

平成 26 年 6 月 27 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24・25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、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24年度 平成24年 5月18日 ～ 平成25年 3月31日
平成25年度 平成25年 6月 1日 ～ 平成26年 3月31日
(契約期間は平成24年 5月18日 ～ 平成27年 3月31日までの2年10か月)

3 受託事業者

株式会社インテージリサーチ

4 受託事業者決定の経緯

「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」に基づき、入札参加者（企画書提出は3者）から提出された企画書について、外部有識者を委員に含めた審査委員会により審査した結果、いずれも評価基準を満たしていたため、その3者について、技術点を評価した。入札価格については、平成24年5月18日に開札したところ、1者について入札金額が予定価格を上回っていたため、予定価格の範囲内の価格を提示した2者について総合評価を行った結果、総合評価点（技術点と価格点の合計点）の最も高い者を落札者とした。

I 確保すべき質の達成状況及び評価

24年度及び25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 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、各年度の事業開始時にはもちろんのこと、主な業務の開始にあたり、厚生労働省と調整し、策定した作業方針及び作業スケジュールに沿って、確実に業務を実施した。なお、毎月、受託事業者から業務実施状況の報告があり、厚生労働省において内容確認を行った。

2 回収率

(1) 最終結果

	平成24年度 (平成25年 1 月 8 日)		平成25年度 (平成26年 2 月 4 日) ※1		上回らなければならない 回収率
	件数 ※2	回収数	件数	回収数	
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	15,008	13,395 (89.3%)	17,384	15,638 (90.0%)	89%
障害者支援施設等調査票	6,011	5,410 (90.0%)	6,109	5,548 (90.8%)	89%
児童福祉施設等調査票	6,856	6,574 (95.9%)	6,868	6,676 (97.2%)	93%
保育所調査票	24,489	23,445 (95.7%)	24,758	23,218 (93.8%)	93%
障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票	45,172	38,106 (84.4%)	48,427	40,996 (84.7%)	82%
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	7,552	6,977 (92.4%)	7,861	7,238 (92.1%)	91%
介護老人保健施設票	3,934	3,713 (94.4%)	3,983	3,678 (92.3%)	91%
介護療養型医療施設票	1,835	1,715 (93.5%)	1,701	1,568 (92.2%)	89%
訪問看護ステーション票	7,061	6,385 (90.4%)	7,425	6,736 (90.7%)	89%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	86,931	74,247 (85.4%)	93,842	80,716 (86.0%)	84%
地域密着型サービス事業所票	17,811	15,952 (89.6%)	18,817	16,833 (89.5%)	89%
居宅サービス事業所（医療関係）票	8,376	7,721 (92.2%)	8,656	7,841 (90.6%)	90%
介護保険施設利用者票			3,640	3,322 (91.3%)	90%
訪問看護ステーション利用者票			1,899	1,739 (91.6%)	90%

※1 平成25年度においては、提出が遅れる旨の連絡があった大口法人の調査票の到着を待ったため、平成24年度よりも最終把握時点が1ヶ月程遅くなっている。

※2 件数とは、調査対象名簿を名寄せ（異なるサービスの種別について法人名・所在地が同じものに同一の番号を付与し、1つにすること）した調査票数をいう。

（２）実施状況

ア 回収率の推移（別紙１「回収率の推移」参照）

24年度及び25年度ともに、調査票種類のすべてにおいて、上回らなければならない回収率を上回った。

イ 督促の状況

（ア） ハガキによる督促

24年度は、自治体が把握している５月１日時点の名簿（以下、「５月名簿」という。）に関する調査票の投函期限（10月26日）前の10月17日及び10月22日に督促状の発送を行い、５月名簿から10月１日時点までの新施設・事業所名簿（以下、「10月名簿」という。）に関する調査票の投函期限（12月10日）前の12月5日に督促状の発送を行った。

25年度は、５月名簿に関する調査票の投函期限（10月25日）前の10月16日及び10月21日に督促状の発送を行い、10月名簿に関する調査票の投函期限（12月９日）前の12月3日に督促状の発送を行った。

	平成 24 年度		平成 25 年度	
	実施時期	件数	実施時期	件数
(5 月名簿) 督促ハガキ印刷～発送	10 月 5 日 ～10 月 22 日	130,705	10 月 7 日 ～10 月 22 日	134,640
1 回目発送	10 月 17 日	93,918	10 月 16 日	99,175
2 回目発送	10 月 22 日	36,787	10 月 21 日	35,465
(10 月名簿) 督促ハガキ印刷～発送	12 月 3 日 ～12 月 5 日	6,246	12 月 2 日 ～12 月 5 日	6,088
発送	12 月 5 日	6,246	12 月 3 日	6,088

（イ） 電話による督促

24年度は、11月26日から12月28日の間に実施した。

また、過去の受託経験を踏まえ、

- ① 調査対象施設・事業所からの調査票再送付希望への迅速な対応
- ② 調査対象施設・事業所からの問い合わせ・苦情に対する柔軟な対応
- ③ 調査対象施設・事業所の特性に合った時間帯に電話督促を行う確実な対応

以上の対策を行った事が達成すべき回収率を上回った要因と考えられる。

25年度は、11月12日から12月24日の間に実施した。

また、24年度の対応に加え、更に、

- ① 担当者と極力連絡が取れるよう、調査対象施設・事業所の特性に合った時間帯に電話督促を実施
- ② 電話督促の時期を早め、早期の回収を実施

以上の対策を加えることで、達成すべき回収率を上回ることとなった。

なお、24年度及び25年度とも、厚生労働省が指示した

- ・もともと調査対象数が少なく、回収状況が結果に与える影響が大きい客体

・例年、回収率が低い客体
等に対しては、重点的に電話督促を行った。

	平成 24 年度		平成 25 年度	
	実施時期	件数	実施時期	件数
電話督促	11 月 26 日 ～12 月 28 日	25, 959	11 月 12 日 ～12 月 24 日	22, 038

(3) 評価

24年度及び25年度の調査票別の回収率をみると、全調査票について、実施要項で上回らなければならない回収率をいずれも上回った。

なお、25年度においては、督促業務を24年度よりも1週間程度前倒しで開始した結果、上回らなければならない回収率を上回るまでの期間において、前年と比較し、社会福祉施設等調査の児童福祉施設等調査票では、約1月程度早く達成できた。

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24年度は平成18年度、平成25年度は平成19年度に対応）との契約金額との比較をする際、特に介護サービス施設・事業所調査においては、各年の調査対象施設・事業所数の伸びが大きいこともあり、過去の年次の実施経費との単純比較ができない。

なお、18年度に対する24年度の調査対象施設・事業所数の伸びは、29.4%であり、単純に18年度の実施経費155,621千円にこの伸び率を乗じると201,350千円となり、24年度の契約金額180,600千円との差は20,751千円となる。

