

令和 3 年 6 月 2 日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業  
「海外事業活動基本調査事業」の評価について（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。

## 記

## I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	経済産業省
事業概要	<p>本調査は一般統計であり、毎年 3 月末時点で海外に現地法人を有する我が国企業（金融・保険業、不動産業を除く）を対象とする調査業務等を民間事業者に請け負わせて実施。</p> <p>平成 19 年調査から次の請負範囲で、実施している</p> <p>実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営、調査準備等、問い合わせ及び苦情対応、調査協力依頼及び督促等、調査票の回収、受付及び電子化等、調査票の審査及び疑義照会等、機械審査、集計表及び結果表の作成、調査報告書及び事業報告書の作成に係る業務。</p> <p>市場化テストとしては平成 31 年 4 月から実施し、第一期の評価である。</p>
実施期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社帝国データバンク
契約金額（税抜）	17,527 万円（3 年間計）（単年度当たり：5,842 万円）
入札の状況	1 者応募（説明会参加＝2 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	我が国企業の海外事業活動の実態を把握するため昭和 46 年から毎年実施。各種施策の企画、立案、実施のための基礎資料を得ることを目的として実施。
選定の経緯	平成 27 年度、日本マーケティング・リサーチ協会からの「市場化テストの対象事業拡大の取組を推進すべき。」との意見に基づき、経済産業省に市場化テスト導入の意向確認を行ったところ、自主的に選定されたもの。

## II 評価

### 1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

経済産業省から提出された平成 31 年 4 月から令和 3 年 3 月まで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、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

#### (2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準	評価
	(1) 実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営	【適】 業務全体を統括する体制を整え、セキュリティ運用マニュアルを定め、事前に体制説明を行い、作業の進捗状況及び結果を報告し、円滑に業務運営を実施した。また、情報漏えい等の事案も発生しなかった。
	(2) 調査準備等	【適】 ①調査対象企業名簿の確認、②調査関係用品の作成・印刷、封入・送付を実施。再送等については、不備等がないよう調査し、正確かつ迅速に実施されている。
(3) 問い合わせ及び苦情対応	【適】 「問合せ・苦情対応マニュアル」等を作成、経済産業省の確認を受けた上、研修等を行い、本業務に必要なスキルを習得させている。 なお、当初、実施要項において想定していた問い合わせ及び苦情数 1,310 社を下回っている。問い合わせ・苦情対応における調査対象者の返答において、「返送承諾」、「返送遅延連絡」をあわせて、返送する意思表示があったものが、8割を超えており適切に実施されたものと思われる。	

		(問い合わせ・苦情対応件数)			
		令和元年		令和2年	
		実数	%	実数	%
合計		1,055	100.0	1,115	100.0
返送承諾※		804	76.2	827	74.2
返送検討※		32	3.0	39	3.5
クレーム(拒否等)		18	1.7	23	2.1
返送遅延連絡		126	11.9	86	7.7
その他		75	7.1	140	12.6
		※返送承諾(検討): 問い合わせ・苦情対応の結果、調査票の返送を承諾(検討)する旨の返答がえられたもの。			
(4) 調査協力依頼及び督促	【適】	<p>実施要項にて想定されていた督促数(9,170)を令和元年では超えていたところである。督促の結果、「返送の承諾」あるいは「検討」を行うと回答した企業が、督促数全体の約7～8割に達し、督促の効果が大きく認められており、一定の効果があつたものと評価できる。なお、令和2年においては、令和元年の督促により、調査への理解が深まったものと思われる(別紙「4」「問3」において、事務局の説明が「わかりやすい」、「どちらかといえばわかりやすい」と回答があつたものが約4割に達している。)</p> <p>また、督促数が前年比で31.3%減っており、効果があつたものと評価できる。</p> <p>(電話による督促の件数)</p>			
		令和元年		令和2年	
		実数	%	実数	%
合計		9,790	100.0%	6,730	100.0%
返送承諾※		2,751	28.1%	1,112	16.5%
返送検討※		5,247	53.6%	3,829	56.9%
拒否等		296	3.0%	191	2.8%
その他		1,496	15.3%	1,598	23.7%
		※返送承諾(検討): 電話による督促の結果、調査			

		票の返送を承諾（検討）する旨の返答がえられたもの。																		
	<p>(5) 調査票の回収、受付及び電子化等</p>	<p><b>【適】</b>          実施要項上、目標としていた回収率（70%）を超える結果が出ており、質は確保されたものと評価できる。</p> <p>（調査票の回収率）</p> <table border="1" data-bbox="794 600 1391 945"> <thead> <tr> <th>調査年 項目</th> <th>令和元年</th> <th>令和2年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>発送数</td> <td>11,872</td> <td>10,645</td> </tr> <tr> <td>有効発送数※</td> <td>10,672</td> <td>10,472</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>7,834</td> <td>7,736</td> </tr> <tr> <td>回収率※</td> <td>73.4%</td> <td>73.9%</td> </tr> <tr> <td>オンライン化率</td> <td>20.5%</td> <td>27.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※有効発送数：発送数のうち、宛先不明、業種対象外、廃業等が判明した新規企業及び現地法人を有していない新規企業を除いた数。回収率＝回収数÷有効発送数。オンライン化率は回収数のうちオンラインで提出された割合。</p>	調査年 項目	令和元年	令和2年	発送数	11,872	10,645	有効発送数※	10,672	10,472	回収数	7,834	7,736	回収率※	73.4%	73.9%	オンライン化率	20.5%	27.2%
調査年 項目	令和元年	令和2年																		
発送数	11,872	10,645																		
有効発送数※	10,672	10,472																		
回収数	7,834	7,736																		
回収率※	73.4%	73.9%																		
オンライン化率	20.5%	27.2%																		
	<p>(6) 調査票の審査・疑義照会</p>	<p><b>【適】</b>          実施要項上、疑義照会については、約5,500社を想定。</p> <p>令和元年では、大幅に超える疑義照会を行われているが、これは、新規調査対象者が増えた事による影響と思われる。</p> <p>疑義照会のうち、疑義が解消できたものについては、令和元年及び令和2年ともに71.3%、86.2%と7割を超えており、質の確保に資するものであったと評価することができる。</p>																		

