

平成 21 年 8 月 20 日

内閣府公共サービス改革推進室

平成 20 年度 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・事業所調査の実績評価について（案）

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 19 年 10 月 26 日改定を閣議決定）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（平成 18 年法律第 51 号）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「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。）を定め、実施要項に基づき、民間競争入札を実施して受託事業者を決定し、平成 20 年度に本事業を実施した。その概要は以下の通りである。

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票の送付・回収・受付、督促、照会対応（以上については地方公共団体に委託する部分を除く。）、個票審査、データ入力に係る業務
契約期間	平成 20 年 7 月から平成 21 年 3 月までの 9 か月間
受託事業者	アクセンチュア株式会社
契約金額	44,100,000 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の障害福祉サービス事業所票（国直轄調査分）、介護サービス施設・事業所調査の居宅サービス事業所（福祉関係）票・地域密着型サービス事業所票（国直轄調査分）の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、平成19年調査における以下の回収率を上回らなければならない。 〔社会福祉施設等調査〕 障害福祉サービス事業所票 78.3% 〔介護サービス施設・事業所調査〕 居宅サービス事業所(福祉関係)票 75.6% 地域密着型サービス事業所票 84.1% ・「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、正確かつ確実にを行うこと。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。
--	---

※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、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。
- ・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4者であり、3者が入札参加資格を満たしていた。平成20年7月14日に開札したところ、入札金額は1者が予定価格を上回る価格であり、他2者は予定価格の範囲内であったため、総合評価点の高い方の1者が落札者となった。

3 平成21年度以降の事業について

本調査における平成21年度以降の事業については、厚生労働省から報告された平成20年度事業の実施状況(中間報告)等を踏まえ、官民競争入札等監理委員会において審議を行い、対象事業の範囲を拡大し、契約期間を平成21年6月から平成24年3月まで(2年10か月間)の複数年契約として民間競争入札による事業を実施することを、公共サービス改革基本方針(平成20年12月19日改定を閣議決定)において決定している。

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20年度事業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 サービスの質の確保についての評価

(1) 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。

回収率	目標とする水準	平成19年度実績値	実績結果
障害福祉サービス等事業所票	100%	78.3%	76.0%
居宅サービス事業所(福祉関係)票	100%	75.6%	74.8%
地域密着型サービス事業所票	100%	84.1%	85.6%

※なお、制度改正等があったため18年度以前とは比較できない。

イ 評価

実績結果は、障害福祉サービス等事業所票については2.3%、居宅サービス事業所(福祉関係)票については0.8%、それぞれ平成19年度実績値を下回ったが、地域密着型サービス事業所票については1.5%平成19年度実績値を上回り、達成すべき質はおおむね確保されたものと評価できる。

厚生労働省からは、

- ・民間事業者の創意工夫により、調査客体からの提出期限前に葉書によるお礼状を兼ねた督促状を送付した(この結果、調査票提出期限時点での回収率は平成19年度実績値を大幅に上回った。)
- ・民間事業者の提案により、Webを利用してオンラインで回収を行った(オンラインでの回答は約7.8%)

旨報告されており、民間事業者の創意工夫が達成すべき質としての回収率の確保に貢献したものと評価できる。

一方、障害福祉サービス等事業所票及び居宅サービス事業所(福祉関係)票において平成19年度実績値を下回る結果となった要因として、督促着手の遅れが挙げられており、今後は今回の経験を踏まえて、早い段階から計画的に実施体制を整えることが望まれる。

(2) 調査対象名簿の作成

ア 実施状況

調査対象名簿の作成については、厚生労働省から以下のとおり報告されている。

- ・契約締結時期が遅れたため、業務期間が短くなり、国としては、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。
- ・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。
- ・民間事業者の創意工夫により、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、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。

イ 評価

調査対象名簿の作成については、民間事業者の創意工夫も発揮され、業務は正確かつ確実に遂行され、達成すべき質は確保されたものと評価される。

(3) その他

ア 実施状況

その他の実施状況について、厚生労働省から以下のとおり報告されている。

- ・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、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になった（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。）。