同様に、19年度に対する25年度の調査対象施設・事業所数の伸びは、41.7%であり、単純に19年度の実施経費153,209千円にこの伸び率を乗じると217,035千円となり、25年度の契約金額195,300千円との差は21,735千円となる。

	平成24年度 (A)	平成18年度 (市場化前) (B)	(A)-(B)	平成25年度 (C)	平成19年度 (市場化前) (D)	(C)-(D)
調査対象施設・事業所数 ①	427,411 件	330,340 件	97,071 件	462,812 件	326,707 件	136,105 件
国における従来の実施経費 ②		155,621 千円			153,209 千円	
経費（調査数調整後） ③	180,600 千円	201,350 千円	▲20,751 千円	195,300 千円	217,035 千円	▲21,735 千円
1 調査対象施設・事業所当たり経費	423円 (③÷①)	471円 (②÷①)	▲48円	422円 (③÷①)	469円 (②÷①)	▲47円

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。

作業工程	平成24年度			平成25年度		
	社員人件費に係る作業別工数（人日）	労務費に係る作業別工数（人日）	計	社員人件費に係る作業別工数（人日）	労務費に係る作業別工数（人日）	計
全体管理	206	14	220	224	27	251
名簿作成	83	0	83	99	14	113
調査関係用品の作成・印刷	87	30	117	46	9	55
調査票受付簿の作成	6	11	17	3	11	14
調査関係用品の封入・発送	30	0	30	36	0	36
問合せ・苦情等対応	59	565	624	63	568	631
調査票受付（回答管理）	22	192	214	11	247	258
調査票審査	163	432	595	77	747	824
疑義照会	18	471	489	47	535	582
督促（ハガキ・電話）	26	3	29	20	11	31
データ入力（画像化処理含む）	48	70	118	52	63	115
調査票仕分け	2	0	2	8	8	16
名簿更新	83	0	83	54	29	83
事業報告書作成	23	0	23	15	0	15
次年度対応	4	0	4	5	0	5

2 調査対象施設・事業所名簿の作成等

（１）業務実施期間

調査対象名簿については、24年度より 5 月名簿及び10月名簿作成の 2 回に分けて行った。

平成24年度

（ 5 月名簿） 平成24年 6月26日 ～ 平成24年 8月 2日

（10月名簿） 平成24年10月12日 ～ 平成24年10月31日

平成25年度

（ 5 月名簿） 平成25年 6月10日 ～ 平成25年 7月30日

（10月名簿） 平成25年10月 1日 ～ 平成25年10月31日

件数は、4 調査票及び調査関係用品の封入・発送 （１）業務実施期間 各年度の5月・10月名簿別の件数 （7 頁）参照

（２）業務実施状況

受託事業者は、両年度ともに厚生労働省が各都道府県・政令指定都市・中核市から収集した名簿を受領し（介護分は都道府県のみ）、住所最新化ツールによる市町村合併・変更情報の反映、住所標準化¹としてカスタマーコードの使用、名寄せツールによる「表記揺れ」の解消、作成工程の自動化、独

1 標準化とは、名称、法人名、所在地の標準化とは、例えば、株式会社と（株）、カタカナ表記の全角・半角、丁目・番地の省略形等について、ルールを設け統一すること。

自のコード体系の作成などを行った。

また、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²を作成した。

更に、25年度は、都道府県別に分かれた介護分の受領名簿を1つに統合する仕組みを用意し、業務の効率化に努めた。

3 調査関係用品の印刷

(1) 業務実施期間

(5月名簿)

調査関係用品	平成24年度	平成25年度
封筒	6月21日～8月30日	6月26日～8月26日
挨拶状 注意喚起文・記入の手引き（調査共通）	6月22日～8月30日	6月5日～8月26日
調査票（プレプリントを含む）	6月21日～8月24日	5月8日～8月28日

(10月名簿)

調査関係用品	平成24年度	平成25年度
封筒	10月29日～11月7日	10月29日～11月8日
挨拶状	10月26日～11月7日	10月29日～11月6日
調査票（プレプリントを含む）	11月1日～11月7日	11月2日～11月6日

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、調査票の上部右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。

調査票は、被調査者が記入しやすいよう「回答欄」を白抜きとし、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。更に、受付の効率化を図るため、調査票の右下にも同バーコードを印字した。

² プレプリントデータとは、調査票の特定の項目、例えば施設・事業所名、所在地等について、事前に把握している情報を調査票の当該項目欄に印刷可能な形式に編集・加工等を行ったデータのこと。

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 24 年度		平成 25 年度	
	発送日	件数	発送日	件数
5 月名簿		224, 306		238, 884
第 1 回目	平成 24 年 9 月 24 日	2, 510	平成 25 年 9 月 20 日	8, 936
第 2 回目	平成 24 年 9 月 25 日	57, 521	平成 25 年 9 月 24 日	61, 706
第 3 回目	平成 24 年 9 月 28 日	62, 997	平成 25 年 9 月 25 日	69, 311
第 4 回目	平成 24 年 10 月 2 日	66, 689	平成 25 年 9 月 27 日	68, 696
第 5 回目	平成 24 年 10 月 4 日	34, 589	平成 25 年 9 月 30 日	30, 235
10 月名簿	平成 24 年 11 月 15 日	12, 483	平成 25 年 11 月 15 日	10, 749

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、送付すべき調査票が1枚のみの場合は、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、正しく組み付けされているか等の確認をした。

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。

25年度は、介護サービス施設・事業所調査の「利用者票」調査実施年のため、該当する施設・事業所については、送付する調査票数が非常に多くなったが、該当施設・事業所の「一覧票」「個票」を冊子化して送付する取り組みを行った。

5 調査対象施設・事業所からの照会（問い合わせ・苦情）対応

(1) 業務実施期間

平成24年度 平成24年 9月25日 ～ 平成24年12月28日
平成25年度 平成25年 9月24日 ～ 平成25年12月27日

(2) 業務実施状況

24年度及び25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。

24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10,844件と最も多く、次いで「調査票再送・追加送付」が1,155件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは172件であった。

25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9,567件と最も多く、「休止・廃止・対象外」が778件、「調査票再送・追加送付」が834件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは162件であった。

6 調査票の受付

(1) 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月 1日 ～ 平成25年 1月 8日
 平成25年度 平成25年 9月24日 ～ 平成26年 1月22日

(2) 業務実施状況

24年度及び25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。

なお、25年度において、利用者票のオンラインでの回答は5件あった。

	平成 24 年度	平成 25 年度
受付件数	205,648	401,595
社会福祉施設等調査	88,176	92,233
介護サービス施設・事業所調査	117,472	124,883
介護サービス施設・事業所調査（利用者一覧票・個票）		184,479

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24年度 平成24年10月 1日 ～ 平成25年 1月16日
 平成25年度 平成25年10月 1日 ～ 平成26年 1月 6日