	(疑義照会件数)				
	調査年	令和元年	令和2年		
	項目	実数	%	実数	%
	合計	7,202	100.0	5,375	100.0
	照会終了1※	5,133	71.3	4,633	86.2
	照会終了2※	1,368	19.2	668	12.4
	拒否等	640	8.9	12	0.2
	その他	61	0.8	62	1.2
	※照会終了1：疑義が全て解消できたもの。同2：調査対象企業側の事情（会社方針で詳細データは回答出来ない等）により一部項目の疑義が解消できなかったもの。				
	(7)集計表及び結果表の作成	【適】 前回との比較等を行い異常値等の検証を行い、円滑に集計表及び結果表を作成し、経済産業省へ提出されている。			
	(8)報告書及び事業報告書の作成	【適】 適切に、調査報告書、事業報告書を作成し経済産業省へ提出している。			
民間事業者からの改善提案	<p>(1) 調査票の識別性を高める工夫          本社調査票と現地法人調査票と2種類の調査票があり、調査対象者が両調査票を取り間違えて記入してしまうことを防止する為、調査票の票名表示枠に使用する色を分けるなど、識別しやすいように印刷を行い、誤記入等を防止するなどの措置が講じられた。</p> <p>(2) 調査事務局による疑義照会体制の強化に向けた工夫、新規対象企業に対するトークスクリプトの作成          確認項目の多さによりスタッフの苦手意識が生じることが懸念されており、苦手意識が生じないようロールプレイングを実施したり、電話やメールを行う前にはExcel 問い合わせ票をダブルチェックするなどの措置を講じた。          また、新規対象企業が増加したことから、その協力の可否が質的・量的ともに本調査の成否を左右するため、回答拒否に対して、新規対象企業向けの協力依頼トークスクリプトを作成し、本調査の意義を粘り強く説明することにより、上記表(4)にあるように回答する社が多くなったものと考えられ、評価することができる。</p> <p>(3) オンライン調査における回収率の向上の取組</p>				

	調査票にオンライン調査の ID 及びパスワードを印字し、多数の現地法人を傘下に持ち紙調査票の記入負担が大きくなる調査対象企業に対し、回答方法の選択肢としてオンライン調査を具体的に示し回答見送りの可能性の低減を図るなど、効果的な提案が行われた。
--	---

※なお、新型コロナウイルス感染症の影響により実施時期の延期及び調査票提出期限の延長措置を講じ、調査計画を見直したものの上記のような結果を収めており、質の確保については、達成されている。

### (3) 実施経費（税抜）

本事業は調査対象数が、平成 30 年調査では、10,000 企業を対象として実施。しかしながら、本事業（平成 31 年調査）では、新規補足対象が 3,100 企業増えたことにより、事業経費は 11,894 千円（25.6%）と大きく増加。

このため、単純比較ができないため、1 調査対象あたりの実施経費による比較を行ったところ、▲193 円（▲4.2%）の減少となっており、コストの削減が達成されている。

（実施経費：契約ベース）

	実施経費 （税抜）	調査対象数	1 調査対象あたり 実施経費（税抜）
市場化テスト前（平成 30 年調査） （A）	46,529 千円	10,000 企業	4,653 円
令和元年～3 年調査（平均値） （B）	58,423 千円 <small>（3 年計では 175,270 千円）</small>	13,100 企業	4,460 円
増減（A－B）	11,894 千円	3,100 企業	▲193 円
増減率	25.6%	31.0%	▲4.2%

### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>競争性に課題が認められる。第一期（今期）の実施要項策定に際して、公告期間の延長、応札に至らなかった事業者からの「システム開発の初期費用に負担感があり、新規参入が困難」とのヒアリングを受けて、新規参入者の初期投資の負担軽減や応札の際の見積りに必要な情報の積極的な開示への取組等を行い実施要項の改善をおこなったものの、結果 1 者応札に至り、課題が残っている。</p> <p>また、今期、応札を断念した事業者からは「過去に実績のある事業者であれば経験に基づいた有用な提案を行う事が出来るだろうと考え応札を断念。なお、特に実施要項に問題があるとは考えていない。」との回答をえたものの、「企画提案書作成の期間をこれまでより長く確保できるのであれ</p>
----	---

	ば、参入を検討する余地は大きくなる」という指摘もあったことから、さらなる実施要項の検討が必要であると思われる。
--	---

#### (5) 評価のまとめ

経費削減効果について、1調査対象者あたり193円(4.2%)の削減が認められた。

民間事業者の改善提案については、①調査票が識別しやすいように調査票に着色するなどの工夫や②疑義照会等に際しては、事前にロールプレイング、トークスクリプト作成を行いつつ、業務管理者及び従事者に研修を受けさせ、様々な場面に対応できるよう準備等が行われており、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、調査期間の変更等を行ったものの確保されるべき質について、達成されていることについては評価することができる。

一方、競争性の確保については、1者応札が続いており、その点について課題が認められた。

#### (6) 今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

そのため、次期事業においては、応札しなかった事業者へのヒアリングを通じて明らかになった課題(「企画提案書作成の期間をこれまでより長く確保できるのであれば、参入を検討する余地は大きくなる。」)についてどのように対応するか検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

令和3年5月19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  
海外事業活動基本調査の実施状況について

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、以下の内容により令和元年度から令和3年度までの調査の事業を実施している。

1. 業務内容

海外事業活動基本調査における、実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営、調査準備等、問い合わせ及び苦情対応、調査協力依頼及び督促等、調査票の回収、受付及び電子化等、調査票の審査及び疑義照会等、機械審査、集計表及び結果表の作成、調査報告書及び事業報告書の作成に係る業務

