

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査

調査対象事業所からの問い合わせ・苦情対応状況票 (例)

社会福祉施設等調査

整理 番号	月日	問い合わせ・苦情対応時間			事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	問い合わせ・苦情の内容	対応した結果	備考 (電話以外での照会・ 苦情等)
		開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)						
1										
2										
3										
4										

介護サービス施設・事業所調査

整理 番号	月日	問い合わせ・苦情対応時間			事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	問い合わせ・苦情の内容	対応した結果	備考 (電話以外での照会・ 苦情等)
		開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)						
1										
2										
3										
4										

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査

調査対象事業所への照会状況票 (例)

社会福祉施設等調査

整理番号	月日	一連番号	事業所名 (調査客体)	種別	事業所の 対応者	電話番号	照会担当者	照会の内容	照会した結果	備考(照会の手段)
1										
2										
3										
4										

介護サービス施設・事業所調査

整理番号	月日	一連番号	事業所名 (調査客体)	種別	事業所の 対応者	電話番号	照会担当者	照会の内容	照会した結果	備考(照会の手段)
1										
2										
3										
4										

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査 督促状況票 (例)

社会福祉施設等調査

整理番号	督促日	督促方法 1 電話 2 訪問 3 その他	一連番号	事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	電話による督促時間			内容	備考
							開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)		
1											
2											
3											
4											

介護サービス施設・事業所調査

整理番号	督促日	督促方法 1 電話 2 訪問 3 その他	一連番号	事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	電話による督促時間			内容	備考
							開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)		
1											
2											
3											
4											

勤務体制表

勤務体制表は、業務ごとに作成すること。

配置人員予定表(〇月)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
A(社員)			○																													
B			○																													
C			○																													
D																																
E																																
F																																
G																																
H																																

配置人員実績表(〇月)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
A(社員)			○																													
B			5.0																													
C																																
D																																
E																																
F																																
G																																
H																																

○ : 9:00~18:00

(数値) : 配置した時間(例: 5.0=5)

