

平成 22 年 8 月 4 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**  
**就労条件総合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就労条件総合調査については、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「平成 22 年及び 23 年就労条件総合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	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、データ入力及び調査対象企業名簿修正に係る業務
契約期間	平成 21 年 9 月から平成 23 年 3 月までの 1 年 7 か月間
受託事業者	株式会社帝国データバンク
契約金額	42,000,000 円（税込）
業務にあたり確保されるべき質※	<p>下記（ア）、（イ）の有効回答率を達成することとする。民間事業者は、平成 20 年に実施した本調査における有効回答率の実績値である下記（ア）、（イ）の各数値を達成しなかった場合、各年度の業務期間終了時の事業報告書において、実績値を下回った原因を分析し、報告する。</p> <p>（ア）全体の有効回答率</p> <p>平成 20 年に実施した本調査における有効回答率 68.2%を上回ることとする。ただし、平成 17 年～19 年に実施した本調査における有効回答率の平均に、平成 20 年調査からの調査対象拡大（調査対象を「本社 30 人以上の企業」から「30 人以上の企業」に拡大）による影響を考慮した率である 78.1%を目標とし、民間事業者は、厚生労働省と十分連携し、目標の達成に向けて努力するものとする。</p>

(イ) 企業規模別有効回答率

平成 20 年に実施した本調査における企業規模別有効回答率を上回ることとする。ただし、平成 17 年～19 年に実施した本調査において最も低かった調査年度の各企業規模別有効回答率に、平成 20 年調査からの調査対象拡大（調査対象を「本社 30 人以上の企業」から「30 人以上の企業」に拡大）による影響を考慮した率を目標とし、民間事業者は、厚生労働省と十分連携し、目標の達成に向けて努力するものとする。

<平成20年企業規模別有効回答率>

企業規模	有効回答率
5,000人以上	72.7%
1,000人～4,999人	67.7%
300人～999人	67.8%
100人～299人	70.7%
30人～99人	65.7%

<目標とする企業規模別有効回答率>

企業規模	有効回答率
5,000人以上	75.7%
1,000人～4,999人	79.0%
300人～999人	76.6%
100人～299人	75.7%
30人～99人	69.6%

※ 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。
- ・照会対応業務においては、調査票の記入等に関する照会があった場合に、厚生労働省が貸与する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

入札参加者は6者（企画書提出は7者、その後1者が入札を辞退）であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成 21 年 9 月 17 日に開札したところ、6 者とも予定価格の範囲内であり、この 6 者について総合評価を行い、総合評価点の最も高い 1 者が落札者となった。

## 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、実績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 有効回答率

##### (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有効回答率についての実施結果は以下のとおりである。

企業規模	目標とする水準	上回ることとする水準 (19年度調査)	実施結果 (21年度調査)	(参考) 20年度調査
5,000人以上	75.7%	72.7%	75.6%	74.2% (69.6%)
1,000人～4,999人	79.0%	67.7%	75.0%	71.7% (71.6%)
300人～999人	76.6%	67.8%	71.2%	70.1% (69.9%)
100人～299人	75.7%	70.7%	73.8%	71.4% (71.1%)
30人～99人	69.6%	65.7%	67.7%	67.6% (67.3%)
合計	78.1%	68.2%	71.7%	70.3% (69.8%)

注：1 20年度調査の実施者（民間競争入札による落札者）は、21年度及び22年度調査の受託事業者と同じ。

2 「20年度調査（参考）」における（ ）内の数値は、厚生労働省の督促による回収分を除いた受託事業者の実績。

#### (イ) 評価

実施結果は、全体の有効回答率及び企業規模別の有効回答率のそれぞれにおいて、目標とする水準は下回ったものの、上回ることとする水準（平成19年度実績）を上回り、達成すべき質は確保されたものと評価できる。

本事業の受託事業者は20年度調査に引き続き受託しており、20年度は「調査協力拒否企業」及び3月31日時点で調査票が未回収の「5,000人以上の企業」を対象に厚生労働省から督促を行ったが、21年度は、調査対象企業の区分等（20年度の調査票の提出状況や企業規模等）に応じた協力依頼や、電話督促の回数増（2回→3回）等を行うことにより、厚生労働省からの督促を行うことなく、20年度調査の実績を上回る有効回答率を確保した。特に、20年度調査で受託事業者の回収実績が低かった「5,000人以上の企業」について、挨拶状から電話による協力依頼に変更するなど重点的な回収に努め、他の企業規模では2から4ポイント下回っている目標とする水準を、わずかに0.1ポイント下回る75.6%の有効回答率を確保した。これは実施経験を踏まえた受託事業者の工夫が発揮されたものであり、その実施状況は高く評価できる。

## イ 個票審査、疑義照会

### (ア) 実施状況

受託事業者は、回収した調査票を電子画像化しプログラムにより個票審査を行うシステムを開発した。これにより個票審査を実施し、その結果、未記入・誤記入のあった内容について、調査客体に疑義照会を行った。21年度調査における個票審査、疑義照会の実施件数等は以下のとおりである。

