

平成 21 年 5 月 29 日
厚生労働省大臣官房
統計情報部

(案)

平成 20 年度 民間競争入札事業

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の実施状況について

平成 20 年度事業の概要

1 委託業務内容

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査における、調査票等の送付、督促、照会対応、個票審査（以上については地方公共団体に委託する部分を除く）、調査対象名簿の作成等、調査票の回収・受付、データ入力等に係る業務

2 委託業務期間

平成 20 年 7 月 14 日～平成 21 年 3 月 31 日

3 受託した民間事業者（以下、「民間事業者」という。）

アクセンチュア株式会社

I 確保すべき質の達成状況及び評価

1 調査客体件数及び回収数

平成 21 年 1 月 29 日までの調査客体数及び回収数は以下のとおり。

区 分	調査客体数	回収数
障害福祉サービス等事業所票	23,978	18,234
居宅サービス事業所（福祉関係）票	34,349	25,691
地域密着型サービス事業所票	1,112	952

注：いずれも国直轄調査（郵送調査）分である。

2 回収率

(1) 結果

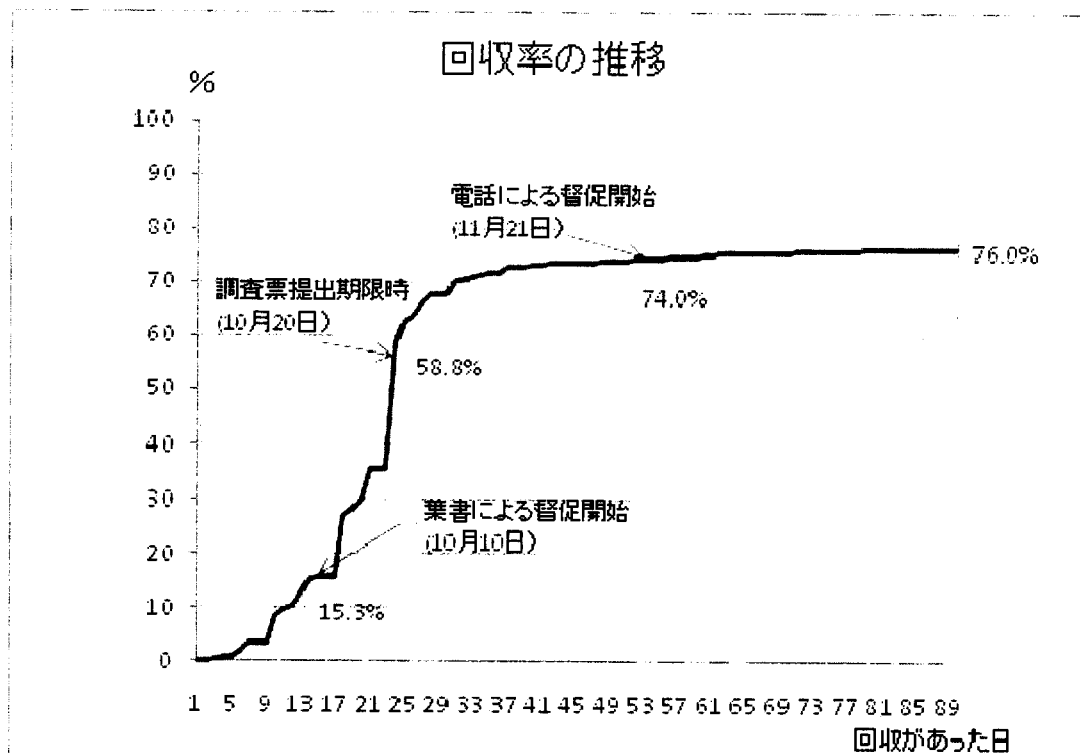
区 分	19年実績値	20年実績値
障害福祉サービス等事業所票	78.3%	76.0%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	75.6%	74.8%
地域密着型サービス事業所票	84.1%	85.6%

回収率については、目標とする水準値（100%）を下回った。

地域密着型サービス事業所票の回収率では、平成19年実績値を達成することができた。また、障害福祉サービス等事業所票と居宅サービス事業所（福祉関係）票は、平成19年実績値を下回った（障害福祉サービス事業所票△2.3%、居宅サービス事業所（福祉関係）票△0.8%）が、平成19年実績値にほぼ近い数値を確保した。