A(社員) : 配置人員に社員がいる場合

評価項目一覧

別紙12

企画書の目次				評価項目	評価の観点	得点配分			企画書の頁
大項目	中項目	小項目	細項目			必須	加 点	加 重	
1 事業実施計画									
	1.1	事業実施計画		・具体的な事業実施計画が明示されているか。	基本的な実施計画	可否	-		
				・業務手順について、効率的に調査を実施するための工夫が示されているか。	調査の効率化	-	9	3	
2 事業実施体制									
	2.1	実施体制・役割分担		・本業務を遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。	基本的な組織体制	可否	-		
				・再委託をする業務がある場合、再委託の業務内容及び業者が明示されているか。					
				・統計調査に精通した責任者であるか。	統計調査の知識と体制の柔軟性	-	3	1	
				・調査対象施設・事業所について広く情報収集する能力を有しているか。			3	1	
				・厚生労働省からの要望等に迅速・柔軟に対応できるか。			3	1	
	2.2	事業実績・資格		・3年以内に郵送調査業務についての実績があるか。	保管・処理能力	可否	-		
				・官公庁における統計調査業務の受託実績があるか。	実務実績	-	3	1	
				・調査票約20万件を保管及び処理した実績はあるか。			3	1	
				・ISO9001の認証を受けているか。(注)	資格	-	6		
	2.3	設備・環境		・調査票及び調査関係用品の整理及び保管体制を有しているか。	基本的な設備環境と情報通信機器の設備環境	可否	-		
				・本業務を実施する場所、設備環境(パソコン、電話・FAX等)について十分な体制が用意されているか。					
				・電話の回数(督促、疑義照会)、平均応答時間の測定等の機能を有するか。また、それらを報告ができるか。	管理能力	-	6	2	
	2.4	研修		・研修計画が明示されているか。	研修のプログラム、研修計画	可否	-		
				・教育(研修)のプログラム内容に、調査の概要や調査票の内容、社会福祉制度や介護保険制度の概要、統計調査における基本的事項、守秘義務が含まれているか。					
				・研修が実務に生かされているか、自ら監視する体制があるか。					
				・統計調査(調査事項)の特徴や特性が理解される工夫があるか。	研修の内容	-	6	2	
	2.5	セキュリティ対策		・セキュリティ対策が適切な内容となっているか。	基本的なセキュリティ	可否	-		
				・プライバシーマークを取得しているか。もしくは、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を受けているか。					
				・調査票の搬送方法が適切であるか。	資格	-	3	1	
				・情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を受けているか。					
				・効果的かつ実現可能な対策が具体的に示されているか。	万全なセキュリティ	-	6	2	
				・事故が起きた場合の対応及び処理方法について適切であるか。			3	1	
3 個別業務の実施方法									
	3.1	調査票等の送付		・調査票及び調査関係用品の送付の際、手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・調査票の送付時に調査票の提出率を高める効率的な工夫がみられるか。	発送業務の質	-	9	3	
				・宛先不明等の事業所について、速やかに再送付するための効果的な工夫がみられるか。			9	3	
	3.2	受付		・受付業務の手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・受付業務を効率的に行うために効果的な工夫がみられるか。	受付業務の質	-	9	3	
				・受付情報が督促業務に迅速に反映される体制が整っているか。			9	3	
	3.3	審査		・審査業務(個票審査)の手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・厚生労働省が貸与する「個票審査要領」による審査の他、独自の工夫によりデータの正確性を高めるための効果的な工夫がみられるか。	審査業務の質	-	9	3	
				・審査業務において、疑義照会の方法に効果的な工夫がみられるか。	照会対応の質	-	9	3	
	3.4	問い合わせ・苦情対応		・調査全般に渡る問い合わせや苦情の対応手順について示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・問い合わせ・苦情対応マニュアルを作成しているか。また、工夫がみられるか。	苦情対応の工夫	-	9	3	
				・迅速かつ適切な対応を行うための工夫がみられるか。			9	3	
	3.5	督促		・督促の時期・回数など、督促の実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・効果的かつ効率的に回収を行うための工夫がみられるか。	督促の運営と質	-	9	3	
	3.6	データ入力		・データ入力における十分な体制(人数・入力機器の台数)が用意されているか。	基本的な体制	可否	-		
				・ベリファイできる機能はあるか。					
				・正確性を確保する工夫がみられるか。	万全な体制	-	9	3	
4 その他									
	4.1	その他		・上記以外に調査結果の質を高めるための工夫がみられるか。	質の向上のための工夫	-	3	1	
				・上記以外に業務を効率的に実施するための工夫がみられるか。	効率的な実施のための工夫	-	3	1	

(注)この項目は、認証を受けていない…0点、認証を受けている…6点で評価を行う。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費		(単位:千円)		
		16年度	17年度	18年度
社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査に係る経費				
人件費	常勤職員	15,150	15,591	16,581
	非常勤職員	0	0	0
物件費		19,830	21,457	25,256
委託費		17,276	17,326	26,347
計(a)		52,256	54,374	68,184
参考値	減価償却費	16	16	16
	退職給付費用	2,088	2,074	2,074
(b)	間接部門費	1,521	1,550	1,617
(a)+(b)		55,881	58,014	71,891
(注記事項)				
1. 業務の実施期間は、7月初旬～1月末の約7か月である。 平成18年度の経費増については、社会福祉施設等調査が3年に一度の精密調査年(調査項目の増等)であったことや、介護サービス施設・事業所調査が従来の調査票に加えて、利用者に関する調査を実施(調査票数の増)したことによるものである。				
2. 各費目の内容は以下のとおり。				
○人件費				
・職員基本給、職員諸手当、超過勤務手当、児童手当、社会保険料				
・当該委託業務に直接従事した者の人件費				
○物件費				
通信運搬費(通信料、郵送料(調査票及び調査関係用品一式の再送付を含む。))、				
郵送料(はがき(挨拶状、お礼状(督促状を兼ねる。))、印刷製本費(はがき(お礼状(督促状を兼ねる。))、				
光熱費、消耗品費、リース物品の賃料				
○委託費				
データ入力、受付・審査、名簿作成の作業費				
○減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、算定方法は以下のとおり。				
①減価償却費(受託者において準備する必要のある施設・設備のうち、物件費に計上していないもの)				
・定額法により算出				
・(建物関係):建物全体の減価償却費のうち、本業務を担当している係が占有している面積分を算出				
②退職給付費用				
・退職給付単価×従事職員数				
※退職給付単価:厚生労働省全体の退職給付費用を総職員数で除した推計単価				
③間接部門費				
官房総務課、官房人事課及び官房会計課並びに統計情報部企画課及び社会統計課の執行部門に係る人件費、物件費、委託費等の金額を職員数に応じて配賦した。				