審査対象		未記入・誤記入のあった調査票数	未記入・誤記入のあった箇所数					
調査票数	箇所数		合計	うち、確認できたもの	未記入	うち、確認できたもの	誤記入	うち、確認できたもの
4,097	516,222	3,892	48,223	38,044 (78.9%)	37,556	27,771 (73.9%)	10,667	10,273 (96.3%)

注：1 「うち、確認できたもの」は、調査客体への疑義照会により未記入・誤記入の内容を確認し当該箇所の修正等を行った箇所数である。また、( )内の数値は、未記入・誤記入の箇所数に占める、調査客体に確認し当該箇所の修正等を行った割合である。

2 平成20年度調査における未記入・誤記入のあった箇所数は合計19,866箇所、うち、確認できたものは13,760箇所（確認できた割合は69.3%）。

### (イ) 評価

本調査は、平成20年度調査が初めての民間委託であったことから、個票審査のレベルを低く設定していたが、21年度調査からは、従来、厚生労働省が実施していたレベルと同等の審査内容に変更した。この結果、受託事業者は20年度調査の2倍以上となる4.8万箇所にも及ぶ未記入・誤記入を発見し、調査客体へ疑義照会を行ったことは評価できる。

また、未記入・誤記入のあった4.8万箇所について、3,892調査客体へ疑義照会を行い、3.8万箇所を確認し修正等を行った。この疑義照会により確認、修正等を行った箇所の割合は79%、20年度調査を10ポイントも上回る結果であり、調査結果の質の維持に貢献したものと高く評価できる。

### (2) 実施経費

本事業は、平成21年度及び22年度調査に係る2年間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（価格点84点、技術点168点））を行い、落札者を決定した（本落札者は、平成20年度調査における民間競争入札による落札者と同じ）。

契約金額は4,200万円（税込）であり、従来の実施経費（平成19年度の実績値（間接部門費を除く全経費）の2ヵ年分。）との比較は以下のとおり。

契約額4,200万円は、従来の実施に要した経費の約82%に相当し、厚生労働省側は、2年間で約930万円、1年間で約465万円の経費が削減されている。

従来経費：51,310千円（平成19年度の実績値の2ヵ年分）

契約額：42,000千円（平成21年度及び22年度調査分）

削減額：9,310千円（4,655千円（1年分））

### 3 評価のまとめ

事業の実施に当たり確保されるべき質として設定された「有効回答率」は上回ることとした水準（19年度実績）を上回り、目標を達成できたものと評価できる。また、実施経費についても、従来の実施に要した経費の8割、1年間で約465万円の経費が削減されたことも評価できる。このように、公共サービスの質の維持向上、経費削減の双方が実現した良好な事業実施ができたことから、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必要と考えられる。

しかし、次期事業の実施に当たっては、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) 実施経験を踏まえ、民間事業者の工夫をいかした効率的な事業実施を図る観点から、契約期間の延長を検討することが必要である。
- (2) 調査票の回収率向上のため、調査対象企業の区分等（調査票の提出状況や企業規模等）に応じた協力依頼、督促等の工夫が可能となるよう、調査票の提出状況や新規対象企業、企業規模等を整理した「調査対象企業の情報」を、受託事業者に提供することが必要である。
- (3) 次期事業の民間競争入札において、事業実績のない民間事業者においても実施状況を踏まえた工夫（企画書の提案）が可能となるよう、実施要項において本実施状況の内容を十分に情報開示することが必要である。

以上

(別添)

平成 22 年 6 月 30 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 就労条件総合調査の実施状況について  
(平成 21 年度分)

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、データ入力及び調査対象企業名簿修正の業務

2 業務委託期間

平成 21 年 9 月から平成 23 年 3 月までの 1 年 7 か月間  
(平成 21 年度の業務委託期間は、平成 21 年 9 月 17 日から平成 22 年 3 月 31 日まで)

3 受託事業者

株式会社帝国データバンク(平成 20 年度事業と同じ)

I 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 21 年度における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

