

令和 2 年 5 月 20 日
経 済 産 業 省
大臣官房調査統計グループ企業統計室

民間競争入札実施事業
情報通信業基本調査（経済産業省実施分）の実施状況について（案）

1. 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 30 年度から令和元年度までの調査の事業を実施している。

(1) 業務内容

情報通信業基本調査（経済産業省実施分）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、集計表作成に係る業務

(2) 契約期間

平成 30 年 4 月から令和 3 年 3 月までの 3 年間

(3) 受託事業者

株式会社インテージリサーチ

(4) 実施状況評価期間

平成 30 年 4 月から令和 2 年 3 月まで（2 年間）

(5) 受託事業者決定の経緯

情報通信業基本調査（経済産業省実施分）に関す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 30 年 1 月 17 日に実施した入札説明会において、3 者の参加があった。

提案書を提出した者は 1 者で、技術審査を行ったところ、評価基準を満たしていることを確認した。

平成 30 年 2 月 26 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。

2. 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 30 年調査及び令和元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。

本業務の実施に当たり、実施要項 I.2. 「情報通信業基本調査（経済産業省実施分）に係る請負業務の内容」で示す業務を、民間事業者はあらかじめ経済産業省と調整した各工程毎の作業方針、スケジュールに沿って確実に業務を実施すること。

(1) 調査準備

①調査事務局の設置

民間事業者は、業務全体を統括する調査実施事務局を4月初旬（平成30年調査：平成30年4月3日、令和元年調査：令和元年4月4日）に設置し、経済産業省との初回打合せを行った後、事業を開始した。

各工程において、作業内容及び作業計画を事前に経済産業省に示し、作業の進捗状況及び結果について、遅滞なく報告を行っており、円滑かつ確実に業務が実施された。

（事務局業務担当人員：平成30年～令和元年調査）

- ・事業執行責任者 1名
- ・プロジェクトリーダー（全体総括） 1名
- ・プロジェクトサブリーダー（システム運用担当者） 1名
- ・調査事務局工程責任者 1名
- ・実査担当者 1名
- ・品質管理責任者 1名

（事務局スタッフの確保体制）

- ・「調査票の受付・整理」、「個票審査」及び「問合せ・苦情等対応」の作業を担当するスタッフは、主として派遣スタッフで構成し、必要に応じてパートスタッフを配置。なお、確保の方法については、人材派遣会社にスタッフ要件（類似業務の対応経験があることなど）を提示し、本業務の要件に適したスタッフを採用。パートスタッフは、民間事業者の公共サービス事業部門の常勤パートスタッフの中より、適性（電話対応、PC操作等）を判断し選定。

（事務局の設備設置状況）

- ・専有面積 約20㎡
- ・施錠可能な独立した部屋（防犯・防災システム設置済み）
- ・入退室管理システムにより、原票やデータへのアクセス者を制限・特定
- ・専用サーバー、ネットワークを設置
- ・PC：5台
- ・電話回線（フリーコール受発信用電話：5回線（平成30年調査は4回線）、直通電話回線：1回線）
- ・専用FAX・コピー・プリンタ複合機：1台

②調査対象企業名簿の整備及び調査の協力依頼等

民間事業者は、経済産業省が貸与した調査対象企業名簿により、調査実施前に「調査実施のお知らせ（葉書）」を調査対象企業に送付し、調査への協力依頼を行うとともに、調査関係書類の送付情報（企業名、所在地、電話番号、記入者情報、調査業種等）の変更内容を確認し、調査対象企業名簿の整備を行った。

③調査関係用品の封入・発送

民間事業者は、調査関係書類の印刷について、経済産業省が貸与する原稿（電子ファイル）を元に、印刷原稿を作成し、印刷を行った。（印刷種類及び部数については、「【事業の実施状況】1. 調査関係用品の印刷状況」のとおり。）

各関係書類の郵送時期（日付）、郵送件数、郵送方法については、「【事業の実施状況】2. 調査関係用品の発送状況」のとおり。

(2) 問合せ・苦情対応業務

民間事業者は、経済産業省が貸与した照会対応事例集に基づき、「電話問合せマニュアル」を作成し、調査概要及び調査票内容の問合せの研修を行った。

調査実施期間中は問合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行った。

経済産業省は研修時の立会いや報告の内容確認をするとともに、適宜、民間事業者への訪問等により、指導・管理を行った。

(照会対応件数)

(単位：件)

	合計 件数	概要に ついて	記入方法 について	オンライ ン関連	対象外等 の報告	クレーム i (拒否を含 む)	その他 の質問 ii
平成30年調査	4,354	2,575	217	268	537	141	616
令和元年調査	4,817	3,112	129	26	753	163	634

