

平成 25 年 10 月 7 日
国税庁長官官房企画課

**民間競争入札実施事業
民間給与実態統計調査の実施状況について
(平成 23 年及び 24 年分)**

I 事業の概要

「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を行い、以下の内容により平成 23 年分から平成 25 年分調査の事業を実施している。

1 事業内容

民間給与実態統計調査における調査関係用品の印刷、調査票の送付・回収・受付、督促、調査客体からの照会対応、調査票審査、データ入力に係る業務

2 契約期間

平成 23 年 8 月 26 日から平成 26 年 6 月 30 日の 2 年 11 か月間

3 受託事業者

凸版印刷株式会社

II 業務遂行に当たり確保されるべき質の達成状況及び評価

民間給与実態統計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。)の「2(3)業務遂行に当たり確保されるべき質」イ～ハにおいて、受託事業者が調査結果の質を確保するために行う対応が定められている。

平成 23 年分及び 24 年分調査における確保されるべき質の達成状況及び評価は次のとおりである。

イ 本業務の実施に当たり、実施要項「2(1)民間給与実態統計調査に係る請負業務の内容」ニの各工程ごとに民間事業者が策定し、あらかじめ国税庁の了解を得た作業方針、作業フロー、作業体制及びスケジュールに沿って確実に業務を実施すること

受託事業者は「実査準備」、「実査1」、「実査2」、「審査」及び「調査票のデータ化」の各工程ごとに作業方針及びスケジュールを策定し、各年10月に国税庁と調整を行った上で、業務を実施した。

各工程において、国税庁は受託事業者から週1回程度報告を受けることにより、作業方針及びスケジュールに沿って作業が行われているか確認した。

平成23年分調査では「実査2」において、受託者は、国税庁から提示された「照会等対応事例集」及び「オンライン調査システム利用手順書」を参考に問い合わせ苦情対応等マニュアルを作成したが、高い専門知識と周辺業務の理解に時間を要したため、当初の予定よりも完成が遅延した。

平成23年分調査では「審査」において、受託事業者が構築するシステムのリリースが遅れたため、審査及び疑義照会が予定よりも大幅に遅れたが、平成24年分調査では、調査票の回収後、すぐに審査が行えるように、審査要件の早期確定と審査システムの早期開発に取り組んだ結果、審査については、前年より1週間、疑義照会については前年より3週間早く開始した。

ロ 実施要項「2（2）民間給与実態統計調査に係る請負業務の内容」ハ（二）①の問い合わせ・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、国税庁が貸与する「照会等対応事例集」（「口国税庁からの貸与物件」参照）に沿って対応すること【別紙表1、図1】

受託事業者はフリーダイヤルによる電話問い合わせ窓口を各年分について、次のとおり設置した。

年分	対応期間	対応時間	回線
23	平成24年1月11日～6月9日	平日9：00～18：00	専用フリーダイヤル
24	平成25年1月15日～6月10日	（土日・祝日を除く）	回線

※対応時間外は、録音ガイダンスにて案内。

※FAXによる問い合わせも対応。

電話対応の統一性を確保するため、受託事業者は、国税庁が貸与した「照会等対応事例集」、「調査票の記入のしかた」等の関係書類及び国税庁の助言を基に、想定されるケースにおける対応をフロー化したオペレータ教育マニュアルを作成し、事前に当該マニュアルを使用して研修を行った。

平成 24 年分調査では、オペレータが教育マニュアルとは異なる対応をしたり、調査客体からの問い合わせに対して適切に対応できず苦情につながる場面があったため、即座に全オペレータに適切な対応を行うよう周知徹底した。

原因としては、オペレータを統括するスーパーバイザーを平成 24 年分調査で引き続き雇用できず、電話対応の質を維持できなかったことが挙げられる。

今後の対策として、スーパーバイザー、オペレータをモニタリングし、業務理解度を定期的に確認することにより、適切な対応を維持できる体制を整える。

平成 24 年分調査において、国税局（所）の受電件数は 192 件となり、平成 23 年分調査の 559 件に比べ 367 件（65.7%）減少した。これは、市場化テストの対象となつてから、受託事業者のフリーダイヤルによる電話問合せ窓口について認知されてきたことにより、標本事業所がフリーダイヤルを通じ受託事業者へ電話をかけるようになったためと考えられる。

