

令和 4 年 6 月 8 日
観光庁観光戦略課観光統計調査室

民間競争入札実施事業
「宿泊旅行統計調査の実査・集計・分析業務」の実施状況について（案）

1. 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、令和 3 年度において宿泊旅行統計調査の実査・集計・分析業務を実施している。

(1) 業務内容

我が国の宿泊旅行の実態を把握することを目的として、全国の旅館・ホテル等の宿泊施設に対して、宿泊した日本人、外国人別の延べ宿泊者数や宿泊施設の稼働率等を調査する統計について、調査の実施・集計、調査対象の名簿作成・選定・連絡、統計表の作成業務を行っている。

(2) 契約期間

令和 3 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日まで

(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

令和 3 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日まで

(5) 受託事業者決定の経緯

最低価格落札方式にて、令和 3 年 2 月 25 日に開札したところ、入札参加者は 1 者のみであり、予定価格の範囲内だったため、落札者として決定した。

2. 確保されるべき質の達成状況及び評価

宿泊旅行統計調査の実査・集計・分析業務に関する民間競争入札実施要項（令和 3 年 1 月。以下「実施要項」という。）において定めた民間事業者が確保すべき質の達成状況に対する評価は、以下のとおり。

評価事項	内容																																																																
業務内容	<p>「宿泊旅行統計調査の実査・集計・分析業務に関する民間競争入札実施要項」に示す業務を適切に実施すること。</p> <p>【評価】 月次の進捗報告会による業務内容を確認したところ、業務を適切に実施しているため、確保されるべき質は確保されている。</p>																																																																
① スケジュールの遵守	<p>【評価】 業務計画書の年間スケジュール項目により設定された各業務について、期限内に処理されており、確保されるべき質は確保されている。</p>																																																																
② マニュアルによる対応	<p>【評価】 月次の進捗報告会による業務内容を確認したところ、適切に各種マニュアルに沿って、対応を実施しているため、確保されるべき質は確保されている。</p>																																																																
③ 調査拒否等報告	<table border="1"> <thead> <tr> <th>対応月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>対応件数</td> <td>67</td> <td>86</td> <td>30</td> <td>35</td> <td>91</td> <td>28</td> <td>32</td> <td>93</td> <td>28</td> <td>41</td> <td>88</td> <td>53</td> <td>672</td> </tr> </tbody> </table> <p>【評価】 適切に実施をしており、確保されるべき質は確保されている。</p>	対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	対応件数	67	86	30	35	91	28	32	93	28	41	88	53	672																																				
対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																																				
対応件数	67	86	30	35	91	28	32	93	28	41	88	53	672																																																				
④ 問い合わせ・苦情対応	<table border="1"> <thead> <tr> <th>対応月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>対応件数</td> <td>483</td> <td>430</td> <td>176</td> <td>213</td> <td>370</td> <td>180</td> <td>177</td> <td>252</td> <td>167</td> <td>479</td> <td>398</td> <td>335</td> <td>3660</td> </tr> </tbody> </table> <p>【評価】 適切に実施をしており、確保されるべき質は確保されている。</p>	対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	対応件数	483	430	176	213	370	180	177	252	167	479	398	335	3660																																				
対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																																				
対応件数	483	430	176	213	370	180	177	252	167	479	398	335	3660																																																				
⑤ 調査票回収・督促状況	<p>第二次速報・有効回収率の推移</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="12">2021年</th> </tr> <tr> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>54.9</td> <td>54.5</td> <td>54.3</td> <td>56.3</td> <td>56.6</td> <td>55.7</td> <td>55.9</td> <td>56.6</td> <td>55.4</td> <td>53.1</td> <td>54.6</td> <td>55.5</td> </tr> <tr> <td>10人以上</td> <td>61.1</td> <td>61.2</td> <td>61.5</td> <td>63.4</td> <td>63.3</td> <td>62.4</td> <td>63.5</td> <td>63.3</td> <td>61.8</td> <td>60</td> <td>61.4</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>10人未満</td> <td>46</td> <td>44.9</td> <td>43.9</td> <td>45.6</td> <td>46.4</td> <td>45.6</td> <td>44.4</td> <td>46.6</td> <td>45.6</td> <td>42.7</td> <td>44.3</td> <td>44.2</td> </tr> </tbody> </table> <p>年間平均有効回答率：10人以上 62.2%、10人未満 45.0%</p> <p>【評価】 実施要項に定める、月別目標有効回答率（従業者数10人以上の施設では59.7%、10人未満の施設では38.7%）及び年間平均有効回答率（従業者数10人以上の施設では61.0%、10人未満の施設では41.2%）について、適切に実施されており確保されるべき質は確保されている。</p>		2021年												1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	全体	54.9	54.5	54.3	56.3	56.6	55.7	55.9	56.6	55.4	53.1	54.6	55.5	10人以上	61.1	61.2	61.5	63.4	63.3	62.4	63.5	63.3	61.8	60	61.4	63	10人未満	46	44.9	43.9	45.6	46.4	45.6	44.4	46.6	45.6	42.7	44.3	44.2
	2021年																																																																
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月																																																					
全体	54.9	54.5	54.3	56.3	56.6	55.7	55.9	56.6	55.4	53.1	54.6	55.5																																																					
10人以上	61.1	61.2	61.5	63.4	63.3	62.4	63.5	63.3	61.8	60	61.4	63																																																					
10人未満	46	44.9	43.9	45.6	46.4	45.6	44.4	46.6	45.6	42.7	44.3	44.2																																																					