(3) 調査票の回収・受付・電子化等業務

① 調査票の回収・受付

民間事業者は、調査票の回収にあたっては、返信用封筒（料金受取人払い）による紙回収とオンライン調査システムによるオンライン回収により調査票の回収を行い、日別提出状況表を作成した。日別提出状況表については、経済産業省と調整の上、週1回の報告を行った。

② 調査票の事前審査・電子データ化業務

民間事業者は、調査対象企業へ送付した全ての調査票が回収されているかを確認し、調査票の提出漏れがある場合には調査対象企業へ業種対象確認を行った上で、未回収調査票の提出を促した。また、回収された調査票の調査票回答内容を経済産業省から提示された様式により Excel 形式で作成（電子データ化）し、経済産業省に提出した。

(4) 調査票の督促業務

① 文書による督促

民間事業者は、調査票の提出のあった企業を除く全ての調査対象企業（未提出企業）を整理した督促状送付用名簿を作成し、督促状送付対象企業宛に督促状（公文書）を送付した。

② 電話による督促

民間事業者は、経済産業省の確認を得て電話督促マニュアル（トークスクリプト等）を作成し、未提出企業への電話督促を実施した。

電話督促は、重点企業（事前に経済産業省が売上高等の影響度を考慮して選定し

i 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。、経済構造実態調査と同時期に調査実施していることについて（令和元年調査）、政府統計調査の類似調査事項の重複について 等

ii 調査票を紛失してしまった（再送依頼） 等

た企業)と重点企業以外に区分けして実施した。なお、重点企業以外の企業については、主として民間事業者の委託先であるコールセンター業者が対応した。また、コールセンター業者の電話督促後の対応については、フォローコールとして、11月上旬から12月下旬までの期間は民間事業者で慎重かつ、粘り強く督促依頼を行った。督促業務については、民間事業者のノウハウを活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。

(督促実績)

	平成30年調査		令和元年調査	
	実施期間	架電対象 企業数(社)	実施期間	架電対象 企業数(社)
到着確認	7/2～7/10	1,569	7/1～7/9	2,296
電話督促1回目	8/23～8/31	2,887	8/22～8/30	3,250
電話督促2回目	9/18～9/27	2,055	9/18～9/27	2,231
電話督促3回目	10/16～10/22	1,022	10/16～10/23	1,869
重点督促	8/22～1/16	248	8/22～12/16	232
フォローコール	11/6～12/21	467	11/4～12/16	334

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、どちらも民間事業者が直接実施。

③ 回収率(目標回収率60%以上)

民間事業者は、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発送時に到着確認電話を実施し、その後の督促業務を円滑に進めた。提出期限後は、督促状の送付及び電話督促を行い回収率向上に努めた。売上高等の規模の大きい重点企業(約700企業)については、結果精度向上を図るため、民間事業者が直接督促を行い、原則全ての企業の提出を目指した(重点企業の回収率は、平成30調査92.0%、令和元年調査90.4%)。

その結果、確保されるべき質としていた「目標回収率は、60%以上を目途とすること」に対し、平成30年調査63.8%、令和元年調査61.5%と目標設定を上回る結果となった。

なお、令和元年調査の回収率が平成30年調査と比べ低下しているが、これは、母集団情報(事業所・企業母集団DB)からの調査対象選定において、非協力企業が多い小規模企業の対象補足を行う結果となったこと及び経済構造実態調査(全産業を対象とする大規模調査)との調査時期が重なったこと等による企業負担の増大に加え、自然災害等の影響が提出率低下の要因として考えられる。

(回収率実績)

	調査対象数	回収数	回収率
平成30年調査	6,953社	4,436社	63.8%
令和元年調査	7,695社	4,733社	61.5%

注)「回収率」は、調査票①及び④～⑥のいずれかの調査票が回収された調査対象単位の回収率である。

(5) 調査票の審査業務

① 審査ツールの作成

民間事業者は、個票審査について、経済産業省が貸与した個票審査要領に基づいて、民間事業者が独自に調査票を審査するためのツール（審査支援システム）の作成を行った。

② 個票審査・疑義照会

民間事業者は、回収した調査票について、①で作成した審査ツールを使用して回答内容の審査を行い、検証の結果、エラーが発生した回答内容については、調査対象企業へ疑義照会を行い、経済産業省の最終確認を得て、個票データの確定を効率よく実施した。また、審査済個票データ（電子データ化ファイル）は、事前に経済産業省と調整した期日に遅滞なく経済産業省へ提出した。

