

令和 5 年 5 月 24 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 4 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 4 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

(3) 契約金額

118,668 千円（税抜）

(4) 受託事業者

株式会社エイジェック

(5) 実施状況評価期間

令和 4 年 4 月 1 日から令和 5 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 4 年 2 月 10 日に開札したところ、入札参加者は 3 者のところ、最低価格かつ予定価格の範囲内だったため、上記受託事業者を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12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>件数</td> <td>562</td> <td>167</td> <td>640</td> <td>320</td> <td>75</td> <td>15</td> <td>246</td> <td>22</td> <td>226</td> <td>221</td> <td>473</td> <td>335</td> <td>3,302</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	件数	562	167	640	320	75	15	246	22	226	221	473	335	3,302																																				
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																																																				
件数	562	167	640	320	75	15	246	22	226	221	473	335	3,302																																																				
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>件数</td> <td>1,013</td> <td>101</td> <td>110</td> <td>63</td> <td>54</td> <td>78</td> <td>28</td> <td>32</td> <td>52</td> <td>783</td> <td>165</td> <td>53</td> <td>2,532</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	件数	1,013	101	110	63	54	78	28	32	52	783	165	53	2,532																																				
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																																																				
件数	1,013	101	110	63	54	78	28	32	52	783	165	53	2,532																																																				
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">2022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>55.1</td> <td>53.1</td> <td>52.5</td> <td>52.2</td> <td>52.5</td> <td>52.4</td> <td>54.2</td> <td>54.7</td> <td>53.5</td> <td>52.7</td> <td>52.6</td> <td>52.0</td> </tr> <tr> <td>10人以上</td> <td>63.4</td> <td>60.6</td> <td>59.9</td> <td>60.3</td> <td>60.0</td> <td>60.2</td> <td>62.5</td> <td>62.2</td> <td>61.1</td> <td>60.4</td> <td>60.5</td> <td>60.0</td> </tr> <tr> <td>10人未満</td> <td>43.2</td> <td>42.1</td> <td>42.0</td> <td>40.3</td> <td>41.4</td> <td>40.8</td> <td>41.5</td> <td>43.1</td> <td>41.9</td> <td>40.7</td> <td>40.2</td> <td>40.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>年間平均有効回答率：10人以上 60.9%、10人未満 41.4%</p>		2022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	55.1	53.1	52.5	52.2	52.5	52.4	54.2	54.7	53.5	52.7	52.6	52.0	10人以上	63.4	60.6	59.9	60.3	60.0	60.2	62.5	62.2	61.1	60.4	60.5	60.0	10人未満	43.2	42.1	42.0	40.3	41.4	40.8	41.5	43.1	41.9	40.7	40.2	40.0
	2022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	55.1	53.1	52.5	52.2	52.5	52.4	54.2	54.7	53.5	52.7	52.6	52.0																																																					
10人以上	63.4	60.6	59.9	60.3	60.0	60.2	62.5	62.2	61.1	60.4	60.5	60.0																																																					
10人未満	43.2	42.1	42.0	40.3	41.4	40.8	41.5	43.1	41.9	40.7	40.2	40.0																																																					

	<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 59.1%、10 人未満の施設では 41.3%）及び年間平均有効回答率（従業者数 10 人以上の施設では 59.8%、10 人未満の施設では 40.4%）について、10 人未満の施設の月別目標は一部満たしていないところであるが、コロナ禍の状況を加味すると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="539 757 1455 824"> <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>件数</td> <td>6,532</td> <td>7,670</td> <td>7,806</td> <td>9,211</td> <td>8,290</td> <td>8,799</td> <td>9,624</td> <td>9,653</td> <td>9,324</td> <td>10,514</td> <td>10,274</td> <td>9,055</td> <td>106,752</td> </tr> </tbody> </table> <p>2) 協力依頼ハガキ</p> <table border="1" data-bbox="539 898 1455 965"> <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>件数</td> <td>*</td> <td>22,074</td> <td>21,915</td> <td>*</td> <td>21,096</td> <td>20,500</td> <td>*</td> <td>20,483</td> <td>20,362</td> <td>*</td> <td>22,442</td> <td>22,313</td> <td>171,185</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	件数	6,532	7,670	7,806	9,211	8,290	8,799	9,624	9,653	9,324	10,514	10,274	9,055	106,752	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	件数	*	22,074	21,915	*	21,096	20,500	*	20,483	20,362	*	22,442	22,313	171,185
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																																												
件数	6,532	7,670	7,806	9,211	8,290	8,799	9,624	9,653	9,324	10,514	10,274	9,055	106,752																																												
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																																												
件数	*	22,074	21,915	*	21,096	20,500	*	20,483	20,362	*	22,442	22,313	171,185																																												
⑥ 疑義照会状況	<table border="1" data-bbox="539 1137 1455 1205"> <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>件数</td> <td>6,922</td> <td>7,578</td> <td>8,604</td> <td>8,886</td> <td>5,978</td> <td>5,990</td> <td>6,718</td> <td>7,280</td> <td>9,040</td> <td>10,236</td> <td>7,438</td> <td>8,428</td> <td>93,098</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	件数	6,922	7,578	8,604	8,886	5,978	5,990	6,718	7,280	9,040	10,236	7,438	8,428	93,098																												
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																																												
件数	6,922	7,578	8,604	8,886	5,978	5,990	6,718	7,280	9,040	10,236	7,438	8,428	93,098																																												
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

118,668千円・・・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＝ 50,932千円 削減率：▲30.0%

#### （3）評価

市場化テスト実施前経費と比較し、約30.0%（50,932千円）の経費削減効果があった。

### 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

問い合わせ時に施設の特定が容易になるよう、宿泊施設コードを裏面に記載することにより、郵便番号や管理番号と混同しないように提案があった。

### 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、3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。

また、令和5年度の事業については、当庁において自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図って進めていたところ、令和5年2月10日の開札では、3者の応札があり、引き続き競争性の確保が図られたところである。

## 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については前年度に引き続き実施したところであり、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、3者からの応札となっており、競争性は確保された。
- 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、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たことから、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、令和5年7月からの運用予定で進めているところである。