

令和 5 年 6 月 16 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 4 年 4 月 1 日～平成 5 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社エイジェック
契約金額（税抜）	118,668,000 円
入札の状況	3 者応札（説明会参加＝5 者／予定価内＝2 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 者応札が継続しており、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

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 4 年 4 月から令和 5 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																																											
<p>確保されるべき質の達成状況</p>	<p>以下のとおり、適切に履行されている</p>																																											
	<p>確保されるべき水準</p>	<p>評価</p>																																										
	<p>スケジュールの遵守</p>	<p>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。</p>																																										
	<p>マニュアルによる対応</p>	<p>適 各種マニュアルに沿って適切な対応が行われている。</p>																																										
	<p>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。</p> <p>○月別目標有効回答率 (令和2年に実施の調査の実績値を基に算出)</p> <p>従業者数10人以上の施設 59.1% 従業者数10人未満の施設 41.3%</p> <p>○年間平均有効回答率 (平成30年から令和2年に実施の調査の実績値の3年平均で算出)</p> <p>従業者数10人以上の施設 59.8% 従業者数10人未満の施設 40.4%</p>	<p>適</p> <p>○月別目標有効回答率</p> <table border="1" data-bbox="962 909 1426 1115"> <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>63.4</td> <td>60.6</td> <td>59.9</td> <td>60.3</td> <td>60.0</td> <td>60.2</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> </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>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>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 従業者数10人以上 60.9% 従業者数10人未満 41.4%</p> <p>10人未満の施設の月別目標有効回答率は一部達成されていない月があるが、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>		1月	2月	3月	4月	5月	6月	10人以上	63.4	60.6	59.9	60.3	60.0	60.2	10人未満	43.2	42.1	42.0	40.3	41.4	40.8		7月	8月	9月	10月	11月	12月	10人以上	62.5	62.2	61.1	60.4	60.5	60.0	10人未満	41.5	43.1	41.9	40.7	40.2	40.0
	1月	2月	3月	4月	5月	6月																																						
10人以上	63.4	60.6	59.9	60.3	60.0	60.2																																						
10人未満	43.2	42.1	42.0	40.3	41.4	40.8																																						
	7月	8月	9月	10月	11月	12月																																						
10人以上	62.5	62.2	61.1	60.4	60.5	60.0																																						
10人未満	41.5	43.1	41.9	40.7	40.2	40.0																																						
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<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 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した。</p>																																											

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して30%（50,932,000円）の削減を達成している。

従来経費	169,600,000円
実施経費	118,668,000円
増減額	50,932,000円減額
増減率	30%減

### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	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、結果3者応札するに至り、改善が認められた。
----	--

### (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、全て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、作業負荷軽減を図る等、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、従来経費と比較して30%の削減が認められ、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。

また、官民競争入札等監理委員会にて指摘のあつ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られている。

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

本事業については、「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)の基準を満たしていることから、市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、令和5年7月から運用するオンラインシステムによる調査の実施等を通じて、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を求めたい。

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

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。