イ 業務実施状況

24年度及び25年度ともに厚生労働省が受託事業者に貸与した「審査マニュアル」に基づき目視で審査を行った。

	平成 24 年度	平成 25 年度
個票審査件数	205,648	401,119
社会福祉施設等調査	88,176	92,014
介護サービス施設・事業所調査	117,472	124,626
介護サービス施設・事業所調査（利用者一覧票・個票）		184,479

*平成25年度は、一部到着遅延につき個票審査未実施件数があるため、調査票受付件数とは一致しない。

(2) 疑義照会

ア 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月30日 ～ 平成25年 1月16日

平成25年度 平成25年11月 1日 ～ 平成26年 1月14日

イ 業務実施状況

24年度及び25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回目)を行った。また、照会漏れを防ぐため、データ入力後の全データをパソコンで機械審査し、疑義照会(2回目)を行った。

疑義照会実施件数は、24年度は、疑義照会(1回目)9,060件、疑義照会(2回目)4,509件であった。25年度は、疑義照会(1回目)12,145件、疑義照会(2回目)3,250件であった。

	平成 24 年度	平成 25 年度
疑義照会(1回目)件数	9,060	12,145
社会福祉施設等調査	3,599	2,542
介護サービス施設・事業所調査	5,461	9,603
疑義照会(2回目)件数	4,509	3,250
社会福祉施設等調査	733	735
介護サービス施設・事業所調査	3,776	2,515

8 督促業務

(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 調査票のデータ化

(1) 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月 5日 ～ 平成25年 1月16日

(調査票の画像化は平成24年10月 5日 ～平成25年1月 8日)

平成25年度 平成25年10月4日 ～ 平成26年1月14日

(調査票の画像化は平成25年10月 4日 ～平成26年1月14日)

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、厚生労働省が貸与した「データ入力指示書」に基づき、ベリファイ方式で調査票回答内容を入力した。

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25年度のみ実施）は施設毎に分量が異なり、大量の冊子となるものもあったため、画像化は行わず調査票搬送で対応した。

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。

25年度は利用者票（25年度のみ実施）があり、データ入力業務が24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。

		平成 24 年度	平成 25 年度
データ化件数		205, 309	401, 180
	社会福祉施設等調査	88, 044	92, 088
	介護サービス施設・事業所調査	117, 265	124, 613
	介護サービス施設・事業所調査（利用者一覧票・個票）		184, 479

＊「拒否」「10月1日開設」は調査票のデータ化をしていないため、審査件数とは一致しない。

Ⅳ 全体評価

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、平成25年度における「Ⅰ 確保すべき質の達成及び評価」において記述したように、事業の実施は良好であるといえる。また、調査対象施設・事業所に対して実施したアンケート結果（別紙2）においても、いずれの年度も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。

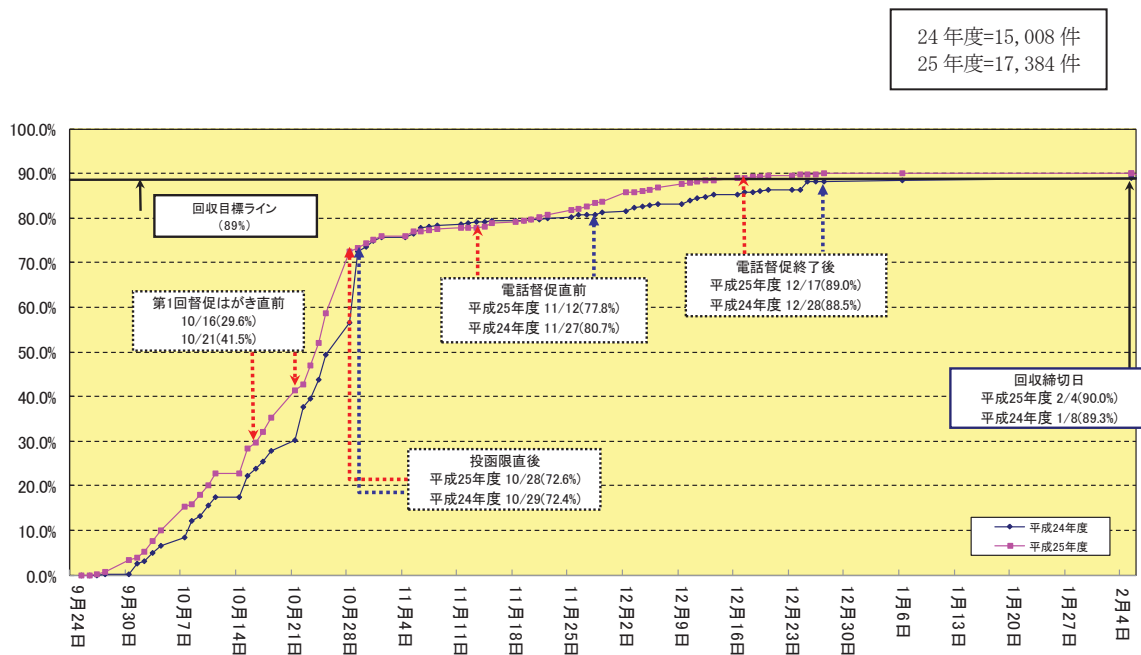
なお、受託事業者は、24年度の実施状況を踏まえ、25年度においては、1回目の電話督促で回収が芳しくない場合に、2回目以降の電話督促も実施可能となるよう、前年度よりも早い段階で1回目の電話督促を実施するなどの工夫を行い、回収率の向上に努めた。更に、24年度及び25年度ともに、厚生労働省が貸与した「審査仕様書」及び「データ入力指示書」に基づき、目視の審査のみではなく、取り込んだデータのエラー項目を機械的に審査するシステムを構築し、データ精度の向上に努めた。

以上のことから、本事業は良好な実施状況であるため、次期事業は、「市場化テスト終了プロセス及び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実施することとしたい。

