

平成 23 年 6 月 15 日  
内閣府公共サービス改革推進室

## 民間競争入札実施事業

### 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。

#### I 事業の概要等

##### 1 実施の経緯及び事業の概要

厚生労働省の所管する社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査については、公共サービス改革基本方針（平成 20 年 12 月 19 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて厚生労働省は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「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民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
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対象施設・事業所名簿の作成等（平成 21 年度は除く）、調査関係用品の印刷、調査票等の送付、調査票の回収・受付、督促、照会対応、個票審査、データ入力に係る業務
契約期間	平成 21 年 8 月から平成 24 年 3 月までの 2 年 8 か月間
受託事業者	株式会社 インテージリサーチ
契約金額	451,500,000 円（税込）
業務にあたり確保されるべき質※	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。  調査票の種類別（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）票を除く） 80% 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%

※ なお、本業務を実施するにあたって調査結果の質を確保するため、以下の対応を行うことと

されている。

- ・本業務の実施に当たり、実施要項で示す各工程毎に民間事業者が策定し、あらかじ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。
- ・「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。
- ・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。

## 2 受託事業者決定の経緯

平成 21 年 6 月 19 日に第 1 回の入札を実施し、参加資格を満たした 1 者について開札したところ、入札価格が予定価格を上回り、不落となった。

これを受け厚生労働省は、応札者及び前年度の受託事業者のヒアリングを踏まえ、業務内容（追加名簿に係る調査を未実施、21 年度の調査対象名簿の作成は厚生労働省が実施）の見直し、実施期間の見直しを行った上で、再度入札公告を実施した。

第 2 回目の入札は 8 月 7 日に実施し、参加資格を満たした 2 者について開札したところ 2 者とも入札金額が予定価格を上回っていた。そのため、最低価格の応札者と協議を行い、予定価格の範囲内で実施要項と同様の条件で業務を実施する旨を確認し、受託事業者と決定した。

## II 評価

### 1 評価方法について

厚生労働省から提出された平成 21 年・22 年度分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、実施経費等の観点から、評価を行うものとする。

### 2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

#### (1) 対象公共サービスの質

##### ア 回収率

##### (ア) 実施結果

本事業において確保されるべき質として設定されている回収率についての実施結果は以下のとおりである。

【社会福祉施設等調査】

調査票	上回らなければならぬ回収率	実施結果 (21年度)	実施結果 (22年度)	参考 国の実績 (19年度)
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	80.0%	88.6%	89.5%	99.4%
障害者支援施設等調査票	80.0%	92.4%	89.9%	97.9%
児童福祉施設等調査票	80.0%	94.0%	93.7%	97.4%
保育所調査票	80.0%	96.8%	93.7%	99.9%
障害福祉サービス等事業所票	76.0%	87.9%	82.6%	82.1%

【介護サービス施設・事業所調査】

調査票	上回らなければならぬ回収率	実施結果 (21年度)	実施結果 (22年度)	国の実績 (19年度)
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	80.0%	95.6%	91.3%	98.8%
介護老人保健施設票	80.0%	95.7%	91.5%	98.5%
介護療養型医療施設票	80.0%	93.2%	89.4%	98.0%
訪問看護ステーション票	80.0%	94.2%	89.8%	96.3%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	74.8%	89.2%	84.1%	86.0%
地域密着型サービス事業所票	80.0%	94.0%	89.0%	96.6%
居宅サービス事業所（医療関係）票	80.0%	94.3%	90.4%	92.6%
介護保険施設利用者票	80.0%		90.9%	96.9%
訪問看護ステーション利用者票	80.0%		90.9%	96.9%

注1：回収率に関して目標とする水準は100%

注2：調査票の配布・回収について、20年度調査までは都道府県が実施（一部調査票は直接郵送）し、21年度調査から受託事業者による郵送に変更

## (イ) 評価

実施結果は目標とする水準（100%）は下回ったものの、21年度、22年度ともに、全ての調査票において上回らなければならない回収率は上回っており、確保されるべき質は達成されたものと評価できる。

本事業の回収率は、都道府県が配布・回収を実施していた平成20年度以前の回収率と比べ低下している。厚生労働省の実施状況報告（別添）によると、「全国の施設数、在所者数の一部のデータについて、20年度以前の調査と比べ、統計の質や活用に当たっての利便性が低下した面があることは否めない」としつつも、施設種類別の回収率を表章するなどの工夫により、年次比較を可能とすることで一応の質を確保した点については、適切な対応と考える。

一方、厚生労働省は、21年度に比べ22年度の回収率が低下した要因として、受託事業者が実施経費を抑制する必要があると考えたため、22年度の督促が21年度と同等の督促が行うことができなかつた影響が大きいものと考えられるとしているが、受託事業者に督促を促すためにも上回らなければならない回収率の適切な見直しと企画書において具体的な督促方法（督促を行う時期・対象、督促の手法等）の記載を求め、業務実施においては確実な履行を求めることが必要と考える。

次期事業にあたり、厚生労働省は、受託事業者の実績を踏まえ、本統計調査の質や調査結果の利便性をできる限り向上させるため、上回らなければならない回収率を適切に設定するとともに、調査方法等の見直しを検討することが必要である。

## イ 調査対象名簿の作成（22年度調査のみ）

### (ア) 実施状況

調査対象名簿の作成については、厚生労働省より以下のとおり報告されている。

- ・ 作業期間は、受託事業者の申し出により、事前準備を早期に着手したことも含め、スケジュール通り終了した。
- ・ 受託事業者において作業工程を自動化するプログラムを作成し、当初見込んでいた作業工数を短縮した。

### (イ) 評価

調査対象名簿については作業期間内に的確に実施されており、達成すべき質は確保されたものと評価できる。また、受託事業者により、早期の事前準備、プログラムの作成などの創意工夫が行われている点は高く評価できる。次期事業において、調査名簿作成を円滑に進めるため、早期の契約締結、適切なスケジュールの設定が必要と考えられる。

## ウ 照会対応

### (ア) 実施状況

受託事業者は、厚生労働省が貸与した「照会対応事例集」に基づき、問い合わせマニュアルを作成し、照会対応を実施した。

さらに、受託事業者は、21年度調査にはオペレーターに対する「理解度チェックシート」によるテスト等の実施、22年度から照会対応事例集等を検索できるシステム等を作成し、対応時間の短縮等の業務の効率化を図っている。

照会件数は以下の通り。

	平成 21 年度	平成 22 年度	(参考) 平成 19 年度
照会件数	10,576 件	13,440 件	17,052 件

注：平成 19 年度は、地方公共団体全体の 照会件数 13,568 件、国直轄の照会件数 3,484 件の合計。  
実施要項より記載。

### (イ) 評価

厚生労働省の報告によると、委託初年度の 21 年度は、オペレーターの理解不足や不慣れな部分もあり、厚生労働省が照会対応支援を行っている。

委託 2 年目に受託事業者は、設置電話の増加や支援システムの作成により、対応時間の短縮、オペレーターの応答率の改善を図ったことは評価できる。また、理解度チェックシートによるテストの実施等の創意工夫により、オペレーターの質の維持・向上に努めている点も評価できる。

厚生労働省の報告のとおり、受託事業者が作成した支援システム等は、受託事業者のノウハウのため、次期受託事業者に引き継ぐことはできないが、照会内容を「照会対応事例集」に反映するなど、ノウハウ伝達のあり方を検討することが必要である。

### (2) 実施経費

本事業は、平成 21 年度から平成 23 年度調査に係る 3 カ年の事業として民間競争入札を実施し、入札者が提出した企画書及び入札金額について、総合評価（加算方式（技術点 200 点、価格点 100 点））を行ったが、2 度の不落となり、2 度目の調達手続きにおける最低価格の応札者と協議を行い、受託事業者とした。

契約に基づく支払額と従来の実施経費との比較については、平成 21 年度と平成 18 年度、平成 22 年度と平成 19 年度の調査内容等が対応しており、その結果は以下のとおりである。

	従来経費 (A)	契約に基づく支払額 (B)	(B - A)
平成 21 年度	155,621 千円 (18 年度)	148,050 千円	▲7,571 千円
平成 22 年度	153,209 千円 (19 年度)	157,290 千円	4,081 千円
合 計	308,830 千円	305,340 千円	▲3,490 千円

契約に基づく支払額は、平成 21 年度が 148,050 千円、平成 22 年度が 157,290 千円であり、従来経費に比べ、21 年度は約 757 万円経費の削減、22 年度は 408 万円増加となっている。2 か年の支払額は、実施経費（平成 18 年度及び平成 19 年度の実施経費（間接部門費を除く全経費）の合計額）の 98.8%に相当する 305,340 千円であり 349 万円の経費削減となっているが、このほか、厚生労働省において照会対応支援に要した労力（厚生労働省職員工数 26 人日）が発生している。