2 従来の実施に要した人員 (単位:人)

	16年度	17年度	18年度
社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査に係る業務			
常勤職員	2,2256	2,2100	2,2103
非常勤職員	0	0	0

(業務従事者に求められる知識・経験等)

- 社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査に関する業務を熟知し、名簿の作成業務、照会対応業務、督促業務、内容チェック業務及びデータ入力業務に関する知識・経験等を必要とする。

(業務の繁閑の状況とその対応)

- 9月中旬～1月末にかけて、主に調査関係書類の梱包・発送、調査対象事業所からの照会対応、調査票の受付、未回収事業所に対する督促、個票審査、データ入力等、業務の繁忙期にあたる。

(注記事項)

1. 社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査は、常勤16人の体制で7月から1月末にかけて実施している。
なお、実施期間が1年未満であり、従事する職員は委託対象外の業務にも従事しているため、人員数は、1人の職員が1年間対象業務に従事した場合を1人として算定した数値を記載している。
2. 具体的には、業務に従事した日数を年間の営業日数で除し、人員を算出した。

3 従来の実施に要した施設及び設備

- 設備: 電話(4台)、FAX、コピー機、パソコン(16台)、プリンター、サーバー、LAN、書庫、机、いす、ロッカー
- 施設: 中央合同庁舎第5号館の一角(約50平方メートル)を使用している。

(注記事項)

1. 事業を実施するために必要となる施設及び設備は、受託者において準備する必要がある。
2. 上記設備は、業務を兼務して行っている場合は、他業務分も含む。基本的には、パソコンは一人一台体制だが、プリンター、FAX、コピー機は複数名で1台となる。

4 従来の実施における目的の達成の程度

調査ごとに調査票単位での回収率

社会福祉施設等調査	18年度		19年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績
障害福祉サービス事業所票	100%	78.7%	100%	78.3%
介護サービス施設・事業所調査	18年度		19年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績
居宅サービス事業所(福祉関係)・地域密着型サービス事業所票	100%	74.3%	-	-
居宅サービス事業所(福祉関係)票	-	-	100%	75.6%
地域密着型サービス事業所票	-	-	100%	84.1%

(注記事項)

障害福祉サービス事業所票については、障害者自立支援法の成立・施行に伴い設計された調査であるため、平成17年度以前の実績は参考にならないため、平成18年度、19年度の実績を掲載した。

介護サービス施設・事業所調査については、平成18年4月1日の介護保険法の改正・施行に伴い介護サービスの形態が変化したことにより調査票の設計を変えたため、平成17年度以前の実績は参考にならないため、平成18年度、19年度の実績を掲載した。

また、介護サービス施設・事業所調査については、平成18年度は、「居宅サービス事業所(福祉関係)・地域密着型サービス事業所票」により調査を実施、平成19年度は、「居宅サービス事業所(福祉関係)票」、「地域密着型サービス事業所票」に分けて調査を実施したため、実績についても調査票単位に分けて掲載した。