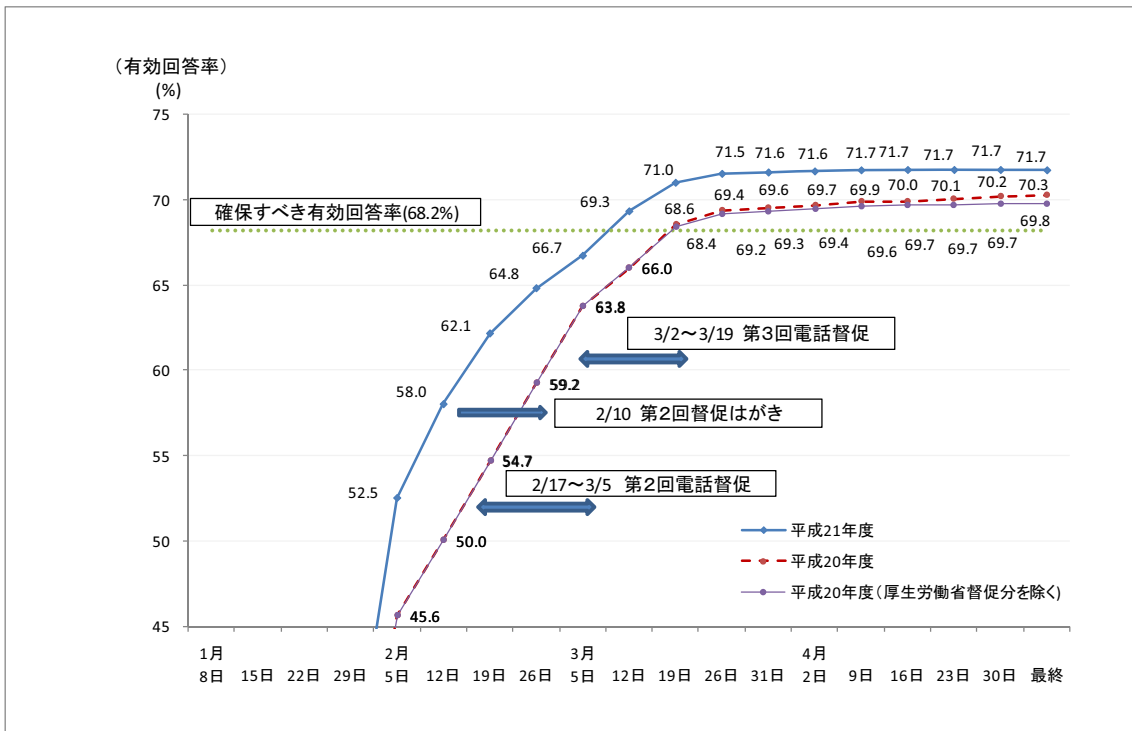
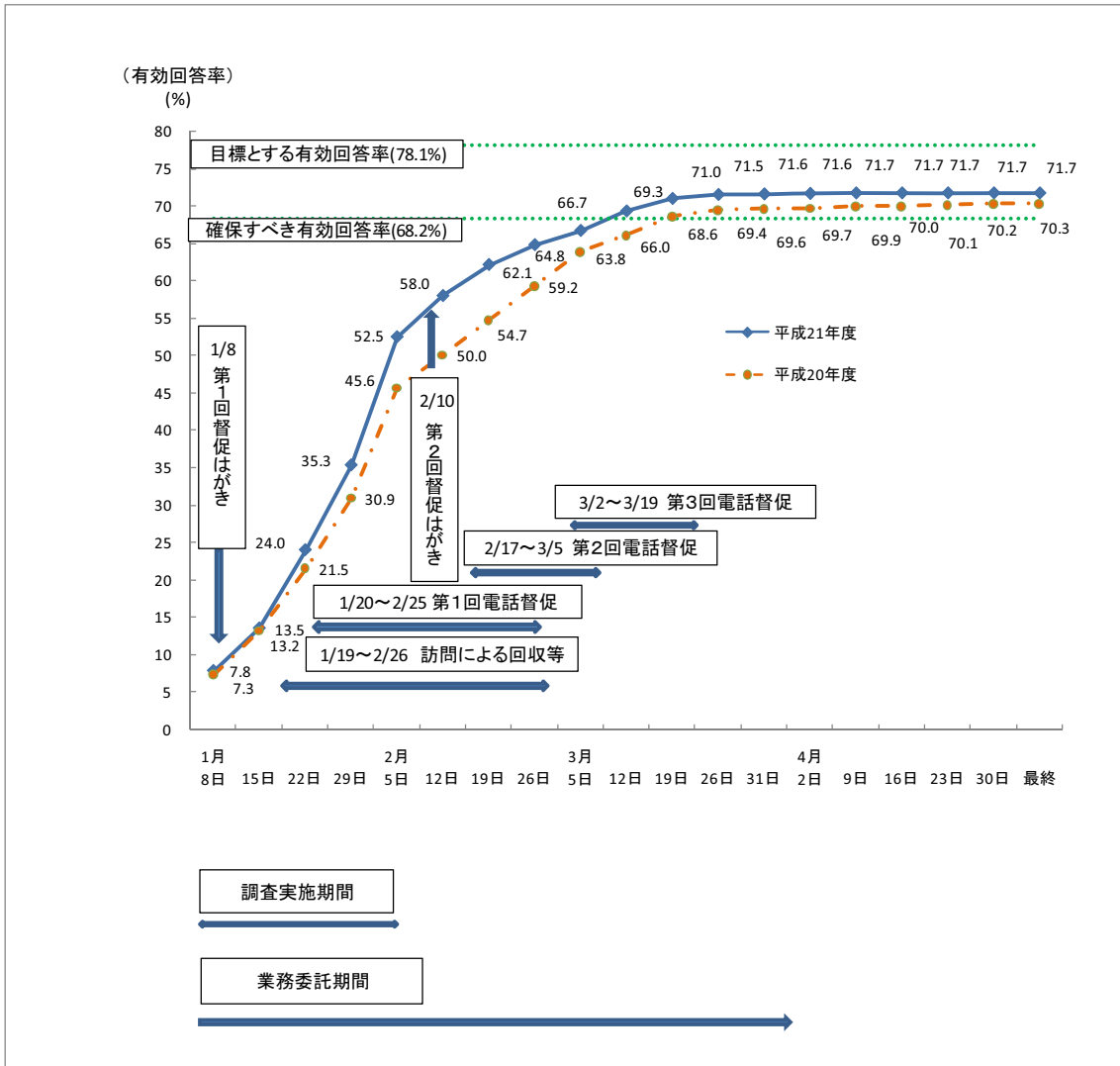
1 有効回答率

