

令和 6 年 6 月 5 日
 中小企業庁事業環境部調査室

民間競争入札実施事業
 中小企業実態基本調査の実施状況報告について（案）

基本方針に基づく標記事業の実施状況（令和 4 年度及び令和 5 年度）は以下のとおり。

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	中小企業実態基本調査における調査の標本設計、調査名簿作成、調査の実施、審査・集計及び報告書作成業務 （※中小企業実態基本調査は統計法に基づく一般統計調査）
事業実施期間	令和 4 年 4 月 19 日から令和 7 年 3 月 31 日までの 3 年間 （※評価対象期間は、令和 4 年 4 月 19 日から令和 6 年 3 月 29 日まで）
受託事業者	エム・アール・アイ リサーチアソシエイツ株式会社
契約金額（税抜）	719,000,000 円
入札の状況	一者応札（説明会参加＝2 者／予定価内 1 者）
事業の目的	中小企業実態基本調査は、中小企業基本法に基づき、中小企業を巡る経営環境の変化を踏まえ、中小企業全般に共通する財務情報、経営情報及び設備投資動向等を把握するため、中小企業全般の経営等の実態を明らかにし、中小企業施策の企画・立案のための基礎資料を提供するとともに、中小企業関連統計の基本情報を提供するためのデータ収集を行うことを目的とする。
選定の経緯	一者応札が継続していた事業として平成 28 年度基本方針において選定。 平成 31 年度～令和 3 年度、令和 4 年度～令和 6 年度に市場化テスト事業として実施。
特記事項 （改善指示、法令違反行為等の有無）	特になし

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 確保されるべき質の達成状況及び評価

令和4年度及び令和5年度に実施した本業務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回収率・有効回答率

ア 実施状況

a 令和4年度

令和4年度は「令和4年調査（令和3年度決算実績）」を実施した。

- ・5月下旬に調査名簿を作成し、6月9日以降、調査客体に対して調査協力依頼を送付し調査名簿の精度向上を図り、調査対象用品発送用名簿を確定した。その後、7月4日以降、順次、調査対象用品を発送した。回収率の向上を図るため、調査対象用品が未到着となった場合（調査客体に調査対象用品が到着せず、返送されてきた場合）や、調査客体から事務局への問合せの結果、当該企業が調査対象外・休業・廃業・倒産等が判明した場合は、名簿から当該企業を除外し、予備標本から標本を入れ替えた後、入れ替えた企業に対して調査対象用品を発送した。
- ・調査票の締切日は9月1日とし、8月22日及び25日に提出期限のお知らせ通知を発送し、締切日以降も法人企業に対し督促電話（「1st コール」は9月8日～10月13日、「フォローコール」は9月28日～10月28日）を実施。
- ・さらに、法人企業に対しては督促状の発送（9月20日、10月24日発送）、調査票の再発送（11月10日発送）、個人企業に対しては調査票の再発送（9月20日、11月11日発送）により、回収率の向上を図った。
- ・別途、売上高が特に大きな企業（以下「外れ値企業」という。）に対しては、督促架電及び調査票再送を実施した。
- ・また、回収された調査票については、マニュアルを作成し審査を実施し、誤記入等の不備があるものについては電話による疑義照会を実施し、調査結果の精度向上を図った。
- ・セキュリティ対策は問題なく、情報の漏えい等の事故は発生しなかった。

b 令和5年度

令和5年度は「令和5年調査（令和4年度決算実績）」を実施した。

- ・5月下旬に調査名簿を作成し、6月12日以降、調査客体に対して調査協力依頼を送付し調査名簿の精度向上を図り、調査対象用品発送用名簿を確定した。その後、7月3日以降、順次、調査対象用品を発送した。回収率の向上を図るため、調査対象用品が未到着となった場合（調査客体に調査対象用品が到着せず、返送されてきた場合）や、調査客体から事務局への問合せの結果、当該企業が調査対象外・休業・廃業・倒産等が判明した場合は、名簿から当該企業を除外し、予備標本から標本を入れ替えた後、入れ替えた企業に対して調査対象用品を発送した。
- ・調査票の締切日は9月1日とし、8月22日及び25日に提出期限のお知らせ通知を発送し、締切日以降も法人企業及び個人企業に対し督促電話（「1st コール」は9月7日～10月12日、「フォローコール」は9月27日～10月27日）を実施。
- ・さらに、法人企業に対しては督促状の発送（9月19日、10月20日発送）、調査票の再発送（11月10日発送）、個人企業に対しては調査票の再発送（9月20日、11月10日発送）により、回収率の向上を図った。

