

⑤ 調査対象事業所から再送付の依頼があった場合は、その事業所のプレプリントデータを転記した調査票と調査関係用品一式を送付する。

⑥ 調査対象事業所からの問い合わせ・苦情の状況を、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。（別紙7）

なお、厚生労働省から求められた場合にも同様に報告することとする。

(カ) 調査票の受付提出状況の確認（10月上旬～12月末、ただし、平成21年度は10月下旬～12月末）

① 調査票等の不達状況の管理とともに、調査票の提出状況について、受付・審査仕様書に基づき調査票受付簿を基に逐次管理する。調査票受付簿については、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。また、厚生労働省から求められた場合にも同様に報告することとする。

② 宛先不明等で返送された調査票については、その旨、調査対象施設・事業所名簿及び調査票受付簿に記録し、住所等の間違いで返送された調査票については、正しい住所で再度送付すること。

(キ) 内容チェック及び調査票の整理・保管（10月中旬～12月末、ただし、平成21年度は11月上旬～12月末）

① 提出された調査票について、予め届け出た場所において受付・審査仕様書に基づいて、事業所名、住所情報、活動状況、事業所の状況（事業の種類、定員、従事者、在所者）等の基本的な調査事項について確認を行い、記入がない場合は、電話等で照会する。

② 調査対象事業所に対する照会の状況を、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。（別紙8）

③ 提出された調査票の事業所名、所在地、郵便番号、電話番号について修正等があった場合は、提出された調査票の記入を基に調査対象施設・事業所名簿を更新する。また、事業の追加及び廃止等があった場合は、その旨、調査対象施設・事業所名簿に記載する。

④ 内容チェックが終了した調査票は、調査票等の種類ごとに整理し、紙テープ等でまとめ散乱しない状態で保管する。

(ク) 督促業務（10月中旬～12月末、ただし、平成21年度は11月上旬～12月末）

督促はがきや電話等によって督促を行い、回収数を増やすこと。

① 督促業務の計画を立て、事前に厚生労働省に提示する。

② 督促業務を行った際は、調査票受付簿に記録する。また、督促の状況を、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。（別紙9）

③ 督促はがきにより督促を行う場合は、はがきの内容について厚生労働省の了解を得ること。

(ケ) 調査票のデータ入力（パンチ）（1月上旬～1月末）

提出された全ての調査票について、入力データ仕様書に基づきデータ入力を行い、ベリファイを実施した入力済みデータを厚生労働省に納入する。

エ 情報セキュリティ管理

(ア) 本業務の実施において、情報漏洩防止をはじめとする情報セキュリティを確保するための体制を整備し、責任者を置くとともに、厚生労働省が貸与する「統計調査の民間委託に係るガイドライン」を参考にセキュリティマニュアルを作成し、的確な調査情報の運用管理を行うこと。なお、セキュリティマニュアルは、契約締結後速やかに厚生労働省に提出すること。

セキュリティマニュアルには、以下の①～⑤を含むものとする。

- ① 調査票及び調査対象施設・事業所名簿は、破損及び紛失等を防止するため施錠可能な場所に保管し、保管責任者を明確にする。
- ② 第三者に対し、調査関係書類の複写、貸与及び提供をしてはならない。
- ③ 作業過程で作成し、作業終了後に不要となった帳票、媒体類は粉砕、溶解、データ消去等適切な処置を行い、廃棄する。
- ④ 使用する電子機器の情報漏洩防止策を明記する。
- ⑤ 調査における守秘義務等に関する業務従事者への研修概要を明記する。