### 3 評価のまとめ

事業実施にあたり上回らなければならない回収率を上回っており、確保されるべき質は達成で

きたものと評価できる。また、実施経費についても、従来に要した経費の98.8%に相当し、約349万円の経費が削減されている。

このため、次期事業においても引き続き民間競争入札を実施することが適当と考えられるが、厚生労働省は本実施状況を踏まえ、次の点に留意することが必要である。

- (1) 本統計調査の質、調査結果の利便性を確保する観点から、上回らなければならない回収率の適切な見直し、調査方法等の見直しを検討することが必要である。また、企画書において具体的な督促方法（督促を行う時期・対象、督促の手法等）の記載を求め、業務の実施においては確実な履行を求めることが必要である。
- (2) 調査名簿の作成を円滑に進めるため、早期の契約締結、適切なスケジュール管理に留意することが必要である。
- (3) 督促や照会対応等の実施状況については、競争性確保の観点から、受託実績がない民間事業者において、実施状況を踏まえた企画書の提案が可能となるよう、実施要項等において十分に情報開示を行うことが必要である。また、照会対応の内容を「照会対応事例集」に反映するなど、次期事業者へのノウハウ伝達のあり方を検討することが必要である。

以上

平成 23 年 6 月 3 日  
厚生労働省大臣官房  
統 計 情 報 部

民間競争入札実施事業  
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 21・22 年度分)

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対象名簿の作成  
(平成 21 年度は除く。)、調査関係用品の印刷、調査票等の送付、調査票の回収・受付、  
督促、照会対応、個票審査、データ入力に係る業務

2 委託業務期間

平成 21 年度 21 年 8 月 17 日から 22 年 3 月 31 日

平成 22 年度 22 年 6 月 1 日から 23 年 3 月 31 日

(契約期間は平成 21 年 8 月 17 日から平成 24 年 3 月 31 日までの 2 年 8 か月)

3 受託した民間事業者 (以下、「民間事業者」という。)

株式会社インテージリサーチ

## I 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 21 年度及び 22 年度における確保すべき質の達成状況及び評価は以下の通り。

### 1 調査対象名簿の作成状況（22 年度のみ）

#### （1）達成状況

調査対象名簿の作成にかかる作業期間は、22 年 6 月 21 日から 8 月 4 日で、スケジュールのとおり終了した。

調査対象名簿の作成は、22 年度からの委託業務であることから、民間事業者の申し出により、調査対象施設・事業所名簿作成仕様書に関する解釈について厚生労働省と民間事業者との間で 22 年 2 月から確認・調整を行った。

作業期間に入ると、民間事業者は、厚生労働省が各都道府県・政令指定都市・中核市（以下、「都道府県等」という。）から収集した名簿を受領し、不備修正、標準化等の各工程について厚生労働省の検証を受けつつ迅速に作業し、調査対象名簿及び調査票用プレプリントデータを作成した。

#### （2）評価

22 年度の調査対象名簿は、作業期間内に、適確に作成されたものと評価できる。その大きな要因としては、事前準備に 22 年 2 月から着手したことを含め、十分な時間的余裕を持って作業に取り組んだことが考えられる。

また、調査対象名簿の作成について、民間事業者において当初作業工数 45 人日を見込んでいたが、作業工程を自動化するプログラムを作成し作業工数を 41 人日に削減したことは評価できる。

ただし、前年度からの事前準備は、当該業務が 3 か年契約の 2 年目からの実施であったため可能であったことにも留意が必要である。契約の初年度においては、前年度からの事前準備はできないが、民間事業者が早期に事前準備に着手できるよう、早期の契約締結が望まれる。

以上を踏まえ、23 年度の調査については、東日本大震災による被災県・市の名簿作成への影響をも考慮しつつ、民間事業者に対し適切なスケジュール管理を促すとともに、24 年度以降の調査については、今後、調査方法等を検討し、その結果を実施要項や各種仕様書の作成に反映することとしたい。



## 2 回収率

### (1) 最終結果

(単位：%)

調査票	国の実績	民間事業者の実績		上回らなければならぬ回収率
	平成 19 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	
社会福祉施設等調査				
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	99.4	88.6	89.5	80.0
障害者支援施設等調査票	97.9	92.4	89.9	80.0
児童福祉施設等調査票	97.4	94.0	93.7	80.0
保育所調査票	99.9	96.8	93.7	80.0
障害福祉サービス等事業所票	82.1	87.9	82.6	76.0
都道府県等経由	99.6			
直接郵送	78.3	(86.7)	(81.0)	
介護サービス施設・事業所調査				
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	98.8	95.6	91.3	80.0
介護老人保健施設票	98.5	95.7	91.5	80.0
介護療養型医療施設票	98.0	93.2	89.4	80.0
訪問看護ステーション票	96.3	94.2	89.8	80.0
居宅サービス事業所（福祉関係）票	86.0	89.2	84.1	74.8
都道府県等経由	97.0			
直接郵送	75.6	(84.9)	(80.6)	
地域密着型サービス事業所票	96.6	94.0	89.0	80.0
都道府県等経由	97.3			
直接郵送	84.1	(91.0)	(88.0)	
居宅サービス事業所（医療関係）票	92.6	94.3	90.4	80.0
介護保険施設利用者票	96.9		90.9	80.0
訪問看護ステーション利用者票				80.0

注：1）回収率に関して目標とする水準は100%。

2）平成19年度の国の実績は、実施要項の「従来の実施状況に関する情報の開示」より抜粋した。

3）括弧内の数値は平成20年度までの直接郵送分に相当する回収率である。

なお、調査票の配付・回収について、20年度調査までは都道府県等が実施していた（一部の調査票については郵送）が、21年度調査から厚生労働省が委託した民間事業者からの郵送に変更した。

### (2) 実施状況

#### ア 回収率の推移（別紙1「回収率の推移」参照）

21年度及び22年度ともに、すべての調査票共通で、調査票が本格的に返送され始めると、約1か月程度で上回らなければならない回収率を上回り、その後は緩やかな伸びとなった。

なお、21年度及び22年度で回収率の推移に1週間程度の差が見られる要因は、調査票の発送時期に差が生じたためである。

調査票発送時期

平成21年度 9月30日から10月15日（5回に分けて発送）

平成22年度 9月24日から10月7日（5回に分けて発送）

イ 督促の状況

(ア) 業務実施状況

21年度は、調査票投函期限（11月6日）前の10月29日に督促状の発送を行った。

電話督促は、11月16日から12月2日の間に実施した。

22年度は、調査票投函期限（10月29日）前の10月18日と10月25日に督促状の発送を行い、調査票投函期限後の11月30日には厚生労働省が指示した施設（婦人保護施設、児童自立支援施設、介護老人福祉施設、介護老人保健施設等）を対象として督促状の発送を行った。

電話督促は、はがき督促が概ね終了しつつある11月25日から、はがき督促の効果も見極めつつ、調査客体が少ないなどの理由により、厚生労働省が指示した施設（婦人保護施設、児童自立支援施設、地域密着型特定施設入居者生活介護、夜間対応型訪問介護等）を対象として、12月17日まで繰り返し督促を行った。

(イ) 督促状況

		平成21年度		平成22年度	
		実施時期	実施客体数	実施時期	実施客体数
はがきによる督促					
実施 状況	1回目	10月29日	114,968 客体	10月18日	83,726 客体
				10月25日	29,956 客体
	2回目			11月30日	4,003 客体
電話による督促					
実施状況 (電話数)		11月16日～ 12月2日	35,122 客体 (57,633 回)	11月25日～ 12月17日	173 客体 (655 回)
回収に至った 客体数			17,438 客体 (督促数の49.6%)		111 客体 (督促数の64.2%)

### (3) 評価

21年度及び22年度の調査票別の回収率をみると、実施要項において上回らなければならない回収率を80%に設定した調査票については、いずれも概ね10ポイント程度上回った。また、20年度実績値（「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%）」）を上回らなければならない回収率として設定した2種類の調査票についても、これを上回った。

しかしながら、20年度以前において、都道府県等が配付・回収を行っていた調査票については、概ね100%近い回収率を達成していた（居宅サービス事業所（医療関係）票を除く。）が、21年度からは厚生労働省が委託した民間事業者からの郵送に変更したことにより回収率はいずれも低下している。既に調査結果を公表している21年度について見ると、この回収率の低下により、全国の施設数、在所者数等の一部のデータについて、20年度以前の調査と比べ、統計の質や、活用に当たっての利便性が低下した面があることは否めない。

また、22年度を21年度と比較すると、21年度にはなかった利用者票を除く12の調査票のうち、11の調査票の回収率が低下した。その要因としては、民間事業者との契約が3か年であり、その初年度である21年度において、民間事業者の報告によると、実施経費が契約額を980万円程度上回った。これを踏まえ、民間事業者は、22年度の督促の時期に経費予測を行った結果、実施経費を抑制する必要があると考えたため、22年度において21年度と同等の督促を行うことができなかつた影響が大きいものと考えられる。

このことから、民間事業者に対し、調査票未回収客体の全数について再度の効果的な督促を促すことが、回収率の向上につながるものと考えられる。

21年度及び22年度の調査結果については、施設種類別の回収率を表章するなどの工夫を行うことにより、おおよその年次比較を行うことが可能となるものであり、政府統計として備えるべき一応の質は確保していると考えている。

社会福祉施設等調査は、全国の社会福祉施設等の数、在所者、従事者の状況などを、また、介護サービス施設・事業所調査は、全国の介護サービスの提供体制、提供内容などを、それぞれ把握するものであり、いずれも厚生労働行政の推進にとって重要な基礎資料を得るための統計調査である。したがって、これらの統計調査については、回収率の向上を図るなどにより、高い質と利便性を確保するよう努める必要がある。