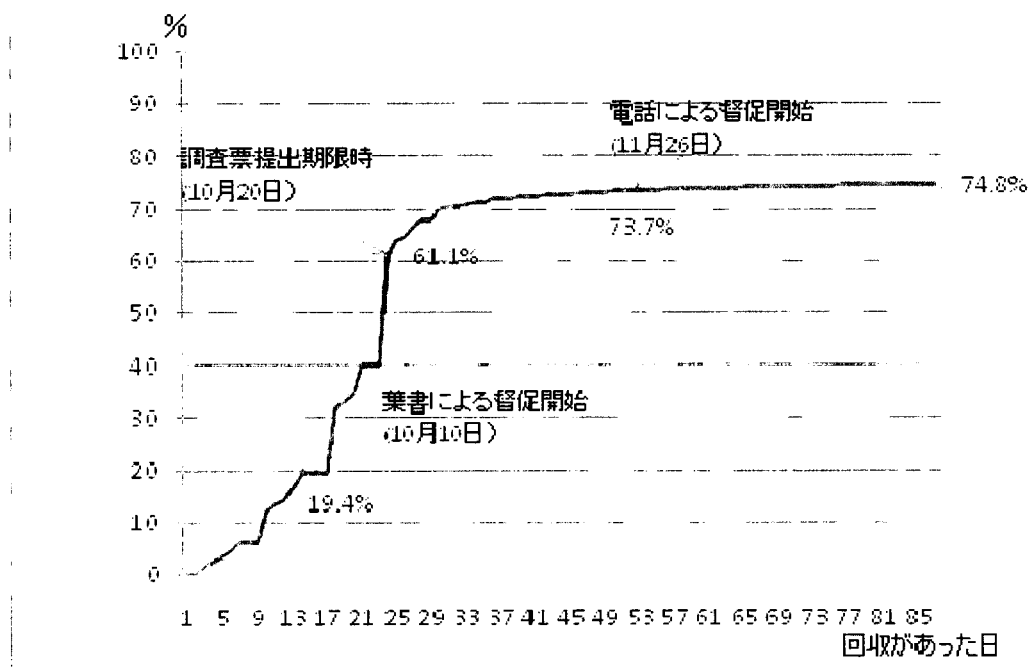
(2) 推移

ア 障害福祉サービス等事業所票



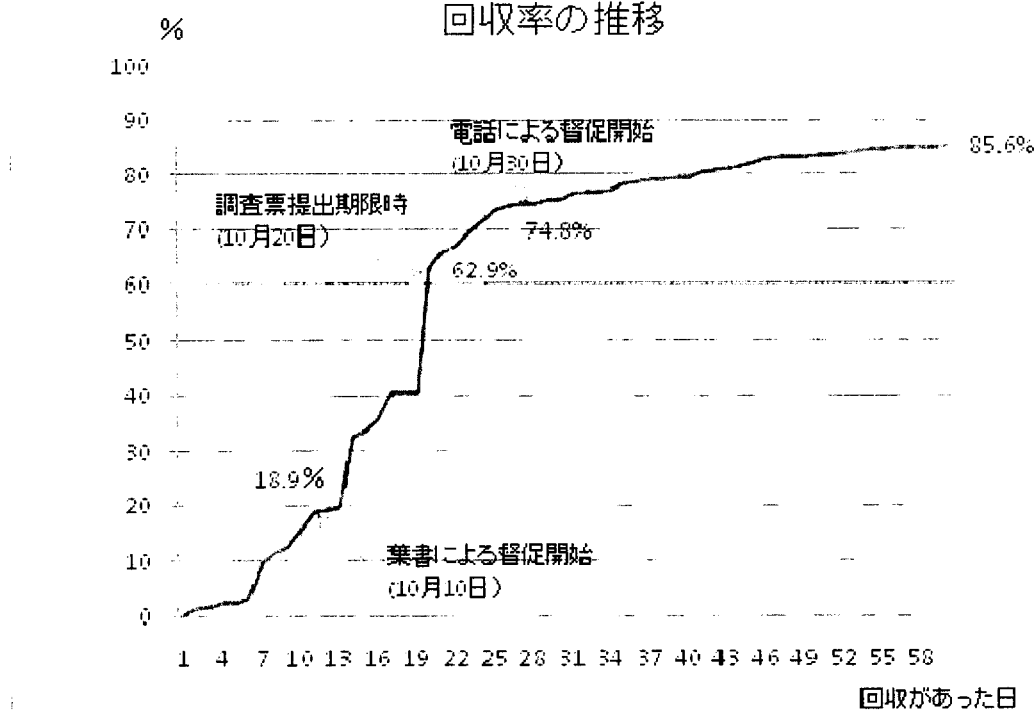
イ 居宅サービス事業所（福祉関係）票

回収率の推移



ウ 地域密着型サービス事業所票

回収率の推移



回収率向上のため、民間事業者の創意工夫により、調査客体からの提出期限（平成20年10月20日）前に、葉書によるお礼状を兼ねた督促状を送付した。調査票提出期限時点での回収率は、以下のとおり平成19年実績値を大幅に上回っている。

区 分	19年実績値	20年実績値
障害福祉サービス等事業所票	39.0%	58.8%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	42.4%	61.1%
地域密着型サービス事業所票	42.4%	62.9%

注：各年10月20日時点の回収率

その後、回収率は伸び悩み、結果として前年の回収率を若干下回った障害福祉サービス等事業所票と居宅サービス事業所票は、電話による督促の準備体制不足による着手の遅れによるものと、民間事業者から下記の分析・報告を受けている。

【民間事業者の事業報告書より抜粋】

国直轄調査分である地域密着型サービス事業所票については前年の回収率を上回りましたが、障害福祉サービス等事業所票、居宅サービス事業所票においては、前年の回収率を下回る結果となりました。

その理由としては、弊社側の準備体制不備のため督促の本格開始が11月となり、対象事業所内において調査そのものについての認識が薄れてしまっていることや、対象事業所内において調査票の紛失等が数多く発生し、督促の効果が発揮できなかったと認識しています。

また、民間事業者の提案により、回収率の向上を見込んで、Webを利用し、オンラインでの回収を行った。回収した調査票のうちオンラインでの回答は約7.8%となり、ある程度の効果はあったが、今後は、予め調査票に事業所名等を印字する工夫をすれば、一層利用は増え、経費の節減にもつながるのではないかと期待される。

国側としては、民間事業者の創意工夫を尊重する姿勢をとり、各提案や仕様内容について民間事業者側と調整を行った。

その結果として、従来、国で行っていた受付・審査後にデータ入力という手法をとらずに、まず、調査票の枚数確認、日付ごとの調査票管理という受付業務のみを行った上、調査票データを入力した。その後、その入力データを用いて審査という手順をとった。また、電話による督促業務については、入力済データを用いて督促対象客体を抽出する方法で行った。

しかしながら、受付、データ入力の作業実施体制の不備により、電話による督促開始が遅れ、スケジュール的にもすべてに督促をかけることが困難となった。結果として、未回収調査票のうち、障害福祉サービス等事業所票は2割弱、居宅サービス事業所（福祉関係）票は1割弱の督促数に止まった。

また、電話による督促を架けたうち、回収されたのは約29%であった。

従って、督促開始時期等を含めた実施体制について早い段階から計画を立て実行していれば、前年実績値を下回った回収率も改善する可能性があったのではないかと思われる。

3 問い合わせ・苦情照会対応

(1) 業務実施状況

ア 調査客体からの問い合わせ・苦情対応の業務期間
平成20年9月8日から平成21年2月27日（119日間）

イ 受付時間
土日・祝日を除く午前9時30分から午後6時
（受付時間外は録音ガイダンスにて対応）

(2) 問い合わせ・苦情対応状況

対象客体からの問い合わせ・苦情対応件数は、4,582件であり、平成19年実績（国が実施）3,484件と比較すると約1.3倍の増加となった。

主な問い合わせ等の内容は、「調査票の記入に関する問い合わせ」が2,409件（全体の52.6%）と大部分を占めている。なお、「ご意見・苦情」は、71件（全体の1.5%）であるが、民間委託に関する苦情は、無かった。

4 調査対象名簿の作成状況

(1) 当初予定

平成20年7月15日から平成20年8月15日（22日間）

(2) 業務実施状況

平成20年7月15日から平成20年8月19日（26日間）

(3) 名簿作成状況

当初、7月1日に予定していた開札日が7月14日に延び、調査対象名簿を作成する期間が短くなったにもかかわらず、概ね良好であった。

国としては、契約時期が遅れたため、調査対象名簿作成の仕様の一部を予め行い、その後の業務が円滑に進むよう配慮した。

民間事業者は、短時間のうちに国の検証を受けつつ、迅速な対応で修正等を行った。また、調査票の種類を組み付けしやすくするため独自のKEYを付与する等の創意工夫により調査票の送付業務の効率化（当初予定2週間→1週間）が図られた。