- ・別途、外れ値企業に対しては、督促架電及び調査票再送を実施した。
- ・また、回収された調査票については、マニュアルを作成し審査を実施し、誤記入等の不備があるものについては電話による疑義照会を実施し、調査結果の精度向上を図った。
- ・セキュリティ対策は問題なく、情報の漏えい等の事故は発生しなかった。

イ 評価

- ・目標回収率は約43%（目標有効回答率約40%）としていたが、結果は以下のとおり。

	回収率	有効回答率
令和4年度	46.6%	41.1%
令和5年度	46.5%	41.7%

- ・適切に実施された。令和4年度及び令和5年度の回収率はいずれも実施要項に記載された目標回収率・目標有効回答率を上回ることができた。両年度とも前年度の回収実績を分析し、調査客体の従業者規模や主業の産業大分類に応じて、督促電話、督促はがき、調査票再送の督促手法を選別し実施したことで、目標を上回る回収率・有効回答率となっており、一定の成果が見られた。

②調査客体への対応状況（問合せ件数・疑義照会件数）

ア 実施状況（令和4年度及び令和5年度）

- ・問合せ件数の結果は以下のとおり。

	計	拒否・クレーム	再発送依頼	発送先情報変更
		令和4年度	11,288件	904件
令和5年度	10,722件	816件	585件	568件

- ・疑義照会件数の結果は以下のとおり。

	疑義照会件数	疑義照会率 (疑義照会件数/回答企業数)
令和4年度	44,321件	86.5%
令和5年度	40,124件	78.7%

<問合せ>

調査客体からの問合せ用電話窓口として、専用フリーコール及び直通電話を整備し調査事務局として設置した（ピーク時（調査票発送時）は、常時10人程度は問合せ対応できる体制を構築）。

問合せ対応に当たっては、受託事業者において「電話問合せマニュアル」及び「電話問合せFAQ」を作成した。また、業務開始にあたり、これらの資料や調査概要、決算書に関する資料によりオペレーターへの研修（3日間）を行った。

調査客体からの問合せ内容及び事務局からの回答内容は、受託事業者において構築した

「問合せ管理ツール」に入力しオペレーター同士で状況確認（終了・未決）や引継ぎ時に活用した。

問合せは、令和4年度は11,288件、令和5年度は10,722件であった。

<疑義照会>

上述の調査事務局にて対応。業務開始に当たっては、オペレーターに上述の問合せ研修を受講させた後、受託事業者において作成した「審査マニュアル」や「疑義照会マニュアル」により研修（1日間）を行った。

受託事業者において作成した「審査マニュアル」を元に審査を行い、調査票の回答内容に疑義が生じた場合、オペレーターが調査客体に電話で確認し、受託事業者において構築した「疑義照会ツール」に入力・修正しオペレーター同士で進捗状況（「完了」、「拒否」、「不在」又は「保留」）の把握や引継ぎを行った。

疑義対象件数は、令和4年度は44,321件、令和5年度は40,124件であった。

イ 評価

<問合せ>

- ・適切に実施された。受託事業者において、「電話問合せマニュアル」、「電話問合せFAQ」、調査概要、決算書に関する資料を作成の上、研修を実施し、また、専用ツールにより、迅速かつ丁寧に対応していることは評価できる。

<疑義照会>

- ・適切に実施された。受託事業者において、「疑義照会マニュアル」を作成し、専用ツールによる調査票情報の一元管理を行うとともに、調査客体への電話時に確認が必要な項目数やおおよその通話時間を伝える等、創意工夫を行っている点は評価できる。
- ・なお、令和5年度は前年度に比べ疑義照会率が低下しているが、疑義照会が必要な調査客体には漏れなく対応済みであり、下述（2）①に記載のオンライン調査（※）の回答率増加によるものと思料できる。

※ オンライン調査時に入力する調査票（HTML形式）には、自動計算機能があり一部項目において検算機能を有しているため、オンラインにて提出された調査票は有効回答につながりやすく疑義照会の件数が少なくなる傾向がある。

一方で、問合せや疑義照会の対応時に、調査客体からは以下のコメント等があり、一部については「電話問合せマニュアル」、「電話問合せFAQ」又は「疑義照会マニュアル」の修正や研修等に改善の余地があるところ。