(イ) 情報セキュリティに関する事故等が発生した場合は、速やかに厚生労働省に報告し、今後の対応方針について協議を行うこと。

(ウ) 特に、当年調査票、調査対象施設・事業所名簿、入力済みデータ（パンチデータ）の取扱いについては、細心の注意を払うこと。

オ 納品物件

以下の物件を実施年度ごとの該当期に厚生労働省に納品する。提出は原則、紙媒体と電子媒体により行う。

- (ア) 調査対象施設・事業所名簿（調査対象名簿作成仕様書等の指示により作成したもの）（7月下旬、ただし、平成21年度は除く。）
- (イ) 調査票等印字用プレプリントデータ（電子媒体）（7月下旬、ただし、平成21年度は除く。）
- (ウ) 調査対象施設・事業所名簿（提出された調査票に基づき更新したもの）（1月下旬）
- (エ) 調査票の受付状況を取りまとめた総括表（12月末）
- (オ) 問い合わせ・苦情への対応状況を取りまとめた総括表（12月末）
- (カ) 調査対象施設・事業所への照会状況を取りまとめた総括表（12月末）
- (キ) 調査対象施設・事業所への督促状況を取りまとめた総括表（12月末）
- (ク) 回収調査票（紙または電子データ；スキャンデータを作成した場合にはその電子

ファイルでも可。ただし、厚生労働省が廃棄の指示をするまでは、紙の調査票を厳重に保管すること。）（1月下旬）

- (ケ) 入力データリスト（調査票の種類別に100件程度）（1月上旬）
- (コ) 入力済みデータ（電子媒体）（1月下旬）
- (サ) ベリファイの実施が確認できる書類（1月下旬）
- (シ) 事業報告書（業務期間終了時(各調査年の翌年3月31日まで)）

カ その他

勤務体制表については、当月の予定及び前月の実績を、当月初めに厚生労働省に電子メール等で提出する。（別紙10）

(3) 業務受託に関する留意事項

ア 民間事業者は、本業務を実施するために、「社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査事務局」等という名称を用いて、督促、照会対応等を実施する。なお、この名称及び厚生労働省の請負事業である旨は、調査関係用品に明記する。

また、民間事業者は、調査対象事業所からの調査票の返送先を確保するとともに、契約締結後速やかに、調査票の返送先及び送付先の住所を厚生労働省に報告すること。

イ 民間事業者は、調査対象名簿作成仕様書、受付・審査仕様書、入力データ仕様書等（以下、「仕様書等」という。）に基づいて業務を行うことを原則とするが、その創意工夫を発揮する観点から、仕様書等によらない形の提案を行うことを可能とする。

なお、提案を行う場合には、民間事業者は、5（2）イの企画書においてその具体的な内容を盛り込むこと。

ウ 民間事業者は、本業務を適切に実施するために、厚生労働省との連絡・調整を行う担当者をおく。平日の業務時間（10:00～18:00）内は、担当者は速やかに厚生労働省と連絡・調整が取れる状態を保つこととする。

エ 民間事業者は、作業の方針及び計画について明確にするとともに、上記（2）ウ（ア）～（ケ）に掲げる業務の各工程ごとに作業責任者をおき、氏名、所属、連絡先を併せて厚生労働省に報告する。

オ 民間事業者は、上記（2）ウ（ア）で作成した、調査対象施設・事業所名簿を基に、照会対応、受付、督促等の状況をExcel等により一体的に管理すること。

カ 民間事業者は、上記（2）ウ（ア）～（ケ）に掲げる業務を行う予定の者に対し、

統計調査における基本的事項や守秘義務及び社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の内容について、十分理解できるような研修を事前に行う。研修計画及び内容については、事前に厚生労働省の了解を得るとともに、研修実施後に、厚生労働省に実施状況を報告すること。

キ 民間事業者は、調査関係書類を厳重に管理する環境、パソコン、電話・FAX等の必要な設備及び本業務を適切に遂行するに十分な場所を用意すること。

ク 事故や問題が発生した場合は、速やかに厚生労働省に報告し、厚生労働省の指示に従うこと。

(4) 業務に当たり確保されるべき質

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査を実施するにあたっては、調査客体に対する適切な対応、回収率の維持、また回収した調査票の適切な審査、正確かつ迅速なデータ入力が求められる。調査結果の質を確保するため、下記の対応を行うこととする。

