

平成 25 年 7 月 12 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 23 年 7 月 15 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「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の業務														
契約期間	平成 23 年 9 月から平成 26 年 3 月までの 2 年 7 か月														
受託事業者	凸版印刷株式会社														
契約金額	60,179,700 円（税込）														
業務にあたり確保されるべき質※	「全体の有効回答率」及び「企業規模別の有効回答率」（以下「上回ることとする水準」という。）を達成することとする。なお、「上回ることとする水準」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、原因を分析し、報告する。 ※有効回答率とは、有効回答（＝個票審査要領の基準を満たした調査票）数を調査客体数で除した値をいう。 ＜上回ることとする水準（平成 19 年度有効回答率）＞ <table border="1"> <thead> <tr> <th>企業規模</th><th>有効回答率</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,000人以上</td><td>72.7%</td></tr> <tr> <td>1,000～4,999人</td><td>67.7%</td></tr> <tr> <td>300人～ 999人</td><td>67.8%</td></tr> <tr> <td>100人～ 299人</td><td>70.7%</td></tr> <tr> <td>30人～ 99人</td><td>65.7%</td></tr> <tr> <td>全 体</td><td>68.2%</td></tr> </tbody> </table>	企業規模	有効回答率	5,000人以上	72.7%	1,000～4,999人	67.7%	300人～ 999人	67.8%	100人～ 299人	70.7%	30人～ 99人	65.7%	全 体	68.2%
企業規模	有効回答率														
5,000人以上	72.7%														
1,000～4,999人	67.7%														
300人～ 999人	67.8%														
100人～ 299人	70.7%														
30人～ 99人	65.7%														
全 体	68.2%														

※ 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。

- ・実施要項で示す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等があった場合に、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。
- ・審査業務においては、厚生労働省が貸与する個票審査要領に基づき、回収した調査票の審査を行い、未記入又は誤記入のあった項目については、調査客体に疑義照会し、調査票の記入訂正を行うこととし、厚生労働省の審査によって指摘を受けないようにすること。

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は5者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成23年9月22日に開札したところ、5者とも入札予定価格の範囲内であり、この5者について総合評価を行い、総合評価点の最も高い上記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23年度及び平成24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	上回る こととする 水準	標本数 平成23年度	標本数 平成24年度	実施結果 平成23年度	実施結果 平成24年度
5,000人以上	72.7%	347	337	73.5%	62.0%
1,000人～4,999人	67.7%	978	944	71.5%	64.7%
300人～ 999人	67.8%	1,367	1,313	72.0%	67.3%
100人～ 299人	70.7%	1,625	1,559	72.5%	71.0%
30人～ 99人	65.7%	1,811	1,991	68.4%	70.3%
全 体	68.2%	6,128	6,144	71.1%	68.5%

（イ）評価

平成23年度は、全体の有効回答率及びすべての企業規模階層において、「上回ることとする水準」を達成し、達成すべき質は確保されたものと評価できる。

平成24年度は、全体の有効回答率において、「上回ることとする水準」を達成した。

企業規模別階層では中大規模階層（企業規模300人以上）において、「上回ることとする

水準」を達成できなかったものの、小規模階層（企業規模 300 人未満）において、「上回る
こととする水準」を達成した。

中大規模階層で達成できなかったのは、次の事情によるものと考えられる。

「上回ることとする水準」は、民間競争入札前に実施した調査のうちで最も回答に負担
のかかる周期年の調査項目（退職給付事項）が含まれていた平成 19 年度の調査の実績値で
設定した。この負担のかかる調査項目は、企業の規模が大きいほど記入負担が増え有効回
答率が低くなりやすいが、平成 19 年度の調査では、企業の地元にある国の機関である労働
基準監督署の職員が企業に回収や督促に当たっており、規模の大きい企業でも協力が得ら
れやすかった。これに対し、平成 24 年度の調査は、労働基準監督署の職員が企業に回収や
督促していた実施体制から民間事業者による実施体制になるとともに、平成 19 年度と同様
の周期年の調査項目があった上、調査項目数も平成 19 年度より増加したため、調査客体の
記入負担が特に大きい中大規模階層において協力を得るのが難しかった。