1. 回収率の算定根拠

回収率は、以下により算出したものである。

①平成18年度

○社会福祉施設等調査

- ・ 障害福祉サービス事業所票

調査対象事業所数 24,680事業所 回収事業所数 19,429事業所 (回収率78.7%)

○介護サービス施設・事業所調査

- ・ 居宅サービス事業所(福祉関係)・地域密着型サービス事業所票

調査対象事業所数 39,406事業所 回収事業所数 29,260事業所 (回収率74.3%)

②平成19年度

○社会福祉施設等調査

・ 障害福祉サービス事業所票

調査対象事業所数 22,191事業所 回収事業所数 17,366事業所 (回収率78.3%)

○介護サービス施設・事業所調査

・ 居宅サービス事業所(福祉関係)票

調査対象事業所数 36,202事業所 回収事業所数 27,386事業所 (回収率75.6%)

・ 地域密着型サービス事業所票

調査対象事業所数 687事業所 回収事業所数 578事業所 (回収率84.1%)

5 従来の実施方法

従来の実施方法(業務フロー図等)

別添のとおり

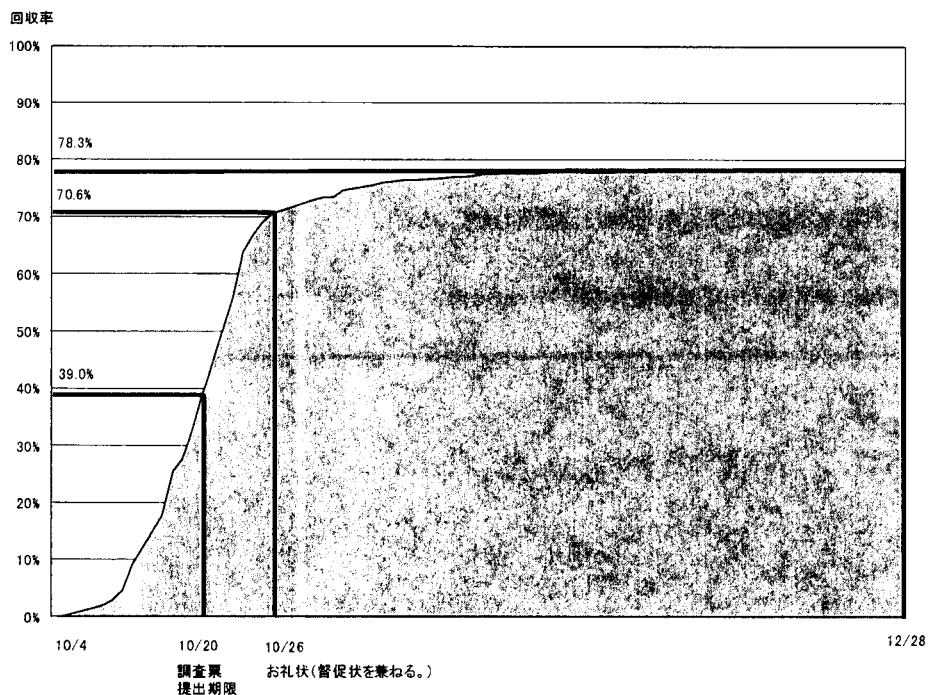
(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

- 都道府県・指定都市・中核市との連絡を密にし、全国会議や調査後に担当者との会議等を開催し、調査の実施における具体的な提案・問題点等について情報交換や検討を行い、よりよい統計になるよう努めている。
- 調査客体からの問い合わせに対しては、調査事項の記入内容についての質問が多いので、迅速・丁寧・正確に回答している。

(注記事項)

- 社会福祉施設等調査(平成19年調査：障害福祉サービス事業所票(国直轄調査分) 調査票発送22,483事業所)
 1. 調査対象事業所からの照会件数 1,354件
 2. 督促と回収率の関係
 - ①10/20の提出期限時点で約8,664事業所(回収率39.0%)
 - ②10/26のお礼状(督促状を兼ねる。)発送時点で約15,656事業所(回収率70.6%)
 - ・10/26に調査対象事業所(調査票の未達を除く。)に対しお礼状(督促状を兼ねる。)を発送。(発送22,191事業所)
 - ③12月末時点で約17,366事業所(回収率78.3%)