2. 契約期間

平成31年4月から令和4年3月までの3年間

3. 受託事業者

株式会社帝国データバンク

4. 実施状況評価期間

平成31年4月から令和3年3月まで（2年間）

5. 受託事業者決定の経緯

海外事業活動基本調査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31年1月15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31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。

II. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

令和元年調査及び令和2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. 確保されるべきサービスの質の達成状況

民間事業者は、あらかじめ経済産業省と各程毎の作業方針、スケジュールの調整を行った上、業務の実施期間中においては、進捗状況及び結果について遅滞なく報告を行い、各工程の業務を円滑かつ確実に実施した。

実施要項において、工程毎に「業務に当たり確保されるべき質」が定めているが、以下では、工程毎の令和元年調査及び令和2年調査における対応状況を説明する。

(1) 実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営

①実施事務局

民間事業者は、業務全体を統括するため、電話、FAX、インターネット環境等の必要な設備を備えた調査実施事務局を、各年4月中旬に設置し、責任者を定め、当該責任者の氏名、所属及び連絡先を経済産業省に報告した。

業種の全体統括という重要な役割を担う実施事務局の設置において、民間事業者は、経済産業省に対し、事前に作業計画を示し、作業の進捗状況及び結果についても遅滞なく報告を行っており、業務が円滑かつ確実に実施された。

## ②セキュリティ管理体制の構築・運営

民間事業者は、企業名簿、調査票、個別データ等、大量の企業情報を扱う業務の実施にあたり、情報の漏えい等が発生しないよう、セキュリティ管理責任者の配置、事務室への入室制限、従事者への秘密保持の周知徹底、情報の更新、持出、廃棄等の取扱いを定めたセキュリティ運用管理マニュアルの作成など、強固なセキュリティを確保するための管理体制を構築・運営した。この結果、調査票の亡失などの情報漏えい事案等は発生せず、情報セキュリティ管理が確実に実施された。

## (2) 調査準備等

### ①調査対象企業名簿のチェック等

民間事業者は、経済産業省が貸与した調査対象名簿の重複等のチェック、調査対象名簿を基にした受付簿の作成、オンライン調査運用環境の整備等の調査準備を遅滞なく確실히行った。

### ②調査関係用品の作成・印刷、封入・送付、再送付

民間事業者は、担当者が貸与した原稿に基づき、調査協力依頼状、調査票、調査票記入の手引書、オンライン調査の手引書、送付用封筒、返信用封筒等の調査関係用品の印刷を行った。さらに、調査対象名簿を基に、調査関係用品を送付用封筒に封入し本社企業に対して、信書として「普通郵便」で送付した。調査票の電子媒体等の要望があった本社企業に対しては、電子メール等で送付する対応を行った。

また、督促等で調査関係用品の再送付の希望があった企業に対して調査関係用品の再送付を行った。同様に、宛先不明で返送された場合は宛先についても、宛先に不備がないか調査した上、再送を行った。

調査票の印刷において後述(Ⅳ.(1))のとおり調査票の識別性を高めるデザイン上の改善を図ったほか、調査関係用品の送付においては誤封入などのトラブルも生じさせなかった。また、調査票の再送付希望を希望する企業に対しても遅くとも翌営業日までに発送を行うなど、正確かつ迅速な対応が実施された。

## (3) 問い合わせ及び苦情対応

民間事業者は、問い合わせ及び苦情対応業務の開始前に、調査全体及び調査項目の具体的な内容に関する問合せの対応についてまとめた「問合せ・苦情対応マニュアル」を作成し、事前に経済産業省の確認を得た上、業務管理者及び従事者への研修を経済産業省同席のもと実施し、本業務に必要な知識及びスキルを修得させた。

また、本業務の実施過程において発生した追加事項を逐次マニュアルに追加し、従事者間での対応が不均衡とならないよう、速やかに情報共有を図った。問い合わせ・苦情対応の状況は、逐次とりまとめ、定期的に経済産業省へ電子メールで報告した。

問い合わせ及び苦情対応業務の実施にあたっては、過去の実績等から入電傾向を想定し、調査関係用品到着直後や督促実施後など入電が集中する時期にも十分な電話オペレーターを配置する受付体制を整え、万が一通話中状態が続いた場合は自動応答メッセージにより不通に

対するお詫びや再度のかけ直しを案内したほか、調査実施期間中、一時に入電が集中し調査対象企業から電話が繋がらないとの連絡があった際には、経済産業省の要請に対して即座に回線を増やす対応を行うなど、迅速かつ適切に業務を実施した。

また、オンライン調査において回収率向上の観点から、調査票にオンライン調査の ID 及びパスワードを印字し、多数の現地法人を傘下に持ち紙調査票の記入負担が大きくなる調査対象企業に対し、回答方法の選択肢としてオンライン調査を具体的に示し回答見送りの可能性の低減を図るなど、効果的な提案を行った。

なお、経済産業省が調査対象企業に対して行ったアンケート（別紙 4.）においても、民間事業者の電話対応に対する調査対象企業の評価は、総じて良好な結果となっており、電話対応業務が適切に実施されているものと評価できる。

（問い合わせ・苦情対応件数）

	合計	返送承諾 ※	返送検討 ※	クレーム (拒否等)	返送遅延 連絡	その他
令和元年調査	1,055	804	32	18	126	75
令和 2 年調査※	1,115	827	39	23	86	140

※返送承諾（検討）：問い合わせ・苦情対応の結果、調査票の返送を承諾（検討）する旨の返答がえられたもの。

#### （４）調査協力依頼及び督促等

##### ①電話による調査協力依頼

民間事業者は、調査開始前に、現地法人を多数所有している大日本企業に対して、調査協力依頼を電話にて行った。また、調査開始直後から、その時点で調査票が未提出の本社企業に対して調査協力依頼を電話にて行った。