調査対象施設・事業所名簿の作成件数は、以下のとおり。

ア 社会福祉施設等調査

分 類	件 数
保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票	20,623
障害者支援施設等調査票	8,441
児童福祉施設等調査票	11,043
保育所調査票	24,026
障害福祉サービス等事業所票（地方公共団体委託分）	8,401
障害福祉サービス等事業所票（国直轄調査分）	24,952

イ 介護サービス施設・事業所調査

分 類	件 数
介護老人福祉施設票・地域密着型介護老人福祉施設票	6,205
介護老人保健施設票	3,533
介護療養型医療施設票	2,396
訪問介護ステーション票	6,175
居宅サービス事業所（福祉関係）票（地方公共団体委託分）	35,225
地域密着型サービス事業所票（地方公共団体委託分）	12,391
居宅サービス事業所（医療関係）票	8,706
居宅サービス事業所（福祉関係）票（国直轄調査分）	36,142
地域密着型サービス事業所票（国直轄調査分）	1,135

II 実施経費の状況及び評価

民間事業者による今回の業務に要した経費は以下のとおりである。

(単位：円)

	契約額	実施経費
人件費	9,501,000	50,503,572
常勤社員	8,121,000	44,738,750
臨時社員（非常勤）	1,380,000	5,764,822
物件費（郵送代等）	12,222,000	15,793,843
再委託費	20,277,000	32,375,180
名簿作成	4,140,000	5,425,000
ホームページ作成・運用、電子調査票の作成	2,070,000	4,795,000
問い合わせ・苦情対応、督促、疑義照会	3,655,000	3,251,860
受付・データ入力	10,412,000	18,903,320
税抜き額	42,000,000	98,672,595
消費税	2,100,000	4,933,630
合計	44,100,000	103,606,225

物件費については、実施経費と契約額にあまり大きな乖離はないが、人件費と再委託費については大きく乖離している。

主な要因は再委託先の業者が契約時より増えたことであり、その結果として、実施経費は契約額より約6千万円の超過となった。

再委託先については当初、企画書において1社となっていたが、契約後、国側と詳細を詰める過程において、複数の再委託先の申し出があり、審査の上、必要性を認め最終的に9社となっている。

今回の事業においては、民間事業者による実施経費が契約額を大幅に上回ったとの報告を受けている。その要因については、民間事業者によると、再委託先が想定より増加したため、管理の工数、調整工数が想定より増え、人件費が高んだことを挙げている。

【民間事業者の事業報告書より抜粋】

実施経費が合計で103,606,225円となり、契約額より大きく上回る結果となっております。特に、人件費及び再委託費が大幅に乖離しておりますが、その要因は下記になります。

- ・委託先業者数が想定より増加したため、その管理工数、調整工数が想定より増加し、人件費が予定より上回った
- ・委託先業者が増加したため、再委託費が予定より上回った

平成21年度事業においては、予め受託業務についての齟齬のないよう調整を行い、連絡を密にしながら実施することといたしたい。

Ⅲ 事業の主な実施状況

1 主な実施体制

委託業務のうち調査対象施設・事業所名簿等の作成状況、問い合わせ・苦情対応、調査対象事業所への照会及び督促状況は以下のとおり。

(1) 実績人員

平成20年7月14日から平成21年3月31日までに調査対象施設・事業所名簿作成、問い合わせ・苦情対応、照会及び督促に要した人員（フルタイム換算による）は以下のとおり。

調査対象名簿作成		121.9人日
（うち社員）		17.9人日
（うち再委託）		104.0人日
問い合わせ・苦情対応、 調査対象事業所への照会 及び督促状況	延べ	714.5人日
（コールセンター等）		
（うち社員）		124.2人日
（うち再委託）		590.3人日

2 督促の状況

(1) 業務実施状況

ア はがきによる督促

平成20年10月10日にお礼状を兼ねた督促状の発送を実施した。

イ 民間事業者による調査客体への電話による督促業務の業務期間

平成20年10月30日から平成20年12月22日（36日間）の土日・祝日を除く
午前9時から午後6時

(2) 督促状況

ア はがきによる督促状況

平成20年10月10日 60,754 客体

なお、国が実施したはがきによる督促の実績は以下のとおり。

平成19年10月26日 59,091 客体

イ 電話による督促状況

電話による督促件数は、2,378 客体であった。

また、調査票紛失により、再送付を行ったのは、233 客体会った。なお、回収したのは、682 客体会（督促した総数の28.7%）であった。

分 類	督促件数	再送付	調査票受付
障害福祉サービス等事業所票	1, 210	138	322
居宅サービス事業所（福祉関係）票	800	73	157
地域密着型サービス事業所票	368	22	203

月別督促実施事業所件数は、以下のとおり。

督促実施月	督促実施事業所件数
10月	57件
11月	883件
12月	1, 438件

（3）民間事業者の督促に対する調査客体の評価

民間事業者が電話督促を行ったうち、90の調査客体に対して、民間事業者の対応状況についてアンケート調査を実施したところ、51の有効回答があった。

調査票の記入について軽視する発言が3客体会ったが、オペレーターの対応態度、説明内容については特に問題がなく、督促については概ね良好に行われたと評価できる。

（別紙1参照）

3 疑義照会の状況

厚生労働省が民間事業者に貸与した「個票審査要領」に基づき、障害福祉サービス等事業所票（国直轄調査分）18, 234 客体会、居宅サービス事業所（福祉関係）票（国直轄調査分）25, 691 客体会、地域密着型サービス事業所票（国直轄調査分）952 客体会を各審査し、以下のとおり疑義照会業務を実施した。

（1）業務実施状況

事業所への照会業務期間

平成20年12月5日から平成21年2月13日（46日間）

（2）照会状況

分 類	照会対象	再照会	照会実施累計
障害福祉サービス等事業所票	1, 866	114	1, 980
居宅サービス事業所（福祉関係）票	1, 737	130	1, 867
地域密着型サービス事業所票	50	4	54