平成 24 年分調査において、受託業者受電件数は 9,042 件（入電件数 10,534 件、受電率 85.8%）となり、平成 23 年分調査の 8,115 件（入電件数 10,567 件、受電率 76.8%）に比べ 927 件増加した。

平成 24 年分調査における受電率の向上については、前年調査の実績から繁忙時期を考慮して、インバウンド、アウトバウンドの人員を配置した上で、柔軟に配置変更できる体制としたことが要因である。また、応答後の後処理時間（照会対応後に対応内容を入力する時間）を短縮するため、よくある質問内容や回答をシステム上で選択できるようにしたことも要因として挙げられる。

ハ 一連の業務（督促業務等）を通じ、各年分の調査とも下記の層別有効回答率を上回らなければならない。ここで、有効回答率とは、有効回答（＝「調査票審査要領」（口国税庁からの貸与物件）参照）の基準を満たした調査票）数を標本事業所数で除した数をいう。【別紙表 2、図 2、表 3、表 4】

平成 23 年分調査において、調査票の提出期限を平成 24 年 2 月 29 日までとしており、平成 24 年 2 月 1 日に全標本対象事業所を対象に期限周知のはがきを発送したが、調査票の提出期限時点の有効回答率は 11.6%と低調であった。

平成 24 年 3 月 9 日及び 13 日には、調査票未回収事業所に対して、督促ハガキを発送したものの、3 月末時点の有効回答率は、27.3%と目標回答率を下回ったため、追加の補正ルールを適用して有効回答率の向上に努めるとともに、オペレータを 24 名（16 名追加）とした。

その結果、平成 24 年 5 月 30 日時点で、全ての階層において目標有効回答率を達成

した。

有効回答率の進捗が低調であった原因としては、疑義照会の開始が遅れたこと、疑義照会を担当するオペレータが不足したこと、疑義照会の対象となる不備の多くが、審査補正で解消されない「性別」、「満年齢」及び「勤続年数」といった項目だったことが挙げられる。

平成 24 年分調査において、前年度の反省をもとに調査票の体裁や「記入のしかた」の改善、審査スケジュールの前倒し、柔軟な人員配置を行った結果、提出期限（25 年 2 月 28 日）時点の有効回答率は 23.6%、3 月末時点の有効回答率は、48.6%と前年同期よりも大幅に改善したが、目標有効回答率を達成したのは、ほぼ前年同期の 5 月 31 日時点であった。

平成 25 年分調査においては、審査補正で解消できない必須項目を事前に確認できる提出方法（オンラインや電子データ等の提出）の推奨により疑義照会件数の削減を目標とする。

なお、オンラインや電子データ等の提出について、平成 23 年分調査は 2,170 件(8.8%)、平成 24 年分調査は 2,436 件(10.2%)と増加しており、今後も、ICT の広がりによって、オンライン調査の利便性の PR や機能改善を行うことで更なる増加が期待できる。

III 実施経費の状況及び評価

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

平成 23 年分調査から平成 25 年分調査までの 3 調査年分の契約金額 6,993 万円は、従来の実施経費の約 64%に相当し、国税庁側としては、3,987 万円の経費が削減されている。

項目	3 箇年分	1 調査年分
従来の実施経費	10,980 万円	3,660 万円
契約金額	6,993 万円	2,331 万円
削減額	3,987 万円	1,329 万円

IV 事業の実施状況【別紙表 5、表 6】

1 実施体制

平成 23 年分及び 24 年分調査における実施体制は別紙表 5 のとおり。

2 実査準備（調査票及び調査関係書類の印刷）

調査票及び調査関係書類の印刷については別紙表6のとおり。

3 実査

封入・発送作業は各年次のとおり行った。

年分	対象事業所数	作業期間	発送日
23	28,592	平成23年12月22日 ～平成24年1月6日	平成24年1月10日(1～3層) 平成24年1月11日(4～8層)
24	29,067	平成24年12月24日 ～平成25年1月10日	平成25年1月11日(1～3層) 平成25年1月16日(4～8層)

