書

電話番号が不明のため、電話督促の対象から除外された調査対象企業に対して、提出のお願いと電話番号を聴取するための葉書の送付をおこなった。（26年調査より）

III. 実施経費の状況

市場化テスト開始前の国における実施経費（平成19年調査実施経費（間接部門費を除く）の3年分）と27～28年調査の実施経費の平均との比較結果は次のとおりである。

（税抜）

従前の実施経費（19年調査）	136,719千円
平成27・28年調査の実施経費（平均値）	117,700千円
削減額	19,019千円
削減率	▲13.9%

（参考）実績金額（実施経費との比較）（税抜）

平成27～28年調査の実施経費*は、各年とも117,700千円となっているが、平成27年調査、平成28年調査の実績金額は、それぞれ122,300千円、120,200千円であった。

※実績金額とは、受託事業者が事業を実施するために使った経費。自社の人件費、再委託費、通信運搬費など。

【評価】

市場化テスト開始前の国における実施経費と比較すると 19,019 千円、13.9%の経費削減となった。これは、受託事業者が当該調査の繁忙期のスケジュールに応じて、柔軟な業務体制がされていることから、国の実施経費に比べ、人件費の減少によるものが大きいと考えているところ。

一方、平成 20 年調査から開始された本事業の実施経費は、増加傾向にあるが、これは、①回収率の目標を達成するための電話督促業務を継続しておこなったこと、②前年同様の回収数を確保するためにおこなった疑義照会などによるものと考えられる。

IV. 全体的な評価

平成 27 年及び 28 年分調査ともに、業務遂行に当たり確保されるべき質として設定した回収率は達成されており、照会業務、審査業務についても過去の経験から、きめ細かく、かつ、効率よく対応していることについて評価できる。

実施経費についても、外注化前に比べ 19,019 千円削減されている。

なお、これまで「公サ法」による事業を 4 回（20 年、21～23 年、24～26 年、27～29 年）実施してきており、実施事業者の適切な選定方法の確立、業務の品質の確保・維持等、現時点で考えられる改善策が概ね実施されていると考えている。

具体的には、

- (1) 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受けた、あるいは業務にかかる法令違反等をした事案はなかった。
- (2) 本事業の実施内容及び結果の実績評価を行うため、職員と外部有識者で構成する「実績評価委員会」を設置し、平成 29 年 5 月 31 日に実施状況について検討をおこなった。
当該委員会では、1 者応札について受託企業にノウハウを握られてしまうと参入が難しくなるため、情報公開が大切なこと、前回実績に比べ良くなっていること、実施経費は 19 年に比べ削減されており評価できるとの意見があり、実施状況について問題はないものとする。
- (3) 本事業の入札説明会には 2 者の参加があり、提案書の提出は 1 者であった。
提案書の提出がなかった事業者は、その後のヒアリングによると従前から本事業を請け負っている事業者との競争にあたり、参入の可能性が低いとの判断によるものであり、事業内容を示す入札実施要項において競争性に偏りがあったものとは考えていない。
しかしながら、結果的に 1 者応札であるため改善の余地もあると考える。
- (4) 実施要項に示された「業務に当たり確保されるべき質」については、事業の実施状況から、達成されているものとする。
- (5) 実施経費については、民間競争入札導入前の平成 19 年調査時の実施経費（136,719 千円（税抜））と平成 27～28 年の平均（117,700 千円（税抜））を比較すると、民間競争入札導入前に比べ、▲19,019 千円と▲13.9%となっており、民間競争入札導入後 10 年が経過した現在でも経費削減の効果を上げている。

以上のことから、事業のサービスの質は良好であり、経費削減効果もあるものの、1 者応札について改善の余地もあることから、引き続き新プロセスとして継続して実施することとしたい。

V. 事業の実施状況

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

「A4版冊子（袋とじ方式）」から「葉書」に変更したことにより、資料作成業務の効率化と費用削減を図った。（27年調査より）

(2) 調査関係書類

返信用封筒について、「長形3号封筒」から「角2号封筒」に変更したことにより、返送郵送料は増加したものの、回収スキャン等の事務局の作業効率につながった。（27年調査より）

印刷物件	印刷部数		備 考
	27年調査	28年調査	
実施の事前のお知らせ	38,000	37,700	綴込冊子型→葉書
調査票（ﾌﾟﾚﾌﾟﾘﾝﾄあり）	38,600	38,100	
再送付用調査票（ﾌﾟﾚﾌﾟﾘﾝﾄなし）	4,900	3,000	
概要・分類表	43,000	43,000	
調査票の記入手引	43,000	43,000	
調査についてのお願い ①	40,000	43,000	「情通」非重複企業用
調査についてのお願い ②	4,000		「情通」重複企業用
送付用封筒	43,000	43,000	定形外（角2）、窓付
返信用封筒	43,000	43,000	定型→定形外（角2）
オンライン調査システムの利用手引	43,000	43,000	A4、10頁→A4、12頁
調査関係書類送付状	43,000	43,000	
電話非接続企業督促葉書	700	400	葉書
督促状	4,500	4,500	A4、1頁、公印付
督促状同封資料 *	4,500	4,500	A4、1頁、統計法概要
督促状送付用封筒	4,500	4,500	