こうした事情や受託事業者が回収に向けて適切な努力をしたことを総合的に勘案すれば、
達成すべき質は概ね確保されたものと評価できる。

イ その他（問合せ・苦情対応、個票審査等）

（ア）実施状況

受託事業者は週 1 回以上の業務実施状況等について、厚生労働省に報告し、業務を実施
した。

問合せ・苦情対応においては、調査票の記入等に関する照会等があった場合に、厚生労
働省が貸与する照会事例集に沿って対応した。

なお、問合せ件数は、平成 23 年度は 956 件、平成 24 年度は 923 件、うち、苦情件数は、
平成 23 年度は 20 件、平成 24 年度は 0 件であった。

個票審査においては、個票審査要領に基づき、審査を行い、調査票の不備な点があった
場合はコールセンターからの架電により疑義照会を行った。

（イ）評価

受託事業者は厚生労働省とあらかじめ調整した作業方針、スケジュールに沿った確実な
業務の実施、問合せ・苦情対応においては事業者自らが作成した Q & A 集の活用による効
率的な業務の実施、個票審査においては独自プログラムによる目視審査での漏れの防止や
審査基準の相違が起きないよう工夫して業務を実施し、厚生労働省の審査によって指摘を
受けなかったことについては評価できる。

（２）実施経費

本事業は、平成 23 年度から 25 年度調査に係る 3 年間の事業として民間競争入札を実施し、
契約金額は 60,179,700 円（税込）であり、従来の実施経費（平成 19 年度）との比較は以下の
とおり。

契約金額 60,179,700 円は、従来の実施経費の約 71%に相当し、3 年間で 24,747,300 円、1
年間で 8,249,100 円の経費が削減されている。

従来経費：84,927,000 円（平成 19 年度の実績値の 3 ヶ年分）

契約金額：60,179,700 円（平成 23 年度から 25 年度調査分）

削 減 額 : 24,747,300 円 (8,249,100 円 (1 年分))

3 評価のまとめ

確保されるべき質として設定された「上回ることとする水準」を平成 23 年度は達成しており、平成 24 年度は全体及び小規模階層では「上回ることとする水準」を達成したが、中大規模階層では達成できなかった。これは、「上回ることとする水準」は、民間競争入札前に実施した調査で最も負担のかかる周期年の調査項目が含まれていた平成 19 年度の調査の実績値を設定しており、平成 24 年度は国の機関である労働基準監督署の職員が企業に回収や督促していた実施体制から民間事業者の実施体制になったこと、さらに平成 19 年度と同様に周期年の調査項目があった上、調査項目数も平成 19 年度より増加し、中大規模階層において調査客体の記入負担が大きく協力を得るのが難しかったことが要因と考えられる。一方、受託事業者は確実な業務の実施や事業者の創意工夫による業務の効率的な実施、民間競争入札前の経費と比較して実施経費が削減されていることから本事業は概ね良好な実施状況であり、「新プロセス運用に関する指針（平成 24 年 4 月 3 日官民競争入札等監理委員会）」に規定する移行基準（民間事業者の業務に係る法令遵守、評価委員会等の設置、入札における競争性の確保、確保されるべき質の達成及び経費の削減等）を満たしているため、次期事業においては、新プロセスへ移行した上で、事業を実施することが適当であると考えられる。

ただし、次期事業においては以下について検討することが必要である。

- ① 確保されるべき質の水準の設定に当たっては、過去の実績を分析して、調査項目による負担度合や企業規模階層に応じた水準値の検討。
- ② 特に平成 24 年度のような調査客体の記入負担がかかる調査項目がある調査年度においては、調査票配布時や挨拶状送付時を利用して調査項目の目的、趣旨等について、これまでに以上に丁寧な説明をすること等により、調査客体からの協力を得られるような方策を検討。

以上

平成 25 年 6 月 28 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 23・24 年度分)

事業の概要

1 委託事業内容

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 23 年度 平成 23 年 9 月 22 日から平成 24 年 3 月 31 日
平成 24 年度 平成 24 年 9 月 13 日から平成 25 年 3 月 31 日
(契約期間は、平成 23 年 9 月 22 日から平成 26 年 3 月 31 日までの 2 年 7 か月)

3 受託事業者

凸版印刷株式会社

I 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 23 年度及び 24 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