4 審査

(1) 審査

受託事業者は「審査」及び「調査票のデータ化」の工程において、調査票提出の始まる1月中旬より、まず回収された調査票をOCR読取によりデータ化し、入力されたデータを基に受託事業者が構築した審査システムを使用して、審査・疑義照会を行った。

審査について、国税庁より提供した審査ルールを組み込むことで運用効率を向上し、きめ細かい審査を行った。

回収事業所等は次のとおり

年分	回収事業所数	有効回答事業所
23	24,592	21,192
24	23,995	21,085

※回収事業所数は累計。

(2) 疑義照会

期間中の疑義照会架電件数（延べ件数）は次のとおり

年分	架電件数
23	11,630
24	15,049

平成24年分調査については、疑義照会をより効率的に行うため、次のとおり工夫した結果、架電件数が増加している。

1. 不備内容ごとに架電対象を取りまとめ、オペレータの事前確認の時間を短縮さ

せることで稼働率を上げる。

2. 複数の調査対象について同じ不備内容が発生している場合は、効果的な補正ルールがないか検討し、架電対象の削減に努めた。
3. 達成すべき質の各層ごとに架電状況を管理することで、層単位での進捗を逐次確認の上、対応した。

5 調査票のデータ化

データ化について、調査票を 2 種類の OCR 読取で整合性を確保し、目検によるデータメンテナンス負荷を軽減することで効率が向上した。

受託事業者は、OCR 入力されたデータを国税庁の指定する CSV ファイル形式に変換し、調査票データファイルとして、平成 23 年分調査は、平成 24 年 6 月 8 日に、平成 24 年分調査は、平成 25 年 6 月 13 日に納品した。

V 全体的な評価

平成 23 年及び 24 年分調査共に、業務遂行に当たり確保されるべき質として設定した有効回答率は達成されており、照会業務、審査業務についても前年の分析から効果的な改善策を実施し成果をあげていることは評価できる。なお、発生した問題点に対しても即座に対応している。

実施経費については、従来経費に比べ 3,987 万円削減されている。

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。

【表 1_1】平成 23 年分調査における照会対応状況

平成 23 年分								
日付	受託事業者				国税局			受電件数計
	受電件数			FAX	受電件数			
	前年比増減	(%)			前年比増減	(%)		
第 1 週目	160	▲282	▲63.8	2	37	▲86	▲69.9	197
第 2 週目	541	99	22.4	0	98	58	145.0	639
第 3 週目	436	37	9.3	0	39	9	30.0	475
第 4 週目	436	▲22	▲4.8	0	50	16	47.1	486
第 5 週目	837	464	124.4	8	113	83	276.7	950
第 6 週目	569	▲91	▲13.8	6	75	34	82.9	644
第 7 週目	638	▲359	▲36.0	3	55	▲19	▲25.7	693
第 8 週目	633	173	37.6	2	48	28	140.0	681
第 9 週目	100	▲80	▲44.4	0	4	0	0.0	104
第 10 週目	302	244	420.7	4	8	8		310
第 11 週目	484	470	3357.1	2	21	21		505
第 12 週目	321	303	1683.3	0	8	8		329
第 13 週目	271	263	3287.5	0	1	1		272
第 14 週目	222	203	1068.4	0	2	1	100.0	224
第 15 週目	275	243	759.4	0	0	0		275
第 16 週目	476	437	1120.5	0		0		476
第 17 週目	94	78	487.5	1		0		94
第 18 週目	478	457	2176.2	1		0		478
第 19 週目	493	457	1269.4	1		0		493
第 20 週目	264	209	380.0	2		0		264
第 21 週目	71	57	407.1	1		0		71
第 22 週目	14	14		0		0		14
合計	8115			33	559			8674