ア 本業務の実施に当たり、2(2)ウの①～④で示す各工程ごとに民間事業者が策定し、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すること。

イ 2(2)ウ(ア)の「調査対象名簿の作成等」においては、調査客体を確定することが調査の根幹をなすものであるため、厚生労働省が貸与する調査対象名簿作成仕様書に基づき、正確かつ確実に行うこと。また、その成果物は、作成過程の方法等も含め、厚生労働省の検証を受けること。検証の結果、不備があった場合は、再度作業を行い、修正し、厚生労働省に提出する。

ウ 照会対応業務においては、調査票の記入等に関する電話等による照会があった場合に、厚生労働省が貸与する照会対応等業務要領及び照会対応事例集に沿って対応すること。

エ 社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の各調査票における回収率に関して目標とする水準は100%とし、一連の業務(督促業務等)を通じ、以下の回収率を上回らなければならない。ここでいう回収率とは、提出された調査票数(白紙を除く。)を調査客体数で除した値を言う。

・社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査

調査票の種類別 80%

ただし、障害福祉サービス等事業所票、居宅サービス事業所（福祉関係）票、
については平成20年度の実績値。

障害福祉サービス等事業所票 76.0%

居宅サービス事業所（福祉関係）票 74.8%

(5) 契約金額の支払について

契約金の支払いについては、落札者が決定した後、各年度ごとの業務量を踏まえ落札者と厚生労働省が協議を行い、各年度ごとの契約金の支払額を決定する。

なお、支払いに当たり民間事業者は、各年度ごとに2(2)ウ(ア)～(ケ)に示す一連の業務完了後、厚生労働省に対し、8(1)アに示す事業報告書や業務の完了を確認できる書類等を提出する。

厚生労働省は提出された書類等に基づき、適正な実施がなされたことを確認した後、各年度ごとに決定した金額を支払う。

3 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の契約期間

契約期間は、平成21年8月（契約締結後）から平成24年3月31日までとする。

4 民間競争入札に参加する者に必要な資格

(1) 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。以下「法」という。）第15条により準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。

(2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）第70条の規定に該当しない者であること。（なお、未成年者又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。）

(3) 予決令第71条の規定に該当しない者であること。

(4) 厚生労働省所管補助金交付等の停止及び契約に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中の者でないこと。

(5) 厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」の調査・研究において「A」～「C」の等級に格付けされている者であること。

- (6) 本実施要項に記載する事項のとおり業務を実施・完了することができることを証明した者であること。なお、この場合の証明とは、落札者として決定された民間事業者との間で締結される法第20条第1項の契約（以下「本契約」という。）を締結することとなった場合、確実に完了期限までに実施・完了ができるとの意思表示を書面により証明することをいう。

5 民間競争入札に参加する者の募集

(1) 民間競争入札に係るスケジュール（予定）

- ア 入札公告 平成21年7月上旬頃
- イ 入札説明会 平成21年7月中旬頃
- ウ 入札説明会終了後の質問期限 平成21年7月中旬頃
- エ 入札書類提出期限 平成21年7月下旬頃
- オ 入札書類の評価 平成21年7月下旬頃
- カ 開札 平成21年8月頃
- キ 契約の締結 平成21年8月頃
- ク 業務の引継ぎ 平成21年8月頃から

(2) 入札実施手続

ア 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札金額を記載した書類及び業務実施の具体的な方法、その質の確保の方法等に関する書類（以下「企画書」という。）、並びに別紙11「評価項目一覧」の「企画書の頁」欄に対応する企画書の頁を記載した書類を提出することとする。

なお、上記の入札金額には、本業務に要する一切の諸経費の105分の100に相当する金額を記載することとする。また、法第10条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類を添付することとする。