有効回答率の推移等は以下のとおり。

企業規模	平成22年 1月31日 時点	平成22年 3月31日 時点	最終 結果	上回る こととする 水準値	目標とする 水準値
5,000人以上	25.3% ( 25.8%)	75.0% < 68.2% > ( 68.2%)	75.6% < 69.6% > ( 74.2%)	72.7%	75.7%
1,000~4,999人	32.5% ( 28.7%)	74.9% < 70.9% > ( 71.0%)	75.0% < 71.6% > ( 71.7%)	67.7%	79.0%
300~999人	34.8% ( 32.4%)	71.0% < 69.3% > ( 69.5%)	71.2% < 69.9% > ( 70.1%)	67.8%	76.6%
100~299人	37.1% ( 35.7%)	73.7% < 71.0% > ( 71.4%)	73.8% < 71.1% > ( 71.4%)	70.7%	75.7%
30~99人	37.8% ( 36.5%)	67.6% < 67.0% > ( 67.3%)	67.7% < 67.3% > ( 67.6%)	65.7%	69.6%
合計	35.3% ( 33.3%)	71.6% < 69.3% > ( 69.6%)	71.7% < 69.8% > ( 70.3%)	68.2%	78.1%

※ ( )内は平成20年度の数値。< >内は厚生労働省督促分を除いた平成20年度の数値。

<有効回答率の推移>



厚生労働省は、平成 21 年 10 月 1 日、受託事業者に対し、平成 21 年度事業の実施に当たっては、早期に有効回答率の目標を達成することを最優先とするよう指示した。

受託事業者は、調査の実施前に、平成 20 年度事業では、すべての調査客体に対し同一の挨拶状を送付していたが、平成 21 年度事業においては、①平成 20 年度事業において有効回答が得られた調査客体に対しては、礼状兼挨拶状を送付し、②平成 20 年度事業において有効回答が得られなかった調査客体のうち 5,000 人以上規模の企業及び平成 21 年度事業において新たに調査客体となった企業に対しては、挨拶状を送付するのではなく、送付先の確認を兼ねて電話で協力依頼を実施し、③平成 20 年度事業において有効回答が得られなかった調査客体のうち 5,000 人未満の規模の企業に対しては、前年度と同様の挨拶状を送付した。

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 日までとしており、受託事業者は、平成 22 年 1 月 8 日に第 1 回督促はがきを発送し、1 月 19 日からは訪問による回収等を、1 月 20 日からは第 1 回電話督促を開始したが、1 月末時点の有効回答率は、前年度よりは高いものの、40%にも達していなかった。

その後、受託事業者は、2 月 10 日に、1 月末時点で調査票が未回収であるすべての調査客体に対して第 2 回督促はがきを発送するとともに、2 月 17 日から（3 月 5 日まで）、第 1 回電話督促から一定期間を経ても調査票が未回収で、かつ提出予定が不明である等の調査客体に対し、第 2 回電話督促を行った。

その間、厚生労働省は、2 月 19 日に受託事業者を訪問し業務に関する調査を実施した際に、有効回答率が前年度の同時点よりも上回っているが、上回ることとする水準値（68.2%）にも達していないので、督促を強化するよう指示した。

その後、受託事業者は、3 月 2 日～3 月 19 日の間、第 2 回電話督促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、第 3 回電話督促を実施した（前年度は電話督促は 2 回）。

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、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り、目標とする水準値を下回った。最終結果でも同様である。

なお、平成 20 年度事業、平成 21 年度事業ともに、有効回答率が上回ることとする水準値を上回ったのが 3 月中旬以降であったことなどから、厚生労働省としては、今後とも、業務委託期間の期限である 3 月末に近い時期まで督促を行う必要があると考える。



## 2 照会対応

平成 21 年度事業においても、受託事業者は、前年度と同様、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、再委託先業者内に「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問い合わせ対応マニュアルに基づき照会対応を実施した。実施期間は平成 21 年 11 月 4 日～平成 22 年 3 月 26 日（前年度は平成 20 年 11 月 10 日～平成 21 年 3 月 27 日）で、問い合わせ・苦情件数は 1,040 件（同 664 件）、うち苦情は 14 件（同 38 件）であった。