【表 1_2】平成 24 年分調査における照会対応状況

平成 24 年分								
日付	受託事業者				国税局			受電件数計
	受電件数			FAX	受電件数			
	前年比増減	(%)			前年比増減	(%)		
第 1 週目	356	196	122.5	1	1	▲36	▲97.3	357
第 2 週目	720	179	33.1	3	13	▲85	▲86.7	733
第 3 週目	705	269	61.7	3	28	▲11	▲28.2	733
第 4 週目	630	194	44.5	2	21	▲29	▲58.0	651
第 5 週目	564	▲273	▲32.6	0	25	▲88	▲77.9	589
第 6 週目	778	209	36.7	3	16	▲59	▲78.7	794
第 7 週目	940	302	47.3	4	27	▲28	▲50.9	967
第 8 週目	187	▲446	▲70.5	1	26	▲22	▲45.8	213
第 9 週目	304	204	204.0	0	4	0	0.0	308
第 10 週目	631	329	108.9	7	1	▲7	▲87.5	632
第 11 週目	384	▲100	▲20.7	0	10	▲11	▲52.4	394
第 12 週目	317	▲4	▲1.2	3	11	3	37.5	328
第 13 週目	353	82	30.3	1	3	2	200.0	356
第 14 週目	475	253	114.0	1	2	0	0.0	477
第 15 週目	516	241	87.6	0	2	2		518
第 16 週目	270	▲206	▲43.3	0	2	2		272
第 17 週目	244	150	159.6	0	0	0		244
第 18 週目	260	▲218	▲45.6	0	0	0		260
第 19 週目	195	▲298	▲60.4	1	0	0		195
第 20 週目	193	▲71	▲26.9	0	0	0		193
第 21 週目	19	▲52	▲73.2	0	0	0		19
第 22 週目	1	▲13	▲92.9	0	0	0		1
合計	9042			30	192			9234

【図 1】照会内容別件数

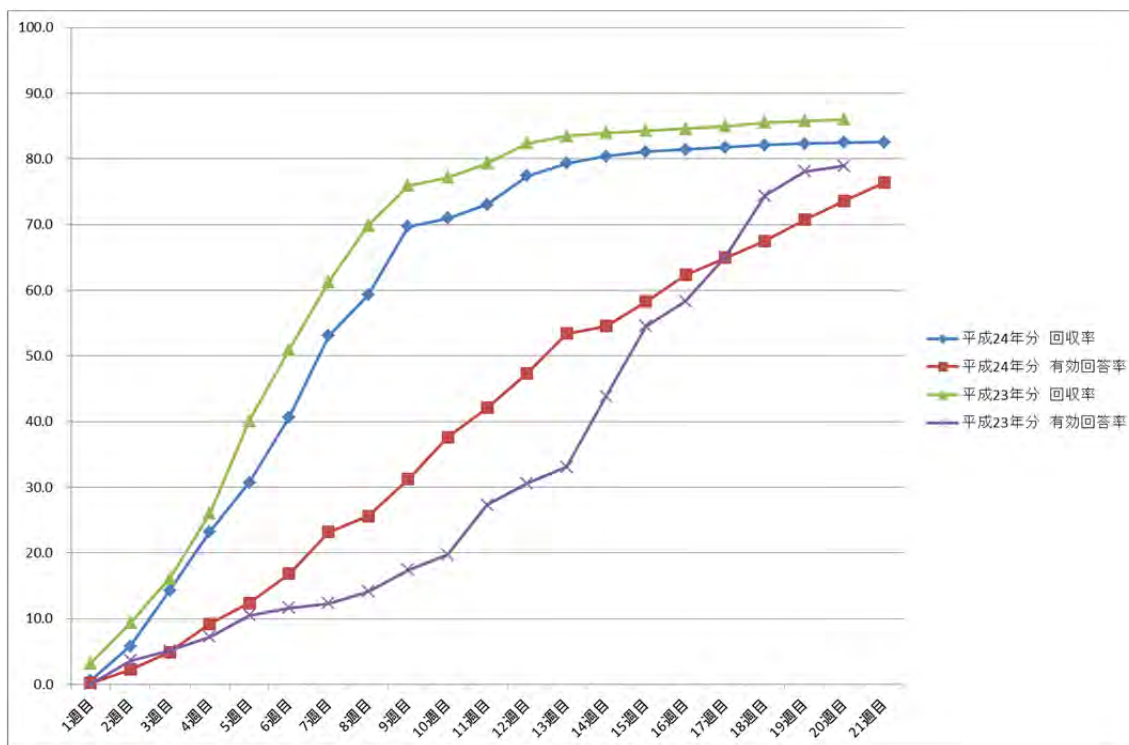
区分	平成 23 年分	平成 24 年分
調査概要	147	190
提出義務について	629	780
内容について	4,915	5,352
オンライン関連	841	645
周知・督促ハガキについて	370	605
その他	2,870	3,076
計	9,772	10,648