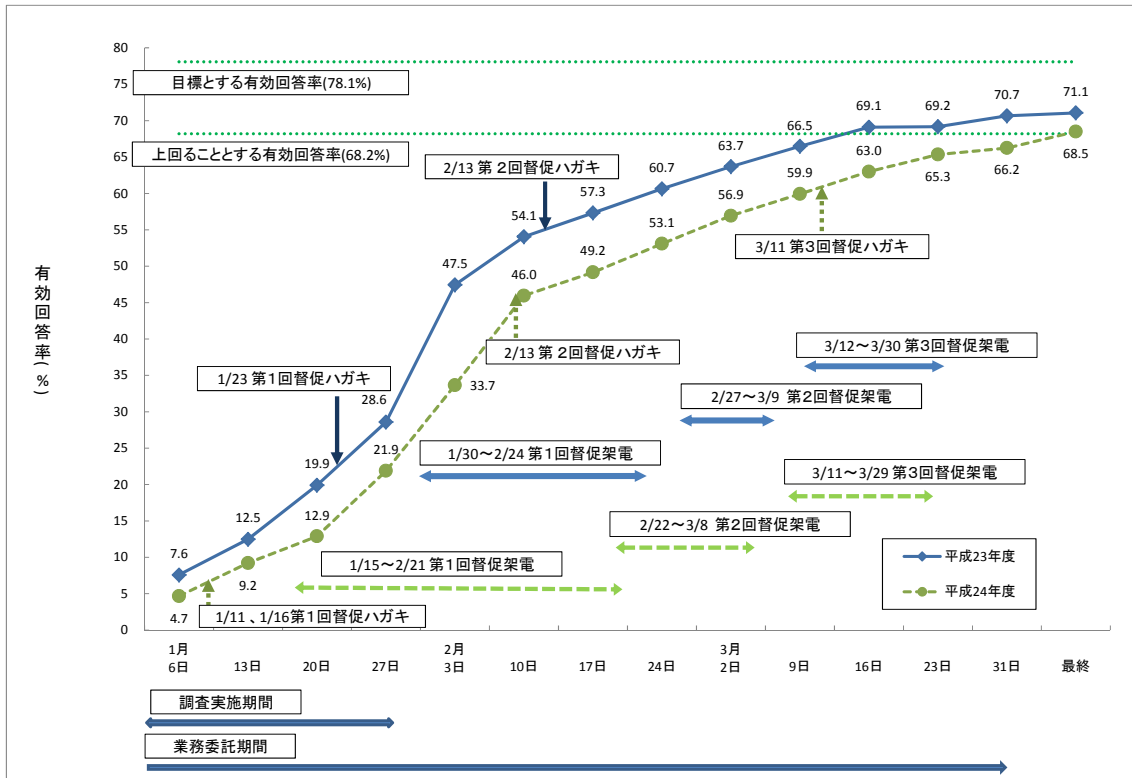
平成23年度

企業規模	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	69.2%	73.5%	72.7%	75.7%
1,000～4,999人	71.3%	71.5%	67.7%	79.0%
300～999人	72.0%	72.0%	67.8%	76.6%
100～299人	72.4%	72.5%	70.7%	75.7%
30～99人	68.1%	68.4%	65.7%	69.6%
合計	70.7%	71.1%	68.2%	78.1%

平成24年度

企業規模	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	61.1%	62.0%	72.7%	75.7%
1,000～4,999人	63.7%	64.7%	67.7%	79.0%
300～999人	63.7%	67.3%	67.8%	76.6%
100～299人	66.7%	71.0%	70.7%	75.7%
30～99人	69.6%	70.3%	65.7%	69.6%
合計	66.2%	68.5%	68.2%	78.1%

〈有効回答率の推移〉



(1) 平成23年度

平成23年度においては、受託事業者は、調査の実施前にすべての調査客体に対し挨拶状を送付し事前周知を行った。

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24年1月23日に第1回督促ハガキを発送し、1月30日から第1回督促架電を行った。1月末時点の有効回答率は36.3%であり、1月末時点の有効回答率としては、平成20年度の市場化テスト導入後以降で最高値となった。

受託事業者は、2月13日には第2回督促ハガキを発送したが、2月に入ってから有効回答の伸びに鈍化傾向が見られたことから、厚生労働省は有効回答率の低い5,000人以上、1,000～4,999人、100～299人の企業規模を優先して督促架電するよう指示し、これに従って2月27日から第2回督促架電を実施した。その後、受託事業者は3月12日から有効回答率の低い企業規模を中心に第3回督促架電を実施した。

これらの活動により、受託事業者の業務受託期間終了の3月31日時点で、全体及び5,000人以上の企業規模以外の企業規模の有効回答率において上回ることとする水準値を上回った。また、目標とする水準値については、全体及びすべての企業規模において目標とする水準値を下回った。