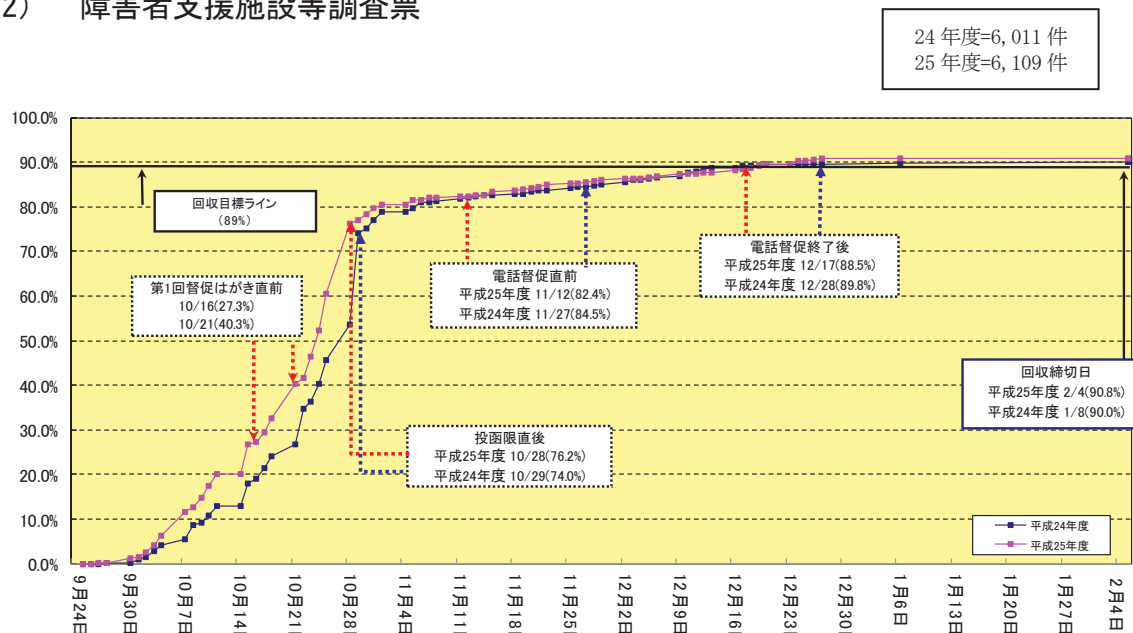
回収率の推移

① 社会福祉施設等調査

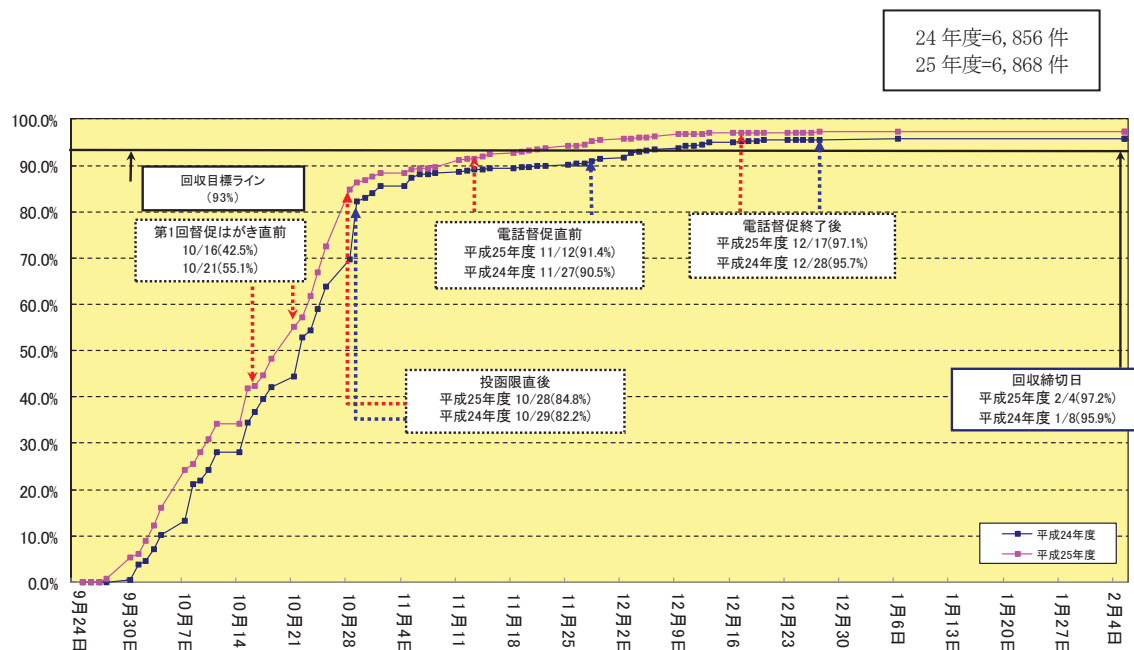
(1) 保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票