照会対象の調査客体は、3,653件（回収調査票の約8%）であり、平成19年実績（国が実施）2,982件と比較すると約1.2倍の増加となった。

なお、再照会を行った調査客体は248件で、照会件数の累計は、3,901件である。

（3）照会結果

照会した全数のうち、約8割は確認がとれたが、照会の時期が遅かったため、残りの約2割は確認がとれなかった。

主な理由は、「不在」、「調査拒否」であるが、その約2割の取り扱いは、厚生労働省においてデータ確認中であり、最終的に不明の場合は、不詳の扱いとする。

4 データ入力の状況

厚生労働省が民間事業者に貸与した「データ入力指示書」に基づき、ベリファイ方式で回答結果を入力した。

（1）業務実施期間

平成20年10月1日から平成21年2月4日

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査
民間委託督促状況アンケート集計（概要）

問 1 督促等において調査票の記入を軽視する発言・表現がありましたか。

（単位：％）

総数	あった	なかった	わからない
100.0	5.9	80.4	13.7

補問 1 問 1 での「あった」には、どのような発言がありましたか。

（単位：％）

総数	白紙でよい（そのまますくりかえしてよい）	全部記入しなくてよい	適当に記入してよい	その他
100.0	—	66.7	—	33.3

問 2 督促時にオペレーターの対応態度（口調）は、よかったですか。

（単位：％）

総数	よい	どちらかといえばよい	どちらかといえば悪い	悪い	不詳
100.0	60.8	29.4	3.9	—	5.9

問 3 督促時にオペレーターの説明内容は、いかがでしたか。

（単位：％）

総数	わかりやすい	どちらかといえばわかりやすい	どちらかといえばわかりにくい	わかりにくい	不詳
100.0	52.9	29.4	9.8	—	7.8

その他（主な自由意見）

- ・何で送ってくれないのかと言われた
- ・言葉遣いは丁寧だったように思うが早口で説明がよくわからなかった。
- ・いろいろな調査が多く、雑多な業務の中で協力するのは負担。 等

平成 21 年 5 月 29 日
厚生労働省大臣官房
統計情報部

(案)

平成 20 年度 民間競争入札実施事業
就労条件総合調査の実施状況について

平成 20 年度事業の概要

1 委託業務内容

就労条件総合調査における調査関係用品の印刷・配付（送付を含む。）、調査票の回収・受付、督促、照会対応、個票審査、調査票のデータ化及び調査対象企業名簿修正の業務

2 業務委託期間 平成 20 年 9 月 29 日～平成 21 年 3 月 31 日

3 受託事業者 株式会社帝国データバンク

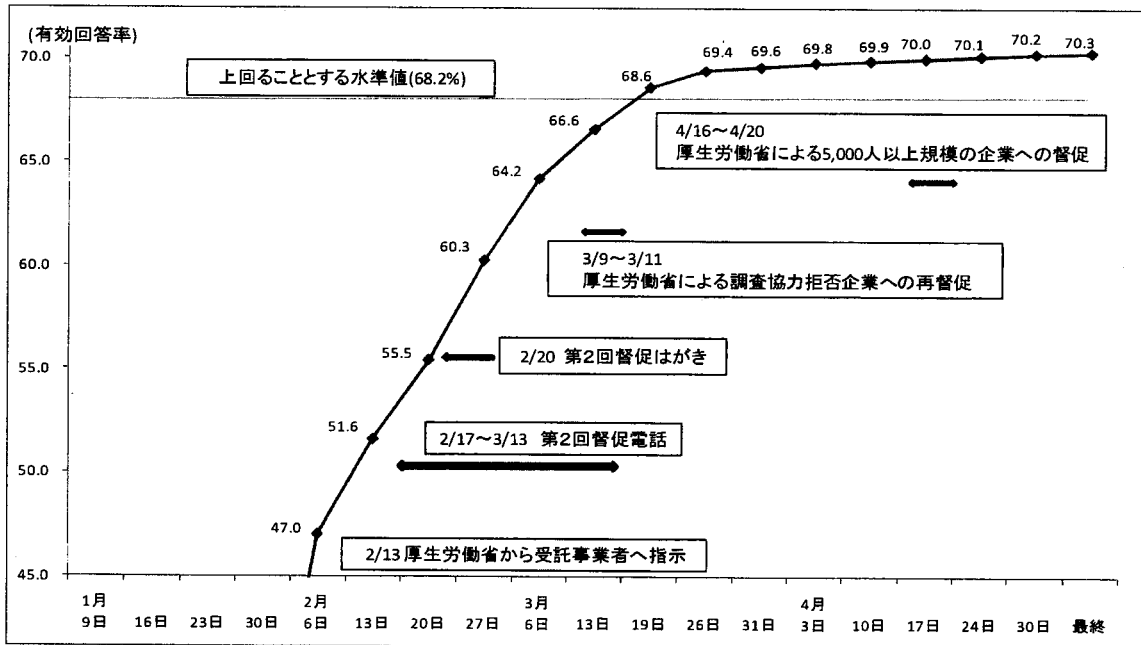
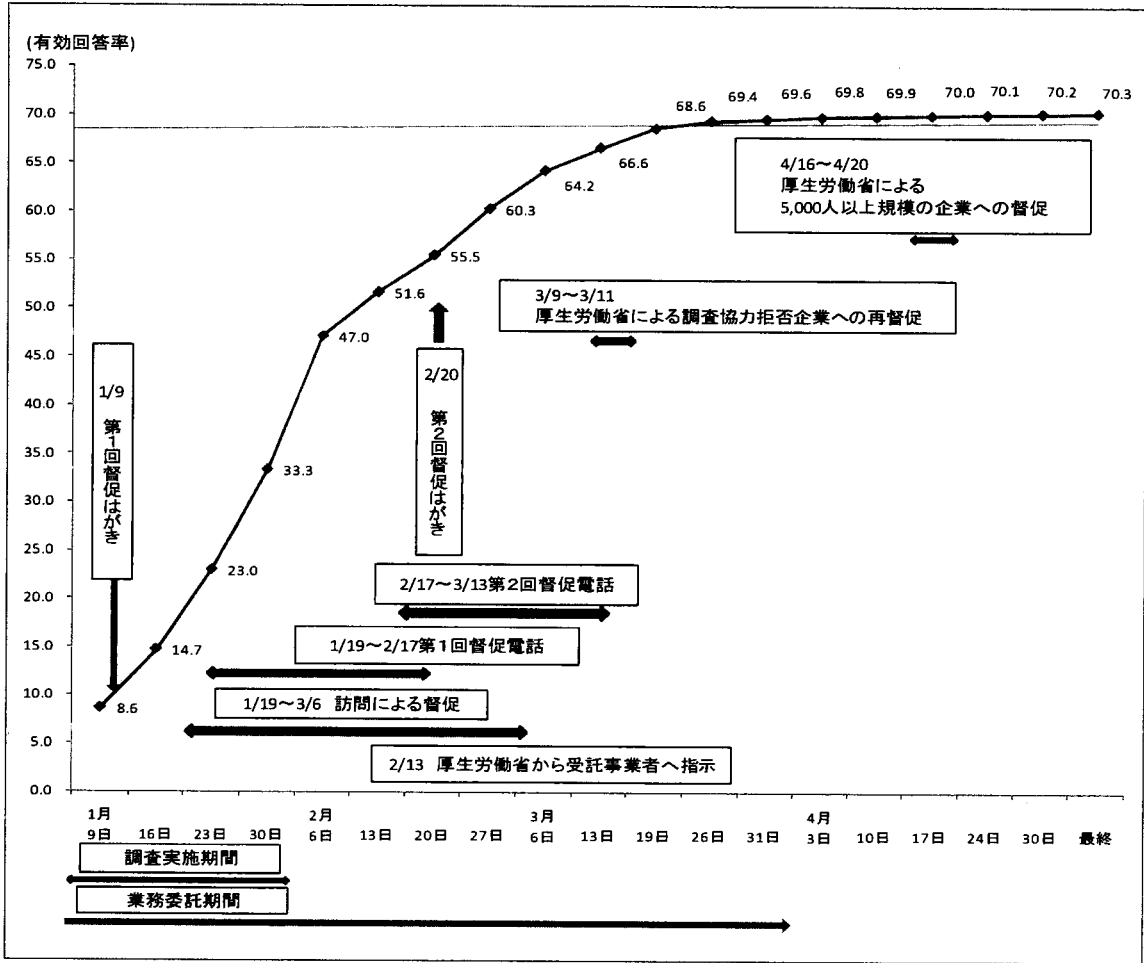
I 確保すべき質の達成状況及び評価