4月1日から13日の間に新たに回収された調査票により、全体の有効回答率は上回ることとする水準値を上回ったが、5,000人以上の企業規模の有効回答率は上回ることとする水準値を下回ったままであった。このため、厚生労働省において督促架電を行ったところ、5,000人以上の企業規模の有効回答率も上回ることとする水準値を上回り、最終的に、全体及びすべての企業規模において有効回答率が上回ることとする水準値を上回ることとなった。

(2) 平成24年度

平成24年度においても、受託事業者は、調査の実施前にすべての調査客体に対し挨拶状を送付し事前

周知を行った。また、受託事業者は、挨拶状の発送以外に、平成 23 年度において 3 月 31 日までに有効回答率が上回ることをとする水準を超えられなかった企業規模 5,000 人以上の調査客体に対して、協力依頼架電を実施した。

受託事業者は、前年度より早い平成 25 年 1 月 11 日及び 16 日に第 1 回督促ハガキを発送し、1 月 15 日から第 1 回督促架電を実施したが、1 月末時点の有効回答率は前年度を下回る 30.1%となった。

回収率が低いことから厚生労働省は疑義照会業務よりも督促業務に重点をおくよう指示し、これに従って 2 月以降は人員を疑義照会架電から督促架電に配置替えを行い、2 月 13 日には第 2 回督促ハガキを発送、2 月 22 日から第 2 回督促架電を実施した。

3 月以降も回収に重点をおき、5,000 人以上及び 1,000～4,999 人の企業規模の企業のうち回答に協力的と思料される企業（入電や架電の中で返送を承諾いただいた企業や調査票の再送を希望した企業）に対して 3 月 11 日に第 3 回の督促ハガキを発送し、3 月 11 日から第 3 回督促架電を実施した。（前年度は督促ハガキ 2 回、督促架電 3 回）

これらの活動により、前年度以上に督促を実施したが、受託事業者の業務受託期間終了の 3 月 29 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をとする水準値及び目標とする水準値を下回った。前年とほぼ同じ調査対象企業であるにもかかわらず前年の有効回答率を下回る結果となったのは、前年よりも数値記入項目が増加したため調査客体の記入負担が大きかったことが原因と考えられる。

その後 4 月 5 日までに回収された調査票により、30～99 人の企業規模の有効回答率は上回ることをとする水準値を上回ったが、それ以外の企業規模の有効回答率は上回ることをとする水準値を下回ったままであったため、4 月 19 日までに厚生労働省において督促架電を行ったところ、最終的に全体の有効回答率については上回ることをとする水準値を上回った。また、企業規模別では 30～99 人及び 100～299 人の企業規模の有効回答率については上回ることをとする水準値を上回ることとなった。

2 問合せ対応

（1）問合せ対応の実施状況

受託事業者は、調査対象企業からの問合せ全般を受けるため、専用のコールセンターを開設した。本調査の内容は専門性の高い知識が必要なため、受託事業者は、オペレーターに対して、調査の目的、必要性、調査事項、調査票のポイント等に関して社会保険労務士監修の研修を行った。

また、受託事業者は、運営マニュアル及び厚生労働省が貸与する照会対応事例集に沿って Q&A 集を作成し、調査客体からの問合せ対応が効率的に行えるようにした。

問合せ件数は、平成 23 年度は 956 件、平成 24 年度は 923 件であった。

なお、問合せ件数のうち苦情件数は、平成 23 年度は 20 件であったが、平成 24 年度は 0 件と減少した。

○主な問合せの内容

調査趣旨・義務・選定理由、調査項目の内容・記入方法、調査票紛失・再発送等

調査客体からの問合せ件数

(単位:件)

事業年度	計	11月	12月	1月	2月	3月
平成23年度	956	172	177	302	216	89
うち苦情件数	20	2	0	1	10	7
平成24年度	923	116	160	440	158	49
うち苦情件数	0	0	0	0	0	0

(2) 受託事業者の問合せ対応に対する調査客体の評価 (11 頁・別紙1 参照)。

受託事業者へ問合せを行った調査客体 100 件に対し、電話のつながり具合、オペレーターの応対態度、説明内容のわかりやすさ、回答までの時間等について厚生労働省からアンケートを実施したところ、平成 23 年度は 60%、平成 24 年度は 65%の有効回答があった。