注： *印の印刷物は、当初仕様がなく、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。

物 件	27年調査		28年調査		送付方法
	送付日	件 数	送付日	件 数	
調査関係書類の発送					
実施の事前のお知らせ	5/1	37,446	5/2	37,306	郵便事業(株)葉書
			5/9	283	(熊本県)
調査関係用品(第1回発送)	5/20	18,587	5/20	18,516	郵便事業(株)普通郵便
調査関係用品(第2回発送)	5/22	18,558	5/24	18,332	郵便事業(株)普通郵便
調査関係用品(第3回発送)	5/29	183	5/30	612	郵便事業(株)普通郵便
オンラインシステム確認コード発行証	随時	11	随時	99	郵便事業(株)
調査関係用品の再発送	随時	2,244	随時	1,776	ヤマト運輸(株)クロネコメール便
督促関係書類の発送					
電話非接続企業督促葉書	8/21	300	8/22	393	郵便事業(株)葉書
督促状<封書・公印付>	9/11	4,022	9/12	3,933	郵便事業(株)普通郵便

3. 委託業務の主な実施状況

(1) 受託事業者(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)		
27年調査合計(延べ)	126.0	381.0	117.0	1,065.0	72.0	397.0	2,158.0
うち社員	126.0	97.0	35.0	194.0	72.0	397.0	921.0
うちスタッフ	-	284.0	82.0	871.0	-	-	1,237.0
28年調査合計(延べ)	129.0	368.0	108.0	1,080.0	90.0	341.0	2,116.0
うち社員	129.0	92.0	31.0	184.0	90.0	341.0	867.0
うちスタッフ	-	276.0	77.0	896.0	-	-	1,249.0

注)「一般(その他)」には、調査関係書類及び各種資料の作成、会議出席、社員による電話督促等が含まれる

(2) 問い合わせ業務対応状況

- 平成27年調査

対応開始:平成27年5月7日～

対応時間:9:00～12:00、13:00～18:00(土日・祝日を除く)

- 平成28年調査

対応開始:平成28年5月6日～

対応時間:9:30～12:00、13:00～17:30(土日・祝日を除く)

(3) 督促業務

① 電話による督促

コールセンター業者に委託していた電話督促を3回から2回に減らし、フォローコールとして、9月中旬から11月末までの期間は受託事業者で慎重かつ、粘り強く督促依頼をおこなった。(28年調査)

	27年調査			28年調査		
	実施期間	架電対象 企業数	架電数 (延べ)	実施期間	架電対象 企業数	架電数 (延べ)
到着確認	6/3～6/17	3,972	7,742	6/3～6/17	3,925	6,278
電話督促①	7/24～8/7	9,659	18,525	7/22～8/5	9,275	14,511
電話督促②	8/21～8/28	7,924	15,903	8/31～9/7	6,903	11,191
電話督促③	10/6～10/16	4,954	8,820	-	-	-
重点督促	7/24～11/30	880	3,226	8/1～11/30	777	2,947
フォローコール	-	-	-	9/16～11/30	1,764	4,036

注)「重点督促」は、重点企業に対する督促業務。「フォローコール」は、提出予定の意思が示されていた企業に対する督促業務で、どちらも調査事務局で実施。

② 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	27年調査		28年調査	
	送付日	件数	送付日	件数
電話非接続企業督促葉書	8月21日	300	8月22日	393
督促状<封書・公印付>	9月11日	4,022	9月12日	3,933

(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、以下の手順により実施。

- 1) 個票審査(一次) : 目視による事前審査(その後調査票の電子化)
- 2) 個票審査(二次) : 「統計調査審査支援システム」による審査
- 3) 経済産業省「STATS」による最終個票エラーチェック

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に基づく「統計調査審査支援システム」により、審査～疑義照会～データ修正の処理を一元的に実施した。

「統計調査審査支援システム」により、個票審査の完了したデータを経済産業省「STATS」に投入し、最終個票エラーチェックを実施した。

STATSの審査でエラーがあった場合、その内容を確認の上、個票データに戻り、該当箇所の内容を精査し、修正した

	疑義照会企業数
27年調査	19,199 (うちデータ修正 16,202)
28年調査	19,903 (うちデータ修正 15,360)

(5) オンライン業務

① 業務実施状況

- ・オンライン利用企業数（オンライン率）

平成 27 年調査 9,239 企業(24.7%)

平成 28 年調査 10,592 企業(28.2%)

- ・オンライン入力に関する問い合わせ等の対応 (単位：件)

	27 年調査	28 年調査
電話問い合わせ件数	836	925
最も多く対応した日の件数	41(7/15)	39(7/15)

② オンライン業務対応状況

- ・平成 27 年調査

対応開始：平成 27 年 5 月 18 日～

対応時間：9:00～12:00、13:00～18:00（土日・祝日を除く）

- ・平成 28 年調査

対応開始：平成 28 年 5 月 24 日～

対応時間：9:30～12:00、13:00～17:30（土日・祝日を除く）

(6) 調査対象名簿整備業務

受託事業者は、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かつ的確に捕捉し、対象名簿の整備をおこなった。

修正件数	名簿情報変更		企業存続情報	
	27 年調査	28 年調査	27 年調査	28 年調査
問い合わせ対応業務	2,157	2,868	437	330
調査票の受付・整理業務	23,965	23,559	39	54
調査協力依頼・督促業務	8,344	4,700	96	83