経済産業省は、民間事業者から提出された審査済個票データ（電子データ化ファイル）を経済産業省が保有する簡易ツールによって最終検証を行った。検証した結果、修正が必要な項目については、民間事業者へ疑義照会等の指示を行い、民間事業者はその指示に基づき、適正に処理を行った。照会対応業務については、民間事業者のノウハウを活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。

<電話による調査票別疑義照会件数（データ修正企業数）> （単位：社）

	合計件数 (企業数)	調査票①	調査票④	調査票⑤	調査票⑥
平成30年調査	4,982	1,622	268	2,640	452
令和元年調査	3,792	1,288	166	1,985	353

注1：疑義照会件数（企業数）は、疑義照会によりデータ修正した企業数である。

注2：「合計件数（企業数）」は、延べ企業数である。

③ 他統計のデータ移送

民間事業者は、経済産業省が貸与する「経済産業省企業活動基本調査結果の移送データ」、「法人企業統計調査結果の移送データ」及び「科学技術研究調査結果の移送データ」を「情報通信業基本調査 調査票①（共通事項調査用）」の個票データ（電子データ化した調査票回答情報）にデータ移送（取り込み）を行い、集計用個票データの作成を行った。集計用個票データにエラーがないことを確認後、経済産業省へ提出した。

(6) 集計表の作成業務

① 集計ツールの作成

民間事業者は、経済産業省が貸与した集計様式に基づいて、独自に集計ツールを作成し、経済産業省の確認を得た。

② サマリ審査

民間事業者は、分析用集計表を作成しサマリ値の異常値チェック（前年比チェック等）を行った後、集計表の作成を行い経済産業省に提出した。

なお、サマリ値チェックにおいて異常値が確認された場合は、個票データに戻り要因を特定し、経済産業省の指示に基づき必要に応じて個票データ修正を行った。

③ 集計表の作成

民間事業者は、集計ツールを使用して、経済産業省の求めに応じて遅滞なく集計表（分析用集計表を含む）の作成を行い、経済産業省へ提出した。

（集計表の種類及び集計表数）

- ・調査票①（共通事項調査用）：19 表
- ・調査票④（インターネット附随サービス業用）：20 表
- ・調査票⑤（情報サービス業用）：25 表
- ・調査票⑥（映像・音声・文字情報制作業用）：25 表

（実施要項上の作成時期の目安：原則 3 回）

- ・1 回目：公表予定日の 3 ヶ月前
- ・2 回目：公表予定日の 1 ヶ月前
- ・3 回目：公表予定日の 2 週間前

（実績）

	1 回目	2 回目	3 回目
平成 30 年調査	平成 30 年 12 月 25 日	令和元年 2 月 15 日	令和元年 2 月 20 日
令和元年調査	令和 2 年 2 月 14 日	令和 2 年 3 月 6 日	令和 2 年 3 月 9 日

注：令和元年調査の集計表の作成については、経済産業省の指示により、公表予定日の 1 ヶ月前から作成を行っている。

【評価】

民間事業者は、「調査準備(1)」、「調査事務等(2)～(4)」、「審査(5)」、「集計表の作成(6)」及び「事業報告書の作成(7)」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・確認を行った上で、業務を実施した。

経済産業省は、各工程において民間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・管理を行った。

その結果、平成 30 年調査及び令和元年調査は、調査計画に示された計画のとおり公表（3 月下旬）を行っている。

- ・平成 30 年調査結果公表：令和元年 3 月 26 日
- ・令和元年調査結果公表：令和 2 年 3 月 26 日

3. 実施経費の状況及び評価

市場化テスト前の実施経費（平成 29 年調査実施経費と平成 30 年～令和元年調査実施経費の平均）との比較結果は次のとおりである。

（実施経費：契約ベース）

	実施経費（税抜）	調査対象数	1 調査対象当たり 実施経費（税抜）
市場化テスト前（平成 29 年調査） （A）	62,500 千円	6,878 企業	9,087 円
平成 30 年調査	63,000 千円	6,953 企業	9,061 円
令和元年調査	63,000 千円	7,695 企業	8,187 円
平成 30 年～令和元年調査（平均値） （B）	63,000 千円	7,324 企業	8,602 円
増減（A－B）	500 千円	446 企業	▲485 円
増減率	0.8%	6.5%	▲5.3%

【評価】

市場化テスト前（平成 29 年調査）の実施経費（契約ベース）で比較すると、平成 30 年調査、令和元年調査ともに 500 千円（0.8%増）の微増となっているものの、1 調査対象当たりの実施経費では、平成 29 年調査（9,087 円）に対し、平成 30 年調査（9,061 円）、令和元年調査（8,187 円）と、両年とも、市場化テスト前の平成 29 年調査を下回っており、2 年間の平均値では▲485 円（▲5.3%減）の減少となっている。このことから、実質的には民間事業者の自助努力により経費削減がなされているものと高く評価できる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