平成19年調査 調査票回収状況



※平成18年調査の毎日の回収状況は把握していない。

- 3. 調査対象事業所への疑義照会件数 1,618件

○ 介護サービス施設・事業所調査

(平成19年調査:居宅サービス事業所(福祉関係)票・地域密着型サービス事業所票(国直轄調査分) 調査票発送37,972 事業所)

1. 調査対象事業所からの照会件数 2,130件

2. 督促と回収率の関係

居宅サービス事業所(福祉関係)票と地域密着型サービス事業所票を合算したものである。

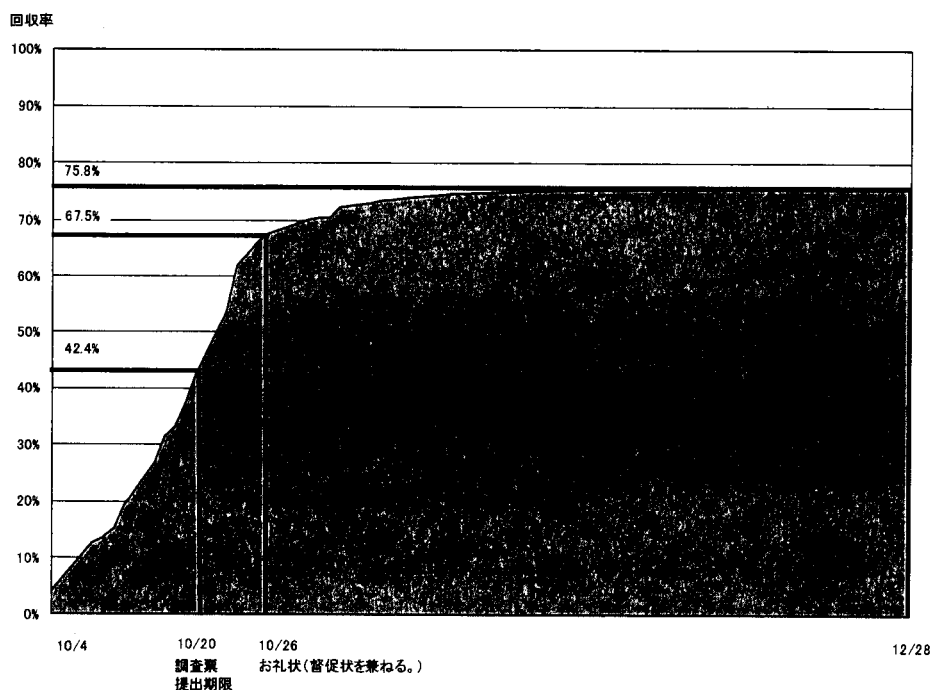
①10/20の提出期限時点で約15,625事業所(回収率42.4%)

②10/26のお礼状(督促状を兼ねる。)発送時点で約24,905事業所(回収率67.5%)

・10/26に調査対象事業所(調査票の未達を除く。)に対しお礼状(督促状を兼ねる。)を発送。(発送36,900事業所)

③12月末時点で約27,964事業所(回収率75.8%)