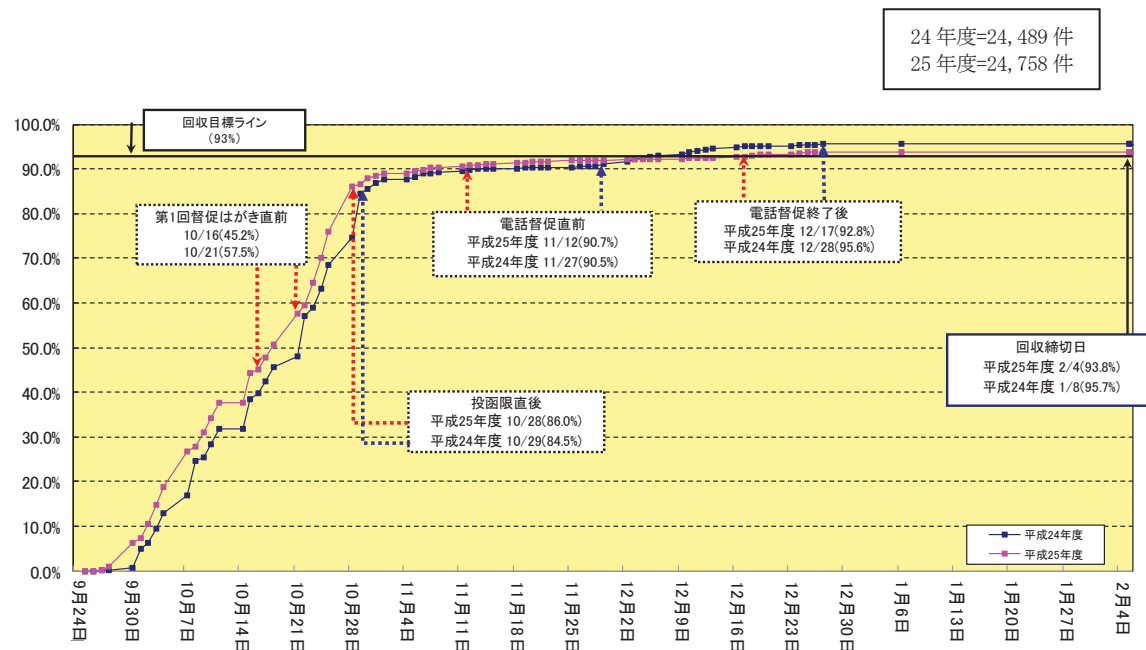
(2) 障害者支援施設等調査票



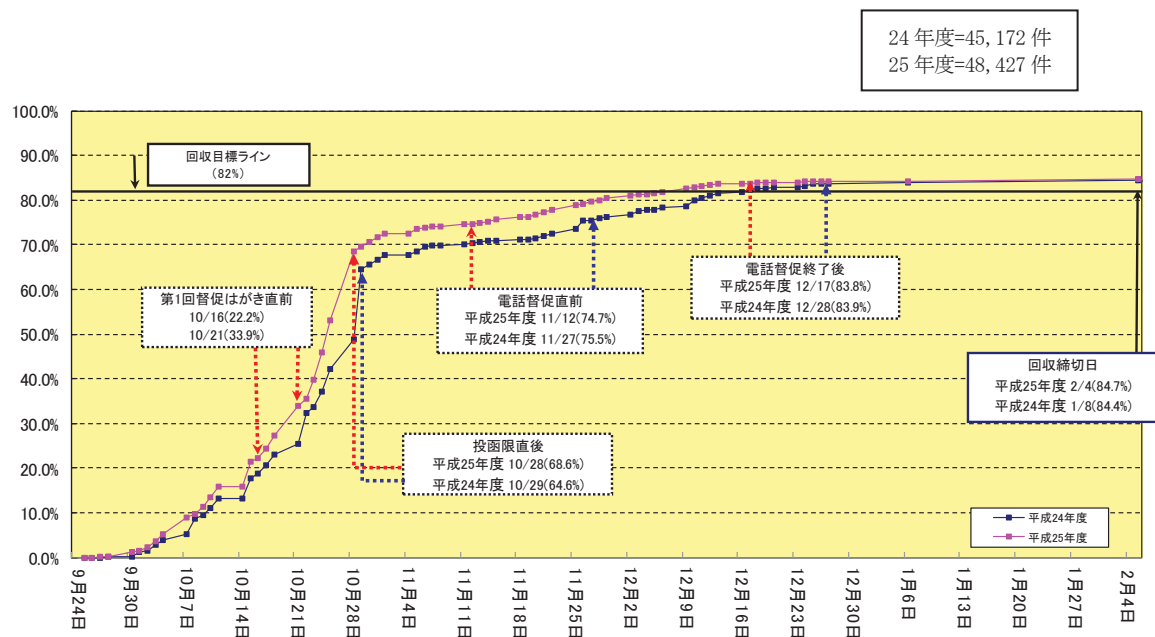
(3) 児童福祉施設等調査票



(4) 保育所調査票

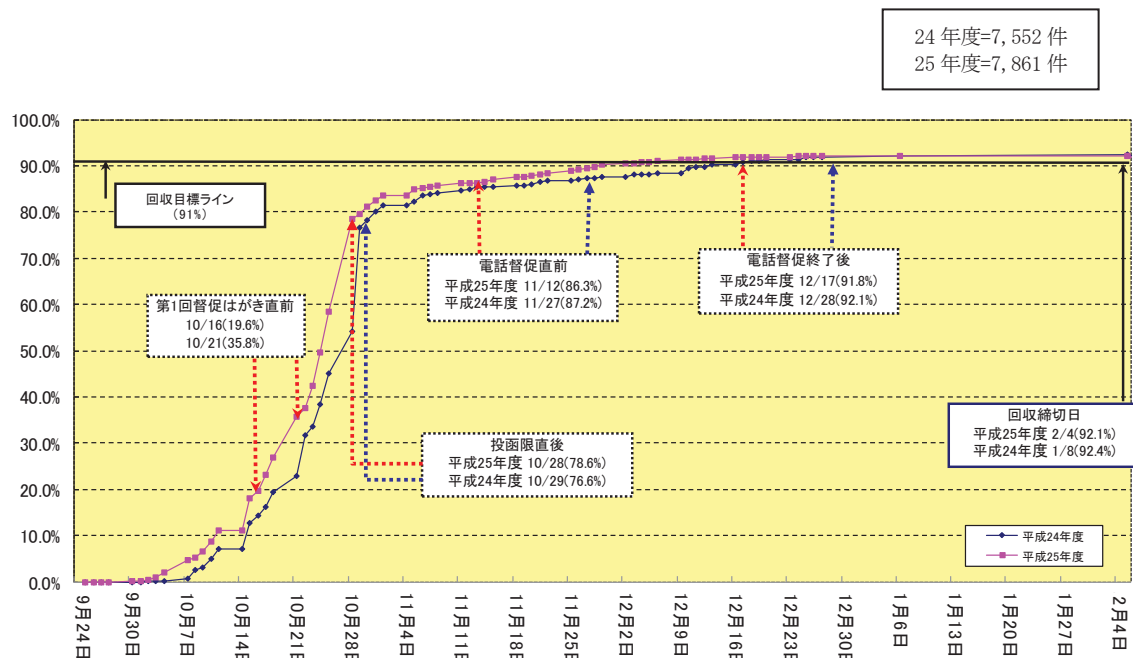