（1）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、返送郵送費は増加したものの、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及び調査対象企業の返送時における作業負担の軽減から回収率の向上にもつながっている。（平成 25 年調査より実施継続。）

（2）到着確認電話

回収率向上の一環として、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。経費節約を行うため、再委託先（コールセンター）からの架電は、新規対象企業と 3 年間未提出企業を集中的に行い、重点企業は、民間事業者から継続的に行う事で比較的規模の大きい調査対象企業の回収に努め精度向上を図っている。

（平成 30 年調査 1,569 企業、令和元年調査 2,296 企業。平成 22 年調査（調査開始）より実施継続。）

（3）電話非接続企業督促葉書

回収率向上の一環として、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を送付し、督促を行っている。（平成 30 年調査 335 企業、令和元年調査 357 企業。平成 26 年調査より実施継続。）

5. 競争性改善のための取組

実施した取組は以下のとおり。

（1）市場化テスト前に実施していた取組：（一者応札問題の改善策への取組）

- ① 競走参加資格の変更（平成 25 年調査より実施）
 - ・「A」ランク→「A」、「B」ランクに変更。
- ② 入札公告の周知（平成 26 年調査より実施）
 - ・前年入札説明会に参加した事業者及び過去に入札説明会へ参加した事業者への「入札公告」の事前周知。
- ③ 評価項目基準の見直し（平成 26 年調査より実施）
 - ・技術点に係る提案要求事項の評価ポイントの見直しを行い、加点部分を大きくした。（合計 200 点＝基礎点（必須）29 点＋加点 171 点）
- ④ 仕様書の記載内容の明確化（平成 27 年調査より実施）
 - ・統計調査の事業において算出に必要と思われる対象数、回収率、調査対象企業への問合せ件数など前年実績値を明示して「業務算定に当たっての基数」を明確化した。
- ⑤ 参考資料等の閲覧（平成 27 年調査より実施）
 - ・入札参加予定者からの資料閲覧希望に可能な限り対応（入札説明会で提示していた関係用品、審査要領等の資料について、入札説明会後においても要望があれば閲覧可能とするなど、積極的に情報開示を進めた。）

- ⑥ 応札不参加者へのヒアリング（平成 28 年調査より実施）
 - ・入札説明会に参加して応札に参加しなかった事業者へのヒアリングの実施
- ⑦ 応札準備期間等の確保（平成 29 年調査より実施）
 - ・入札公告から企画提案書締切りまでの期間を原則 20 日以上（経済産業省規則）のところを、35 日以上確保。

（2）市場化テスト時（平成 30 年～令和元年調査）に新たに実施した取組

- ① 入札参加資格事業者への周知
 - ・本事業の入札広告案内を関係団体（公的統計調査業務を受注する民間事業者により設立された一般社団法人）のホームページへ掲載してもらうことにより、入札参加資格事業者への周知を行った。
- ② 実施要項の明確化
 - ・調査票審査ツール作成における最低限の条件を明確にした。（入札監理小委員会における指摘事項）
 - ・これまでの事業実施に要した経費、人員及び設備等を明確にした。
- ③ 入開札手続きの効率化
 - ・入開札手続きは、電子調達システムを利用して入開札手続きの効率化を図った。

6. 外部有識者からのコメント

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、令和 2 年 4 月 22 日（水）に実施状況について検討を行った。外部有識者からは、「実施経費は、市場化テスト前に比べて 0.8%増の増加となっているものの、1 調査対象者当たりでは 5.3%節減となっており、実質的には節減されたものと判断できる。」や「これまで、競争参加資格の変更、入札公告の周知、評価項目基準の見直し、過去の実施にかかわる情報開示の拡大、応札準備期間の拡大、入開札手続きの効率化等の施策を行ったが、直近の平成 30 年度分の入札も 1 社であったことから、さらなる 1 社入札脱却の施策の検討が必要と考えられる。」などの意見があった。

7. 全体的な評価

平成 30 年及び令和元年調査ともに、「業務に当たり確保されるべき質」として設定した回収率（目標回収率 60%以上）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一定の精度が保たれているものと評価できる。実施経費についても、従来経費（市場化テスト前）に比べ 500 千円の微増となっているものの、1 調査対象当たりでは、両年とも減少しており、2 年間の平均では▲5.3%の減少と経費削減されている。