電話のつながり具合については、平成 23 年度は 88.4%、平成 24 年度は 97.0%の客体で「すぐつながった」「どちらかといえばすぐつながった」という回答があった。

オペレーターの応対態度については、平成 23 年度は 98.4%、平成 24 年度は 98.5%の客体で「よい」、「どちらかといえばよい」という回答があった。

説明内容のわかりやすさについては、平成 23 年度は 90.0%、平成 24 年は 92.3%の客体で「わかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」という回答があった。

回答までの時間については、平成 23 年度は 75%、平成 24 年度は 86.2%の客体で「短かった」「どちらかといえば短かった」という回答があった。

事務局の全体的な感想については、平成 23 年度は 90%、平成 24 年度は 95.4%の客体で「満足であった」「どちらかといえば満足であった」という回答があった。

以上により、問合せ対応については、全体として概ね良好であったものと評価できる。

3 審査及び疑義照会の状況

受託事業者は、回収した調査票に記載されている内容を全項目パンチ入力しデータ化したあと、独自に開発した審査プログラムにより個票の審査を行った。これにより、目視による審査で発生する審査漏れ及び人による審査基準の相違が起きないようにした。審査の結果、未記入又は誤記入があった調査票は、コールセンターから架電により調査客体へ疑義照会を行った。

疑義照会の状況は次のとおりであった。

(平成23年度)

	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
調査票件数	3,840	3,778	776	2,024	503	3,740	781
割合	100.0	98.4 [100.0]	20.2 [20.5]	52.7 [100.0]	13.1 [24.9]	97.4 [100.0]	20.3 [20.9]

(平成24年度)

	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
調査票件数	3,478	3,459	512	2,136	306	3,298	480
割合	100.0	99.5 [100.0]	14.7 [14.8]	61.4 [100.0]	8.8 [14.3]	94.8 [100.0]	13.8 [14.6]

注：1)「判明分」とは、未記入又は誤記入が判明した分である。

2)「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。

3) 1枚の調査票上に「未記入」と「誤記入」の両方があった場合の「確認分」については「未記入(確認分)」及び「誤記入(確認分)」にそれぞれ計上されるため、「計(確認分)」はそれぞれの合計にはならない。

平成24年度で確認分が減少しているのは、2月以降調査票の回収状況が思わしくないことから、予定の疑義照会人員のほとんどを督促架電に配置替えしたためすべての疑義照会を完了することができなかったためである。また、調査項目が多く、疑義の内容が増えたことから、疑義照会のペースが上がらなかった。次年度以降は疑義照会に関する教育をより充実させて実施し、効率的に疑義照会を実施できる体制を構築する必要がある。

4 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）

受託事業者は週1回以上業務の実施状況等について厚生労働省に報告した。これにより厚生労働省は業務内容の工程ごとに、受託事業者が策定し、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していることを確認した。

Ⅱ 実施経費の状況及び評価

市場化テスト前の国における従来の実施経費（平成 19 年度実施経費の 3 箇年分）との契約金額との比較結果は、次のとおりである。

平成 23 年度調査から平成 25 年度調査までの 3 調査年分の契約金額 60,179,700 円は、従来の実施経費の約 71%に相当し、厚生労働省側としては、24,747,300 円の経費が削減されている。

実施経費：84,927,000 円（平成 19 年度実施経費 28,309,000 円の 3 箇年分）

契約金額：60,179,700 円（平成 23 年度調査から平成 25 年度調査までの 3 調査年分）

削減額：24,747,300 円

Ⅲ 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

（単位：人日）

業務の種類	平成23年度			平成24年度		
	計	受託事業者分	再委託分	計	受託事業者分	再委託分
調査関係用品の印刷	41.60	16.50	25.10	36.75	12.40	24.35
調査関係用品の配布	25.50	1.50	24.00	24.75	8.50	16.25
調査票の回収・受付	288.75	20.25	268.50	22.25	2.00	20.25
問合せ・苦情対応	240.50	49.00	191.50	235.50	90.25	145.25
督促	180.75	5.75	175.00	203.70	6.45	197.25
調査関係用品の再配布	13.25	9.50	3.75	13.75	5.00	8.75
審査	208.75	87.25	121.50	314.75	25.00	289.75
調査票のデータ入力	191.00	1.00	190.00	61.30	0.30	61.00
調査対象企業名簿修正	50.50	32.50	18.00	4.45	4.45	0.00
その他	42.10	42.10	0.00	80.80	80.80	0.00
合 計	1282.70	265.35	1017.35	998.00	235.15	762.85