##### ②文書（はがき）による督促

民間事業者は、令和元年調査においては、調査票の提出期限後、調査票が未提出の本社企業（対象該当の連絡があった企業を除く）に対して、督促はがきを送付した。また、令和 2 年調査においては、新型コロナウイルス感染症の影響により実施時期の延期及び調査票提出期限の延長措置を講じたことを考慮し、督促はがきに換え、調査票の提出期限 1 か月前の時点で、調査票の提出時期をお知らせするリマインドはがきを送付した。

##### ③電話による督促

民間事業者は、電話による督促の実施前に電話督促マニュアルを作成し、経済産業省の確認を得た上、督促業務を行う者に対して、守秘義務や本調査の内容、ケース別のトークを十分理解させるため研修を、経済産業省同席の上、実施した。

電話による督促を行う際は、回答拒否があった場合には拒否理由をヒアリングするとともに改めて調査の主旨・意義の丁寧な説明、台風等の被災企業に対しては経済産業省と対応を調整の上、一時架電を控え、架電を再開する際はお見舞いの言葉を添えるなど、調査対象企業に対して回収率の向上につながるきめ細やかな対応を行った。電話督促の結果、調査票の返送を承諾または検討すると答えた企業が督促数全体の 7～8 割となっており、効果があったものと評価できる。

（電話による督促の件数）

	合計	返送承諾※	返送検討※	拒否等	その他
令和元年調査	9,790	2,751	5,247	296	1,496
令和 2 年調査※	6,730	1,112	3,829	191	1,598

※返送承諾（検討）：電話による督促の結果、調査票の返送を承諾（検討）する旨の返答が得られたもの。なお令和2年調査は調査開始から回答締め切りまでの期間を例年より長く設定したため、督促数が減少している。

#### ④調査協力企業への礼状の印刷・送付

民間事業者は、調査票の提出があった本社企業に対して、お礼はがきを送付した。お礼はがきの送付にあたって、事前に印刷原稿を作成し経済産業省の確認を得た上、また、送付スケジュールについても経済産業省と調整した上で実施した。

#### ⑤調査票の回収率

上記の結果、確保されるべき質としていた「調査票の回収率は、70%以上（本社企業）を目途に行うこと」に対し、令和元年調査73.4%、令和2年調査73.9%と兩年ともこれを上回る結果となった。督促等を着実に実施した

（調査票の回収率）

	発送数	有効発送数※	回収数	回収率※	オンライン化率※
令和元年調査	11,872	10,672	7,834	73.4%	20.5%
令和2年調査※	10,645	10,472	7,736	73.9%	27.2%

※有効発送数：発送数のうち、宛先不明、業種対象外、廃業等が判明した新規企業及び現地法人を有していない新規企業を除いた数。回収率＝回収数÷有効発送数。オンライン化率は回収数のうちオンラインで提出された割合。

#### （5）調査票の回収、受付及び電子化等

##### ①郵送及びオンライン調査システムによる調査票の回収、受付・整理

民間事業者は、郵送及びオンライン調査システムにより提出があった調査票を、経済産業省が貸与する調査票受付要件に基づいて、調査票の提出状況を受付簿により逐一管理するとともに、調査票の日別の提出状況・督促状況表を作成し、合わせて定期的（月2回）に報告した。

調査票の回収、督促、問い合わせ等の課程で判明した企業名、所在地、電話番号等の修正情報を、受付簿及び調査対象名簿に反映した。

##### ②調査票の事前審査、調査票の電子データ化及びPDF化

民間事業者は、回収した調査票について、本社企業調査票と現地法人調査票がセットで回収されたか、プレプリント情報（企業名、所在地、電話番号、業種等）に訂正がないか等の事前審査を行い、状況に応じて調査対象企業へ督促・照会を行った。また、回収した調査票について、電子データ化（Excel）及びPDF化を行った。

#### （6）調査票の審査及び疑義照会等

##### ① 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、民間事業者が独自に開発した機械審査システムによって回答内容に不備がないか個票審査を行い、エラーが発生した項目については、調査対象企業に対して疑義照会を行った上で、修正が必要な項目のデータ修正を行うなど、適正に処理を行った。

個票審査・疑義照会にあたっては、経済産業省が貸与した個票審査要件に基づいて、事前に個票審査マニュアルを作成し、経済産業省の確認を得た上、業務従事者に対して、疑義照会する意味と目的、本調査内容、個票審査要件の内容を十分理解させるため、研修を実施した。

企業への疑義照会結果は、データの修正履歴、修正理由、企業のコメント等を整理し、定

期的に担当者に提出した。

疑義照会の結果、疑義が全て解消できたものが照会件数全体の7割以上、調査対象企業側の事情で一部項目の疑義が解消できなかったものも合わせると、全体の9割を超えており、調査結果の精度向上に資するものであったと評価できる。

(疑義照会件数)

	合計	照会終了1 ※	照会終了2 ※	拒否等	その他※
令和元年調査	7,202	5,133	1,368	640	61
令和2年調査	5,375	4,633	668	12	62

※照会終了1：疑義が全て解消できたもの。同2：調査対象企業側の事情（会社方針で詳細データは回答出来ない等）により一部項目の疑義が解消できなかったもの。その他は一定回数架電したものの応答がなかったもの。

## ②経済産業省企業活動基本調査のデータの移送

民間事業者は、経済産業省が貸与した「企業活動基本調査データ」を用いて企業活動基本調査データと海外事業活動基本調査データの比較審査を行い、経済産業省の確認を得た上、海外事業活動基本調査へのデータ移送（取り込み）作業を行った。

## (7) 集計表及び結果表の作成

### ①サマリー審査

民間事業者は、効率的な審査のためのサマリー審査マニュアルを作成し、事前に経済産業省の確認を得た上、経済産業省が貸与した前回の電子化個票データを基に作成した前回調査のサマリー結果との比較、今回調査票の項目間チェックを行い、異常値が発見された場合は、個票データに戻りその要因を調査し、必要に応じてデータの修正等を行った。サマリー集計の結果は、集計の都度、経済産業省に提出し、経済産業省が個票データ確認を求めた場合には応じ、個票データの確認・修正を行った。