なお、受託事業者は、前年度と同様、問い合わせ対応担当スタッフ向けに事前の研修を実施するとともに、照会事項 1 件ごとに問い合わせ対応票を作成し、必要に応じて対応マニュアルに追加した。

受託事業者に照会を行った 50（前年度 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、32（同 25）の有効回答があり、照会時の電話のつながり具合について 1 客体（同 0）から「どちらかといえば待たされた」という回答が、照会等に対する説明内容について 1 客体（同 0）から「どちらかといえばわかりづらい」という回答が、回答までの時間について 4 客体（同 0）から「どちらかといえば長かった」、1 客体（同 0）から「その場での回答がなかった」という回答があった（前年度は 1 客体から「長かった」という回答あり）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）。

調査客体からの評価は前年度よりやや低下しているものの、全体としては、特段の苦情もなく業務を完了したこと、確保すべき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）

前年度と同様、受託事業者から週 1 回以上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	20年度 実施経費
1. 人件費（すべて常勤）	7,500,000	10,086,000	厚生労働省が入札説明会で説明・配布した個票審査要領の内容を疑義照会システムの開発（Ⅲ 3（1）参照）の計画において十分反映できなかったこと、調査票の受付・管理業務（Ⅲ 4（2）参照）について予定よりも派遣労働者の実施分を減らした一方で自社従業員の実施分を増やしたこと等から、これらの業務を中心に当初見積りよりも作業量を要したが、全体としては前年度より作業量は減少した（Ⅲ 1 参照）。このため、人件費も当初見積額を上回ったが、前年度の経費を下回った。	10,800,000
2. 事業費	3,364,000	3,076,425		3,539,508
（1）人材派遣費用	920,000	682,733	調査票の受付・管理業務（Ⅲ 4（2）参照）の一部を自社従業員による実施に、審査・疑義照会業務の一部（調査票の転記業務）を再委託による実施に変更したため、当初見積額を下回った。	1,102,520
（2）調査関係用品郵送費用	2,444,000	2,393,692	当初挨拶状を送付予定であった4,999人以下の企業規模の調査客体の一部（21年度の新規対象分）に対して電話による協力依頼を行った（Ⅲ 2（1）ア参照）ことなどから、挨拶状等の発送件数が予定より少なかったため、当初見積額を下回った。	2,436,988
3. 外注費	9,136,000	10,955,292		11,642,407
（1）電話番号調査費用	40,000	42,286		42,294
（2）調査関係用品の印刷・ 発送等費用	1,950,000	1,960,349	調査票の再発送（Ⅲ 4（1）ウ（ウ）参照）件数が予定より多かったことにより、それに伴う再委託先の作業量がやや増えたが、前年度実績より減少した。このため、当初見積額をやや上回ったが、前年度の経費を下回った。	2,157,233
（3）訪問回収業務費用	336,000	44,800	訪問予定企業から郵送で調査票が返送された等により訪問による回収件数が予定より少なかった（Ⅲ 2（1）ウ参照）ため、当初見積額を下回った。	327,600
（4）電話督促・審査・疑義 照会業務費用	2,650,000	3,902,925	厚生労働省が入札説明会で説明・配布した個票審査要領の内容を当初の計画において十分反映できなかったこと、当初計画していなかった第3回電話督促を行った（Ⅲ 2（1）キ参照）こと等から、再委託先においてこれらの業務について予定よりも作業量を要したため、当初見積額及び前年度の経費を上回った。	2,881,920
（5）疑義照会システムの 開発業務費用	2,570,000	3,512,500	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することができるシステムの開発（Ⅲ 3（1）参照）の計画において、厚生労働省が入札説明会で説明・配布した個票審査要領の内容を十分反映できなかったことから、その開発業務に予定よりも工数を要したが、前年度より減少した。このため、当初見積額を上回ったが、前年度の経費を下回った。	4,155,000
（6）回収調査票の入力業務 費用	1,560,000	1,443,732	有効回答率の「目標とする水準値」（Ⅰ 1 参照）を前提に入力件数を予定していたが、有効回答率が当該水準値を下回ったこと等により入力件数も予定を下回ったため、当初見積額を下回った。	2,078,360
（7）回収調査票集荷業務費用	30,000	48,700	調査票原本の納品を予定していなかったため、当初見積額を上回った。	0
小 計	20,000,000	24,117,717		25,981,915
消 費 税	1,000,000	1,205,885		1,299,095
合 計	21,000,000	25,323,602		27,281,010

受託事業者による平成 21 年度事業の実施経費は、全体では 25,323,602 円で、当初見積額(21,000,000 円)を上回っているが、同一の事業所が実施した平成 20 年度事業に要した経費(27,281,010 円)を下回った。