(5) 障害福祉サービス等事業所票

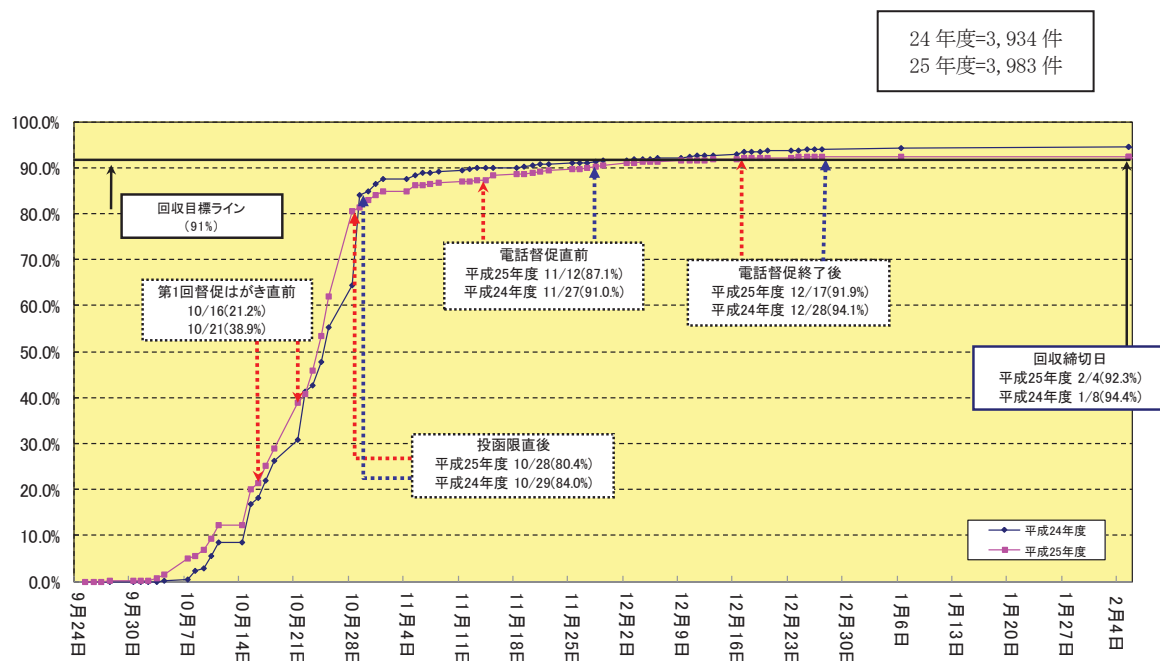


② 介護サービス施設・事業所調査

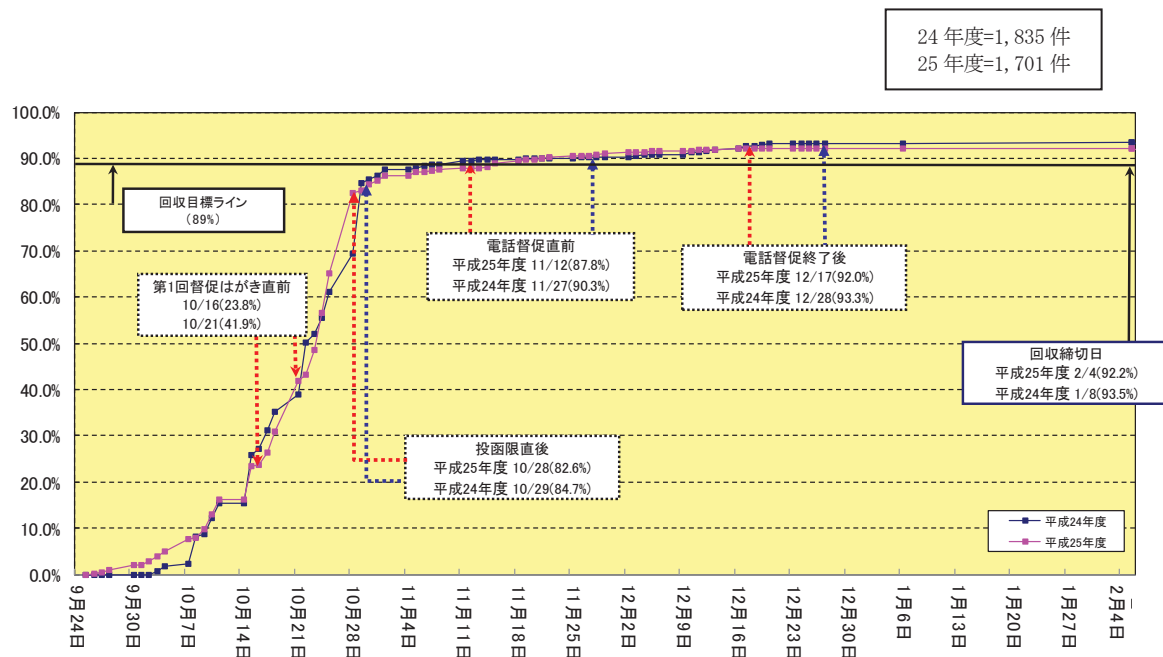
(1) 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票