このため、23年度の調査については、その実施に当たり、東日本大震災の影響をも見極めつつ、厚生労働省と民間事業者の双方において、統計の質や利便性をできるだけ確保していく姿勢が求められるものと考えている。

さらに、24年度以降の調査については、厚生労働省において、これまでの経緯を踏まえながら、民間事業者の参入や都道府県等の協力がどのように期待できるのか等、様々な要素を考慮しつつ、統計の質や利便性をできるかぎり回復できるよう、調査方法等の

見直しを検討し、その結果を実施要項や各種仕様書に反映することとしたい。

なお、その際には、これまでの実績を踏まえれば、実施要項において、上回らなければならない回収率を引き上げることが可能であると考えられる。

### 3 照会対応

#### (1) 達成状況

21年度及び22年度ともに厚生労働省が貸与した「照会対応事例集」に基づき、問い合わせマニュアルを作成して照会対応を行った。

照会対応期間及び件数は以下のとおり。

	平成 21 年度	平成 22 年度
照会対応期間	10 月 1 日～ 22 年 2 月 12 日	9 月 27 日～ 12 月 28 日
件 数	10,576 件	13,440 件

21年度の照会対応の主な内容は「調査票記入方法について」が7,198件と最も多く、「調査概要（趣旨）について」が1,890件、「調査票再送」が893件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは181件であった。

なお、20年度まで都道府県等が配付・回収を実施していた調査票を含めすべての調査票を市場化テストの対象としたことから、従来、都道府県等に対応していた照会についてもあわせて対応することとなった。加えて、社会福祉施設等調査の精密調査年（調査項目の増等）に当たることから、19年度の国の実績3,484件と比較して、照会件数が大幅に増加した。

さらに、3か年契約の初年度であり、オペレーターの理解不足や不慣れな部分があったことなどから、厚生労働省職員が調査事務局に赴き、問い合わせ対応の支援を行う等、協力して業務を進めた。（厚生労働省職員工数26人日）

22年度の照会対応の主な内容は「調査票記入方法について」が8,284件と最も多く、「その他（発送について・提出内容訂正依頼等）」が3,371件、「調査票再送」が921件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは197件であった。

さらに、22年度においては、次の理由などにより、21年度に比べ照会件数が増加した。

- ・ 設置電話台数を最大時に16台から18台に増やしたこと、オペレーターが照会対応時に照会対応事例集等を検索できるシステムを開発したことにより対応時間を短縮できたことなどから、応答率（入電（着信）数に対し、オペレーターが電話を取り、対応した数の割合）が、21年度の24.5%から22年度は74.8%に改善したこと
- ・ 介護サービス施設・事業所調査において、新たに2種類の利用者票を加えたこと

なお、22年度は、厚生労働省職員による問い合わせ対応への支援は行っていない。

## (2) 評価

21年度は、オペレーターに対する「理解度チェックシート」によるテストや「ミステリーコール」（民間事業者の社員が被調査者を装って照会を行うこと）による評価を行い、質の維持・向上に努めるなど、創意工夫が行われた。加えて、22年度は、民間事業者において新たに「用語集」、「支援システム」を作成し効率化を図るなどの取組を実施したことは評価できる。

民間事業者の創意工夫等による「用語集」、「支援システム」のような成果物については、その著作権は当該民間事業者に帰属するものと考えられるところであり、また、このような成果物は、企業間競争の有力な手段となり得る情報・経験を含むものと考えられる。

今回、作成した成果物は、業務の効率化に寄与するものであり、次回以降の本調査に利用できるものである。また、今後の競争入札において、当該民間事業者が入札価格を低くすることを可能にするものと考えられる。

なお、今後、新たな委託契約により民間事業者が変わる際は、このような成果物は引き継ぐことができない。その場合、このような成果物の作成に要したコストは無駄になるという社会的なコストが生じることになる。

21年度の照会対応件数が、国の実績である19年度に比べ大幅に増加していることについては、従来、被調査者は各都道府県等に対して照会を行っていたが、調査方法等が変更され、厚生労働省が委託した民間事業者からの郵送となったことから、照会先が厚生労働省（民間事業者）に集約されたためと考えられる。

また、このような照会件数の増加の一方で、3か年契約の初年度のため、オペレーターの理解不足や不慣れな部分があったこともあり、厚生労働省職員が照会対応の支援を行わざるをえない状況となった。照会先の集約化による照会件数の増加が今後起こることはないものの、今後、新たな委託契約により民間事業者が変わる際に、オペレーターの理解不足等が生じる懸念がある。その結果として、厚生労働省の職員が再度支援を行わなければならないことも考えられる。

22年度における照会件数の増加は、応答率の改善が主な要因と考えられるところである。74.8%という応答率は2回程度電話をすれば通話ができる水準であるため、照会しようとする者はほとんど照会ができたものと考えられることから、23年度において、大幅に照会件数が増加する可能性は必ずしも高くはないものと考えられる。

以上の点を踏まえ、24年度以降の調査について、今後、円滑な照会対応につながるような調査票等の在り方を含め、調査方法等を検討し、その結果を実施要項や各種仕様書の作成に反映することとしたい。

## Ⅱ. 実施経費の状況及び評価

民間事業者の報告によると、今回の業務に要した経費は以下のとおりである。

### ■平成 21 年度

(単位：円)

費目	契約額	実施経費	契約額－実施経費
社員人件費	17,250,000	27,820,750	△ 10,570,750
労務費（派遣・パート）	20,424,000	24,906,538	△ 4,482,538
調査物件費	21,239,300	22,714,198	△ 1,474,898
通信連絡費	54,177,554	44,498,396	9,679,158
データ入力費	8,560,000	12,408,891	△ 3,848,891
その他（設備費等）	6,550,000	4,318,925	2,231,075
一般管理費	12,820,085	13,666,770	△ 846,685
端数調整▲	20,939	0	20,939
税抜き額計	141,000,000	150,334,468	△ 9,334,468
消費税	7,050,000	7,516,723	△ 466,723
合計	148,050,000	157,851,191	△ 9,801,191

### ■平成 22 年度

(単位：円)

費目	契約額	実施経費	契約額－実施経費
社員人件費	22,500,000	32,347,250	△ 9,847,250
労務費（派遣・パート）	23,896,000	24,394,629	△ 498,629
調査物件費	24,689,870	22,733,348	1,956,522
通信連絡費	50,685,864	30,781,948	19,903,916
データ入力費	10,225,000	17,144,726	△ 6,919,726
その他（場所代・PC レンタル費等）	4,225,000	6,320,644	△ 2,095,644
一般管理費	13,622,173	13,372,255	249,918
端数調整▲	43,907	0	43,907
税抜き額計	149,800,000	147,094,800	2,705,200
消費税	7,490,000	7,354,740	135,260
合計	157,290,000	154,449,540	2,840,460

21 年度は、今回の民間事業者にとっては 3 か年契約の初年度であることから、実施要項に記載されている内容について厚生労働省と協議しつつ、着実に実施した。

調査票の投函期限前のあいさつ状をかねた督促状の送付等の創意工夫、未回収客体に対する全件の電話督促、督促に伴う調査票の再送付依頼への対応など、着実に対応したことにより上回らなければならない回収率を上回る回収率を達成することができた。

結果として、民間事業者の想定を超えた部分（調査票の再発送分、回収数増分の受付か

らデータ入力に至る一連の処理)にかかる経費が複数の費目に影響し、21年度全体では157,851,191円で、契約額(148,050,000円)を約980万円程度上回った。

なお、国が行った調査との比較は、21年度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)であることから、対応する直近の実施年度は18年度となるが、同年度の実施経費は「従来の実施状況に関する情報の開示」によると全体で157,238千円となっている。21年度の民間事業者の実施経費は全体で157,851,191円となっていることから、18年度を約61万円程度上回った。

22年度は、経費節減のため、返送用封筒を従来定型外のみとしていたが、新たに定形封筒を採用し2種類の封筒で対応した。また、封筒と記入の手引きは、可能な範囲で紙質の薄いものを使用した。さらに、21年度の実施経費が契約額を上回ったことを踏まえ、はがきと電話による督促は、対象を限定して実施(21年度は未回収の全件に電話督促を実施)した。これらにより、22年度全体では154,449,540円で、契約額(157,290,000円)を約284万円程度下回った。

なお、国が行った調査との比較は、対応する直近の実施年度では19年度となるが、同年度の実施経費は「従来の実施状況に関する情報の開示」によると全体で154,902千円となっている。22年度の民間事業者の実施経費は全体で154,449,540円となっていることから、19年度を約45万円程度下回った。

22年度において、実施経費が契約額を約284万円程度下回ったことについては、民間事業者において、21年度と同様の督促等を実施した場合は、22年度の実施経費についても契約額を大幅に上回る予測がなされ、3か年の契約期間内に採算がとれる状況を確保するため、22年度の実施経費を抑制した結果と考えられる。

23年度においては、現在の民間事業者の契約の最終年度となることから、この2年間の経験を踏まえ、業務の一層の効率的な実施が求められるものとする。

なお、現在の実施要項等では、民間事業者に対し契約金額の満額が支払われる契約となっている。民間事業者が回収率を向上させた場合、受付・審査からデータ入力にかかる一連の業務が増加し、連動して経費も増加することとなる。このことは、民間事業者による回収率の向上にとってディスインセンティブとなるものである。このような民間事業者への包括委託に伴って生じるディスインセンティブへの対応策については、市場化テストにより行う統計業務に共通する課題であることから、関係府省全体で検討することが考えられる。