実施経費が当初見積額を上回った要因については、受託事業者が、当初の計画において、厚生労働省が入札説明会で説明・配布した個票審査要領の内容を十分反映できなかったために、関連の業務において予定よりも経費を要したこと等である。なお、実施経費が前年度の額を下回ったことにも注目すべきであると考えている。

実際の実施経費の結果が 2 年間得られたことから、当該結果を、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。

業務の種類		実施体制	受託事業者分	再委託分
①	調査対象企業名簿の整備業務	27.1人日	27.1人日 (13.6人日)	0.0人日
②	電話番号調査業務	2.0人日	1.0人日 (1.0人日)	1.0人日
③	調査関係用品(挨拶状含む)の印刷・発送業務	30.0人日	17.0人日 (22.0人日)	13.0人日
④	問い合わせへの対応業務	49.0人日	11.0人日 (36.8人日) <(21.8人日)>	38.0人日
⑤	調査票の受付・管理業務	49.6人日	49.6人日 (81.9人日) <29.6人日><(51.9人日)>	0.0人日
⑥	回収・督促業務	72.4人日	9.4人日 (26.1人日)	63.0人日
⑦	疑義照会システム開発業務	108.0人日	25.0人日 (8.5人日)	83.0人日
⑧	回収調査票の入力業務	86.4人日	5.4人日 (6.2人日)	81.0人日
⑨	審査・疑義照会業務	119.5人日	44.5人日 (52.8人日) <23.5人日><(24.8人日)>	75.0人日
⑩	サーバ運用管理業務	59.0人日	0.0人日 (0.0人日)	59.0人日
⑪	調査票集荷業務	10.0人日	0.0人日 (0.0人日)	10.0人日
⑫	その他(事業報告書、納品業務等)	19.1人日	19.1人日 (4.5人日)	0.0人日
合 計		632.1人日	209.1人日 (253.4人日) <168.1人日><(180.4人日)>	423.0人日

※< >は派遣労働者の業務を除いた数値、( )内は平成20年度の数値。

## 2 督促等の状況

### (1) 受託事業者による督促等

#### ア 事前の挨拶状等の発送及び電話による協力依頼の実施

実施時期 平成 21 年 11 月 9 日～11 月 20 日

受託事業者は、調査の実施前に、前年度では、すべての調査客体に対し同一の挨拶状を送付していたが、平成 21 年度事業においては、前年度において受託事業者による督促等のみでは有効回答率が上回ることをとする水準値に達することができなかった 5,000 人以上の企業規模の調査客体に重点を置いて、今回は、調査客体の企業規模及び前年度事業における調査票提出の有無等により、①礼状兼挨拶状の送付、②前年度と同様の挨拶状の送付、③送付先の確認を兼ねて電話による協力依頼の実施、のいずれかを行った。

その内容等は以下のとおりである。

企業規模	20年度の調査票の提出等	実施内容	件数
5,000人以上	提出	礼状兼挨拶状	238
	未提出	協力依頼の電話	114
30～4,999人	提出	礼状兼挨拶状	3,868
	未提出	前年度と同様の挨拶状	1,819
	21年度の新規対象	協力依頼の電話	103
合 計			6,142

※ 5,000人以上の企業で平成21年度に新たに調査対象となった客体はない。  
30～4,999人の規模で平成21年度に新たに調査客体となった企業に対する電話による協力依頼の実施については、企画書における提案にはなかったものである。

#### イ 第1回督促はがきの発送

発送時期 平成 22 年 1 月 8 日（前年度平成 21 年 1 月 9 日）

発送件数 5,860 件（同 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、前年度と同様、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。

## ウ 訪問による回収等

実施時期 平成 22 年 1 月 19 日～2 月 26 日(同平成 21 年 1 月 19 日～3 月 6 日)  
訪問回収件数 16 件(同 117 件)

受託事業者は、当該業務の開始時点で調査票が未回収である調査客体のうち、東京都内の 5,000 人以上の規模のすべての企業 159(同東京都内の 5,000 人以上の規模のすべての企業及び 1,000～4,999 人の規模の一部の企業並びに大阪府内の 300 人以上の規模のすべての企業及び 100～299 人規模の一部の企業で合計 616)を訪問による回収の対象とし、まず電話により連絡した。その結果、119(同 404)の調査客体から有効回答が得られた。このうち、訪問し、回収した件数は 16 件(同 117 件)であった。

## エ 第 1 回電話督促の実施

実施時期 平成 22 年 1 月 20 日～2 月 25 日(同平成 21 年 1 月 19 日～2 月 17 日)  
実施件数 3,815 件(同 3,658 件)

受託事業者は、前年度と同様、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。

## オ 第 2 回督促はがきの発送

実施時期 平成 22 年 2 月 10 日(同平成 21 年 2 月 20 日)  
実施件数 2,706 件(2,652 件)

受託事業者は、前年度と同様、調査票提出締切日(1 月 31 日)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。