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架電の実施

平成 23 年度：発送時期 平成 23 年 11 月 18 日 発送件数 6,128 件

平成 24 年度：発送時期 平成 24 年 11 月 16 日 発送件数 6,144 件

架電時期 平成 24 年 11 月 27 日～12 月 17 日 架電件数 337 件

受託事業者は、すべての調査客体に対し挨拶状を発送し、調査客体に対し事前周知を行った。平成 24 年度においては、更に大企業の有効回答率向上に向けて、5,000 人以上の企業規模の調査客体 337 件に対して、企業名や担当者の変更等がないかの確認を兼ねた協力依頼架電を実施した。

イ 督促ハガキの発送

(第1回)

平成23年度：発送時期 平成24年1月23日 発送件数 4,910件

平成24年度：発送時期 平成25年1月11日・16日 発送件数 3,196件・2,149件

(第2回)

平成23年度：発送時期 平成24年2月13日 発送件数 2,796件

平成24年度：発送時期 平成25年2月13日 発送件数 2,443件

(第3回)

平成24年度：発送時期 平成25年3月11日 発送件数 197件

平成23年度においては、早期督促による苦情を避けるため、締切日1週間前の1月23日に第1回督促ハガキを発送した。更に2月13日に第2回督促ハガキを発送した。

平成24年度においては、受託事業者は、オペレーター業務が一時期に集中するのを避ける観点から、督促ハガキ発送に伴う企業からのコールセンターへの入電を分散するため、昨年より早い1月11日と1月16日の2回に分けて第1回督促ハガキを発送し、第2回督促ハガキは、前年と同じく2月13日に発送した。しかしながら、有効回答数が例年に比べて低い傾向が続いたため、厚生労働省は受託事業者に対して第3回督促ハガキの発送を指示した。これを受けて受託事業者は、特に有効回答率が低い5,000人以上及び1,000～4,999人の企業規模の調査客体のうち回答に協力的と判断した調査客体197件に対して3月11日に第3回督促ハガキを発送した。

ウ 督促架電

(第1回)

平成23年度：実施時期 平成24年1月30日～2月24日 架電件数 2,401件

平成24年度：実施時期 平成25年1月15日～2月21日 架電件数 3,831件

(第2回)

平成23年度：実施時期 平成24年2月27日～3月9日 架電件数 1,764件

平成24年度：実施時期 平成25年2月22日～3月8日 架電件数 2,406件

(第3回)

平成23年度：実施時期 平成24年3月12日～3月30日 架電件数 330件

平成24年度：実施時期 平成25年3月11日～3月29日 架電件数 1,273件

平成23年度においては、受託事業者は、伝言や折り返し対応を行わず、担当者に直接協力依頼を行う方針の下で、第1回督促架電を行ったが、想定以上に架電時間が延び、第1回督促架電終了までにおよそ1か月を費やすこととなった。第2回目督促架電以降は、伝言や折り返し対応を行ったため、督促期間を短縮し、架電件数を伸ばすことができたが、督促業務スケジュールの遅延を取り戻すには至らなかった。

平成24年度においては、前年度の状況を踏まえ、第1回の督促架電を早期に開始するとともに、2回の架電で担当者につながらなかった場合は協力依頼の伝言を依頼する等の対応を行い、前年より架電件数を伸ばすことができた。

(2) 受託事業者の督促に対する調査客体の評価 (12 頁・別紙 2 参照)

受託事業者が督促架電を行った調査客体 100 件に対し、オペレーターの応対態度、オペレーターの説明による調査の趣旨・重要性の理解度等について厚生労働省からアンケートを実施したところ、平成 23 年度は 52.0%、平成 24 年度は 61.0%の有効回答があった。オペレーターの応対態度については、平成 23 年度は 96.2%、24 年度は 95.1%の客体で「よい」「どちらかといえばよい」という回答あり、オペレーターの説明による調査の趣旨・重要性の理解度については、平成 23 年度は 71.1%、平成 24 年度は 81.9%の客体で「非常に理解できた」「少し理解できた」という回答があった。

督促の対応・説明については、全体として概ね良好であったものと評価できる。平成 25 年度以降の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 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