24年度以降の調査については、以上のような点を踏まえ、調査方法等の見直しを検討し、その結果を実施要項や各種仕様書に反映することとしたい。

### Ⅲ 事業の主な実施状況

#### 1 主な実施体制

実施体制は以下のとおり。

なお、21年度は、調達手続きに時間を要したことから、調査対象施設・事業所名簿の作成については、委託対象としていない。

区 分		平成 21 年度	平成 22 年度
調査対象施設・事業所名簿の作成	社員		41 人日
調査関係用品の印刷(プレプリントを含む)	社員	60 人日	64 人日
	再委託	184 人日	239 人日
調査票・調査関係用品の封入・発送(再発送を含む)	社員	18 人日	20 人日
	再委託	216 人日	206 人日
問い合わせ・苦情対応、調査対象施設・事業所への照会	社員	177 人日	123 人日
	派遣	1,001 人日	855 人日
調査票の受付・審査(受付簿の作成、調査票仕分け、名簿更新含む)	社員	233 人日	290 人日
	派遣、パート	1,167 人日	672 人日
督促(はがき・電話)	社員	9 人日	7 人日
	派遣、パート		15 人日
	再委託	533 人日	20 人日
データ入力(調査票画像化含む)	社員	88 人日	34 人日
	派遣、パート	57 人日	72 人日
	再委託	1,137 人日	1,158 人日

#### 2 調査対象施設・事業所名簿の作成(22年度のみ)

##### (1) 業務実施期間

6月21日から8月4日

##### (2) 業務実施状況

I 確保すべき質の達成状況及び評価      1 調査対象名簿の作成状況(1頁)参照

#### 3 調査関係用品の印刷

##### (1) 業務実施期間

	平成 21 年度	平成 22 年度
封筒	8月24日～9月14日	6月8日～8月30日
挨拶状・記入の手引き	9月3日～9月14日	7月15日～8月30日
調査票(プレプリントを含む)	8月24日～9月18日	6月1日～8月30日



## (2) 業務実施状況

21年度は、調査票の中央下段に個票の管理番号をバーコード化（以下、「バーコード」という。）して印字し、調査票の封入・発送や調査票の受付時等の各作業工程においてバーコードを基に一元管理をし、効率化を図った。

22年度は、封筒について返送費用削減のため、1施設（事業所）に対し1調査票の客体に対しては返信用封筒を「定型封筒」にした。また、発送用封筒に厚生労働省のロゴマークを印刷することにより、被調査者の不信感を軽減し回収率向上に努めた。

記入の手引きについては、経費削減のため、21年度よりも紙質の薄いものを使用した。

調査票は、被調査者が記入しやすいよう「回答欄」を白抜きにし、また、調査票全種類を別々の色に分け、調査票を識別しやすいように工夫した。また、受付の効率化を図るため、調査票の右下にバーコードを印字した。

## 4 調査票及び調査関係用品の封入・発送

### (1) 業務実施期間

平成 21 年度	9 月 16 日から 10 月 15 日
平成 22 年度	9 月 6 日から 10 月 7 日

### (2) 業務実施状況

21年度及び22年度ともに、送付先に対して単独の調査票のみ発送する場合は、機械にて封入を行い、誤封入防止のため、重量検査を行った。

また、送付先に対して複数の調査票をまとめて封筒に入れて発送する場合は、封入前に調査票をバーコード順に並べ、手封入にて作業を行った。また、誤封入防止のため、封入前に送付先単位でまとめられた調査票のバーコードを専用のスキャナーで読み取り、送付枚数の確認をした。

発送にあたっては、電話での問い合わせ等が一時期に集中するのを避けるため、複数回にわたって調査票を発送した。

## 5 問い合わせ・苦情照会対応

### (1) 業務実施期間

平成 21 年度	10 月 1 日から 22 年 2 月 12 日
平成 22 年度	9 月 27 日から 12 月 28 日

### (2) 業務実施状況

I 確保すべき質の達成状況及び評価 3 照会対応（5頁）参照

## 6 調査票の受付

### (1) 業務実施期間

平成 21 年度 10 月 5 日から 12 月 28 日  
平成 22 年度 10 月 5 日から 12 月 28 日

### (2) 業務実施状況

21 年度及び 22 年度ともに、調査票に印字したバーコードを専用のスキャナーで読み取ることにより、受付作業の迅速化・効率化を図るとともに、読み込んだ情報をシステムに取り込むことにより調査票回収管理の一元化を図った。

## 7 調査票の審査（疑義照会を含む）

### (1) 個票審査

#### ア 業務実施期間

平成 21 年度 10 月 8 日から 22 年 1 月 26 日  
平成 22 年度 10 月 6 日から 23 年 1 月 31 日

#### イ 業務実施状況

21 年度及び 22 年度ともに厚生労働省が民間事業者に貸与した「個票審査要領」に基づき目視で審査を行った。

	平成 21 年度	平成 22 年度
社会福祉施設等調査	80,762 客体	73,119 客体
介護サービス施設・事業所調査	99,412 客体	96,237 客体

### (2) 疑義照会

#### ア 業務実施期間

平成 21 年度 10 月 27 日から 22 年 2 月 12 日  
平成 22 年度 11 月 5 日から 23 年 1 月 14 日

#### イ 業務実施状況

21 年度及び 22 年度ともに（1）個票審査により確認が必要となった調査票について、疑義照会（1 次照会）を行い、照会漏れを防ぐため、データ入力後のデータをパソコンで機械審査し、疑義照会（2 次照会）を行った。

疑義照会実施件数は、21 年度は、1 次照会 6,259 件、2 次照会 2,389 件であり、うち完了したのは 1 次照会 5,961 件、2 次照会 2,327 件であった。

22 年度は、1 次照会 5,108 件、2 次照会 1,764 件であり、うち完了したのは 1 次照会 5,031 件、2 次照会 1,716 件であった。

〈1次照会（目視での審査による）〉

〈社会福祉施設等調査〉

区分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
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	265	244	127	120
障害者支援施設等調査票	185	178	230	230
児童福祉施設等調査票	50	49	32	32
保育所調査票	60	59	32	32
障害福祉サービス等事業所票	2,653	2,512	1,547	1,519

〈介護サービス施設・事業所調査〉

区 分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	71	69	60	59
介護老人保健施設票	21	21	20	19
介護療養型医療施設票	43	42	43	42
訪問看護ステーション票	94	90	167	164
居宅サービス事業所（福祉関係）票	2,030	1,927	2,347	2,316
地域密着型サービス事業所票	247	239	297	295
居宅サービス事業所（医療関係）票	540	531	206	203

〈2次照会（データ入力後）〉

〈社会福祉施設等調査〉

区分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
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	56	55	46	45
障害者支援施設等調査票	98	98	9	8
児童福祉施設等調査票	32	29	12	12
保育所調査票	74	73	68	62
障害福祉サービス等事業所票	634	613	437	429

〈介護サービス施設・事業所調査〉

区 分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	99	97	48	47
介護老人保健施設票	58	55	34	34
介護療養型医療施設票	68	67	30	29
訪問看護ステーション票	56	54	134	132
居宅サービス事業所（福祉関係）票	810	786	665	640
地域密着型サービス事業所票	142	141	97	96
居宅サービス事業所（医療関係）票	262	259	184	182

## ウ 対応状況のアンケート結果

民間事業者が行った疑義照会のうち、200件について、厚生労働省から被調査者に対し、アンケート用紙を直接郵送し、民間事業者の対応状況に関する調査を実施したところ、127件の有効回答があった。

有効回答の中にはオペレーターの状態（口調）について、「どちらかといえばぞんざい」としたものが1件あったものの、全体として見ると、別紙2のアンケート結果から明らかなように、オペレーターの状態、説明内容については特に問題がなかったと考えられる。（別紙2参照）

## 8 督促の状況

### （1）業務実施期間、（2）業務実施状況

#### I 確保すべき質の達成状況及び評価 2 回収率

#### （2）実施状況 イ 督促の状況 （3頁）参照

## 9 データ入力の状況

### （1）業務実施期間

平成21年度 10月23日から22年1月27日  
（調査票の画像化は10月20日から22年1月13日）  
平成22年度 10月12日から23年1月7日  
（調査票の画像化は10月7日から12月28日）

### （2）業務実施状況

21年度及び22年度ともに、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、バリファイ方式で回答結果を入力した。

また、調査票の紛失や情報漏洩を防ぐため、調査票（紙媒体）を再委託先のデータ入力会社に提供するのではなく、調査票を画像化し、その画像化したデータを民間事業者の親会社が提供するセキュリティが確保されたファイル交換システムを使用して再委託先に送付し、データ入力を行った。なお、利用者票（平成22年度のみ実施）は調査票が冊子であったため、画像化は行わず調査票搬送で対応した。