なお、今回、1 期目の「市場化テスト」による事業（平成 30 年～令和 2 年調査の複数年契約）として実施した結果、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たものと考えている。本事業は、事業開始当初より、民間事業者を活用した事業として実施してきており、この間も、透明性かつ公正な競争の下で民間事業者の創意工夫を反映させることにより、良質かつ低廉なサービスの提供を行うため、可能な限りの事業改善を実施してきたところである。しかしながら、一者応札の継続性に鑑み、参入障壁の要因（契約金額の実績から勘案すると単年契約ではシステム開発初期投資の回収が見込めない状況下にあると思われる。）として唯一考えられていた単年契約を複数年契約へ変

更し、今回、「市場化テスト」の下、3年間の複数年契約による事業として実施したものである。その結果、現状においても、一者応札が継続していることを考慮すると、本事業への新規参入事業者は難しいものとする。

8. 今後の方針

本事業の市場化テストは、今期が1期目（初回）であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 本事業の入札公告に当たっては、経済産業省のホームページのほか、調査事業者が加盟している民間団体のホームページへの掲載協力を依頼し、会員（入札参加資格事業者）に対して本事業の周知を行った上で落札者を決定し、事業実施に至っている。このことから、可能な限りの競争性への改善は図られたものとする。
- ② 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。
- ③ 今後は、「外部評価委員会」において、本事業の実施内容及び結果の実績評価を行う予定である。
- 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判断される。
- ⑤ 実施経費については、市場化テスト前の平成29年調査時の実施経費（62,500千円（税抜））と平成30年～令和元年調査の平均（63,000千円（税抜））を比較すると、市場化テスト前に比べ、500千円（0.8%増）の増加となっているものの、1調査対象当たりでは、▲485円（▲5.3%減）の減少となっており、民間事業者の自助努力により経費削減されているものと高く評価できる。
- ⑥ 本事業の入札説明会には3者の参加があったが、提案書の提出があった事業者は1者であった。提案書の提出がなかった事業者からは、その後のヒアリングによると「調査票が6種類と多く、他の事業との兼ね合いや過去に実績のある競合他社を上回る評価を得る見込みが低いと思われることから社内で検討した結果、事業参入を断念」したものであり、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ではないとの回答が得られている。

（総括）

本事業については、平成22年調査開始当初より、同一事業者が継続して事業を行ってきたことにより、現在の民間事業者が有する豊富な知識、業務経験により事業の質は適正に担保されている反面、競争性の確保（一者応札）という点においては課題が残っている。

本事業については、これまで、「市場化テスト」による複数年契約（3年）を含め、事業開始から10回の事業（平成22年～令和元年調査）を民間事業者により実施してきた中で、競争性及び質の向上の観点から最大限の改善（入札参加資格ランクの引下げ変更、仕様書の明確化、過去の実績資料の情報提供、入札説明会参加者への応札の呼びかけ、関係団体HPへの入札広告掲載等）を図りつつ、質の担保（目標回収率60%以上）を確保してきたところであり、これ以上の改善策がないと判断しているところ。また、本調査は、第Ⅲ期公的統計の整備に関する基本的な計画において、企業を対象とする他調査との役割分担、重複是正を求められており、その対応として、令和4年調査から経済産業省企業活動基本調査に包摂し、本調査としては令和3年調査をもって中止とする形で関係省庁と調整

している。それらを考慮すると企画面、システム構築等の費用面からも新規参入事業者が応札する可能性が極めて低いと考えられる。このことから、当該事業を市場化テストの下で、競争性を確保しつつ、更なる経費削減を実現することは極めて困難な状況である。

以上のことから、本事業については、直近の契約において一者応札が継続していることから競争性に課題が認められるものの、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針（平成26年3月19日 官民競争入札等監理委員会）Ⅱ. 1.（2）」に基づき、総合的に判断し、現在実施中の業務（令和2年情報通信業基本調査）をもって市場化テストを終了することとしたい。

なお、市場化テスト終了後においても、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳密にチェックされてきた公共サービスの質等を踏まえ、引き続き、法の趣旨に基づき、経済産業省自ら公共サービスの質及びコスト削減等を図る努力をして参りたい。