平成 23 年度においては、受託事業者は調査用品の発送前に、独自のデータベース及び調査客体からの入電等により名称、所在地、電話番号等の変更又は調査客体としての条件を満たさないことが判明した調査客体について、調査対象企業名簿の修正等を行った。

平成 24 年度においては、調査客体のほとんどが昨年からの継続調査企業であったため、経費削減の観点から、調査用品発送前の調査対象企業名簿整備を行わなかった。

イ 調査関係用品の印刷

受託事業者は、厚生労働省が貸与する調査関係用品の様式の電子媒体を基にして、調査関係用品の原稿を作成し、厚生労働省の確認後、所要部数を印刷した。印刷終了後、厚生労働省に調査関係用品をそれぞれ 50 部納品した。

印刷部数については、次のとおりである。

調査関係用品名	平成23年度					平成24年度				
	印刷部数	対象数	再送付	厚労省	予備	印刷部数	対象数	再送付	厚労省	予備
挨拶状	6,700	6,128	0	50	522	6,700	6,144	0	50	506
調査票	7,300	6,128	807	50	315	7,000	6,144	756	50	50
調査協力依頼状	7,300	6,128	807	50	315	7,000	6,144	756	50	50
配付用封筒	7,300	6,128	807	50	315	7,000	6,144	756	50	50
返信用封筒	7,300	6,128	807	50	315	7,000	6,144	756	50	50
前回調査結果の概要	7,300	6,128	807	50	315	7,000	6,144	756	50	50
第1回督促状	5,000	4,910	0	50	40	5,500	5,345	0	50	105
第2回督促状	3,000	2,796	0	50	154	2,700	2,443	0	50	207
第3回督促状						300	197	0	50	53

ウ 調査関係用品の発送等

平成 23 年度：発送時期 平成 23 年 12 月 9 日・12 月 22 日 発送件数 5,980 件・148 件

平成 24 年度：発送時期 平成 24 年 12 月 10 日・平成 25 年 1 月 18 日 発送件数 5,888 件・256 件

受託事業者は、郵送により上記のとおり調査関係用品を発送した。調査用品発送前の挨拶状の発

送等によって調査不能を確認した調査客体については、厚生労働省へ追加抽出依頼を行い、調査協力依頼架電実施後に調査関係用品を発送した。

また、受託事業者は、調査客体からの入電及び受託事業者からの督促架電等の過程で、調査票の紛失・汚損等により調査客体より調査関係用品の再送付依頼があった場合は、調査関係用品を再送付した。

(2) 調査票の回収・受付

受託事業者は、調査票の返送先として作業箇所に近い郵便局に私書箱を開設し、回収後、すぐに作業を行える環境を整えた。受託事業者は独自の登録システムを作成し、これにより企業規模別の有効回答率を把握し、厚生労働省への日次の提出状況報告を行った。また、受託事業者は調査票の受付状況をコールセンターに日々報告し、督促や審査などに迅速に生かせる体制を整えた。

(3) 調査票のデータ化

受託事業者は、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（1件のデータを2名のオペレーターが入力し、一致しなかった場合エラーとする）で調査票をデータ入力した。

(4) 調査対象企業名簿の修正

受託事業者は、回収した調査票の記載、調査客体からの入電、受託事業者からの督促等により、調査客体の企業名、所在地等の情報に変更があったことが判明した場合は、厚生労働省が貸与した「調査対象企業名簿修正仕様書」に基づき、調査対象企業名簿を修正した。

IV 全体的な評価

本事業における民間競争入札実施事業の実施状況については、平成24年度において、一部の企業規模における有効回答率が上回ることとする水準値を上回らなかったが、これは、平成24年度調査のローテーション調査項目が数値記入項目が非常に多い「退職給付（一時金・年金）制度」「退職給付（一時金・年金）の支給実態」であったため、調査客体の記入負担が大きかったことが最大の理由であると考えられる。

また、上回ることとする水準は、前回、厚生労働省が「退職給付（一時金・年金）制度」「退職給付（一時金・年金）の支給実態」を調査していた平成19年度の有効回答率を基にして定めているが、平成24年度調査では平成19年度より調査項目が42項目多く（平成19年度：457項目、平成24年度：499項目）、この水準を上回らなかったとはいえ、例年実施していなかった第3回督促ハガキの発送、疑義照会業務に向ける予定の人日の督促架電への配置換えなど、受託事業者として有効回答の確保に向けて実施すべき作業はすべて実施した結果であると考ええる。