イ 評価

実施方法の変更が結果として督促着手の遅れを生じさせたとも考えられることから、実施方法を見直す際には、今回の経験を踏まえた検討が必要である。

3 実施経費についての評価

本事業は、民間競争入札により4,410万円（税込）で落札された。これは、従来の実施に要した経費^{*}の約78%に相当し、厚生労働省側は、約1,236万円の経費削減となっている。（※間接部門費を除く全経費。平成17年度実績値。）

（参考）民間事業者における見積及び実績

民間事業者が算定し厚生労働省に報告されている民間事業者における当初見積及び実績の内訳は以下の通りである。

（単位：千円）

	当初見積	実績
人件費	9,501	50,504
常勤社員	8,121	44,739
臨時社員（非常勤）	1,380	5,765
物件費（郵送代等）	12,222	15,794
再委託費	20,277	32,375
名簿作成	4,140	5,425
ホームページ作成・運用、電子調査票の作成	2,070	4,795
問い合わせ・苦情対応、督促、疑義照会	3,655	3,252
受付・データ入力	10,412	18,903
消費税	2,100	4,934
合計	44,100	103,606

なお、合計では当初見積を実績が上回っているが、この要因としては、再委託先が多くなったため、管理工数、調整工数が増え、人件費が嵩んだことなどが挙げられている。また、今回が本調査を民間委託する初めての事業であったことなどもあり、官民とも経験を積み重ねていけば乖離は縮小していくのではないかと考えられる。

4 評価のまとめ

質として設定した回収率については、達成すべき質がおおむね確保されたものと評価できる。

事業の実施における民間事業者の創意工夫は、質の確保に貢献したものと評価される。

一方、督促着手の遅れは、一部の回収率が平成19年度実績値を下回った要因のひとつとなったとも考えられ、実施方法を見直す際には今回の経験を踏まえるとともに、早い段階から計画的に実施体制を整えることが望まれる。

以上

平成 21 年 6 月 30 日
厚生労働省大臣官房
統計情報部

平成 20 年度 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 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

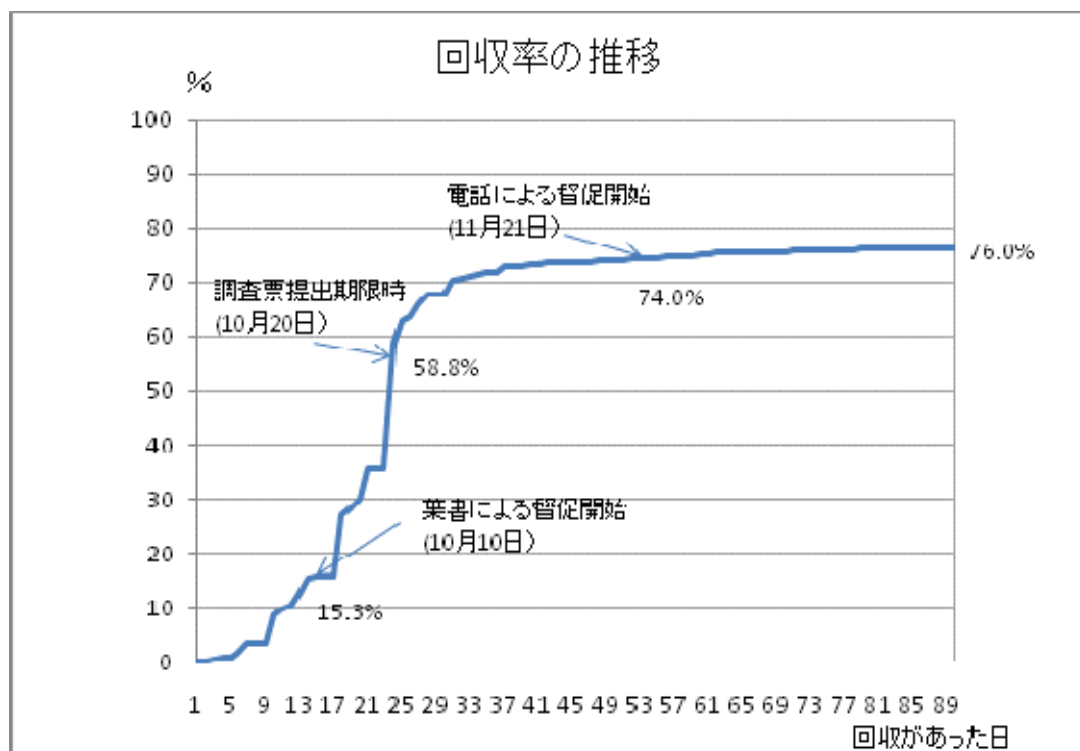
区 分	19 年実績値	20 年実績値
障害福祉サービス等事業所票	78.3%	76.0%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	75.6%	74.8%
地域密着型サービス事業所票	84.1%	85.6%