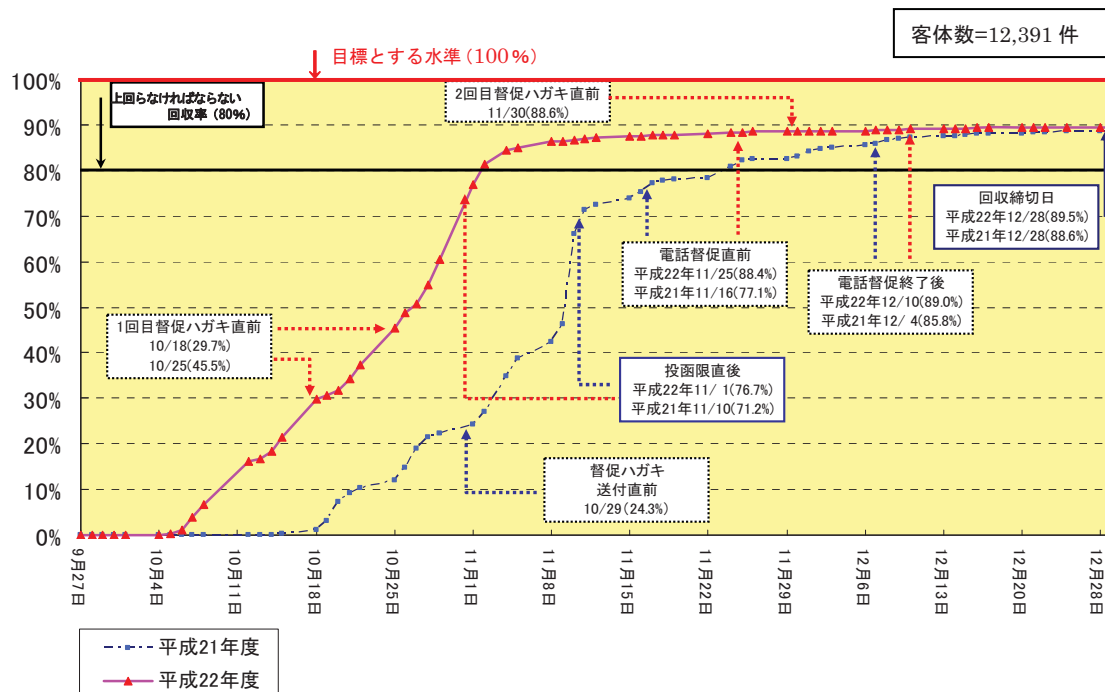
なお、再委託先に送付された調査票の画像データは、セキュリティマニュアルに基づき適正に消去された旨、民間事業者より報告を受けており、利用者票については、厚生労働省に納品されたことを確認している。

22年度は利用者票（22年度のみ実施）があり、データ入力業務が21年度に比べるとかなり多くなるため、効率性等の観点から、利用者票とその他の調査票に分けた上で、2社に再委託してデータ入力を行った。

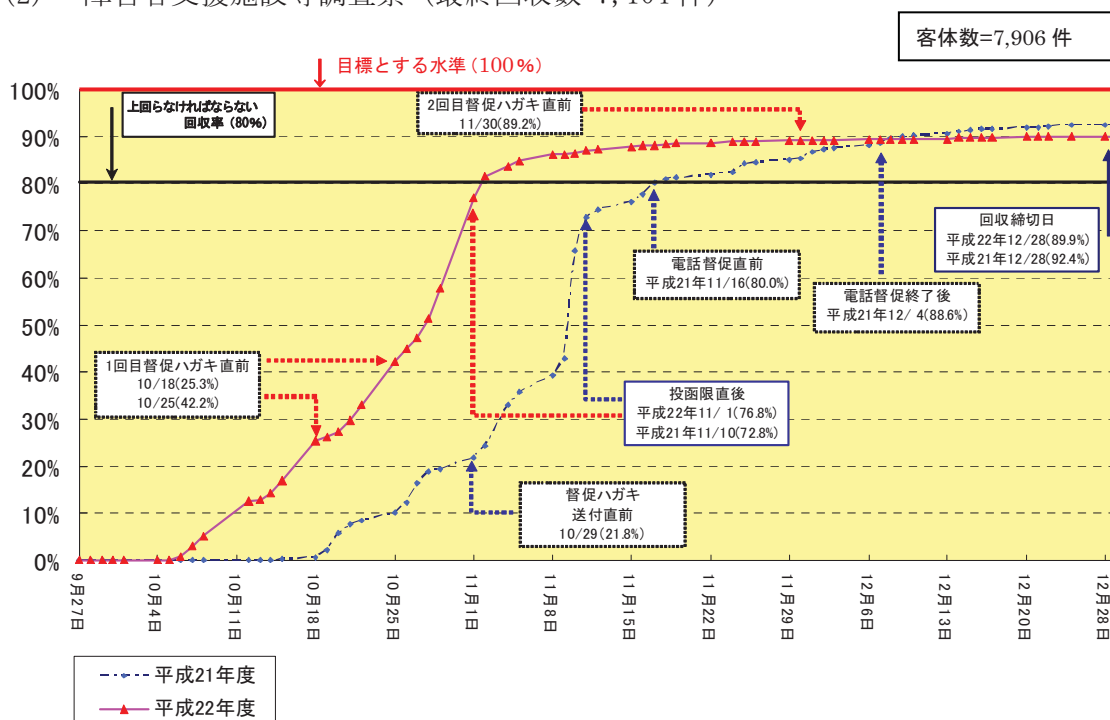
## 回収率の推移

### ① 社会福祉施設等調査

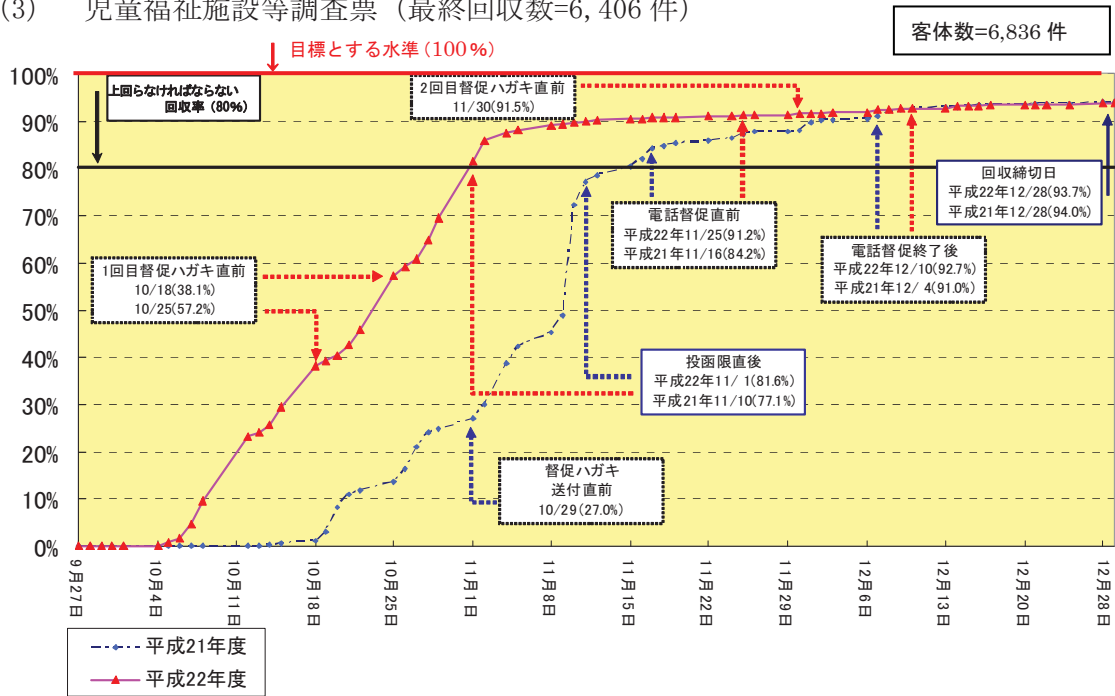
- (1) 保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票（最終回収数=11,086件）