1 有効回答率

有効回答率の推移等は以下のとおり。

企業規模	平成21年 1月31日 時点	平成21年 3月31日 時点	最終 結果	平成20年調査 (19年度)結果 (上回ることに する水準値)	平成17～19 年調査 (16～18年度) の平均(合計 の目標とする 水準値)	平成17～19 年調査 (16～18年度) の最低値(企 業規模別の 目標とする水 準値)
5,000人以上	25.8%	68.2%	74.2%	72.7%	85.9%	77.7%
1,000～4,999人	28.7%	71.0%	71.7%	67.7%	85.8%	81.9%
300～999人	32.4%	69.5%	70.1%	67.8%	82.5%	79.9%
100～299人	35.7%	71.4%	71.4%	70.7%	82.2%	78.2%
30～99人	36.5%	67.3%	67.6%	65.7%	76.6%	73.3%
合計	33.3%	69.6%	70.3%	68.2%	81.2%	78.2%

<有効回答率の推移>



本調査は、調査の実施期間（調査客体に対し調査票の返送を求める期間）を1月31日までとしているが、以上のように、2月上旬でも有効回答率が50%に達していなかった。このため、2月13日、厚生労働省は受託事業者を訪問し、業務に関する調査を実施した際に、督促や訪問回収に力を入れるよう指示した。

その後、受託事業者は、1回目の督促電話(1月19日～2月17日実施)から一定期間を経ても調査票が提出されていない企業に対し、さらに電話督促を行うとともに(2月17日～3月13日実施)、2月20日には調査票が未回収であるすべての企業に対して督促はがきを発送した。また、受託事業者は、調査協力を拒否された企業のリストを作成し、2月17日、厚生労働省による督促を依頼したことから、厚生労働省は、3月9日～11日の間、電話督促を実施した。

これらの活動により、受託事業者の業務委託期間終了時点(3月31日時点)では、全体の有効回答率については、上回ることとする水準値(68.2%)を上回り、目標とする水準値(81.2%)を下回った。また、企業規模別の有効回答率については、5,000人以上の規模で上回ることとする水準値を下回り、他の規模では、上回ることとする水準値を上回り、目標とする水準値を下回った。

しかし、受託事業者の業務委託期間終了時点で、5,000人以上の規模の企業について上回ることとする水準値を下回っていたため、厚生労働省から当該規模の企業のうち調査票が未回収の企業に対して電話により更に督促を行ったことなどから、最終的な有効回答率については、全体の有効回答率及びすべての企業規模別の有効回答率とも、上回ることとする水準値を上回った。(目標とする水準値を下回った。)

以上のように、受託事業者の業務委託期間終了時点において5,000人以上の企業規模で上回ることとする水準値を下回ったものの、最終的な有効回答率については上回っており、また、全体の有効回答率及び他の規模の企業規模別の有効回答率については受託事業者の業務委託期間終了時点で上回るなどの結果であること、平成20年度事業が厳しい経済状況の下で実施されたこと、さらに、平成20年度事業は初めての民間委託であり、民間事業者には調査実施のノウハウの蓄積が必ずしも十分にはなかったことを考慮すると、今後も引き続き同様の業務について民間委託を行うことは可能と考える。

ただし、平成20年度において厚生労働省が実施したように、必要に応じ国がフォローしていくことが重要と考える。

なお、平成20年度事業においては、業務に当たり確保されるべき質として設定した有効回答率について、上回ることとする水準値を下回った場合には、受託事業者はその原因を分析し報告することとしており、受託事業者の業務委託期間終了時点において5,000人以上の規模で上回ることとする水準値を下回った原因について、受託事業者の事業報告書において、受託事業者から以下のとおり分析・報告を受けている。

5,000人以上の規模区分に属する企業がそもそも少ないため、他の各種調査依頼が集中し、企業においては対応に限界があるということが理由として挙げられます。

また、5,000人以上の大規模企業では企業組織が複雑であり、「人事給与担当者様」として送付した調査票が人事、経理、総務等管理部門のどの部署にあるのかが先方企業でも分からず、督促コール等を効果的に行うことができず、結果として目標回収率に到達させることができませんでした。

厚生労働省としては、受託事業者の分析内容に加え、昨年来の急激な経済状況の悪化の影響は大企業にも及んでいることもあって統計調査に対応することが困難な状況になっている中で、以下のように、受託事業者が企業規模別の有効回答率を重視した督促等を行う余裕がなかったことも主な原因ではないかと考える。

国の側では、有効回答率の状況については、「平成21年就労条件総合調査における民間競争入札実施要項」の「7 契約により民間事業者が講ずべき措置等」のうち、「(1)報告について」の「ア」の「(イ)調査票の提出状況」により受託事業者から報告を受け、「(2)調査」の「ウ 従来の実施状況との比較」に基づき確認してきたところである。その中で、全体の有効回答率自体が2月中旬まで50%程度であったことなどから、2月13日を始め、逐次受託事業者に注意喚起を行った。