回収率については、目標とする水準値（100%）を下回った。

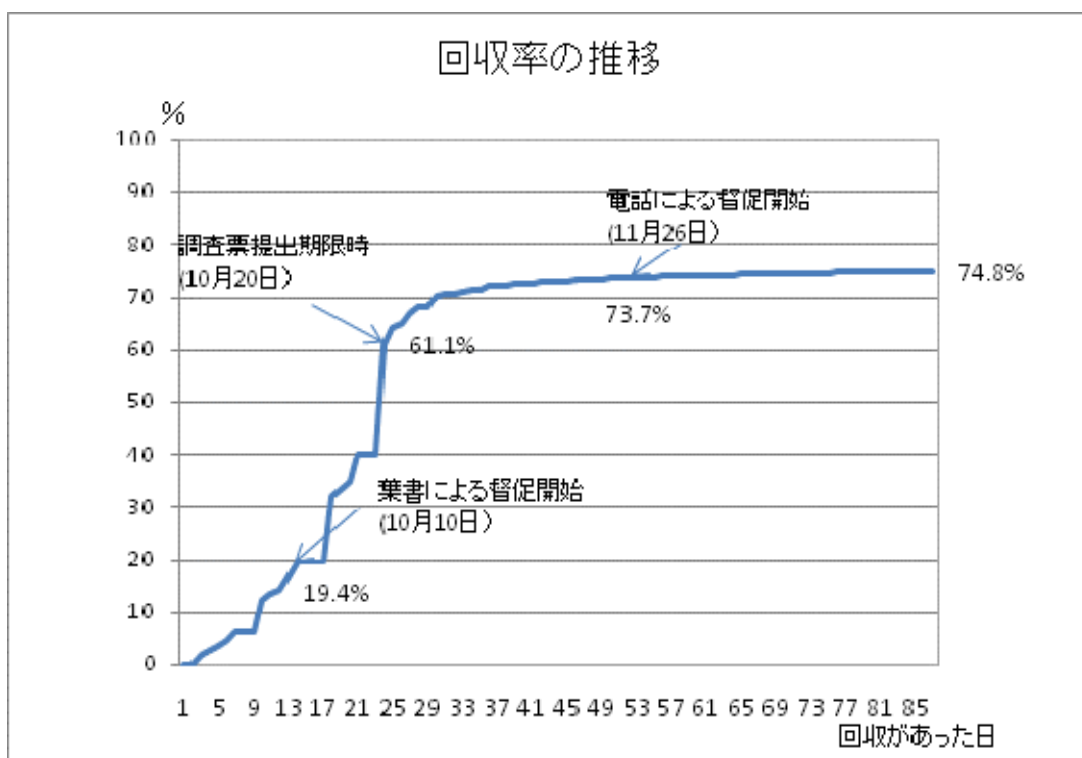
地域密着型サービス事業所票の回収率では、平成 19 年実績値を達成することができた。また、障害福祉サービス等事業所票と居宅サービス事業所（福祉関係）票は、平成 19 年実績値を下回った（障害福祉サービス事業所票△2.3%、居宅サービス事業所（福祉関係）票△0.8%）が、平成 19 年実績値にほぼ近い数値を確保した。