### ②対前年度差上位下位100社リストの作成

民間事業者は、前回調査と比較可能な調査項目について、企業別に今回数値と前回数値との差を求め、その差のプラス、マイナスが大きい順にそれぞれ100社のリストを作成し、経済産業省に提出した。

### ③分析用集計表・公表用集計表の作成

民間事業者は、独自に開発した集計システムを利用して、分析用集計表及び公表用集計表を作成し、結果が正確であることを確認した上、経済産業省に提出した。公表用集計表については、第1次秘匿※を施した表も作成し、経済産業省に提出した。

※ここでの第1次秘匿とは、集計後のセルで企業数が1又は2の項目に色を付ける作業をいう

## (8) 調査報告書及び事業報告書の作成

### ①調査報告書の作成

民間事業者は、集計結果をもとに、調査報告書（概況、表及びグラフを含む）を作成した。調査報告書については、業務の資料及び公表における検討材料として活用できるよう、構成・レイアウト等に十分工夫を行ったものを作成した。

### ②事業報告書の作成

民間事業者は、調査準備等から集計までの各工程における調査方法及び実績（日別提出状況・督促状況、質疑応答状況、問い合わせ・苦情対応状況、作業従事者の工数等）、各工程において作成したセキュリティ管理マニュアル、電話による調査協力依頼及び督促のマニュアル、問い合わせ・苦情対応マニュアル、個票審査マニュアル、サマリー審査マニュアル、人件費・事業費の内訳資料、提案書に記載した提案とその効果を示した資料及び引き継ぎ資料を盛り込んだ、事業報告書を作成した。また、今後の調査方法の検討に活用するための、実施における課題、改善等について報告した。

## 2. 評価

民間事業者は、あらかじめ経済産業省と行程毎の作業方針、スケジュールの調整を行った上、業務の実施期間中においては、進捗状況及び結果について遅滞なく報告を行い、各工程の業務を円滑かつ確実に実施した。この結果、令和元年調査、令和2年調査ともに、「業務に当たり確保されるべき質」として設定した目標回収率(70%以上)を上回ったことは評価できる。

なかでも、令和2年調査においては新型コロナウイルス感染症の影響により実施時期の延期及び調査票提出期限の延長措置を講じたが、これに応じて、各工程の実施スケジュールを調整し、変更後のスケジュールに沿って各業務を遅滞なく適切に実施し、令和元年調査に近い回収率を確保したことについては、特に評価できる。

## Ⅲ. 実施経費の状況及び評価

### 1. 市場化テスト前の実施経費との比較

市場化テスト前の実施経費（平成30年調査実施経費）と令和元年～3年調査実施経費（3年契約の平均値）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30年調査） （A）	46,529千円	10,000企業	4,653円
市場化テスト（令和元年～3年調査） （3か年平均）（B）	58,423千円 <small>（3年計では175,270千円）</small>	13,100企業	4,460円
増減（B－A）	11,894千円	3,100企業	▲193円
増減率	25.6%	31.0%	▲4.2%

（業務項目毎の実施経費（1調査対象当たりの金額）：契約ベース）

業務項目	市場化テスト前 （平成30年調査）（A）	市場化テスト（令和元年～3年調査） （3か年平均）（B）	増減 （B－A）
1. 人件費	1,146円	1,041円	▲105円
2. 事業費	3,084円	3,014円	▲71円
システム構築・運用	478円	383円	▲95円
調査準備等	780円	687円	▲93円
問い合わせ及び苦情対応	11円	138円	127円
調査協力依頼及び督促等	436円	411円	▲25円
調査票の回収、受付及び電子化等	274円	365円	91円
調査票の審査及び疑義照会等	205円	220円	15円

集計表及び結果表の作成	130 円	214 円	84 円
補助職員人件費	770 円	595 円	▲175 円
3. 一般管理費 ((1+2) ×10%)	423 円	405 円	▲18 円
4. 小計 (1+2+3)	4,653 円	4,460 円	▲193 円

## 2. 評価

市場化テスト前（平成 30 年調査）の実施経費（契約ベース）と比較すると、1 年当たりの実施経費の単純比較では、11,894 千円（25.6%）増と大きく拡大しているものの、これは調査対象の新規補足による調査対象の増加によるものであり、1 調査対象当たりの実施経費では、▲193 円（▲4.2%）の減少となっている。なお、1 調査対象当たりの実施経費が減少したのは、契約期間を単年度から複数年に変更したことで、民間事業者の事業の安定性や収益性がこれまでより確保しやすくなり、事業者における経費削減の自助努力の余地が大きくなったことが一因と考える。さらに 1 調査対象当たりの実施経費を業務項目別にみると、問い合わせ及び苦情対応、調査票の回収・受付及び電子化、集計表及び結果表の作成などが民間事業者が主に再委託により業務を実施している項目において費用が増加した一方、補助職員、研究員の人件費や、システム構築・運用費などで大きく減少している。システム構築・運用費の減少については、今回の市場化テスト時に経済産業省内部で開発した審査・集計システムの利用を民間事業者に認めたことが一定程度影響したのではないと思われる。

## IV. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からは以下の様な改善提案が出され、調査をより適切、効率的に実施した。

### （1） 調査票の識別性を高める工夫

調査関係用品の作成における改善として、本社企業調査票と現地法人調査票の 2 種類の調査票の識別性を高め、調査対象企業が両調査票を取り違えて記入してしまうこと等を防止するために、本社企業調査票と現地法人調査票とで票名表示枠に使用する色を変更した。また、本社調査票と現地法人調査票のセット管理の際に本社調査票がないものを効率的に識別できるよう、本社票の折り目部分に青い帯状のラインを入れるデザインとした。