これに対し、受託事業者も鋭意努力した結果、全体の有効回答率については上回ることにする水準値を上回るに至ったが、その際、企業規模別の有効回答率の状況を考慮して5,000人以上の規模に重点を置いた督促等を行う余裕がない状況であった。

したがって、平成21年度以降に実施する事業においては、平成20年度の経験も踏まえ、受託事業者に対して早い段階から企業規模別の有効回答率についても具体的な助言を行うこととしたい。

なお、調査の設計上5,000人以上の規模は全数調査となっており、調査不能客体が発生した際に代替の調査客体の追加抽出を行うことができないことも、受託事業者の業務委託期間終了時点において5,000人以上の規模で上回ることにする水準値を下回ったことに影響している。この影響は、5,000人以上の規模で調査客体としての条件を満たさないことが判明した企業が8企業（当該規模の調査客体数の約2.2%）であり、他の規模で追加抽出を行った客体のうち約51.9%から有効回答が得られていること（Ⅲ4（1）ア（エ）参照）から、有効回答率約1.1%分程度と考えられる。

また、本調査は、原則として毎年1月1日現在の状況について企業に記入を求め、1月31日までに調査票を返送してもらうものであるが、受託事業者が本格的に督促を行うのはその後のことであることから、厚生労働省としては、できるだけ高い有効回答率を得るために、平成20年度事業のように、契約期間である3月末に近い時期まで督促を行うことが望ましいと考える。したがって、有効回答率について評価する際には、受託事業者の業務委託期間の終了時点における評価に加え、4月以降に調査

票が返送された分も含めて評価することが適切であると考える。

2 照会対応

平成 20 年度事業においては、受託事業者は調査客体に対しては「厚生労働省就労条件総合調査事務局」という名称を用いて事業を実施したが、受託事業者は、当該調査事務局内に「問い合わせ窓口」を設置し、厚生労働省が貸与した「照会対応事例集」及び受託事業者が作成した想定問答集に基づき照会対応を実施した。実施期間は平成 20 年 11 月 10 日～平成 21 年 3 月 27 日で、問い合わせ件数は 664 件であった。

なお、受託事業者は、照会事項 1 件ごとに問い合わせ対応票を作成し、必要に応じて想定問答集に追加したほか、問い合わせ対応担当スタッフ向けの業務マニュアルを作成し、事前の教育を実施した。

受託事業者に照会を行った 50 の調査客体に対し、受託事業者の対応状況、具体的には、電話のつながり具合、オペレータの対応態度、説明内容のわかりやすさ、回答までの時間、全体的な感想等をアンケートしたところ、25 の有効回答があり、回答までの時間について 1 客体から「長かった」という回答があったが、それ以外の客体については、各項目について、どちらかといえば好意的な回答が寄せられた（別紙 1 参照）。

以上のほか、特段の苦情もなく業務を完了したこと、最終的に一定の有効回答率を得ることができたこと等を総合的に考慮すると、照会対応は概ね円滑に実施されたものとする。

3 その他（作業方針、スケジュールに沿った確実な業務の実施）

受託事業者から週 1 回報告を受けることにより、業務内容の各行程ごとに、受託事業者が策定し、予め厚生労働省と調整した作業方針、スケジュールに沿って確実に業務を実施していることを確認した。

II 実施経費の状況及び評価

受託事業者による今回の業務に要した経費は以下のとおりである。

項目	当初見積額	実施経費	備考
1. 人件費 (すべて常勤)	8,940,000	10,800,000	初めて実施する調査であるために、回収・督促業務、調査関係用品の印刷・発送業務等各業務処理に想定より作業が膨らんだことにより、当初見積より経費がかさんだ。
2. 事業費	3,118,742	3,539,508	
(1) 人材派遣費用	857,490	1,102,520	当初計画していなかった第2回督促電話を実施した(Ⅲ2(1)エ参照)ので、当初見積より経費がかさんだ。
(2) 調査関係用品郵送費用	2,261,252	2,436,988	調査票の再発送(Ⅲ4(1)ウ(ウ)参照)が予定より多かったので、当初見積より経費がかさんだ。
3. 外注費	8,941,258	11,642,407	
(1) 電話番号調査	0	42,294	当初は計画していなかった(Ⅲ4(1)ア(イ)参照)。
(2) 調査関係用品の印刷・発送等	1,825,006	2,157,233	印刷業務に関し、当初の再委託先の品質に問題があると判断し、督促状の印刷(Ⅲ4(1)イ(キ)参照)について再委託先を変更したために当初見積より経費がかさんだ。
(3) コール業務(督促・疑義照会業務)	2,382,272	2,881,920	有効回答率の確保のため、当初計画していなかった第2回督促電話を実施した(Ⅲ2(1)エ参照)ので、当初見積より経費がかさんだ。
(4) 訪問督促業務	859,600	327,600	
(5) 回収した調査票の電子画像化及び疑義照会システムの開発業務	2,000,000	4,155,000	初めて実施する調査であるために、回収した調査票を電子画像化してプログラムにより審査をすることができるシステムの開発(Ⅲ3(1)参照)に予定より工数を要し、当初見積より経費がかさんだ。
(6) 回収調査票の入力業務	1,874,380	2,078,360	有効回答率の確保のため、督促業務期間を予定より長くし、それに伴い、入力業務の期間も長くなったため、当該業務に要する機器のレンタル期間を延長したことから、当初見積より経費がかさんだ。
小計	21,000,000	25,981,915	
消費税	1,050,000	1,299,095	
合計	22,050,000	27,281,010	

受託事業者による平成20年度事業の実施経費等は、全体では27,281千円で、契約額(22,050千円)を上回り、平成19年度事業に要した経費(28,309千円)を下回った。なお、委託業務の1つである督促について、事業開始時に想定していなかった厚生労働省による督促(Ⅲ2(3)参照)を行ったため、厚生労働省にそのコストが生じている。

実施経費が契約額を上回った要因については、受託事業者からの報告では、初めて実施する調査であるために、回収・督促業務、調査関係用品の印刷・発送業務等各業務処理に想定より作業が膨らみ人件費が予定よりかさんだこと、回収した調査票を電子画像化して審査・照会等を行うシステムの開発費用が予定を上回ったことなどを挙げている。