- － 令和4年度において、オペレーターが令和5年度は調査票を送付しないと発言したにもかかわらず、実際には令和5年度も調査票が送付されてきたとの申出があったため、中小企業庁担当者より調査方法等を説明した。
- － 調査事務局より調査客体にフリーダイヤルで連絡したことに対し不信感を持たれてしまったため、今後の疑義照会を実施することができなかった。
- － 「本当に中小企業庁で実施している調査なのか」と尋ねられ、オペレーターがマニュアルどおり、中小企業庁から委託されて実施していることを伝えたが、委託先の企業名を正しく伝えることができず、中小企業庁担当者より委託状況等を説明した。
- － 令和4年調査の回答状況を回答いただき助かった。

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

①回収率・有効回答率

- ・令和4年調査以降も引き続き、特に回収率・有効回答率の向上に資する取り組みを複数実施した。調査客体の票種（法人企業・個人企業）や主業の産業に対して、適切と考えられる方法を選定するとともに、自動計算機能を有し有効回答につながりやすいオンライン回答のメリット等を調査関係用品に記載し、督促等の対応を実施した。
- ・この結果、
令和4年調査：前年度調査に比べ回収率が2.2ポイント減少（48.8%→46.6%）したものの、オンライン回答率（※）は4.1ポイント増加（47.8%→51.9%）した。
令和5年調査：前年度調査に比べ回収率が0.1ポイント減少（46.6%→46.5%）したものの、オンライン回答率（※）が2.6ポイント増加（51.9%→54.5%）した。さらに、有効回答率も令和4年調査に比べ0.6ポイント増加（41.1%→41.7%）した。

※ オンライン回答率（%）＝オンラインによる回答数／紙・オンラインによる回答数×100

②調査客体への対応状況（問合せ件数・疑義照会件数）

- ・回線を30チャンネル（同時通話可能数）設定し、カスタマーコントロール機能を用い、時期や時間帯、在席している電話オペレーターの人数に合わせたチャンネル数の調整をリアルタイムに実施した。これにより、同時に受電できる電話機の数（電話対応ができる電話オペレーターの人数）を調整することが可能となり、話中状態となる状況を防ぐことに努めることができた。
- ・問合せ管理ツールへの問合せ内容の記録については、一部の問合せ種別を選択すると問合せ内容メモ欄に自動的に定型文が追記される仕組みを導入し、入力にかかる時間を短縮し電話対応に専念できた。
- ・問合せ管理ツールに、記入担当者の氏名、電話番号から調査客体を検索できる機能を付加した。当該機能を利用し、対象者からの疑義照会の折り返しがあった際にも、スムーズな引継ぎが可能となった。
- ・疑義照会のオペレーターについては、業務経験者を多数、配置した。

2. 実施経費についての評価

①実施状況（市場化テスト前（平成30年度）と市場化テスト第2期（令和4年度及び令和5年度）の比較）

	市場化テスト前	市場化テスト第2期	
	平成30年度 (A)	令和4年度 (B-1)	令和5年度 (B-2)
支払額（税抜）	257,344,155円	237,718,902円	238,049,558円
市場化テスト前後の増減率 ※ (B-A) / A	—	▲7.6%	▲7.5%
調査客体数	108,444社	109,838社	109,749社
調査客体1社当たり支払額	2,373.1円/社	2,164.3円/社	2,169.0円/社
1社当たり支払額の市場化テスト前後の増減率 ※ (B-A) / A	—	▲8.8%	▲8.6%

②評価

市場化テスト前（平成30年度）と市場化テスト第2期（令和4年度及び令和5年度）を比較した結果、支払額において、両年度とも削減、また、調査客体1社当たりの支払額も両年度とも削減された。複数年契約によるメリット（業務内容の習熟、名簿作成作業の平準化等）に因るものと考えられる。

III 競争性改善のための取組及び分析

市場化テストにおいて、入札公告期間（公告日から提案締切まで）を標準（20日間）より16日多い36日に延長し、また、情報開示（調査関係書類等の資料閲覧）や過去の入札監理委員会での御指摘への対応（業務量の明確化、目標とする回収率及び有効回答率の緩和等）により競争性改善の取組を実施した。さらに、マーケティング・リサーチの業界団体に対し、仕様に関する意見募集をするとともに、パブリックコメント募集及び入札公告についての周知依頼を実施し、本事業の内容を広報することはできた。