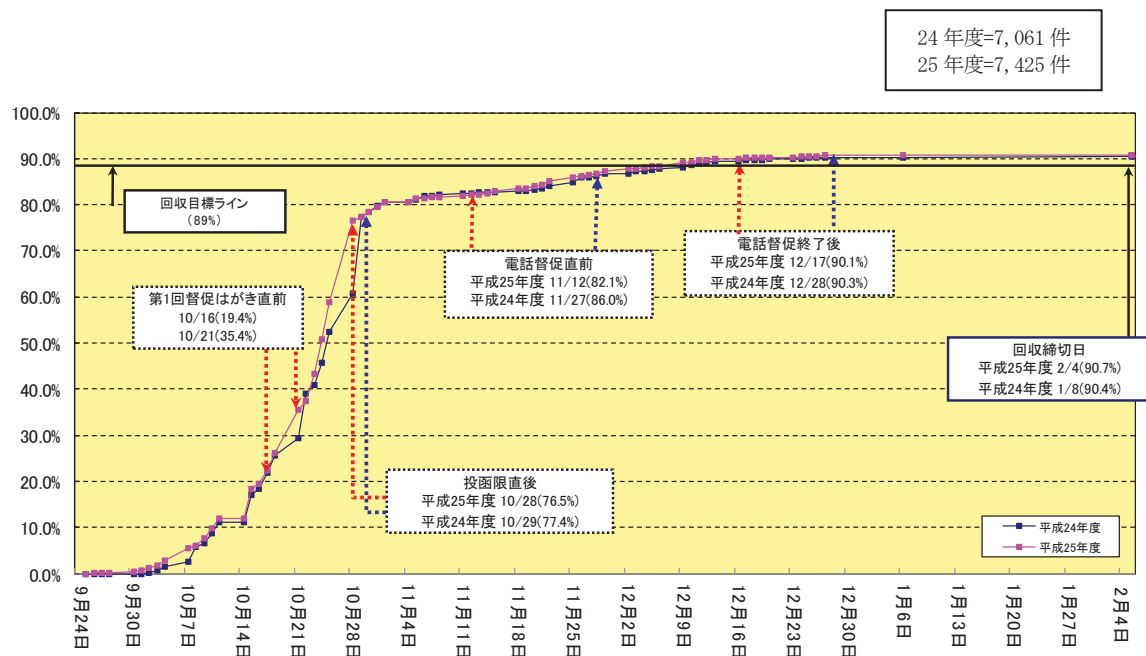
(2) 介護老人保健施設票



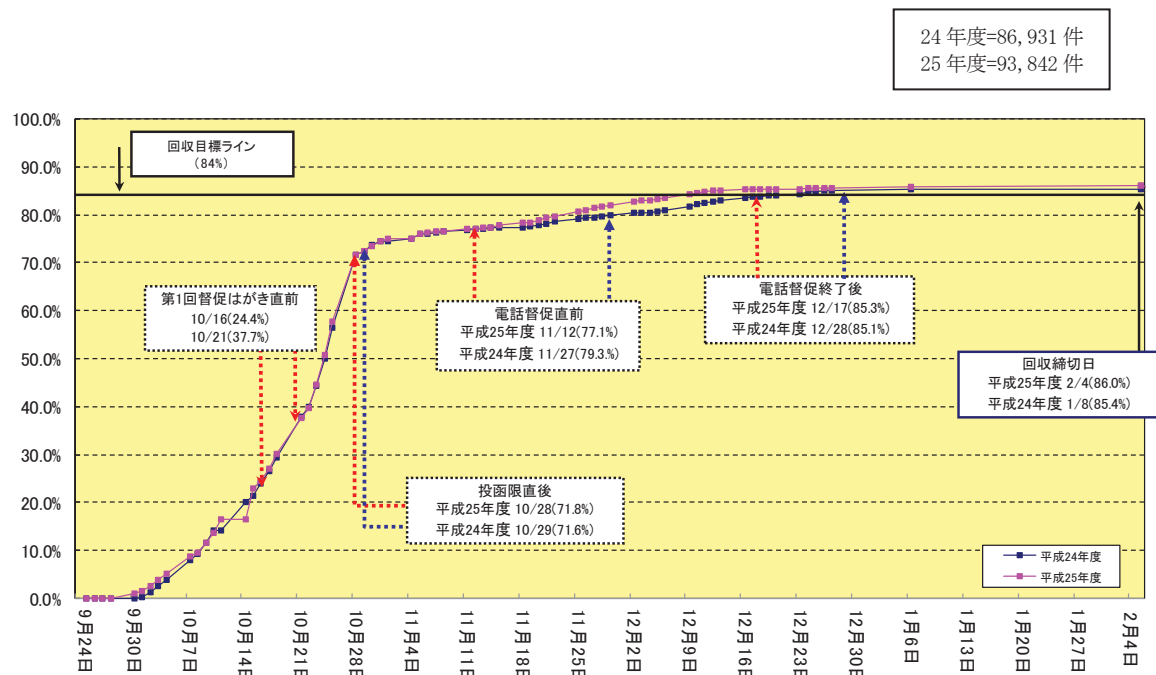
(3) 介護療養型医療施設票



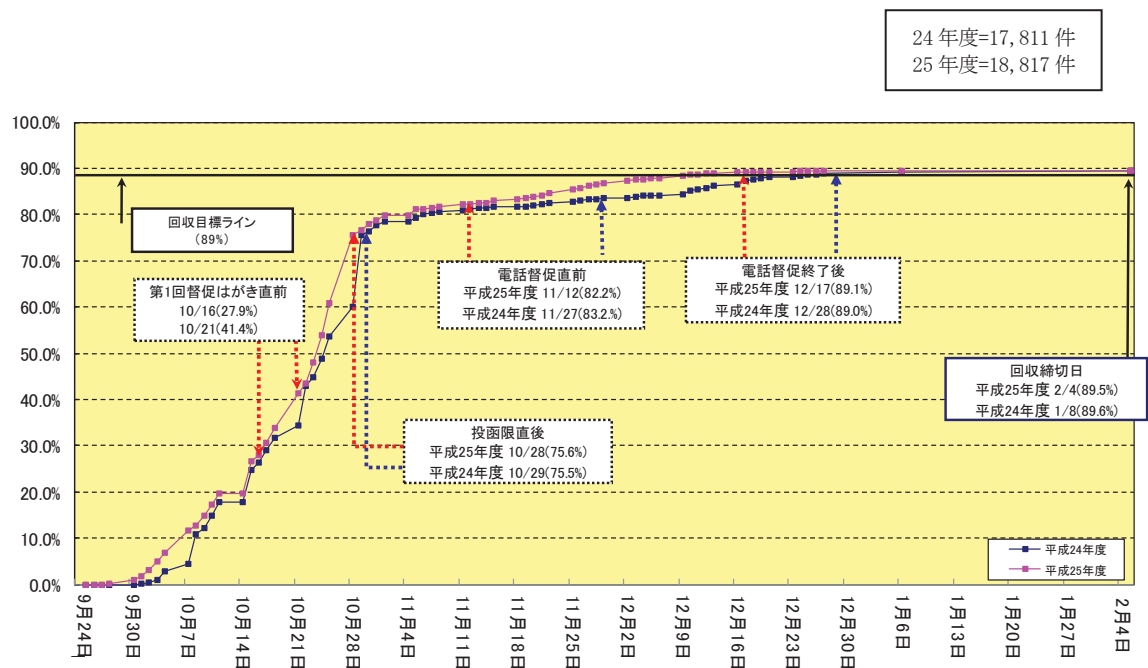
(4) 訪問看護ステーション票



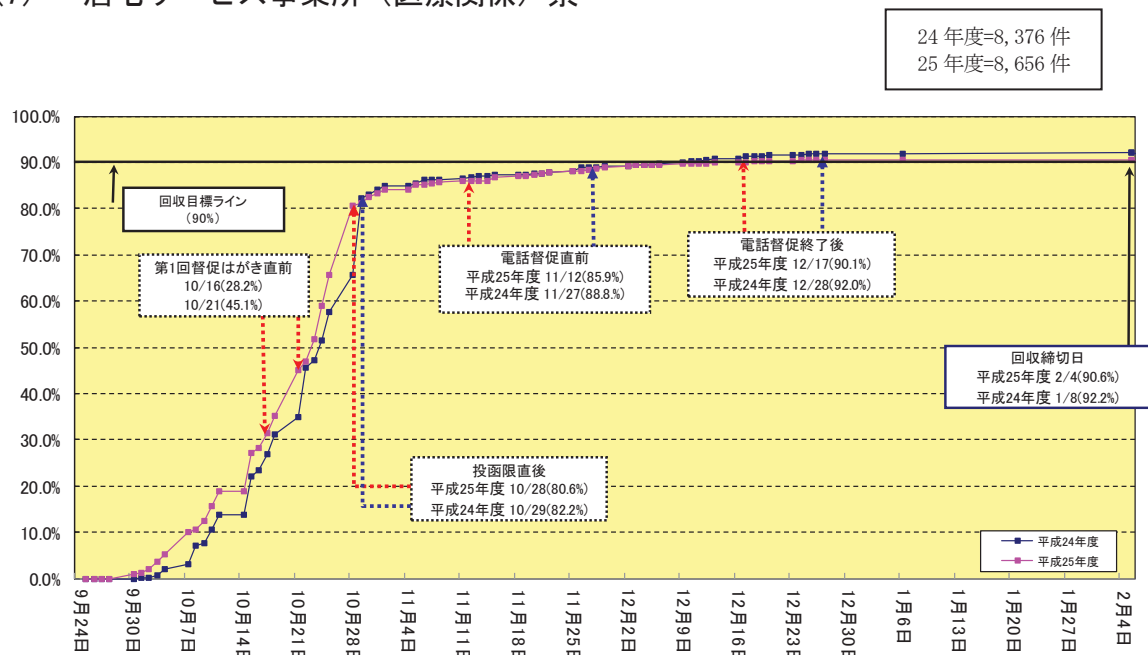
(5) 居宅サービス事業所（福祉関係）票



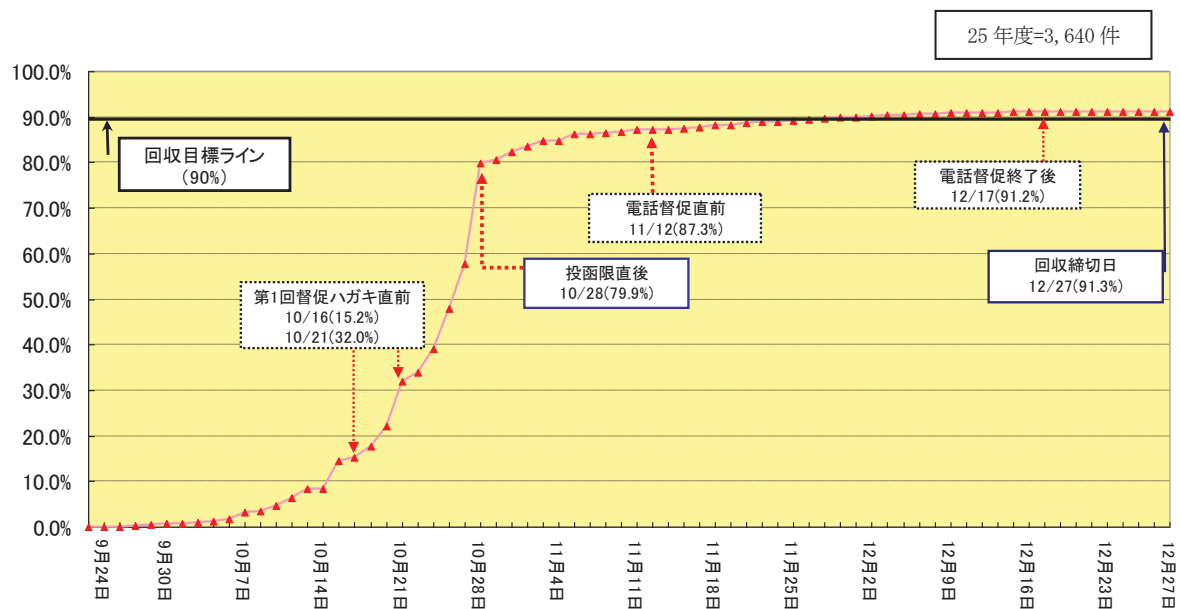
(6) 地域密着型サービス事業所票



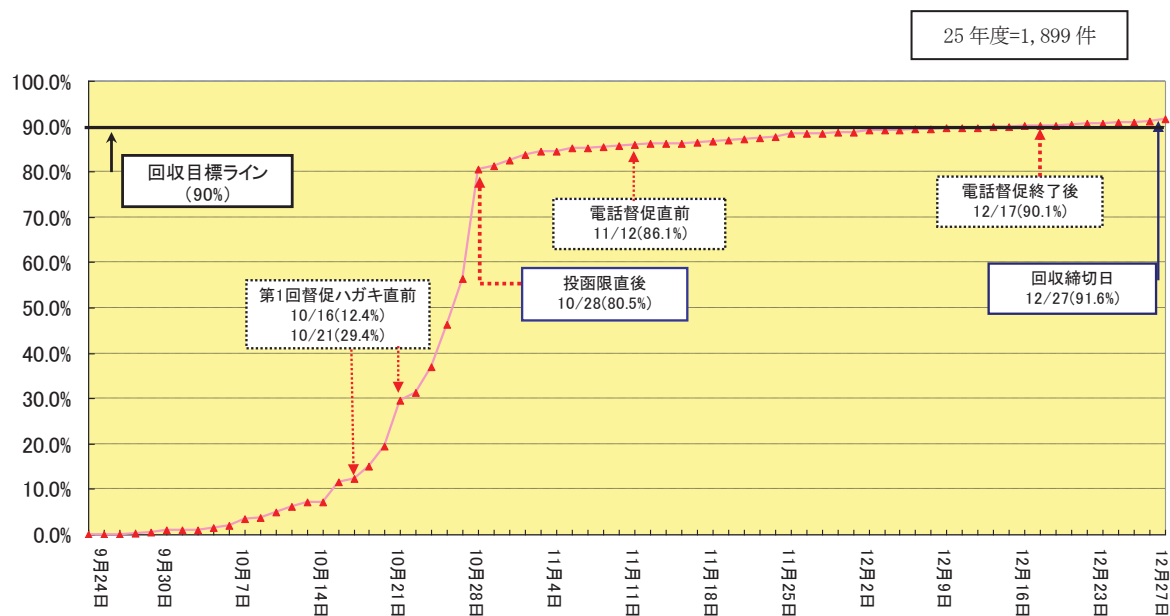
(7) 居宅サービス事業所（医療関係）票



(8) 介護保険施設利用者票（平成25年のみ）



(9) 訪問看護ステーション利用者票（平成25年のみ）



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）

(1) 照会業務

■アンケート回収状況

	発送数	回収数	有効回答数	有効回答率
平成24年度	100	81	79	79.0
平成25年度	100	80	79	79.0

問1 対応態度（口調）はいかがでしたか。

	総数	良い	どちらかといえ ば良い	どちらかといえ ば悪い	悪い	不詳
平成24年度	100.0	75.9	22.8	1.3	-	-
平成25年度	100.0	74.7	21.5	2.5	-	1.3

問2 回答はいかがでしたか。

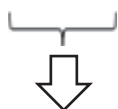
	総数	わかりやすい	どちらかといえ ばわかりやすい	どちらかといえ ばわかりにくい	わかりにくい	不詳
平成24年度	100.0	58.2	36.7	5.1	-	-
平成25年度	100.0	63.3	25.3	8.9	1.3	1.3

問3 回答までの時間はいかがでしたか。