### （2） 調査事務局による疑義照会体制の強化に向けた工夫

現地法人数が多い企業を対象に照会業務を実施することは、確認項目数の多さから正確さと粘り強い対応が必要となり、スタッフに業務への苦手意識が生じることが懸念されるため、その解決策として、スタッフの研修を集中かつ実践的なロールプレイング方式により実施するとともに、電話やメールをする前の Excel 問い合わせ票をダブルチェックすることにより、スタッフの能力及び照会手順の両面を充実させた。これにより、現地法人数の多少にかかわらず、落ち着いて正確に、また粘り強く、回答内容の疑義を解消できる体制を整えた。

### （3） 調査開始前の調査協力依頼電話の対象企業の拡大

調査票の配布・回収の円滑かつ効率的な実施のために調査開始前に実施している、現地法人を多数所有している本社企業に対し実施する事前の調査協力依頼電話について、対象企業を拡大して実施した。具体的には、前回調査において Excel 調査票（CD-R）の送付実績のある企業を対象に加え、Excel 調査票及び紙媒体調査票の要不要の確認とあわせたオンライン調査の案内により、調査協力依頼を行った。

### （4） 新規対象企業に対するトークスクリプトの作成

令和元年調査より新規対象企業が増加したことから、新規対象企業の協力の可否が質的・

量的ともに本調査の成否を左右するため、回答拒否に対して、新規対象企業向けの協力依頼トークスクリプトを作成し、本調査の意義を粘り強く説明することにより、調査協力を得られるように努めた。

## V. 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入札公告の周知

過去に入札説明会に参加した事業者のほか、当室で実施している他の統計調査の入札説明会に参加した事業者への「入札公告」の事前周知を行った。

#### ②仕様書記載内容の明確化

統計調査の事業において算出に必要と思われる印刷物、納品物の仕様に加え、対象数、回収率、調査対象企業への疑義照会比率、印刷数量等の「業務算定に当たっての基数」を仕様書に明記した。

#### ③参考資料等の閲覧

入札参加予定者からの資料閲覧希望に可能な限り対応した。(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。)

#### ④応札不参加者へのヒアリング

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を実施した。  
事業者からは「スタート時のハードルのクリアが難しい。初年度は赤字になることが避けられない」といった意見があり、競争性改善のための後述する契約期間の複数年度化((2)①)や、民間事業者に経済産業省内部で開発した調査統計システムの利用を可能とする(同②)取組を行った。

#### ⑤応札準備期間等の確保

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、30 日以上確保した。また、落札者決定から業務開始までの準備引継ぎ期間を段階的に延長し平成 30 年調査では 34 日間を確保した。

### (2) 市場化テスト時(令和元年～3年調査)に新たに実施した取組

#### ①契約期間を複数年度(3年)契約へ変更

本調査は、平成 19 年調査から調査統計業務を民間事業者に委託してきたが、市場化テストに際して、契約期間を単年度から複数年度(3年)契約に変更した。

#### ②経済産業省調査統計システム(S T A T S)の運用開始

本調査は、民間事業者が独自にシステムを開発し、審査、集計を行うことを求めていたが、市場化テストに際して、新規の民間事業者への参入障壁を出来るだけ低くするため、経済産業省内部で開発した S T A T S の運用を開始し、民間事業者が S T A T S を使用することを可能とした。(一方、経済産業省の了解を得た上で、民間事業者が独自に開発した審査、集計のためのシステムを使用することも可能としている。)

## 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3年4月20日（火）に実施状況について検討を行った。外部有識者からは、「1調査対象当たりでみた実施経費の減少は、市場化テストに際して契約期間を単年度から複数年度契約に変更したことで、毎年行っていた応札に関する事務手続きが軽減され、調査業務に当てる時間が増大して効率化が図られた結果と評価できる。」や「コロナウイルス感染症の影響が懸念された令和2年度調査においても令和元年度並みの回収率を確保できたことは、複数年度契約により調査回数を重ねることによる調査品質の維持・向上効果が現れた結果ではないか。」と評価する意見があった一方、「今回1者応札であったことから、競争性の確保のための更なる施策の検討が必要と考えられる。」と課題を指摘する意見もあった。

## 7. 全体的な評価

民間事業者は、あらかじめ経済産業省と行程毎の作業方針、スケジュールの調整を行った上、業務の実施期間中においては、進捗状況及び結果について遅滞なく報告を行い、各工程の業務を円滑かつ確実に実施した。これにより令和元年調査、令和2年調査ともに、「業務に当たり確保されるべき質」として設定した目標回収率(70%以上)を上回ったことは評価できる。なかでも、令和2年調査においては新型コロナウイルス感染症の影響により実施時期の延期及び調査票提出期限の延長措置を講じたが、これに応じて、各工程の実施スケジュールを調整し、変更後のスケジュールに沿って各業務を遅滞なく適切に実施し、令和元年調査に近い回収率を確保したことについては、特に評価できる。

また、実施経費については、従来経費（市場化テスト前）に比べ11,894千円（25.6%）増と大きく拡大しているものの、これは調査対象の増加によるものであり、1調査対象当たりでは、▲5.3%の減少となった。これは、市場化テストに際して契約期間を単年度から複数年度に変更したことで、民間事業者の事業の安定性や収益性がこれまでより確保しやすくなり、事業者における経費削減の自助努力の余地が大きくなったことが一因と考える。

## 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、契約期間を単年度から複数年度契約に変更したことに加え、審査・集計を行うためのシステム構築費用が新規参入時の障壁となる可能性を考慮し、民間事業者に経済産業省内部で開発した統計調査システムの利用を可能とし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、競争性への改善は相当程度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 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。
- ④ 実施経費については、市場化テスト前の平成30年調査時の実施経費（46,529千円（税抜））と令和元年～3年調査の平均（58,423千円（税抜））を比較すると、11,894千円（25.6%）増となっているものの、1調査対象当たりでは、▲4.2%の減少となっている。
- ⑤ 本事業の入札説明会には2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「他の事業との兼ね合いや過去に実績のある競合他社であればより有用な提案を行えると考えたことから社内で検討した結果、事業参入を断念。企画提案書作成の期間をこれまでより長く確保