(注) その他には疑義照会への回答を含む。

【表 2】提出期限の事前周知・督促件数

区分	平成 23 年分			平成 24 年分		
	周知方法	実施期間	件数(件)	周知方法	実施期間	件数(件)
期限周知	はがき	2月1日発送	26,382	はがき	1月18日発送	13,828
					1月22日発送	15,238
督促	はがき	3月9日発送	2,838	はがき	3月11日発送	3,481
		3月13日発送	4,282		3月15日発送	5,263
	電話	4月19日～ 5月18日架電	1,379	電話	4月2日～ 5月17日架電	1,506
合計	はがき		33,502	はがき		37,810
	電話		1,379	電話		1,506

【図2】回収率の推移



(注) 回収率とは、受託事業者が収受した調査票総数を標本事業所数で除したものであり、有効回答率とは差異が生じる。以下同じ。

【表3】有効回答率

階層	標本事業所の 従業員数等の区分	目標有効 回答率※1	平成23年分 有効回答率	平成24年分 有効回答率
第1層	1～ 9人	60.4%	67.0%	65.9%
第2層	10～ 29人	75.3%	79.4%	80.1%
第3層	30～ 99人	79.2%	83.1%	81.0%
第4層	100～ 499人	81.1%	83.4%	81.8%
第5層	500～ 999人	85.0%	86.6%	85.8%
第6層	1,000～ 4,999人	83.0%	85.6%	83.4%
第7層	5,000人以上	81.8%	86.5%	81.8%
第8層	本社 ※2	83.0%	84.3%	83.8%
合計			78.9%	77.8%

※1 平成19年分調査～平成21年分調査における平均有効回答率。

※2 従業員500人未満で資本金10億円以上の株式会社の本社。

(注) 有効回答率とは、有効回答(=「調査票審査要領」(ロ 国税庁からの貸与物件参照)の基準を満たした調査票)数を標本事業所数で除したものである。

【表 4】 標本事業所数

階層	標本事業所の 従業員数等の区分	平成 23 年分 標本事業所数	平成 24 年分 標本事業所数
第 1 層	1～ 9 人	7,826	7,774
第 2 層	10～ 29 人	2,695	2,681
第 3 層	30～ 99 人	2,930	2,942
第 4 層	100～ 499 人	3,677	3,973
第 5 層	500～ 999 人	2,061	2,087
第 6 層	1,000～ 4,999 人	3,832	3,847
第 7 層	5,000 人以上	570	595
第 8 層	本社	3,260	3,219
合計		26,851	27,118

【表 5】 実施体制

項目	実施体制（延べ人日）	
	平成 23 年分	平成 24 年分
印刷・製本	97 人日	111 人日
封入・発送	35 人日	54 人日
問合せ・督促	816 人日	692.5 人日
審査・疑義照会	1,230 人日	1,032 人日
調査票のデータ化	184 人日	133 人日
開発・管理	170 人日	170 人日
合計	2,532 人日	2,192.5 人日

【表 6】 調査票及び調査関係書類の印刷

(単位：部)

印刷物の種類		平成 23 年分		平成 24 年分	
		調達数量	発送数量 (再発送等含む)	調達数量	発送数量 (再発送等含む)
調査票の記入のしかた		30,000	29,400	30,050	30,033
記入対象者の決め方	1層	10,000	9,672	10,500	9,776
	2層	3,400	2,821	3,200	2,836
	3層	4,000	3,065	3,500	3,081
	4層	5,000	3,798	4,200	4,145
	5層	3,000	2,153	2,500	2,200
	6層	5,000	3,938	4,500	4,030
	7層	1,000	613	1,000	641
	8層	4,000	3,324	3,600	3,318
調査票（源泉徴収義務者用）		32,000	29,453	32,000	30,057
調査票（給与所得者用）		130,000	120,717	123,000	122,687
返信用封筒		30,000	29,500	32,000	30,138
送信用封筒		30,000	28,592	32,000	30,245
期限周知はがき		29,000	26,382	29,500	29,066
督促はがき		17,000	7,120	19,500	8,744