イ 企画書の内容

入札参加者が提出する企画書には、6で示す総合評価を受けるため、次の事項を記載することとする。

- (ア) 事業実施計画
- (イ) 実施体制・役割分担
- (ウ) 事業実績・資格
- (エ) 設備・環境
- (オ) 研修

- (カ) セキュリティ対策
- (キ) 調査対象名簿の作成
- (ク) 調査関係用品の印刷・発送
- (ケ) 調査票の回収
- (コ) 受付
- (サ) 審査
- (シ) 問い合わせ・苦情対応
- (ス) 督促
- (セ) データ入力

6 落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定方法

落札者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

なお、評価は厚生労働省及び外部有識者（以下「評価者」という。）による審査を行う。

(1) 落札者決定にあたっての質の評価項目の設定（別紙11「評価項目一覧」参照）

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、本業務の目的・趣旨に沿い、かつ実行可能なものであるか、また、効果的なものであるかについて行う。

ア 必須項目審査

厚生労働省は、入札参加者が企画書に記載した内容を、次の表の1～3の必須項目（最低限の要求項目）について満たしていることを確認する。すべて満たす場合は61点を基礎点として付与し、1つでも満たさない場合は失格とする。

企画書の目次				評価項目	評価基準
大項目	中項目	小項目	細項目		
1 事業実施計画					
1.1		事業実施計画	基本的な実施計画	・具体的な事業実施計画が示されているか。	
2 事業実施体制					
2.1	実施体制・役割分担	基本的な組織体制	・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。 ・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、委託元との業務分担と再委託の必要性が明示されているか。		
2.2	事業実績・資格	保管・処理能力	・3年以内に郵送調査業務についての実績があるか。		
2.3	設備・環境	基本的な設備環境と情報通信機器の設備環境	・調査票及び調査関係用品の整理及び管理・保管体制を有しているか。 ・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。		
2.4	研修	研修のプログラム、研修計画	・研修計画が明示されているか。 ・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るよう、自ら監視する体制があるか。		
2.5	セキュリティ対策	基本的なセキュリティ	・セキュリティ対策が適切な内容となっているか。 ・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。 ・調査票の管理・搬送方法が適切であるか。		
3 個別業務の実施方法					
3.1	調査対象名簿の作成	基本的手法	・実施体制、作業日程等が示されているか。 ・データの作成作業の各行程で審査を通るためのデータのチェック方法が示されているか。		
3.2	調査関係用品の印刷・発送	基本的手法	・調査関係用品の印刷・発送の際、手順等実施方法が具体的に示されているか。		
3.3	調査票の回収	基本的手法	・回収業務の手順等実施方法(原則、他の項目と重ならないこと)が具体的に示されているか。		
3.4	受付	基本的手法	・受付業務の手順等実施方法が具体的に示されているか。		
3.5	審査	基本的手法	・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。		
3.6	問い合わせ・苦情対応	基本的手法	・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。		
3.7	督促	基本的手法	・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。		
3.8	データ入力	基本的な体制	・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。 ・ベリファイできる機能はあるか。		

イ 加点項目審査

評価者は、「ア 必須項目審査」で合格となった入札参加者に対し、次の表の1～3の加点項目について審査を行う。効果的な実施が期待されるかという観点から、入札参加者の企画提案を評価することにより加点する。加点項目ごとに入札参加者の企画書の内容を比較し、下記の審査基準により各項目について0点から3点を付与する。各項目に付与された得点に、その項目の重要度に応じて設定された加重を乗じた値の合計点を加点とする。