厚生労働省としては、受託事業者からの報告にあるように、実施経費が契約額を上回ったことについては、平成20年度事業が民間事業者として初めて実施する事業であったために予定価格の設定が困難であったことの影響が大きいと考えており、今回の事業結果を、本報告により公表するとともに入札説明会等においても説明することにより、民間事業者による合理的な予定価格の設定に資することとしたい。

Ⅲ 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

調査対象企業名簿の整備業務	14.6人日
挨拶状の印刷・発送業務	4.6人日
調査関係用品の印刷・発送業務	17.4人日
問い合わせへの対応業務	21.8人日
調査票の受付・管理業務	51.9人日
回収・督促業務	26.1人日
入力・審査・疑義照会業務	39.5人日
事業報告書等作成業務	4.5人日

(再委託) 以下の業務については再委託も実施

電話番号調査業務、調査関係用品の印刷・発送業務、コール業務(督促・疑義照会業務)、訪問督促業務、回収した調査票の電子画像化業務、疑義照会システムの開発業務、回収調査票の入力業務等

2 督促の状況

(1) 受託事業者による督促

ア 第1回督促はがきの発送

発送時期 平成21年1月9日

発送件数 5,816件

調査関係用品の発送と調査票の回収締切日の間に年末年始の時期があるため、受託事業者は、調査客体が調査票の存在を忘れてしまう、調査票を紛失してしまう等の可能性を考え、年明けの早い時期に発送した。

イ 第1回督促電話の実施

実施時期 平成21年1月19日～2月17日

実施件数 3,658件

受託事業者は、再委託先業者内に「督促コールセンター」を設置し、第1回督促はがきの送付から一定期間経過後、調査票が未回収である等の調査客体に対して実

施した。

ウ 訪問による督促

実施時期 平成 21 年 1 月 19 日～3 月 6 日

実施件数 616 件

調査対象企業が集中する東京・大阪の大都市圏で実施した。訪問した調査客体のうち 404 から有効回答が得られた。

エ 第 2 回督促電話の実施

実施時期 平成 21 年 2 月 17 日～3 月 13 日

実施件数 3,215 件

企画書における提案にはなかったが、第 1 回督促電話から一定期間を経ても調査票を提出していない調査客体に対し実施した。(受託事業者は「特別フォローコール」と称して実施した。) この督促電話は、有効回答率の確保に一定の役割を果たしたと考えられる。

オ 第 2 回督促はがきの発送

実施時期 平成 21 年 2 月 20 日

実施件数 2,652 件

第 1 回督促電話が終了した時点で調査票が未回収である調査客体に対して発送した。

(2) 受託事業者の督促に対する調査客体の評価

受託事業者が電話督促を行った相手方である 50 の調査客体に対し、受託事業者の対応状況、具体的には、督促を受けた時間帯、オペレータの対応態度、説明内容のわかりやすさ等をアンケートしたところ、32 の有効回答があり、このうち、オペレータの対応態度及び説明内容のわかりやすさの項目については、それぞれ 1 客体が否定的な回答で、さらに、説明内容のわかりやすさの項目については、2 客体が無記入であったが、それ以外の客体については、各項目について、どちらかといえば好意的な回答が寄せられた。受託事業者による督促については、概ね適切に行われたと評価できる(別紙 2 参照)。

(3) 厚生労働省による督促

ア 調査協力拒否企業への再督促

受託事業者は、平成 21 年 2 月 17 日、調査協力を拒否された企業について、リストを作成・提供した上で、厚生労働省による督促を依頼した。

厚生労働省は、当該リストに基づき、平成 21 年 3 月 9 日～3 月 11 日の間 211 の調査客体に電話督促を実施し、うち 17 の有効回答を得た。

イ 5,000 人以上規模の企業への再督促

受託事業者の業務委託期間終了時点(平成 21 年 3 月 31 日時点)で、5,000 人以上の規模について上回ることをする有効回答率を下回っていたため、当該規模の調査客体のうち調査票が未回収の 103 の企業に対して、平成 21 年 4 月 16 日～4 月 20 日の間更に電話督促を行い、うち 17 の有効回答を得た。この結果、当該規模についても上回ることをする有効回答率を上回るに至った。

ウ 厚生労働省による再督促の状況（※上記ア、イの合計（重複分を除く））

督促件数	有効回答数
309	33

3 疑義照会の状況

(1) 個票審査

全体の有効回答 4,321 件のうち 2,969 件については、厚生労働省が受託事業者に貸与した個票審査要領に基づき受託事業者が審査した結果、当初の回答のうちの一部について未記入又は誤記入があった（延べ 19,866 件）ことが判明した。

なお、受託事業者は、目視での審査では、確認漏れの発生の可能性が高いことや非効率となることが懸念されるため、回収した調査票を電子画像化してプログラムにより審査を行うことができるシステムを開発・活用したのは効果的であったと考えられる。

ただし、受託事業者が(2)による疑義照会によって確認した後に納品した調査票について、厚生労働省が内検（データチェック）を行うと、その一部について、上述の個票審査要領は満たしているものの、所定労働時間についての回答と週休制についての回答が論理的に矛盾する等の問題点が見受けられた。

平成 21 年度以降に実施する事業においては、平成 20 年度の経験も踏まえ、受託

事業者に対し、より高いレベルでの適切な審査等を求める個票審査要領を貸与したい。

(2) 疑義照会

受託事業者は、(1)の審査により当初の回答のうちの一部について未記入又は誤記入があった延べ19,866件について、平成21年1月26日～3月17日の間に疑義照会を行い、うち13,760件について確認できた。

4 その他の業務の状況

(1) 調査関係用品の印刷・配付（送付を含む。）

ア 調査対象企業名簿の整備

実施期間 平成20年10月6日～平成21年3月4日

(ア) 調査対象企業名簿に記されている企業（以下、「調査対象企業」という。）について、受託事業者は、自ら保有する企業情報データベースを活用し、既に廃止されている等により調査客体としての条件を満たさないことを把握した場合には厚生労働省に連絡して追加抽出を受けるなどにより、調査対象企業名簿を修正することを、企画書で提案し、実施した。国では保有していない情報を活用することにより、効率的な調査関係用品の配付ができたと考える。

(イ) 調査対象企業の電話番号の状況（実在、移転、欠番等）を、専用システムを用いて、調査対象企業の電話呼出音を鳴らすことなく確認し、名簿を修正するとともに、以後の督促業務、照会業務に使用した。

(ウ) それ以降も、受託事業者は、挨拶状の発送等の際に調査客体としての条件を満たさないことが判明した企業について、厚生労働省から追加抽出を受け、調査対象企業名簿を修正した。