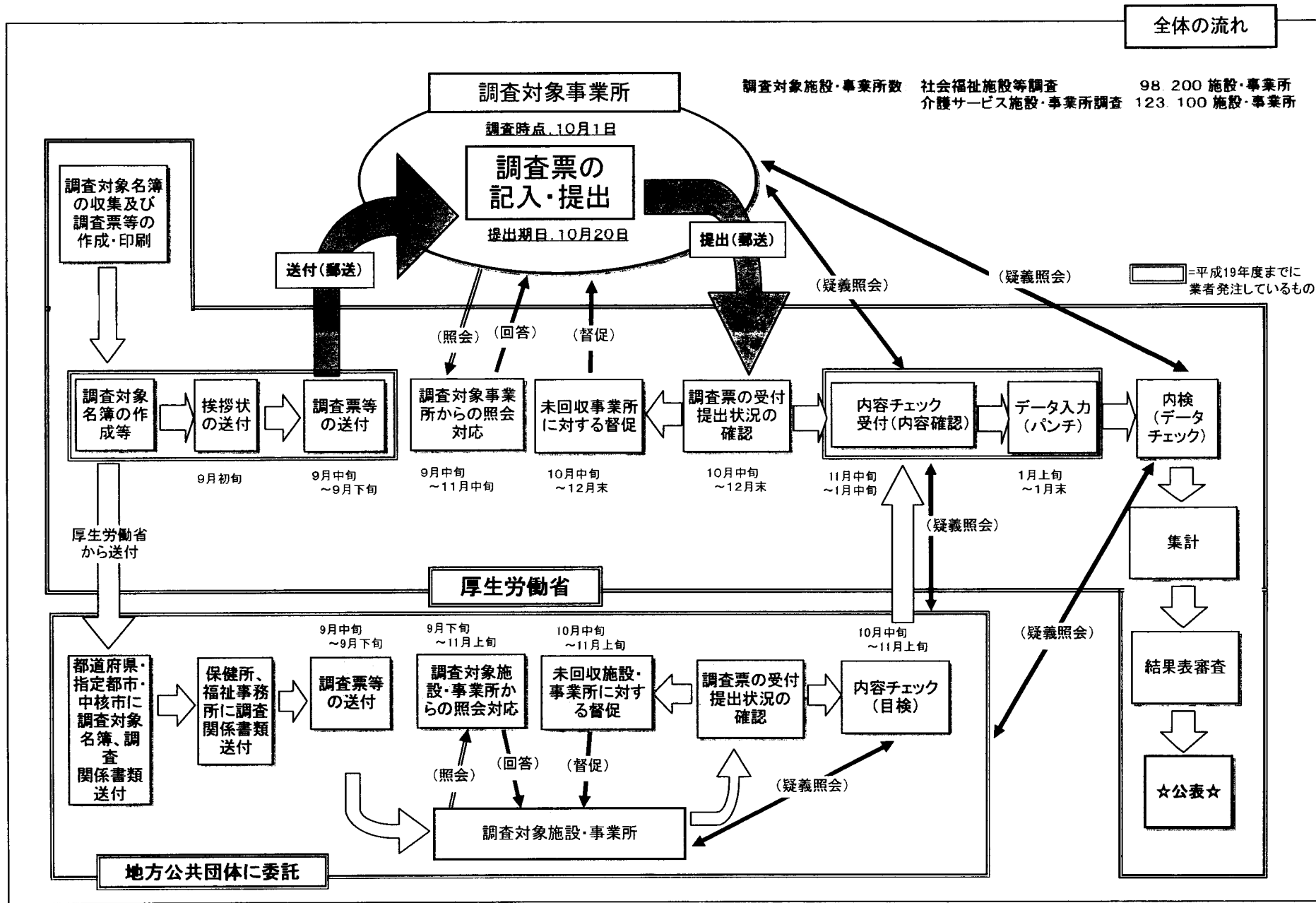
平成19年調査 調査票回収状況



※平成18年調査の毎日の回収状況は把握していない。

3. 調査対象事業所への疑義照会件数 1,364件

—社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の流れ図(平成19年調査における実施方法)— 別添1