できるのであれば、参入を検討する余地は大きくなる。」との回答を得たところ。なお、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。

- ⑥ 「実績評価委員会」において本事業の実施内容及び結果の実績評価を行ったところ、外部有識者からは、費用縮減や調査品質について評価する意見があった一方で、競争性確保について課題を指摘する意見もあった。

#### (総括)

本事業については、平成 19 年の調査業務の民間事業者への委託開始以降から、今回の「市場化テスト」による初めての契約（3 年契約）まで、13 回の事業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（入札公告の周知、仕様書記載内容の明確化、参考資料の閲覧、応札準備期間等の確保、契約期間の複数年度化、経済産業省内部で開発した統計調査システムの提供等）を図りつつ、質の担保（目標回収率 70%以上）を確保してきたところであり、さらなる改善策を講ずる余地が乏しいと考えている。

他方、本事業については、調査業務の民間事業者への委託開始以降、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と認識している。

以上のことから、本事業については、市場化テストを継続することとしたい。

## 【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
	令和元年調査	令和2年調査	
送付書類一覧	14,450	14,450	
調査協力依頼状	14,450	14,450	
オンライン調査記入の手引	14,450	14,450	
本社企業調査票（日本語版）（プレプリント有り）	14,150	14,150	
本社企業調査票（日本語版）（プレプリントなし）	970	970	
現地法人調査票（日本語版）（プレプリント有り）	42,660	42,660	
現地法人調査票（日本語版）（プレプリントなし）	17,270	17,270	
現地法人調査票（英語版）（プレプリントなし）	14,450	14,450	
調査票記入の手引き	14,450	14,450	日本語版及び英語版の合冊
還元資料	14,450	14,450	
返信用封筒	14,450	14,450	角形1号
送付用封筒	14,450	14,450	角形2号
督促はがき	7,856	6,852	
お礼はがき	8,688	3,766	

## 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	令和元年調査		令和2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	R1/6/28	11,872	R2/8/31	10,645	日本郵便(株)普通郵便
調査関係用品の再発送	随時	1,347	随時	517	日本郵便(株)普通郵便
督促(リマインド)はがきの発送	8/21	7,856	11/27	6,852	日本郵便(株)葉書
お礼はがきの発送	12/20	8,688	12/23, R3/2/26	3,766	日本郵便(株)葉書

※令和2年調査は、新型コロナウイルス感染症の影響により実施時期の延期及び調査票提出期限の延長措置を講じたため、通常日程で実施した令和元年調査とは異なる日程となっている。

### 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)

令和元年調査	合計	社員	スタッフ
合計（延べ）	690.94	284.66	406.29
問い合わせ及び苦情対応	36.63	9.63	27.00
調査票回収・整理業務	184.97	80.19	104.79
個票審査・疑義照会	169.40	57.72	111.68
進捗管理システム（統合管理データベース）対応	2.25	2.25	0.00
疑義照会システム対応	0.50	0.50	0.00
オンライン調査システム対応	7.68	6.50	1.18
S T A T S 対応	4.84	4.84	0.00
実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営	28.34	17.13	11.21
調査準備等	153.55	61.88	91.68
調査協力依頼及び督促等	6.18	4.72	1.46
集計表及び結果表の作成	26.61	20.75	5.86
調査報告書及び事業報告書の作成	69.99	18.56	51.43

令和2年調査	合計	社員	スタッフ
合計（延べ）	369.32	204.50	164.82
問い合わせ及び苦情対応	8.28	8.28	0.00
調査票回収・整理業務	86.51	40.66	45.86
個票審査・疑義照会	147.93	102.75	45.18
進捗管理システム（統合管理データベース）対応	0.00	0.00	0.00
疑義照会システム対応	2.44	2.44	0.00
オンライン調査システム対応	1.32	0.00	1.32
S T A T S 対応	1.72	1.72	0.00
実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営	3.13	2.56	0.57
調査準備等	86.38	27.81	58.57
調査協力依頼及び督促等	0.16	0.16	0.00
集計表及び結果表の作成	19.17	15.03	4.14
調査報告書及び事業報告書の作成	12.27	3.09	9.18

注：社員：1人日8H、スタッフ：1人日7H

#### (2) 問い合わせ・苦情対応業務

問い合わせ用フリーダイヤルの受付期間

令和元年調査

設置期間：令和元年7月1日～2年3月31日

受付時間：9時00分～18時00分（土日、祝祭日、年末年始を除く）

令和2年調査

設置期間：令和2年7月1日～3年3月31日

受付時間：9時00分～18時00分（土日、祝祭日、年末年始を除く）

(3) 調査協力依頼及び督促業務

①電話による調査協力依頼及び督促

	令和元年調査		令和2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
事前コール	R1/6/3～6/5	37	R2/7/27～8/4	35
協力依頼コール	7/1～8/9	11,863	9/1～9/30	10,637
督促コール	8/27～9/30	7,755	R3/1/6～1/29	5,328
フォローコール	10/1～12/27	5,464	2/5～2/19	2,120

②文書（はがき）による督促

未返送対象企業に対して、はがきによる督促を実施。

文書の種類	令和元年調査		令和2年調査	
	送付日	件数	送付日	件数
督促はがき	8月21日	7,856	11月27日	6,852

(4) 調査票の受付及び電子化等業務

①オンライン調査システムによる調査票の回収業務

回収業務対応期間

令和元年調査

令和元年7月1日～元年12月28日（土日、祝祭日、年末年始を除く）

令和2年調査（予定）

令和2年9月1日～3年2月26日（土日、祝祭日、年末年始を除く）

オンライン利用企業数（オンライン提出率）

令和元年調査 1,854 企業(20.5%)