< 審査基準 >

評価	評価内容	得点
A	非常に優れている	3
B	優れている	2
C	標準的・普通	1
D	記載なし、又は期待できない	0

ただし、「2.2 事業実績・資格」及び「2.5 セキュリティ対策」のうち「資格」については以下による。

・ISO9001の認証を受けているか。

受けている 4点 受けていない 0点

・プライバシーマークの取得と情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証の両方を受けているか。

受けている 3点 受けていない 0点

企画書の目次				評価項目	評価基準	
大項目	中項目	小項目	細項目			
1 事業実施計画						
	1.1	事業実施計画	調査の効率化	・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。		加重2
2 事業実施体制						
	2.1	実施体制・役割分担	基本的な組織体制	・人員の配置に柔軟に対応する工夫が組織的に構築されているか(経験・能力に見合った配置、作業量に見合った増員)。		加重1
			統計調査の知識と体制の柔軟性	・統計調査に精通した責任者であるか。 ・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。 ・厚生労働省からの要望等に迅速・柔軟に対応できるか。		加重1 加重2 加重1
	2.2	事業実績・資格	実務実績	・統計調査業務の受託実績(寄件数と回収率及び調査方法の記載は必須)があるか。 ・調査票約20万件を保管及び処理した実績はあるか。		加重1 加重1
			資格	・ISO9001の認証を受けているか。		
	2.3	設備・環境	基本的な設備環境と情報通信機器の設備環境	・本業務が他業務影響(情報漏洩、現地調査の拒否等)を受けない工夫がみられるか。 ・業務場所の独立性が確保されているか。		加重2
			管理能力	・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、それらを管理し、報告ができるか。		加重2
	2.4	研修	研修のプログラム、研修計画	・研修を担当する者の経験が明示され、研修内容が可視化できるか。研修後のフォローアップ内容に工夫があるか。 ・担当者の研修習熟度を測り、通材通所に人材を配置する工夫があるか。 ・自ら監視した結果、担当者の要請に伴う適宜の研修の方策を準備しているか。 ・自ら監視する方法として、客観的で定量的に計測できる機能の装置等を有しているか。		加重1 加重2
			研修の内容	・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。		加重2
	2.5	セキュリティ対策	基本的なセキュリティ	・情報漏洩のリスクに対する体制(報告・連絡・相談・行動等の業務フローが組織化されている)に工夫があるか。		加重1
			資格	・プライバシーマークの取得と情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証の両方を受けているか。		加重2
			万全なセキュリティ	・効果的かつ実現可能な対策が具体的に示されているか。 ・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。		加重1
3 個別業務の実施方法						
	3.1	調査対象名簿の作成	正確性の確保	・正確性を高めるための独自の作業・審査方法が提案されているか。		加重2
	3.2	調査関係用品の印刷・発送	発送業務の質	・調査票の発送時に調査票の回収率を高める効率的な工夫がみられるか。 ・調査票の再発送時に不足が発生しない工夫がみられるか。 ・宛先不明等の施設・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(バーコードの活用等)。		加重2 加重1
			回収業務の質	・回収業務を効率的に行うために効果的な工夫がみられるか(インターネットによる調査票の回収等)。		加重2
	3.4	受付	受付業務の質	・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。		加重1 加重2
	3.5	審査	審査業務の質	・厚生労働省が貸与する「受付・審査仕様書」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。		加重2
			照会対応の質	・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。		加重2
	3.6	問い合わせ・苦情対応	苦情対応の工夫	・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。 ・迅速かつ適切な対応を行うための工夫がみられるか。 ・電話本数・委員の配置、運営方法が明示され、増員等の対応が迅速(何日以内か、研修の方針も明記すること。)を行うための工夫がみられるか。		加重1 加重3
	3.7	督促	督促の運営と質	・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。		加重2
	3.8	データ入力	万全な体制	・正確性を確保するための工夫が見られるか。		加重2

「ISO9001の認証」「プライバシーマーク及びISMSの認証」については、「項目に該当する点数」または「0点」により評価する。

(2) 落札方式及び得点配分

ア 落札方式

次の要件を共に満たしている者のうち、次の「イ 総合評価点の計算」によって得られた総合評価点の最も高い者を落札者とする。