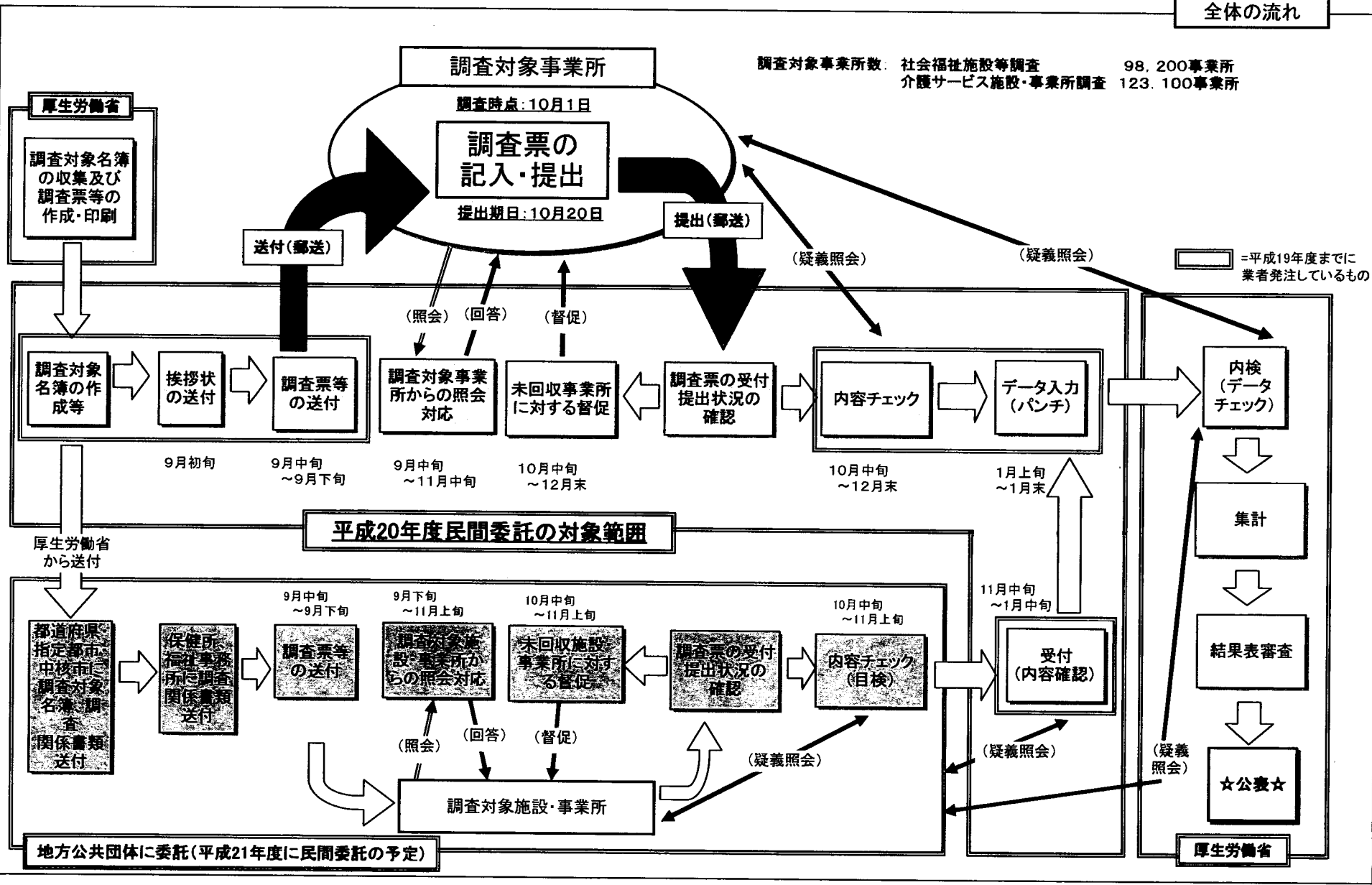


—社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の流れ図(平成20年調査における実施方法)— 別添2

全体の流れ

調査対象事業所数: 社会福祉施設等調査 98,200事業所
介護サービス施設・事業所調査 123,100事業所

□ =平成19年度までに業者発注しているもの



厚生労働省内部部局の組織図 (が、対象業務を行っている部署である。)