受託事業者が新たに導入した工夫としては、平成23年度は挨拶状の中に調査対象外の規模である場合には連絡いただきたい旨のお願いを盛り込み、これにより調査実施前に調査対象規模でない企業を調査対象から外すことができた。更に平成24年度では大企業の有効回答率向上のため、企業規模5,000人以上の調査客体に対して、企業名や担当者の変更等がないかの確認を兼ねた協力依頼架電を挨拶状送付後に実施した。

更に、調査客体に対して実施したアンケート結果においても、2年続けて概ね良好な評価を得てい

ることから、当事業については、全体として良好に実施されているものと評価できる。

以上のことから、本事業は良好な実施状況であるため、次期においては、「新プロセス運用に関する指針」に基づく新プロセスに移行した上で事業を実施することとしたい。

平成23・24年度調査 民間委託問合せ対応状況アンケート集計(概要)

【上段:平成23年度(24年)調査 下段:平成24年度(25年)調査】

■ 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
100	65	65.0	5	60	60.0
100	70	70.0	5	65	65.0

1 事務局にお問い合わせいただいた際、電話はすぐにつながりましたか。(単位:%)

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	51.7	36.7	5.0	6.7	0.0
100.0	66.2	30.8	1.5	0.0	1.5

2 事務局のオペレーターの対応態度は、いかがでしたか。(単位:%)

計	よい	どちらかといえば よい	どちらかといえば 悪い	悪い	不明
100.0	51.7	46.7	1.7	0.0	0.0
100.0	67.7	30.8	0.0	0.0	1.5

3 お問い合わせに対する事務局の説明内容は、わかりやすかったですか。

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	41.7	48.3	8.3	1.7	0.0
100.0	64.6	27.7	4.6	0.0	3.1

4 お問い合わせ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	33.3	41.7	10.0	5.0	10.0	0.0
100.0	46.2	40.0	10.8	0.0	1.5	1.5

5 事務局の全体的な感想は、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	41.7	48.3	6.7	3.3	0.0
100.0	66.2	29.2	0.0	1.5	3.1

6 事務局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。

・すぐに折り返しのお電話をいただきましたので、待たされたという感覚はありませんでした。
・一度回答をいただいた後にご丁寧にお電話をいただきまして質問内容を再度詳しく調査くださいました。ありがとうございました。
・いくつか質問があり、そのうち2つは来週月曜日に連絡するとのことだったが、連絡が来たのは火曜日だった。それ以外はとても丁寧に対応してくれました。
・明確な回答をいただき、また、話す雰囲気がよかった。
・わかりづらいことをきちっと納得できるように説明がありましたのでよかったです。細かく教えていただきありがとうございました。
・質問に対する返答がすぐに理解できなかったが、最後まで丁寧に対応してくださり、非常に気持ちよかったです。

平成23・24年度調査 民間委託督促状況アンケート集計(概要)

【上段:平成23年度(24年)調査 下段:平成24年度(25年)調査】

■ 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
100	55	55.0	3	52	52.0
100	64	64.0	3	61	61.0

1 事務局のオペレーターの対応態度は、いかがでしたか

(単位:%)

計	よい	どちらかといえば よい	どちらかといえば 悪い	悪い
100.0	48.1	48.1	3.8	0.0
100.0	42.6	52.5	4.9	0.0

1 言葉づかいが悪い	1件	
	-	
2 早口で聞き取りにくい	-	
	-	
3 声が小さくて聞き取りにくい	-	
	1件	
4 その他	1件	←はっきり話をしない。慣れていない。しつこい。
	2件	←威圧感

2 事務局のオペレーターの説明によって、調査の趣旨・重要性に関し、ご理解いただけたでしょうか。

(単位:%)

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	36.5	34.6	28.8	0.0
100.0	34.4	47.5	18.0	0.0

3 事務局について、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

・趣旨、重要性の説明などなく、提出の有無、いつ送ったのか(何月何日等)冷たい感じでしつこくきかれ、気分が悪かった。
・大変なご苦労だと思います。今が頑張りどきと存じます。私共も最善の努力をいたします。職員の皆様も頑張ってください。
・丁寧な依頼の仕方(話しぶり)だったので、当初、負担に感じていたが、前向きになれました。
・日々業務に多忙な中で、半ば強制的な調査、しつこい確認、不快感を覚えます。