	<p>督促状況</p> <p>1) 協力依頼架電</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対応月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>架電件数</td> <td>7527</td> <td>9144</td> <td>9879</td> <td>9793</td> <td>9428</td> <td>9703</td> <td>10147</td> <td>9824</td> <td>11095</td> <td>10704</td> <td>11392</td> <td>10985</td> <td>119621</td> </tr> </tbody> </table> <p>2) 協力依頼ハガキ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>対応月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>送付件数</td> <td>*</td> <td>20865</td> <td>20693</td> <td>*</td> <td>19958</td> <td>20521</td> <td>*</td> <td>20290</td> <td>20013</td> <td>*</td> <td>21102</td> <td>20842</td> <td>122340</td> </tr> </tbody> </table> <p>*…調査票発送月のため、協力依頼はがき発送なし</p> <p>【評価】</p> <p>適切に実施をしており、確保されるべき質は確保されている。</p>	対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	架電件数	7527	9144	9879	9793	9428	9703	10147	9824	11095	10704	11392	10985	119621	対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	送付件数	*	20865	20693	*	19958	20521	*	20290	20013	*	21102	20842	122340
対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																												
架電件数	7527	9144	9879	9793	9428	9703	10147	9824	11095	10704	11392	10985	119621																																												
対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																												
送付件数	*	20865	20693	*	19958	20521	*	20290	20013	*	21102	20842	122340																																												
⑥ 疑義照会状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>対応月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>審査対象件</td> <td>12852</td> <td>8410</td> <td>12889</td> <td>9345</td> <td>8786</td> <td>8328</td> <td>8772</td> <td>9247</td> <td>6440</td> <td>7179</td> <td>9975</td> <td>6978</td> <td>109201</td> </tr> </tbody> </table> <p>【評価】</p> <p>適切に実施をしており、確保されるべき質は確保されている。</p>	対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	審査対象件	12852	8410	12889	9345	8786	8328	8772	9247	6440	7179	9975	6978	109201																												
対応月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																												
審査対象件	12852	8410	12889	9345	8786	8328	8772	9247	6440	7179	9975	6978	109201																																												
⑦ 勤務体制	<p>A) 業務担当者の配置実績及び勤務体制表</p> <p>B) 調査票等を扱うことができる人員の管理体制、保管責任者、管理責任者等の体制及び保管・管理状況を報告</p> <p>C) 勤務体制については、各工程に作業責任者を置き、氏名、所属、連絡先を報告</p> <p>D) 督促・審査及び苦情対応業務の業務担当者の氏名、所属を報告</p> <p>【評価】</p> <p>業務計画書において上記A)～D)について、確認したところ適切な体制となっていることから、確保されるべき質は確保されている。</p>																																																								
⑧ 事業報告	<p>【評価】</p> <p>月次の進捗報告会及び納品物による業務内容を確認しており、業務を適切に実施していることから、確保されるべき質は確保されている。</p>																																																								