【事業の実施状況】

1. 調査関係用品の印刷状況

調査関係用品の印刷物件、印刷部数は下表のとおりである。

印刷物件	印刷部数		備 考
	平成 30 年調査	令和元年調査	
「実施の事前のお知らせ」(葉書)	7,500	7,900	
調査関係書類一覧	7,500	8,000	プレプリントあり *注1
調査への協力のお願い	8,400	8,900	
調査票① (共通事項調査用)	4,500	4,500	プレプリントあり
調査票④(インターネット附随サービス業用)	1,600	1,500	プレプリントあり
調査票⑤ (情報サービス業用)	7,000	7,300	プレプリントあり
調査票⑥ (映像・音声・文字情報制作業用)	2,200	2,200	プレプリントあり
調査票① 記入の手引	4,500	4,500	
調査票④ 記入の手引	1,600	1,500	
調査票⑤ 記入の手引	7,000	7,300	
調査票⑥ 記入の手引	2,200	2,200	
インターネットによる調査のお願い	7,500	7,900	プレプリントあり
オンライン調査システムの利用手引	8,400	8,900	
情報通信業基本調査の概要・分類表	8,400	8,900	
返信用封筒	8,400	8,900	定形外 (角 2)
送付用封筒	8,400	8,900	定形外 (角 2)、窓付
督促状	3,200	3,900	A4、1 頁、公印付
調査結果のあらし*注2	3,200	3,900	*
督促状送付用封筒	3,200	3,900	定形 (洋長 3)
電話非接続企業督促葉書	340	400	*

注 1 : 「調査関係一覧」は、調査対象企業ごとに同封物品が異なるため、プレプリント内容も異なる。

注 2 : 「調査結果のあらし」は、調査協力意向向上のために作成。

注 3 : *印の印刷物は、回収率向上を図ることを目的に、民間事業者の提案により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	平成 30 年調査		令和元年調査		郵送方法
	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	5/16	6,984	5/16	7,831	日本郵便(株)葉書
調査関係用品(第1回発送)	6/14	871	6/14	1,30	日本郵便(株)普通郵便
調査関係用品(第2回発送)	6/20	6,088	6/20	6,410	日本郵便(株)普通郵便
調査関係用品(第3回発送)			6/26	294	日本郵便(株)普通郵便
オンラインシステム確認コード発行証	随時	463	随時	520	日本郵便(株)普通郵便
調査関係用品の再発送	随時	616	随時	636	日本郵便(株)普通郵便
督促関係書類の発送					
督促状<封書・公印付>	9/7	2,158	9/9	2,502	日本郵便(株)普通郵便
電話非接続企業督促葉書	9/20	335	9/9	357	日本郵便(株)葉書

3. 委託業務の主な実施状況

(1) 民間事業者(調査事務局)の実績人員

(単位:人日)

	実 査 関 係			その他(システム処理等)	合 計
	問合せ・苦情等対応	調査票回収・整理	疑義照会・個票審査		
平成 30 年調査合計(延べ)	628.5			19.0	647.5
うち社員	163.0			19.0	182.0
うちスタッフ	465.5			-	465.5
令和元年調査合計(延べ)	634.0			25.0	659.0
うち社員	164.0			25.0	189.0
うちスタッフ	470.0			-	470.0

注1: 実査関係業務(「問合せ・苦情対応」、「調査票回収・整理」、「疑義照会・個票審査」)は、一連の業務として対応しているため、3業務合わせての実績人員である。

注2: その他(システム処理等)業務は、集計表作成等の実査関係業務処理(システムメンテナンス等を除く)の実績人員である。

(2) 問合せ業務対応状況

・平成 30 年調査

対応開始: 平成 30 年 5 月 17 日～令和元年 1 月 31 日

対応時間: 9:00～12:00、13:00～17:30 (土日・祝日を除く)

・令和元年調査

対応開始: 令和元年 5 月 17 日～令和 2 年 1 月 31 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

電話督促は、重点企業（事前に経済産業省が売上高等の影響度を考慮して選定した企業）と重点企業以外（主として民間事業者の委託先であるコールセンター業者が対応）に区分けして実施した。なお、コールセンター業者に委託していた電話督促を、フォローコールとして、11月上旬から12月下旬までの期間は民間事業者で慎重かつ、粘り強く督促依頼を行った。

(電話督促実績)

	平成30年調査		令和元年調査	
	実施期間	架電対象企業数	実施期間	架電対象企業数
到着確認	7/2～7/10	1,569	7/1～7/9	2,296
電話督促1回目	8/23～8/31	2,887	8/22～8/30	3,250
電話督促2回目	9/18～9/27	2,055	9/18～9/27	2,231
電話督促3回目	10/16～10/22	1,022	10/16～10/23	1,869
重点督促	8/22～1/16	248	8/22～12/16	232
フォローコール	11/6～12/21	467	11/4～12/16	334

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、どちらも民間事業者が直接実施。

(民間事業者による電話督促架電実績)

(単位：社)

	重点対象企業	重点対象企業以外	計
平成30年調査	248	467	715
令和元年調査	232	334	566

(委託先による電話督促架電実績：重点対象企業以外)

(単位：社)

	電話督促1回目	電話督促2回目	電話督促3回目
平成30年調査	2,887	2,055	1,022
令和元年調査	3,250	2,231	1,869

② 文書による督促

未返送対象企業に対して、「公印付文書」による督促等を実施。

文書の種類	平成30年調査		令和元年調査	
	送付日	件数	送付日	件数
督促状<封書・公印付>	9月7日	2,158	9月9日	2,502
電話非接続企業督促葉書	9月20日	335	9月20日	357