## カ 第 2 回電話督促の実施

実施時期 平成 22 年 2 月 17 日～3 月 5 日(同平成 21 年 2 月 17 日～3 月 13 日)  
実施件数 1,431 件(1,857 件)

受託事業者は、第 1 回電話督促から一定期間を経ても調査票が未回収で、かつ提出予定が不明である等の調査客体に対して実施した。

## キ 第3回電話督促の実施（新規）

実施時期 平成22年3月2日～3月19日

実施件数 838件

受託事業者は、企画書における提案にはなかったが、有効回答率の確保のため、第2回電話督促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(838)に対し、第3回電話督促を実施し、うち236の有効回答を得た。

### (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(前年度50)の調査客体に対し、オペレータの対応態度、オペレータの説明による調査の趣旨・重要性の理解度等をアンケートしたところ、31(同32)の有効回答があり、オペレータの対応態度については3客体(同1客体)から「どちらかといえば悪い」という回答が、オペレータの説明による調査の趣旨・重要性に関する理解度の変化(新規項目)について9客体から「変わらなかった」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2参照)。

督促の際の対応態度については、調査客体からの評価は前年度よりやや低下しているものの、全体としては、概ね適切であったと評価できる。また、督促の際の説明内容が調査客体に理解されたかについても、概ね良好であったと評価できるが、平成22年度事業においては更に理解が得られる説明を行うことが期待される。

## 3 疑義照会の状況

### (1) 個票審査

厚生労働省は、平成20年度事業の実施状況についての当該報告等に基づき、平成21年度事業において受託事業者に貸与した個票審査要領の内容を、前年度より高いレベルのものとした。

受託事業者は、前年度と同様、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を懸念し、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。

全体の有効回答4,406件(前年度4,321件)のうち3月5日までに調査票を回収できた4,097件(前年度受託事業者が審査を行ったのは3,947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を行った。その結果、当初の回答のうちの一部について1箇所でも未記入又は誤記入があった調査票が3,892件(同2,969件)で延べ48,223箇所(同19,866箇所)あったことが判明し

た（未記入が 3,645 件で延べ 37,556 箇所、誤記入が 2,610 件で延べ 10,667 箇所）。

## (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のあった 3,892 の調査客体（延べ 48,223 箇所）（前年度は 2,969 客体で延べ 19,866 箇所）について平成 22 年 2 月 8 日～3 月 19 日（同平成 21 年 1 月 26 日～3 月 17 日）の間に疑義照会を行い、未記入については 37,556 箇所のうち 27,771 箇所、誤記入については 10,667 箇所のうち 10,273 箇所、合計で 48,223 箇所（同 19,866 箇所）のうち 38,044 箇所（同 13,760 箇所）について確認できた。疑義照会を行った箇所に対する疑義照会により確認できた箇所の割合は 78.9%(同 69.3%)であり、前年度と比べ、疑義照会を行った箇所が大幅に増加する中で当該割合も上昇していることから、疑義照会は順調に実施されたものとする。

### <調査票の件数>

	審査対象 全体	計		未記入		誤記入	
		判明分	確認分	判明分	確認分	判明分	確認分
件数	4,097	3,892	2,950	3,645	2,760	2,610	2,467
割合	100.0	95.0 [100.0]	72.0 [ 75.8]	89.0 [100.0]	67.4 [ 75.7]	63.7 [100.0]	60.2 [ 94.5]

### <箇所数>

	審査対象 全体	計		未記入		誤記入	
		判明分	確認分	判明分	確認分	判明分	確認分
件数	516,222 (453,905)	48,223 (19,866)	38,044 (13,760)	37,556	27,771	10,667	10,273
割合	100.0  (100.0)	9.3 [100.0] ( 4.4) ([100.0])	7.4 [ 78.9] ( 3.0) ([ 69.3])	7.3 [100.0]	5.4 [ 73.9]	2.1 [100.0]	2.0 [ 96.3]

※1 ( )内は平成20年度の数値。

※2 「判明分」とは、未記入又は誤記入が判明した分である。

「確認分」とは、判明分について疑義照会を行い、確認できた分である。

## 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 21 年 10 月 13 日～平成 22 年 3 月 2 日

（前年度 平成 20 年 10 月 6 日～平成 21 年 3 月 4 日）

(ア) 受託事業者は、前年度と同様、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、自ら保有する企業情報データベースを活用し、企業規模が 29 人以下になった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した。

(イ) 受託事業者は、前年度と同様、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) 受託事業者は、前年度と同様、それ以降も、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 224 件（前年度 370 件）の追加抽出を行い、うち 86 件（同 192 件）の有効回答が得られたので、有効回答率を 1.4%（同 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、礼状兼挨拶状