令和2年調査 2,154 企業(27.2%)

（参考：平成30年調査 1,332 企業(18.4%)

※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の比率。

②調査票の事前審査、調査票の電子データ化及びPDF化業務

回収した調査票について、事前審査を行った後、電子データ(Excel)化及びPDF化を行った。

当該業務の実施期間

令和元年調査 : 令和元年7月1日～2年1月17日

令和2年調査（予定）：令和2年9月1日～2年3月12日

(電子データ化、PDF化件数)

(単位：件)

	電子データ (Excel) 化件数	PDF 化件数
令和元年調査	36,338	36,338
令和2年調査	35,121	35,123

(5) 調査票の審査及び疑義照会業務

個票審査及び疑義照会は、現地法人数が21社以上の大口企業については、調査対象企業の調査票提出から疑義照会までの期間短縮のため、民間事業者が直接業務を実施し、それ以外の企業については、民間事業者の委託先であるコールセンター業者が実施した。

当該業務の実施期間

令和元年調査：

現地法人数21社未満の企業：令和元年8月19日～元年12月27日

現地法人数21社以上の企業：令和元年10月1日～元年12月27日

令和2年調査（予定）

現地法人数21社未満の企業：令和2年10月19日～3年2月26日

現地法人数21社以上の企業：令和2年10月19日～3年2月26日

(疑義照会件数) (再掲)

	合計	照会終了1 ※	照会終了2 ※	拒否等	コールアウト
令和元年調査	7,202	5,133	1,368	640	61
令和2年調査	5,375	4,633	668	12	62

※照会終了1：疑義が全て解消できたもの。同2：調査対象企業側の事情（会社方針で詳細データは回答出来ない等）により一部項目の疑義が解消できなかったもの。

(6) 集計表の作成業務

経済産業省が貸与した集計様式に基づき民間事業者が独自に構築した集計表作成システムを用いて、公表用及び分析用集計表の作成を行った。公表用集計表については、第1次秘匿※を施した表も作成し、経済産業省に提出した。

※ここでの第1次秘匿とは、集計後のセルで企業数が1又は2の項目に色を付ける作業をいう

当該業務の実施期間

令和元年調査：令和2年2月19日～2年3月26日

令和2年調査（予定）：令和3年3月22日～3年3月30日

作成した集計表の数

分析用集計表 121表（ファイル）

公表用集計表 秘匿前 48表

同 秘匿後 48表

#### 4. 委託業務の電話対応実施状況の評価

経済産業省は、民間事業者が実施した調査対象企業との電話対応についての評価を把握するため、調査対象企業に対しアンケートを実施した。

アンケート回収状況及び集計結果は以下のとおり。

##### (アンケート回収状況)

	対象数 (A)	回収数 (B)	回収率 (%) (B/A)
令和元年調査	550	213	38.7
令和2年調査	550	251	45.6

##### (アンケート集計結果)

問1 海外事業活動基本調査事務局が民間事業者であることをご存じでしたか？

	令和元年調査	令和2年調査	2年平均
1 知っていた	26.4%	18.0%	21.9%
2 知らなかった	73.6%	82.0%	78.1%

問2 事務局の対応態度はいかがでしたか？

	令和元年調査	令和2年調査	2年平均
1 良い	28.2%	23.4%	25.6%
2 どちらかといえば良い	20.9%	16.5%	18.5%
3 普通	47.6%	59.7%	54.2%
4 どちらかといえば悪い	2.9%	0.4%	1.5%
5 悪い	0.5%	0.0%	0.2%

問3 事務局からの説明内容はいかがでしたか？

	令和元年調査	令和2年調査	2年平均
1 わかりやすい	20.2%	16.9%	18.4%
2 どちらかといえばわかりやすい	19.7%	15.7%	17.5%
3 普通	56.7%	66.9%	62.3%
4 どちらかといえばわかりづらい	2.4%	0.4%	1.3%
5 わかりづらい	1.0%	0.0%	0.4%

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？

	令和元年調査	令和2年調査	2年平均
1 長い	3.4%	0.8%	2.0%
2 どちらかといえば長い	6.3%	6.5%	6.4%
3 普通	85.4%	91.5%	88.8%
4 どちらかといえば短い	1.5%	1.2%	1.3%
5 短い	3.4%	0.0%	1.5%

問5 統計調査の民間委託に関するご意見について（2つまで選択可）

	令和元年調査	令和2年調査	2年平均
1 調査コストや国家公務員の削減に期待	55.7%	60.6%	58.3%
2 民間雇用の促進に期待	31.6%	31.3%	31.4%
3 調査票情報の管理がきちんとされているか不安	34.4%	30.9%	32.5%
4 調査の品質が維持できているか不安	9.9%	9.8%	9.8%
5 その他	7.1%	8.1%	7.6%

（評価）

- 問1. 事務局が民間事業者であることを知っていた調査対象企業は、約2割であった。
- 問2. 事務局の対応態度については、「1 良い」または「2 どちらかといえば良い」と答えた企業が約44%、これに「3 普通」と答えた企業を加えると98%となっている。
- 問3. 事務局からの説明内容については、「1 わかりやすい」または「2 どちらかとわかりやすい」と答えた企業が約36%、これに「3 普通」と答えた企業を加えると98%となっている。
- 問4. 事務局の説明時間については、「1 長い」または「5 短い」と答えた企業は合わせても4%であり、9割近い企業が「3 普通」と回答した。
- 問5. 統計調査の民間委託に関する意見については、「1 調査コストや国家公務員の削減に期待」との答えが最も多く、6割近い企業がこの答えを選択した。

以上の結果から、民間事業者（調査事務局）の電話対応に対する調査対象企業の評価は、総じて良好であり、電話対応業務が適切に実施されているものと評価できる。