(4) オンライン業務

① 業務実施状況

- ・オンライン利用企業数（オンライン提出率）

- ・平成30年調査 1,957 企業(44.1%)

- ・令和元年調査 2,296 企業(48.5%)

(参考：平成29年調査 1,905 企業(43.3%))

※オンライン提出率：提出企業のうち、オンラインで提出した企業比率。

- ・オンライン入力に関する問合せ等の対応 (単位：件)

	平成30年調査	令和元年調査
電話問合せ件数	268	26
最も多く対応した日の件数	19(7/12)	4(7/3)

② オンライン業務対応状況

- ・平成30年調査

対応開始：平成30年6月16日（調査開始日）～

対応時間：9:00～12:00、13:00～17:30（土日・祝日を除く）

- ・令和元年調査

対応開始：令和元年6月16日（調査開始日）～

対応時間：9:30～12:00、13:00～17:30（土日・祝日を除く）

(5) 調査票の電子データ化業務

回収された調査票の調査票回答内容（疑義照会後の回答内容）を経済産業省から提示された様式により Excel 形式で作成（電子データ化）した。

- ・平成30年調査

対応開始：平成30年6月16日（調査開始日）～令和元年1月31日

- ・令和元年調査

対応開始：令和元年6月16日（調査開始日）～令和2年1月31日

(電子データ化件数)

(単位：件)

	調査票①	調査票④	調査票⑤	調査票⑥	合計
平成30年調査	1,529	457	3,563	761	6,310
令和元年調査	1,869	474	3,746	809	6,898

(6) 調査票審査・疑義照会業務

- ・平成30年調査

対応開始：平成30年6月16日（調査開始日）～令和元年1月31日

対応時間：9:00～12:00、13:00～17:30（土日・祝日を除く）

- ・令和元年調査

対応開始：令和元年6月16日（調査開始日）～令和2年1月31日

対応時間：9:30～12:00、13:00～17:30（土日・祝日を除く）

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データ化）
- 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) 経済産業省による最終個票審査（簡易ツールによるエラーチェック）

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へ「電子データ（個票データ）」としてExcelファイルにより提出し、経済産業省の簡易ツールにより最終個票エラーチェックを実施した。

経済産業省の最終個票エラーチェック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。

（7）集計表の作成業務

経済産業省から貸与された集計様式に基づいて集計ツールの作成を行い、経済産業省から最終確認を得た個票データを用いて集計表（分析用集計表を含む）の作成を行った。

（集計表の種類及び集計表数）

- ・ 調査票①（共通事項調査用）：19 表
- ・ 調査票④（インターネット附随サービス業用）：20 表
- ・ 調査票⑤（情報サービス業用）：25 表
- ・ 調査票⑥（映像・音声・文字情報制作業用）：25 表

（集計表作成実績）

	1 回目	2 回目	3 回目
平成 30 年調査	平成 30 年 12 月 25 日	令和元年 2 月 15 日	令和元年 2 月 20 日
令和元年調査	令和 2 年 2 月 14 日	令和 2 年 3 月 6 日	令和 2 年 3 月 9 日

注：令和元年調査の集計表の作成については、経済産業省の指示により、公表予定日の 1 ヶ月前から作成を行っている。

（8）調査対象名簿整備業務

民間事業者は、調査対象企業に対して、調査関係用品配布前に企業名、所在地及び事業内容等の変更の有無について確認を行うため、調査実施の「事前のお知らせ通知（葉書）」を送付した。このことにより、精緻な名簿作成を行うことができ、宛先不明等による調査関係用品の戻りを減らすことができ調査実施の効率化と費用削減が図られている。（平成 30 年調査 6,984 企業、令和元年調査 7,831 企業。調査開始当初より実施継続。）また、調査実施期間中の業務工程（調査票回収・督促等）において発生する名簿情報変更（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、調査対象確定名簿の整備を行った。

4. 委託業務の主な実施状況の評価

経済産業省は、民間事業者が実施する調査対象企業との電話対応において、民間事業者の評価を把握するため、「調査協力依頼時」(8月)、「電話督促対応時」(10月)、「疑義照会対応時」(12月)の時期別に調査票の提出があった調査対象企業にアンケートはがきを郵送し、民間事業者の対応状況の確認を行った。