IV 今後の事業について

1. 全体的な評価

- 令和4年度及び令和5年度の確保されるべき質として設定した回収率・有効回答率については、目標回収率及び目標有効回答率を達成することができた。さらに、令和5年度では一部、督促方法を追加したり、オンライン回答を促す対応等により、前年度を上回る有効回答率となった。
- 調査客体への対応状況等については、民間事業者から積極的に改善提案が出されており、

調査をより適切に、効率的に実施しようとする姿勢は評価できる。

- ・実施経費については、市場化テスト開始前（平成30年度）と市場化テスト第2期（令和4年度及び令和5年度）の単年度支払額で比較すると、令和4年度は7.6%減（調査客体1社当たりの支払額では8.8%減）、令和5年度は7.5%減（調査客体1社当たりの支払額では8.6%減）と経費削減効果は得られた。
- ・一方で、競争性の確保については、Ⅲの競争性改善の取組及び分析のとおり、競争性改善に向けて仕様の意見募集や事業内容の広報の取組を行ったものの、結果として一者応札となった。本調査は統計法に基づく一般統計調査であるため、実施に当たっては、総務大臣の承認を受けた「調査計画」に基づき実施することが求められる。本業務を実施するには、「調査計画」に記載された標本設計を理解し目標精度を満たしうる最小の標本サイズを計算する等の精緻な作業が要求されるため、本調査の標本抽出作業を実施できる能力があると前回事業評価において指摘のあったシンクタンクについてもヒアリングを行ったものの、コスト面で予算内に納めることが難しいとのことであった。さらに、「調査計画」に基づき実施する必要があることから、民間事業者が本調査の実施に当たっては、創造性・独創性を生み出す余地が少なく、提案要素も少ないことから、応札意欲のある事業者の発掘には至っていない。このように、本事業の特殊性を踏まえると、本調査に対応可能な民間事業者は極めて限られていると考えられ、この点について、市場化テストの実施による改善は難しいものとする。
- ・なお、統計の品質向上を図る観点からも「調査計画」を安易に変更することはできず、また、「経済産業政策新機軸部会 第2次中間整理」（令和5年6月27日）において定められているとおり、中小企業政策のEBPM・データ駆動型行政の取組を実現するため、政策効果のモニタリングの観点から、今後も一般統計調査として「調査計画」に基づき実施し、安定的な品質を確保し精度の高いデータを収集・整備することが必要不可欠である。
- ・また、令和6年4月22日に得られた外部有識者による評価は以下のとおり。
 - (1) 回収率については、回収実績（回答した調査客体の属性等）を見ながら督促手法を変える等、回収率の向上を図る取り組みを行ったことにより、両年度調査とも目標回収率を上回る回収率となり、一定の成果が見られたことから、最善の努力をしていることがうかがえる。
 - (2) 調査客体への対応状況等については、調査客体からの問合せ、疑義照会とも適切に実施された。一方で、一部調査客体から電話対応等に関する不満のコメントがあるが、マニュアルの更なる充実やオペレーターへの研修等を通じて、今後より一層適切な対応をしていただきたい。
 - (3) 実施経費（実際に本業務に要した経費）については、支払額及び調査客体1社当たりの支払額は、市場化テスト開始前（平成30年度）と比べ両年度とも削減され、評価できる。
 - (4) 市場化テスト第2期（令和4年度～令和6年度）でも一者応札となったが、本調査は標本調査としては規模が大きく、財務関係等の調査内容も専門性が必要となることが要因であると考えられる。政府統計を取り巻く環境も踏まえると、今後も一者応札の傾向になると思われ、複数の応札者を得るのは難しいのではないかと。

2. 今後の事業

上述のとおり本事業は、概ね良好な実施結果であり、質の点についても民間事業者から改善提案が複数示される等、創意工夫が認められる。

令和4年度から令和6年度までの事業（市場化テスト第2期）では、実施要項の記載事項

を明確化するとともに、目標回収率を現実可能な数値に設定する等の対応策を行った。また、複数応札に向けて業界団体を通じた事業者への情報提供等の広報を実施した。

以上のように、改善に向けた取り組みを行ったものの、一者応札が続いている。市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めないことから、「市場化テスト終了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(2)の基準に照らし、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了したい。

なお、市場化テスト終了後も、これまで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、実施機関、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き、法の趣旨に基づき、公共サービスの質の維持向上及びコスト削減等を図る努力をしてまいりたい。