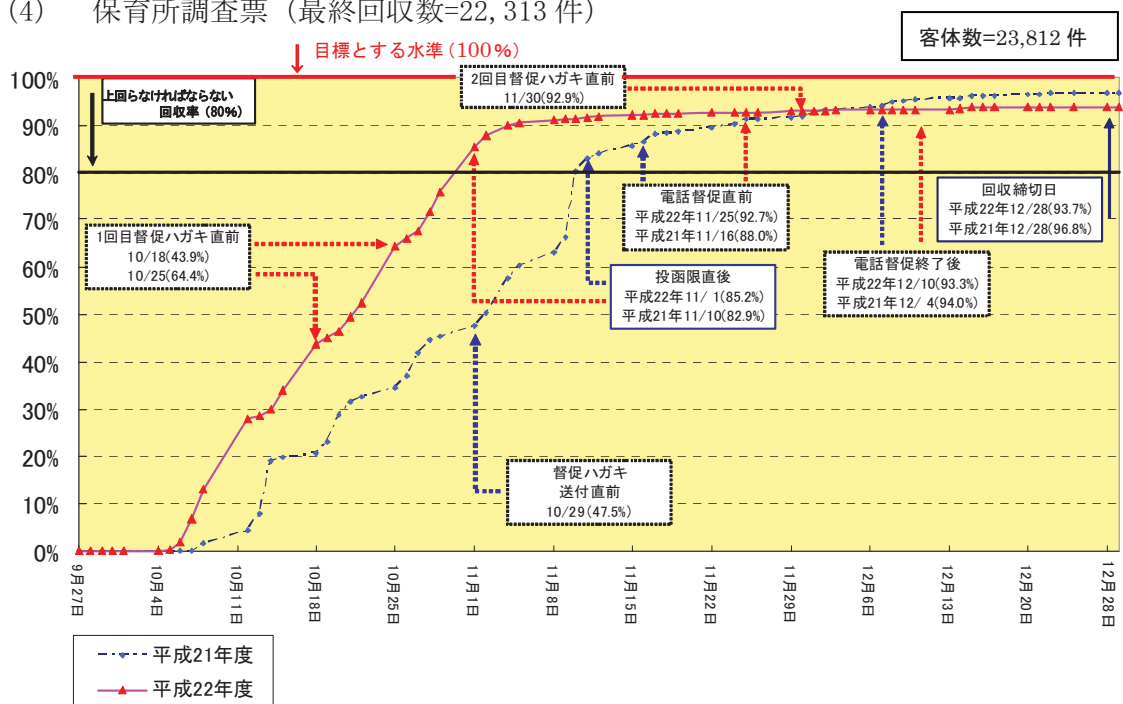
- (2) 障害者支援施設等調査票（最終回収数=7,104件）



(3) 児童福祉施設等調査票（最終回収数=6,406件）

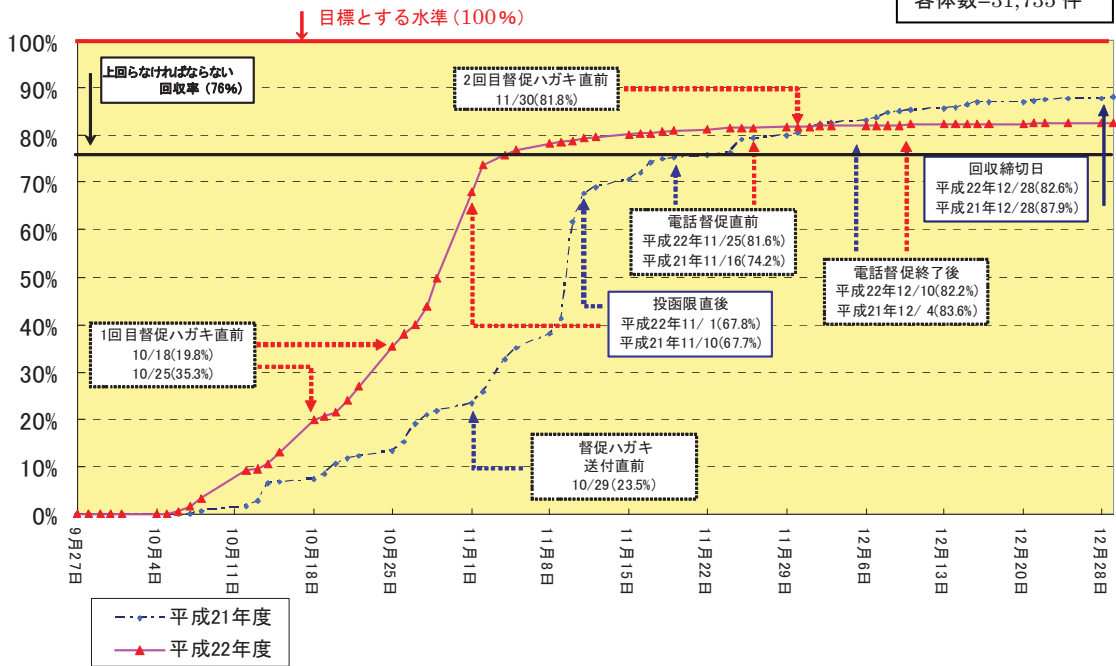


(4) 保育所調査票（最終回収数=22,313件）



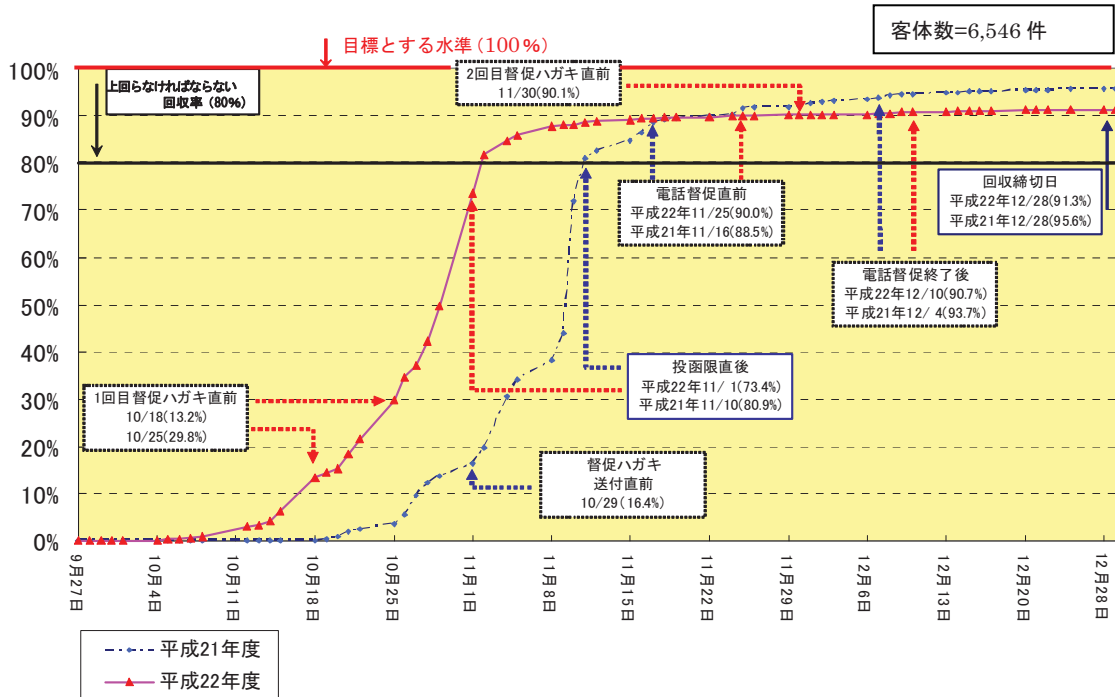
(5) 障害福祉サービス等事業所票（最終回収数=26,210件）

客体数=31,735件

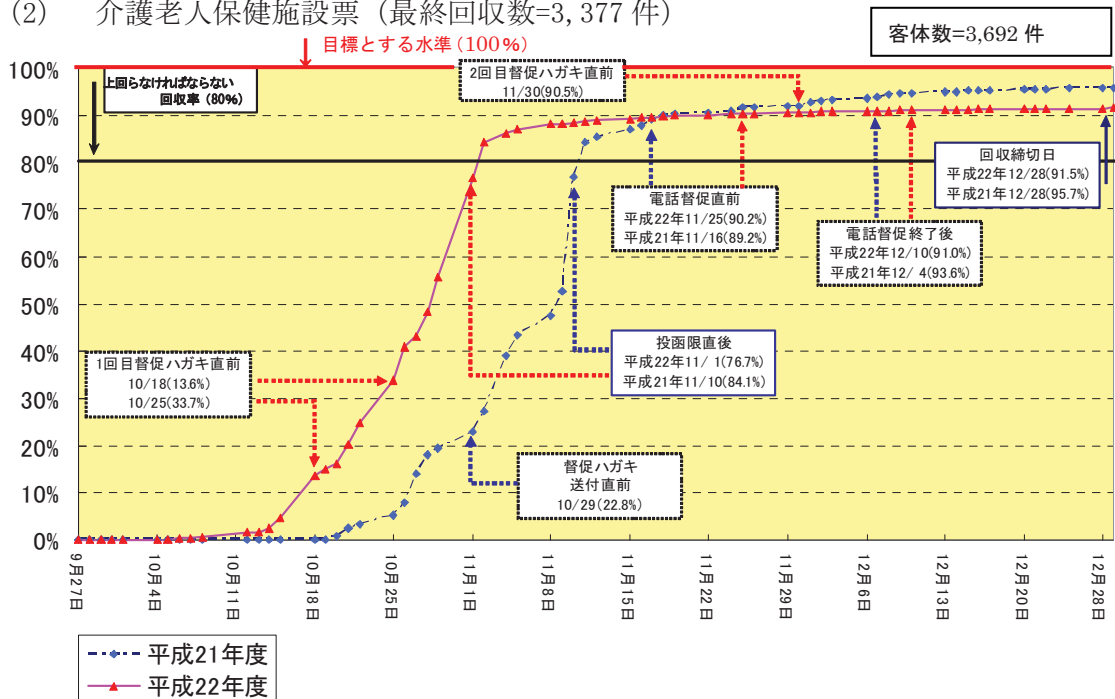


② 介護サービス施設・事業所調査

(1) 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票（最終回収数=5,978件）

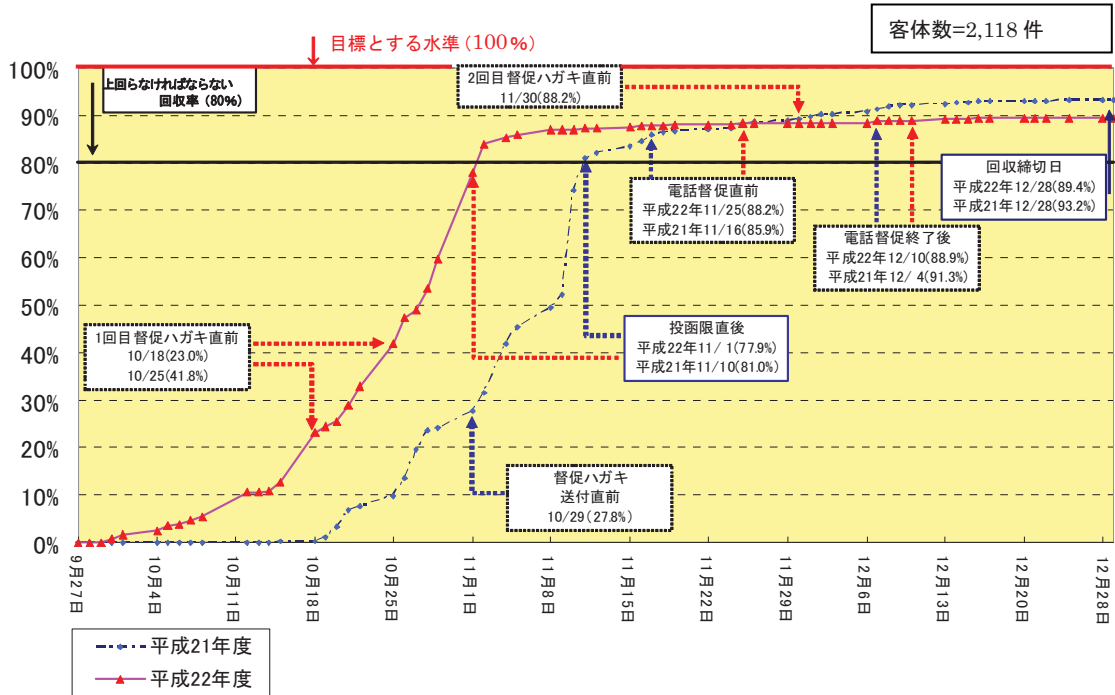


(2) 介護老人保健施設票（最終回収数=3,377件）

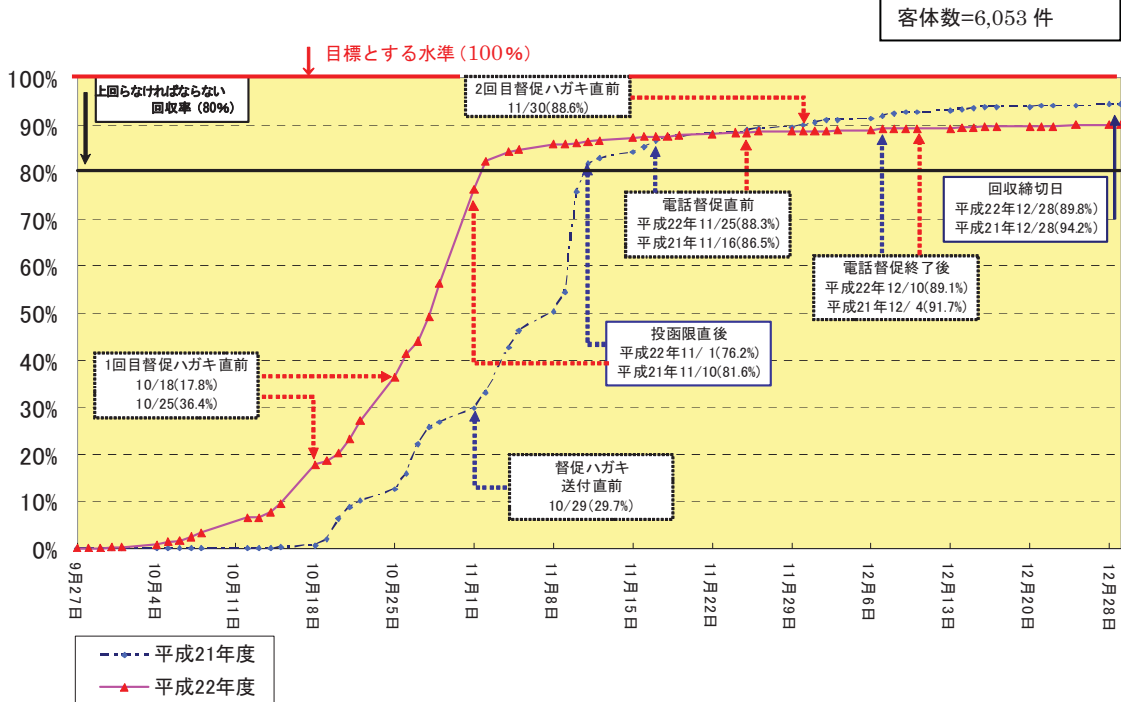




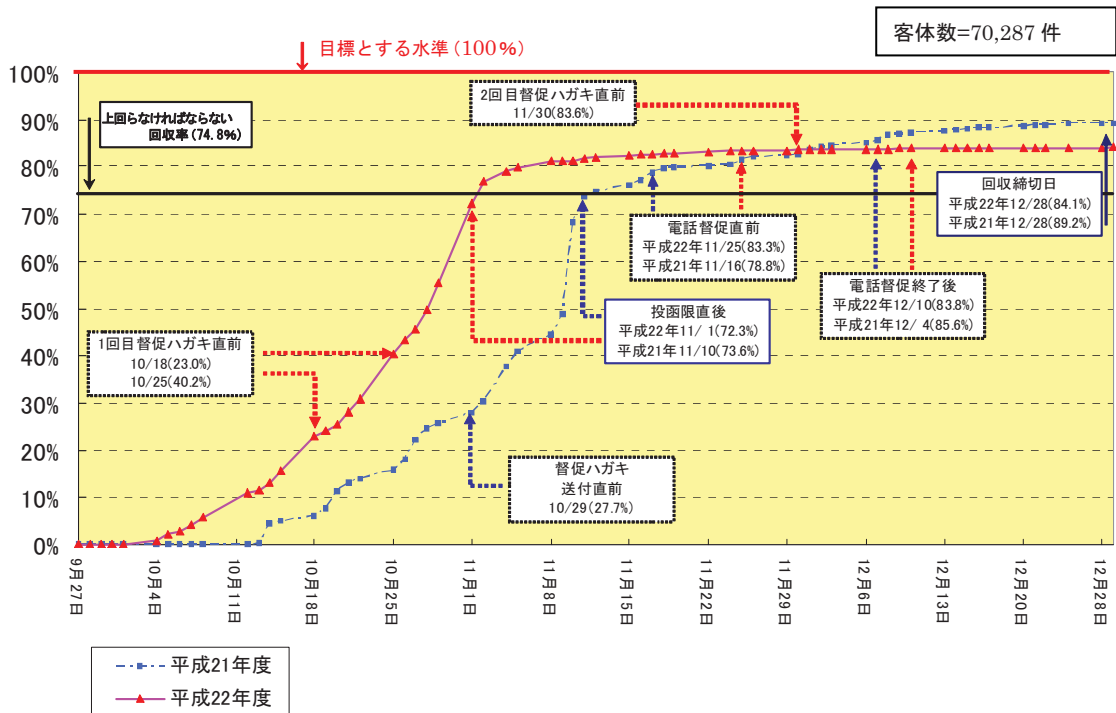