アンケート回収状況及び集計結果は以下のとおり。

【回収状況】

第1回アンケート（協力依頼に関するアンケート）

	対象数 (A)	回収数 (B)	回収率 (%) (B/A)
平成30年調査	182	77	42.3
令和元年調査	248	135	54.4

第2回アンケート（督促対応に関するアンケート）

	対象数 (A)	回収数 (B)	回収率 (%) (B/A)
平成30年調査	212	151	71.2
令和元年調査	207	127	61.4

第3回アンケート（疑義照会に関するアンケート）

	対象数 (A)	回収数 (B)	回収率 (%) (B/A)
平成30年調査	212	151	71.2
令和元年調査	214	148	69.2

【アンケート集計結果】

問1：情報通信業基本調査が民間事業者への委託調査であることをご存じでしたか？

回答	第1回アンケート		第2回アンケート		第3回アンケート		平均（第1～第3回）	
	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査
1. 知っていた	46.3%	38.3%	47.0%	50.8%	56.1%	55.9%	50.5%	48.7%
2. 知らなかった	53.7%	61.7%	53.0%	49.2%	43.9%	44.1%	49.5%	51.3%

問2：事務局の対応態度はいかがでしたか？

回答	第1回アンケート		第2回アンケート		第3回アンケート		平均（第1～第3回）	
	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査
1. 良い								
2. どちらかといえば良い	50.8%	57.7%	51.5%	48.3%	51.2%	45.9%	51.3%	50.4%
3. 普通	46.2%	41.5%	43.3%	45.8%	44.2%	49.6%	44.2%	45.8%
4. どちらかといえば悪い								
5. 悪い	3.1%	0.8%	5.2%	5.9%	4.7%	4.6%	4.6%	3.8%

問 3：事務局からの説明内容はいかがでしたか？

回答	第1回アンケート		第2回アンケート		第3回アンケート		平均（第1～第3回）	
	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査
1. わかりやすい 2. どちらかといえばわかりやすい	37.0%	40.2%	42.8%	41.3%	48.0%	39.1%	43.8%	40.2%
3. 普通	58.5%	54.7%	51.1%	54.5%	47.3%	54.9%	51.1%	54.7%
4. どちらかといえばわかりづらい 5. わかりづらい	4.6%	5.2%	6.1%	4.1%	4.7%	6.0%	5.2%	5.1%

問 4：事務局の調査協力等に関する説明時間は、いかがでしたか？

回答	第1回アンケート		第2回アンケート		第3回アンケート		平均（第1～第3回）	
	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査
1. 長い 2. どちらかといえば長い	7.7%	13.1%	11.9%	10.8%	10.8%	11.3%	10.7%	11.7%
3. 普通	86.2%	80.3%	84.3%	86.8%	84.6%	85.7%	84.8%	84.3%
4. どちらかといえば短い 5. 短い	6.1%	6.5%	3.7%	2.5%	4.6%	3.0%	4.5%	4.0%

問 5：統計調査の民間委託に関するご意見について

回答	第1回アンケート		第2回アンケート		第3回アンケート		平均（第1～第3回）	
	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査	平成30年調査	令和元年調査
1 調査コスト（国の予算）や国家公務員の削減に期待	36.5%	38.3%	39.2%	34.5%	39.4%	36.2%	38.8%	36.3%
2 民間雇用の促進に期待	16.7%	19.4%	22.1%	23.9%	22.6%	24.9%	21.3%	22.8%
3 調査票情報の管理体制に不安	21.9%	23.0%	18.9%	16.8%	19.2%	20.2%	19.6%	20.0%
4 公的機関（国）から適切な指導がされているか不安	15.6%	13.8%	15.3%	18.8%	14.9%	13.6%	15.2%	15.3%
5 その他	9.4%	5.6%	4.5%	6.1%	3.8%	5.2%	5.1%	5.6%

【評価】

問 1. 本調査が委託調査であることを知っていた調査対象企業は、平成 30 年調査、令和元年調査とも平均で約半数であった。

問 2. 事務局の対応態度については、平成 30 年調査、令和元年調査とも平均で「1. 良い、2. どちらかといえば良い」が5割超、「3. 普通」が4割超を占めている。

問 3. 事務局の説明内容については、平成 30 年調査、令和元年調査とも平均で「1. わかりやすい、2. どちらかといえばわかりやすい」が4割超、「3. 普通」が5割超を占めている。

問 4. 事務局の説明時間については、平成 30 年調査、令和元年調査とも平均で「3. 普通」が8割超を占めている。

問 5. 統計調査の民間委託に関する意見については、「1. 調査コスト（国の予算）や国家公務

員の削減に期待」が一番高く、平成 30 年調査、令和元年調査とも平均で 4 割弱となっている。

以上の結果から、民間事業者（調査事務局）に対する調査対象企業の評価は、「普通」以上と回答している企業が大半を占めていることから、円滑に調査業務が遂行されているものと高く評価できる。