

令和4年6月27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  
「宿泊旅行統計調査の実査・集計・分析業務業務」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	観光庁
事業概要	宿泊旅行統計調査は、我が国の宿泊施設を利用した宿泊者数や宿泊施設の定員稼働率等の動向を全国規模で把握するための調査業務。委託範囲は、調査対象施設名簿の整備・選定、調査関係用品の印刷・送付、調査票の回収・集計、督促、照会対応、データ入力・作成及び分析業務。
実施期間	令和3年4月1日から令和4年3月31日
受託事業者	株式会社インテージリサーチ
契約金額（税抜）	169,600,000円
入札の状況	1者応募（説明会参加＝3者／予定価内＝1者）
事業の目的	我が国の宿泊旅行の実態を明らかにし、観光行政の基礎資料作成等に資することを目的として実施している。
選定の経緯	1者応募が継続しており、競争性に課題が認められることから、令和元年度の公共サービス改革基本方針（令和2年7月閣議決定）別表において、新規事業として選定された。

II 評価

1 概要

令和3年度事業については、競争性の確保において課題が認められ、全体とし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が、当該年度におけるサービスの質等の達成状況及び令和4年度事業の入札結果に鑑み、令和5年度事業については、民間競争入札の対象外とし、観光庁が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくこととする。

その上で、令和4年度事業の実施状況について全体として市場化テスト終了基準を

満たすことを確認できれば、終了プロセスに移行することが適当である。

## 2 検討

### (1) 評価方法について

観光庁から提出された令和3年4月から令和4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																																										
	スケジュールの順守	適 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いる。																																										
	マニュアルによる対応	適 各種マニュアルに沿って適切な対応が行われている。																																										
	基準日における目標有効回答率 一連の業務（督促業務等）を通じ、各月の基準日（第二次速報値集計の提出期日）における調査票の有効回答率及び、年間平均有効回答率が目標有効回答率を達成すること。 ○月別目標有効回答率 （令和元年に実施の調査の実績値を基に算出） 従業者数10人以上の施設 59.7% 10人未満の施設 38.7% ○年間平均有効回答率 （平成29年から令和元年に実施の調査の実績値の3年平均で算出） 従業者数10人以上の施設 61.0% 10人未満の施設 41.2%	適 ○月別目標有効回答率 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </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> </tr> <tr> <th></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> <tr> <td>10人以上</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>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> ○年間平均有効回答率 従業者数10人以上 62.2% 10人未満 45.0%		1月	2月	3月	4月	5月	6月	10人以上	61.1	61.2	61.5	63.4	63.3	62.4	10人未満	46	44.9	43.9	45.6	46.4	45.6		7月	8月	9月	10月	11月	12月	10人以上	63.5	63.3	61.8	60	61.4	63	10人未満	44.4	46.6	45.6	42.7	44.3	44.2
	1月	2月	3月	4月	5月	6月																																						
10人以上	61.1	61.2	61.5	63.4	63.3	62.4																																						
10人未満	46	44.9	43.9	45.6	46.4	45.6																																						
	7月	8月	9月	10月	11月	12月																																						
10人以上	63.5	63.3	61.8	60	61.4	63																																						
10人未満	44.4	46.6	45.6	42.7	44.3	44.2																																						

民間事業者からの改善提案	<p>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。</p> <p>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。</p>
--------------	--

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較すると同額である。しかしながら、関連職種における人件費単価の上昇<sup>\*</sup>を考慮すると、一定の効果があつたものと評価できる。

<sup>\*</sup>一般財団法人経済調査会の月刊積算資料の数値に基づいた人件費単価の上昇率（0%～4.1%）。

従来経費	169,600,000 円
実施経費	169,600,000 円
増減額	0 円

さらに、令和4年度事業においては、従来経費と比較すると50,932,000円（30.0%）削減されている。

### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	<p>1者応札が継続しており、競争性に課題が認められたところ、入札公告期間・引継ぎ期間の延長、事業内容の詳細な情報開示等により新規事業者の参入を促進したが、結果1者応札するに至り、課題が残った。</p> <p>しかしながら、令和4年度事業については、更なる入札公告期間・引継ぎ期間の延長、事業の周知の取り組み、業務内容の明確化等を実施し、結果3者応札するに至り、改善が認められた。</p>
----	--

### (5) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、都道府県母集団名簿照会の更新用ファイルの見直しや協力依頼状と協力依頼はがきの見直し等、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。

実施経費についても、経費削減において一定の効果があつたものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

競争性の確保においては課題が認められたが、令和4年度事業の実施要項審議を通じて、事業の周知や業務内容の明確化等の取り組みを行った結果、令和4年度事業では複数応札となった。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、観光庁に設置している外部有識者で構成される評価検討委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

#### (6) 今後の方針

令和3年度事業については、競争性の確保において課題が認められ、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。しかしながら、「(5) 評価のまとめ」記載の通り、サービスの質の確保等については達成されたものと評価できる。この令和3年度事業の実施状況及び令和4年度事業の入札結果に鑑み、令和5年度事業については、民間競争入札の対象外とし、観光庁が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくこととする。

その上で、令和4年度事業の実施状況について「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）Ⅱ. 1. (1) の基準を満たすことが確認できれば、終了プロセスに移行することが適当であると考えられる。

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

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) 契約金額

169,600千円（税抜）

(4) 受託事業者

株式会社インテージリサーチ

(5) 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

(6) 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><b>【評価】</b> 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><b>【評価】</b> 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><b>【評価】</b> 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><b>【評価】</b> 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><b>【評価】</b> 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><b>【評価】</b> 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</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>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> <p>督促状況</p> <p>1) 協力依頼架電</p> <table border="1" data-bbox="539 555 1441 636"> <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" data-bbox="539 696 1441 777"> <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><b>【評価】</b> 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" data-bbox="539 947 1441 1014"> <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><b>【評価】</b> 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 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 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 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><b>【評価】</b> 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><b>【評価】</b> 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。

##### 【参考】

人件費について一般事務及びシステム運用技術者 2 の単価が上昇しているところであるが、全体の実施経費が変わっていないため、人件費の上昇を考慮すると経費削減効果があるものと考えられる。

(一般事務の単価/日額)

① 市場化テスト導入前：＝ 21,200 円 (日額)

② 市場化テスト導入後：＝ 21,360 円 (日額)

(システム運用技術者 2 の単価/日額)

③ 市場化テスト導入前：＝ 35,700 円 (日額)

④ 市場化テスト導入後：＝ 37,150 円 (日額)

人件費の単価比較

		令和2年度	令和3年度
職 種		単価/日額	単価/日額
1	一般事務	21,200	21,360
2	プロジェクトマネージャー	52,300	52,300
3	システム運用技術者 2	35,700	37,150

※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。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、全体の実施経費を市場化テスト実施前後で比較するとなかったものの、仮に人件費上昇分を考慮するとあったと考えられるが、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、事業全体を通し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。