(2) 推移

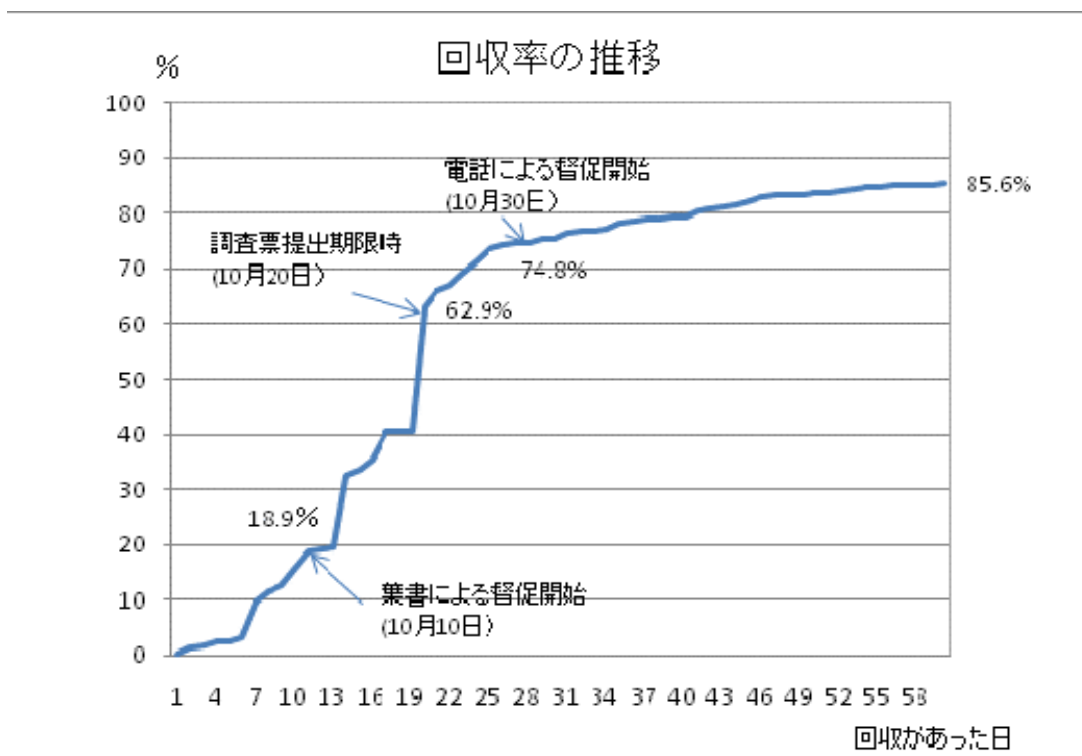
ア 障害福祉サービス等事業所票



イ 居宅サービス事業所（福祉関係）票



ウ 地域密着型サービス事業所票



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		1 2 1 . 9 人日
（うち社員）		1 7 . 9 人日
（うち再委託）		1 0 4 . 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	7 1 4 . 5 人日
（コールセンター等）		
（うち社員）		1 2 4 . 2 人日
（うち再委託）		5 9 0 . 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 6 0 , 7 5 4 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 5 9 , 0 9 1 客体

イ 電話による督促状況

電話による督促件数は、2 , 3 7 8 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 客体あった。なお、回収したのは、682 客体（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客体あったが、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

（1）個票審査

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、居宅サービス事業所（福祉関係）票（国直轄調査分）25, 691 客体、地域密着型サービス事業所票（国直轄調査分）952 客体を各審査した。

（2）疑義照会

ア 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）

イ 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, 8 6 6	1 1 4	1, 9 8 0
居宅サービス事業所（福祉関係）票	1, 7 3 7	1 3 0	1, 8 6 7
地域密着型サービス事業所票	5 0	4	5 4

照会対象の調査客体は、3, 6 5 3 件（回収調査票の約 8 %）であり、平成 19 年実績（国が実施）2, 9 8 2 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 2 4 8 件で、照会件数の累計は、3, 9 0 1 件である。

ウ 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（そのままおくりかえしてよい）	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