(エ) なお、(ア)及び(ウ)による追加抽出は平成20年度事業から開始したものであるが、今回は370件の追加抽出を行い、うち192件の有効回答が得られたので、有効回答率を3.1%分引き上げる効果があった。

イ 調査関係用品の印刷

(ア) 挨拶状

受託事業者は、公印の印影も使用した挨拶状を、通常のはがきではなく圧着

タイプのはがきに印刷し、挨拶状には、挨拶文に加え、問い合わせの多い質問と回答をあらかじめ記載しておくことを、企画書で提案し実施した。これにより、調査対象企業からの類似の質問を回避することができたと考えられる。

(イ) 調査票

調査客体の企業名、住所等の情報を調査票にプレプリントした。また、受託事業者は、配付する調査票の余白に一連番号を示すバーコードを付与しておくことを企画書で提案し、実施した。これにより、調査票の受付・管理を効率的に実施できたと考える。

(ウ) 調査協力依頼状

公印の印影も使用した調査協力依頼状を印刷した。

(エ) 配付用封筒

調査票にプレプリントした調査客体の企業名、住所等が活用できる窓空き形式を採用した。また、封筒の色を緑色にした。差出人は、厚生労働省の調査担当課とし、表面に「平成 21 年就労条件総合調査票在中」と表記した。

(オ) 返信用封筒

返信先を厚生労働省の調査担当課とし、表面に「平成 21 年就労条件総合調査票在中」と表記した。

(カ) 前回調査結果の概要

前回の平成 20 年調査の結果の概要を印刷した。

(キ) 督促状

公印の印影も使用した督促状（はがき）を印刷した。

ウ 調査関係用品の発送

(ア) 挨拶状の発送

発送時期 平成 20 年 11 月 7 日

発送件数 6,131 件

(イ) 調査関係用品（イ（イ）～（カ））の発送

発送時期 平成 20 年 12 月 5 日

発送件数 6,129 件

(ウ) 調査票の再発送

発送件数 1,209 件

問い合わせ窓口や督促コールセンター（2(1)イ参照）からの依頼があった翌日中には再発送した。

(2) 調査票の回収、受付

実施期間 平成 21 年 1 月 5 日～平成 21 年 3 月 31 日

ア 回収件数確認

厚生労働省に届いた回収件数（注）を返送日ごとに「受付表」に記入した。

（注） 調査票の返信先は厚生労働省の調査担当課としており（(1)イ(オ)参照）、厚生労働省に届いた調査票を、受託事業者が原則毎日取りに来るという形態で事業を実施した。

イ 開封

ウ 回収日登録

ハンディスキャナで調査票のバーコード（(1)イ(イ)参照）を読み取り、回収日を登録した。

エ 調査票のチェック

ページ枚数、記入の有無等をチェックした。

(3) 調査票のデータ化

実施期間 平成 21 年 1 月 5 日～平成 21 年 3 月 19 日

厚生労働省が貸与した「データ入力要領」に基づき、ベリファイ方式で回答結果を入力した。

(4) 調査対象企業名簿修正

実施期間 平成 20 年 10 月 6 日～平成 21 年 3 月 27 日

調査票の送付前に調査客体としての条件を満たさないことが判明した企業等について調査対象企業名簿の整備を行った（(1)ア参照）ほか、回収した調査票等に基づき調査対象企業名簿を修正した。

平成21年就労条件総合調査 民間委託照会対応状況アンケート集計(概要)

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
50	32	64.0	7	25	50.0

1 照会されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？

計	すぐつながった	どちらかといえはすぐつながった	どちらかといえは待たされた	待たされた
100.0	60.0	40.0	0.0	0.0

2 オペレータの対応態度はいかがでしたか？

計	良い	どちらかといえは良い	どちらかといえは悪い	悪い
100.0	76.0	24.0	0.0	0.0

3 照会等に対する説明内容はいかがでしたか？

計	わかりやすい	どちらかといえはわかりやすい	どちらかといえはわかりづらい	わかりづらい
100.0	52.0	48.0	0.0	0.0

4 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？

計	短かった	どちらかといえは短かった	どちらかといえは長かった	長かった	その場での回答がなかった
100.0	44.0	52.0	0.0	4.0	0.0

5 事務局(民間事業者)の全体的な感想はいかがでしたか？

計	満足であった	どちらかといえは満足であった	どちらかといえは不満足であった	不満足であった
100.0	56.0	44.0	0.0	0.0

6 事務局(民間事業者)についてお気付きの点がございましたら自由にご記入ください。

3件記入

- ・可能であればこの種の調査は隔年毎にしてほしい
- ・質問等に対し迅速かつ適格に回答してもらえてよかった
- ・対応も丁寧でよかった。

以上

平成21年就労条件総合調査 民間委託督促状況アンケート集計(概要)

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
50	32	64.0	0	32	64.0

1 照会されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？

計	就業時間内	就業時間外	わからない
100.0	96.9	3.1	0.0

2 オペレータの対応態度はいかがでしたか？

計	良い	どちらかといえ ば良い	どちらかといえ ば悪い	悪い
100.0	40.6	56.3	3.1	0.0

(回答内容)

・締切日前に電話依頼はあまり好ましくない。提出準備をしているのに遅延しているように感じてしまう。

3 オペレータの調査についての説明内容はいかがでしたか？

計	わかりやすい	どちらかといえ ば わかりやすい	どちらかといえ ば わかりづらい	わかりづら い	無記入
100.0	40.6	50.0	3.1	0.0	6.3

4 事務局(民間事業者)についてお気付きの点がございましたら自由にご記入ください。

--

平成 21 年 5 月 29 日

統計企画調整室

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査及び就労条件
総合調査（平成 21 年度以降複数年契約事業）のスケジュール

平成 21 年

- 4 月 2 日（木） 内閣府官民競争入札等監理委員会
実施要項付議 福祉・介護調査
- 4 月 21 日（火） 内閣府入札監理小委員会
就労調査 2 回目の審議
↓
監理委員会実施要項付議
- 4 月 22 日（水） 福祉・介護調査入札公告
- 6 月中旬 福祉・介護調査評価委員会
6 月 19 日（金） 福祉・介護調査入札→落札者による事業実施
- 6 月 就労調査入札公告
- 9 月 就労調査評価委員会、入札→落札者による事業実施

平成 22 年

- 3 月末 民間事業者による 21 年度事業の報告書提出
↓
実施状況報告（案）の作成作業開始

5 月下旬～6 月上旬 評価検討会

- ～6 月末 実施状況報告の内閣府提出
↓
統計調査分科会において報告

以上