受託事業者は、前年度と同様、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た。

また、受託事業者は、一定の調査客体に対して送付するため（2 (1) ア参照）、前年度事業における調査票提出に対する礼状を兼ねた礼状兼挨拶状を印刷した。

礼状兼挨拶状についても、通常のはがきではなく圧着タイプのはがきに印刷し、挨拶文等に加え、問い合わせの多い質問と回答をあらかじめ記載した。



**(イ) 調査票**

受託事業者は、前年度と同様、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た。

**(ウ) 調査協力依頼状**

受託事業者は、前年度と同様、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**

受託事業者は、前年度と同様、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 22 年就労条件総合調査票在中」と表記した。

**(オ) 返信用封筒**

受託事業者は、前年度と同様、返信先を厚生労働省の調査担当課とし、表面に「平成 22 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**

受託事業者は、前年度と同様、前回の平成 21 年調査の結果の概要を印刷した。

**(キ) 督促状**

受託事業者は、前年度と同様、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) 挨拶状又は礼状兼挨拶状の発送（2（1）ア 参照）**

発送時期 平成 21 年 11 月 13 日（前年度平成 20 年 11 月 7 日）

発送件数 5,925 件（同 6,131 件）

**(イ) 調査関係用品（イ（イ）～（カ））の発送**

発送時期 平成 21 年 12 月 4 日（同平成 20 年 12 月 5 日）

発送件数 6,142 件（同 6,129 件）

**(ウ) 調査票の再発送**

発送件数 985 件（同 1,209 件）

受託事業者は、前年度と同様、問い合わせ窓口（I 2 参照）や督促を実施する再委託先業者からの依頼があった翌々日中には再発送した。

## (2) 調査票の回収、受付

実施期間 平成 22 年 1 月 6 日～平成 22 年 3 月 31 日  
(前年度 平成 21 年 1 月 5 日～平成 21 年 3 月 31 日)

### ア 回収件数確認

受託事業者は、前年度と同様、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

受託事業者は、前年度と同様、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

受託事業者は、前年度と同様、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 22 年 1 月 6 日～平成 22 年 3 月 16 日  
(前年度 平成 21 年 1 月 5 日～平成 21 年 3 月 19 日)

受託事業者は、前年度と同様、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 21 年 10 月 13 日～平成 22 年 3 月 26 日  
(前年度 平成 20 年 10 月 6 日～平成 21 年 3 月 27 日)

受託事業者は、前年度と同様、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22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)	回収数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (C)	有効回答数 (D)=(B)-(C)	有効回答率(%) (D)/(A)*100
50(50)	32(32)	64.0(64.0)	0(7)	32(25)	64.0(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	どちらかといえばすぐつながった	どちらかといえば待たされた	待たされた	不明
100.0(100.0)	68.8(60.0)	25.0(40.0)	3.1(0.0)	0.0(0.0)	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	不明
100.0(100.0)	62.5(76.0)	34.4(24.0)	0.0(0.0)	0.0(0.0)	3.1(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	不明
100.0(100.0)	59.4(52.0)	37.5(48.0)	3.1(0.0)	0.0(0.0)	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	どちらかといえば短かった	どちらかといえば長かった	長かった	その場での回答がなかった	不明
100.0(100.0)	43.8(44.0)	37.5(52.0)	12.5(0.0)	0.0(4.0)	3.1(0.0)	3.1(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	どちらかといえば満足であった	どちらかといえば不満足であった	不満足であった	不明
100.0(100.0)	46.9(56.0)	50.0(44.0)	0.0(0.0)	0.0(0.0)	3.1(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。

・丁寧に、かつ素早い回答を頂き非常に助かりました。  
 ・まだ慣れていないこともあるのでしょうか、質問に対して即答いただけなかった点もありますが、全体的に悪いという印象は受けませんでした。今後に期待します。

注：( )内は前年度の結果。

## 平成22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)	回収数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (C)	有効回答数 (D)=(B)-(C)	有効回答率(%) (D)/(A)*100
50(50)	31(32)	62.0(64.0)	0(0)	31(32)	62.0(64.0)

## 1 オペレーターの対応態度は、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(100.0)	54.8(40.6)	35.5(56.3)	9.7(3.1)	0.0(0.0)

1 言葉づかいが悪い	0件(0件)
2 早口で聞き取りにくい	1件(0件)
3 声が小さくて聞き取りにくい	1件(0件)
4 その他(はっきり話をしない、慣れていない等)	1件(1件)

## 2 オペレーターの説明によって、調査の趣旨・重要性に関し、ご理解いただけましたでしょうか？(新規項目)

計	非常に理解できた	少し理解できた	変わらなかった	逆に理解できなくなった
100.0	32.3	38.7	29.0	0.0

## 3 民間事業者について、お気づきの点がございましたら、自由にご記入ください。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧な対応で良かったと思います。</li> <li>・オペレーターの方の対応は非常に丁寧でした。特に問題ありません。</li> <li>・調査票の提出に迷っていましたが、電話をいただいた事によって提出することを決め提出致しました。</li> <li>・出来ましたら電話でのアPOINTはやめていただきたい。事前にメールかFAXで書面にてアPOINTをお願いします。電話勧誘販売とかわらない。</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

注:( )内は前年度の結果。