3. 実施経費の状況及び評価（※金額は全て税抜）

(1) 実施経費

169,600千円・・・①

(2) 経費削減効果

市場化テスト導入前の実施経費：169,600千円・・・②

削減額：②－①＝ 0千円 削減率：0%

(3) 評価

市場化テスト実施前経費と比較し、経費削減効果はなかった。

ただし、人件費の上昇を考慮すると、下記の通りであり、上記の契約額は同額であったが、人件費上昇等の経費削減効果（4,842,140 円）があった。

① 市場化テスト導入前：＝ 56,900,300 円

② 市場化テスト導入後：＝ 61,742,440 円

削減額：① 56,900,300 - ② 61,742,440 = △4,842,140 円

経費の比較について

業務の種類	令和2年度				令和3年度			
	実施体制 (人日)	人件費(円)			実施体制 (人日)	人件費(円)		
		職種	単価	計		職種	単価	計
1 調査対象施設名簿の整備	310	一般事務	21,200	6,572,000	310	一般事務	21,360	6,621,600
2 業者との調整（調査関係用品の印刷）	68	プロジェクト	52,300	3,556,400	68	プロジェクト	52,300	3,556,400
3 業者との調整（調査関係用品の発送）		マネージャー				マネージャー		
4 回収件数の確認	158	一般事務	21,200	3,349,600	168	一般事務	21,360	3,588,480
5 開封								
6 回収日登録								
7 調査票のチェック								
8 架電業者との業務調整（督促関係）	24	プロジェクト	52,300	1,255,200	24	プロジェクト	52,300	1,255,200
9 照会対応	240	一般事務	21,200	5,088,000	240	一般事務	21,360	5,126,400
10 再委託先へのデータ化発注業務	46	プロジェクト	52,300	2,405,800	46	プロジェクト	52,300	2,405,800
11 審査、疑義照会	670	一般事務	21,200	14,204,000	696	一般事務	21,360	14,866,560
12 調査対象施設名簿修正								
13 データ集計及び開発	200	プロジェクト	52,300	10,460,000	220	プロジェクト	52,300	11,506,000
14 各種業務システム開発（改修）業務	103	マネージャー		5,386,900	120	マネージャー		6,276,000
15 サーバ運用管理業務	24	システム運用	35,700	856,800	24	システム運用	37,150	891,600
16 その他（事業報告書、納品業務等）	72	プロジェクト	52,300	3,765,600	108	プロジェクト	52,300	5,648,400
合計	1915			56,900,300	2024			61,742,440

※月刊 積算資料（一財）経済調査会）2022年4月、2021年4月

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者から随時改善提案がなされ、実施されている。

(1) 都道府県母集団名簿照会の更新用ファイルの見直し

都道府県の担当者における更新作業は旅館業法に基づく登録データが最新のものとなっていないこともあるため、更新ファイルについて、重複データの色づけ、直近（4月～7月票）の回収がある施設がわかるフラグ欄を追加し、最新情報となっている箇所がわかるようにして、作業負荷軽減を図った。

(2) 協力依頼状と協力依頼はがきの見直し

コロナ療養施設となっている場合について、実態を確認した上で、適切な回答ができるよう依頼状やはがきの見直しを図った。

5. 全体的な評価

確保されるべき質の達成状況については、外部有識者で構成された評価検討委員会において評価を得ており、業務の確実な実施という目的は達成できたところであるが、競争性の確保については、1社応札となっており、また、経費削減効果については、人件費上昇等による分の経費の削減効果があったが、他の事業者の参入が図られるように事業の周知の取組を行うなど、更なる競争性の確保に向けた課題が認められる。

令和4年度の事業については、並行して進めていたところ官民競争入札等監理委員会において委員からの単年度事業のため新規事業者の参入を考慮する等の指摘を踏まえ、更なる入札公告期間、引継ぎ期間の長期化等を図ったところ、令和4年2月10日の開札では、3者の応札があり、競争性の確保が図られた。

また、経費削減についても、令和3年度の契約額169,600,000円（税抜）から令和4年度契約額118,668,000円（税抜）と50,932,000円の削減効果があった。

6. 今後の方針

(1) 事業の実施状況

本事業への市場化テスト導入は今回が初めてであるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 観光庁観光戦略課において設置した外部有識者で構成された評価検討委員会による、実施状況のチェックを受ける体制を予定している。
- ③ 本事業入札においては、1者からの応札となっており、競争性は確保されなかった。
しかし、令和4年度の事業では3者の応札があり、競争性は確保されたと判断できる。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標については、達成している。
- ⑤ 経費について、市場化テスト実施前経費と比較し、人件費上昇等の分の経費削減効果があった。

(2) 次期事業の実施

以上のことから、本事業では良好な結果が得られなかったが、令和4年度の事業についても並行して進めており、令和4年度の事業においては、3者の応札があり、競争性の確保は満たされたと判断できるため、今期事業をもって「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決定）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。また、委員からの指摘のあったオンライン調査の導入については、必要な予算の確保に努める等引き続き検討を進めていくこととする。