(3) 介護療養型医療施設票（最終回収数=1,893件）



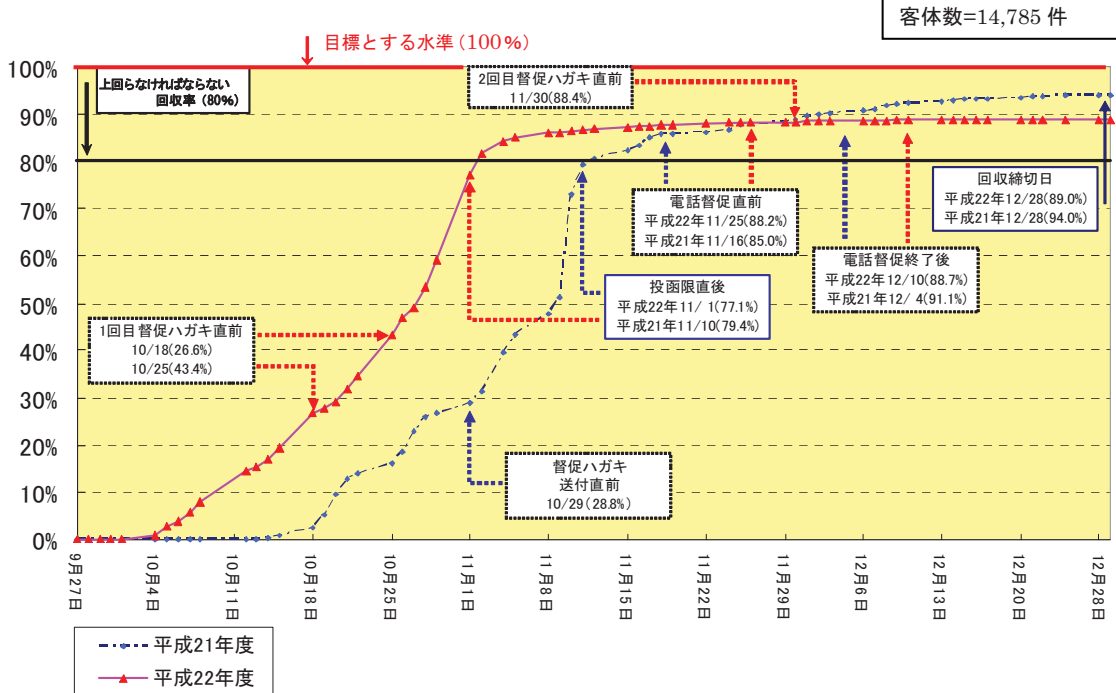
(4) 訪問看護ステーション票（最終回収数=5,437件）



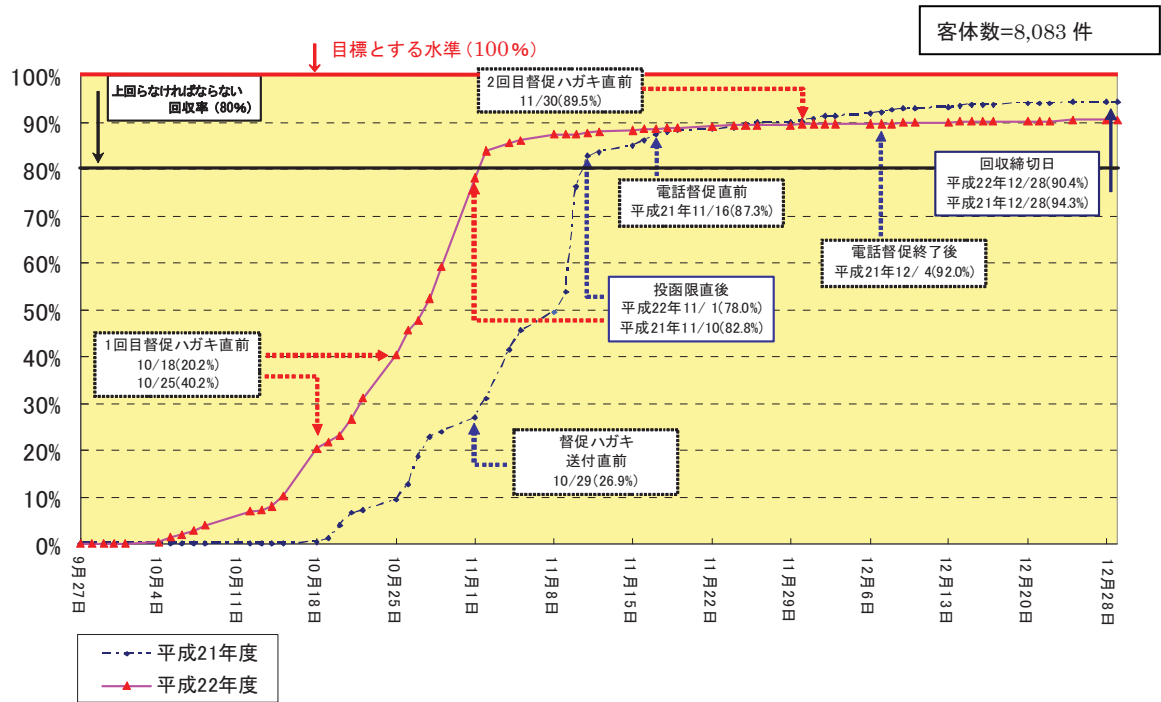
(5) 居宅サービス事業所（福祉関係）票（最終回収数 59,090 件）



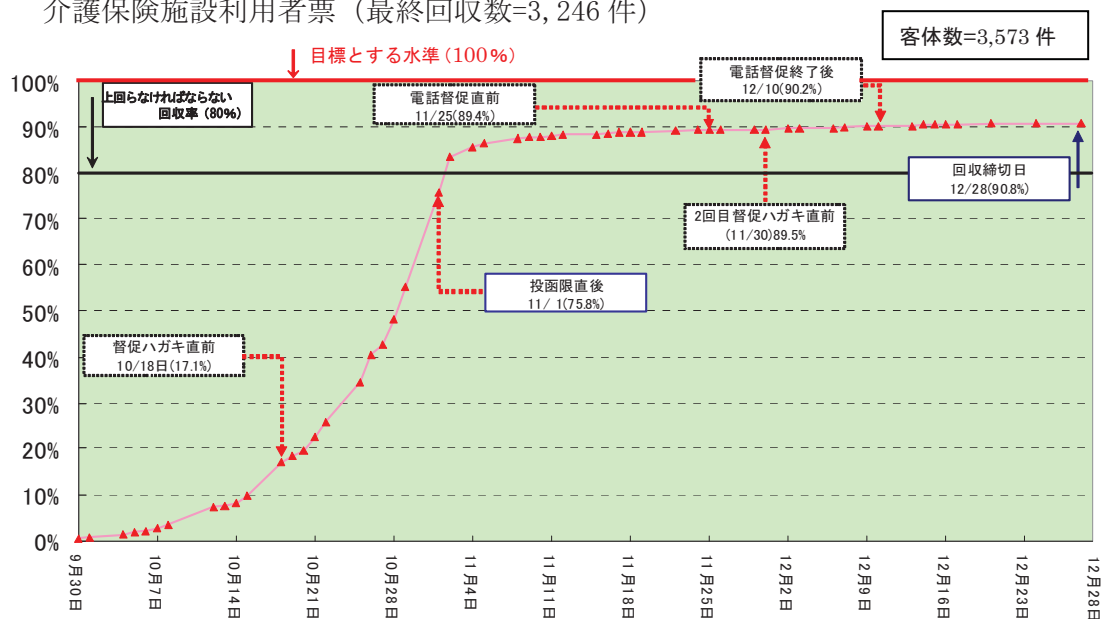
(6) 地域密着型サービス事業所票（最終回収数=13,153 件）



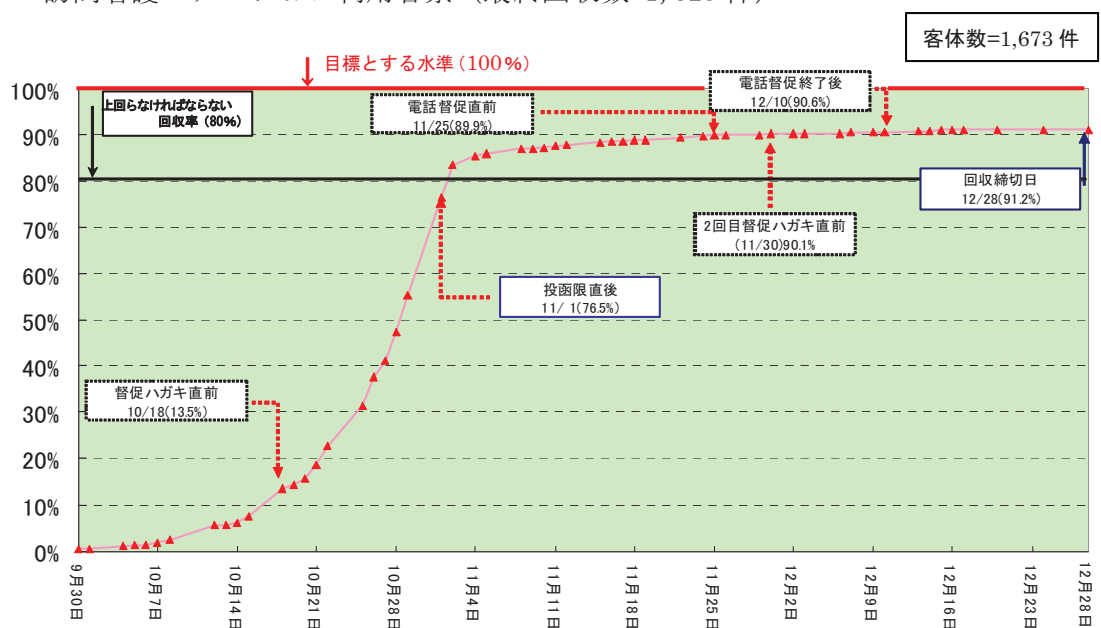
(7) 居宅サービス事業所（医療関係）票（最終回収数=7,303件）



(8) 介護保険施設利用者票（最終回収数=3,246 件）



(9) 訪問看護ステーション利用者票（最終回収数=1,525 件）



注)

平成 22 年度における介護保険施設利用者票及び訪問看護ステーション利用者票の回収率について、2 頁の「2 回収率 (1) 最終結果」では、平成 19 年度の国の実績と比較するため平成 19 年度と同様の算出方法に基づいて介護保険施設利用者票及び訪問看護ステーション利用者票を合算し 90.9%の回収率としている。

本頁では調査票毎の回収率の推移を示すことを目的としてグラフを作成しており、回収率を個別に示している。

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査  
民間委託事務局の対応に関するアンケート集計（概要）

問 1 調査票の記入内容についてお問い合わせをした時のオペレーターの状態（口調）は、どのようでしたか？

（単位：上段 件数、下段 %）

総数	たいへん丁寧	どちらかといえば丁寧	どちらかといえばぞんざい	ぞんざい
127	63	63	1	0
100.0	49.6	49.6	0.8	-

問 2 お問い合わせ内容についてのオペレーターの説明はわかりやすかったですか。

（単位：上段 件数、下段 %）

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
127	80	44	3	0
100.0	63.0	34.6	2.4	-

問 3 ご連絡を差し上げた時の冒頭（あるいは最後）に、調査に御協力いただいたことへの御礼のことばはありましたか。

（単位：上段 件数、下段 %）

総数	あった	なかった	おぼえていない
127	96	3	28
100.0	75.6	2.4	22.0