	総数	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	不詳
平成24年度	100.0	57.0	30.4	11.4	1.3	-	-
平成25年度	100.0	57.0	31.6	5.1	1.3	1.3	3.8

問4 調査や調査票の内容について、照会・質問をした時に、調査票への記入を軽視するような発言・表現はありましたか。

	総数	あった	なかった	わからない	不詳
平成24年度	100.0	1.3	89.9	6.3	2.5
平成25年度	100.0	1.3	92.4	5.1	1.3



補問1 どのような発言・表現がありましたか。（複数回答）

- ・わかるところだけ記入すれば良い（1件）
- ・適当に記入して良い（1件）
- ・単なる統計なので、あまり厳密に考えなくて良い（1件）

(2) 督促業務

■アンケート回収状況

	発送数	回収数	有効回答数	有効回答率
平成24年度	100	77	76	76.0
平成25年度	100	60	60	60.0

問1 督促態度（口調）はいかがでしたか。

	総数	良い	どちらかといえ ば良い	どちらかといえ ば悪い	悪い
平成24年度	100.0	59.2	31.6	7.9	1.3
平成25年度	100.0	66.7	30.0	3.3	-

問2 督促内容はいかがでしたか。

	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
平成24年度	100.0	56.6	32.9	7.9	1.3	1.3
平成25年度	100.0	66.7	31.7	1.7	-	-

問3 調査事務局から調査票提出についての督促の連絡があった時に、調査票の提出を軽視するような発言・表現はありましたか。

	総数	あった	なかった	わからない	不詳
平成24年度	100.0	-	80.3	15.8	3.9
平成25年度	100.0	-	91.7	6.7	1.7



補問1 どのような発言・表現がありましたか。（複数回答）

なし