

平成 27・28 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報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業概要等

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対象施設・事業所名簿の作成、調査票等の作成・印刷及び封入・発送、問合せ・苦情対応、調査票の受付、審査、疑義照会、督促、データ入力、電子調査票の開発・保守に係る業務
契約期間	平成 27 年 4 月 15 日から平成 30 年 3 月 30 日までの 2 年 11 か月
委託事業者 (入札参加者数 等)	株式会社 インテージリサーチ (入札参加者：2 者)
契約金額	872,640,000 円 (税込)
特記事項 (改善指示・法令 違反行為等の有 無)	なし

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) スケジュールの遵守

① 実施状況

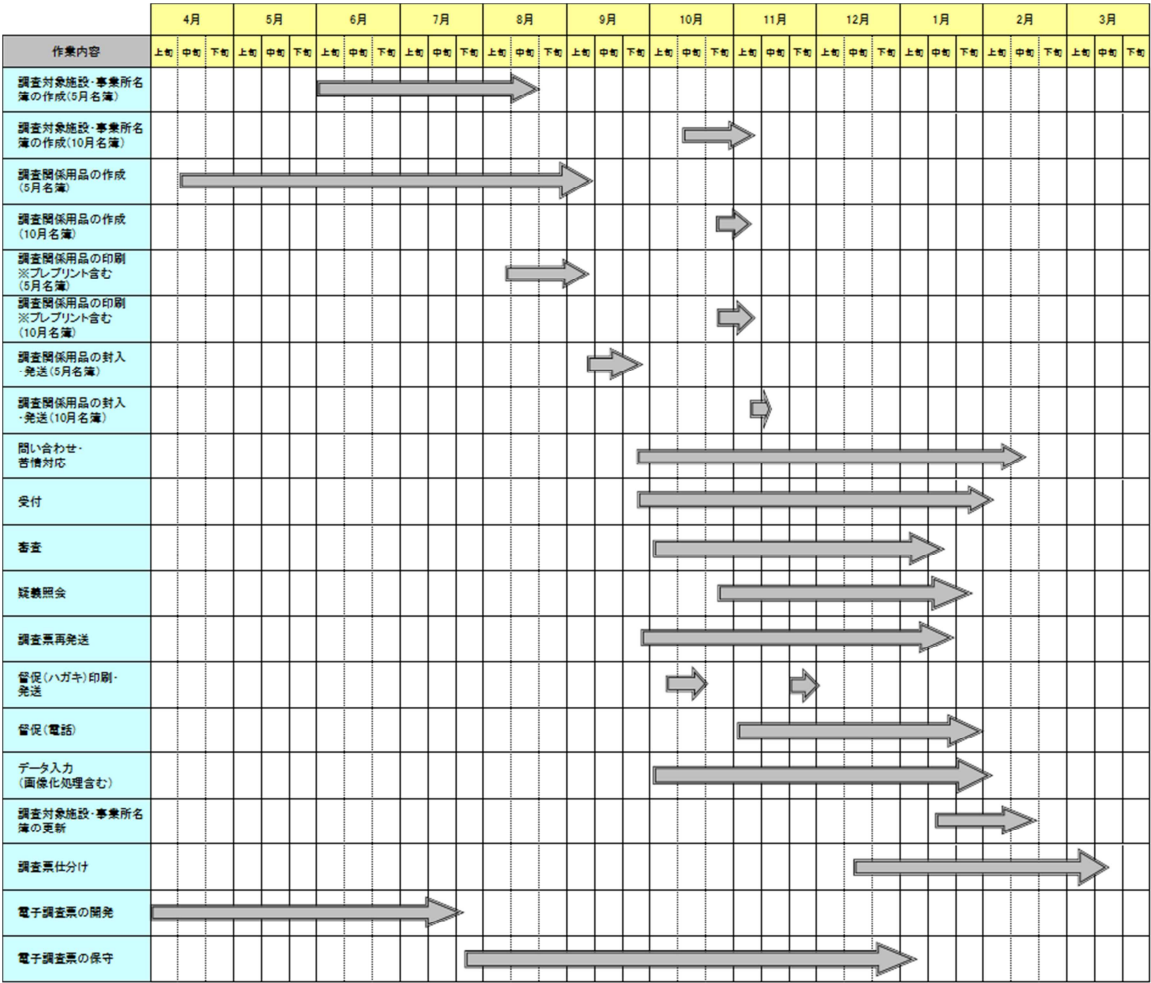
受託事業者は、各年度の事業開始時に、厚生労働省と調整した上で作業スケジュール及び業務内容毎の作業方針を策定し、当該作業方針及び作業スケジュールに沿って業務を実施した。当初のスケジュールに変更が生じる場合は、厚生労働省と調整した上でスケジュールの変更を行い、変更後のスケジュールに沿って業務を実施した。

厚生労働省においては、各業務における主な作業の開始・終了の都度、受託事業者から業務実施状況の報告を受け、進捗管理を行った。

平成28年度においては、以下の対応を行ったが、年間作業スケジュールに影響を及ぼすことなく、確実に業務を実施した。

- ・上回らなければならない回収率を達成するため、督促期間を延長した。
- ・4月に発生した熊本地震への対応として、熊本県内の客体に通常とは別の「お見舞い文の入った挨拶状」を作成・発送するなど通常より手厚い対応を行ったが、調査票等の封入の際に機械封入の対象を増やすなど作業を効率的に行い、スケジュールの遅延が発生しないように努めた。

(参考) 平成28年度年間作業スケジュール



※各作業内容について、主な作業の期間を記載しています。

② 評価

受託事業者は、平成27年度、28年度とも、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ので評価できる。

(2) 上回らなければならない回収率

① 実施状況

受託事業者は、調査票未提出の施設・事業所に調査票返送を促すことを目的として、1回目調査票提出期限前及び2回目調査票提出期限前に、それぞれ督促ハガキを送付した。

	1回目提出期限	2回目提出期限
平成27年度	平成27年10月23日	平成27年12月4日
平成28年度	平成28年10月21日	平成28年12月2日

1回目の調査票提出期限後は、調査票未提出の施設・事業所に対して、11月初旬から、電話による督促を実施した。電話督促は、回収状況を常に注視しながら、平成27年度に引き続き、以下の点を工夫し、回収率向上に努めた。

- ・ 担当者と極力連絡が取れるよう、客体の特性に合った時間帯^{※1}に架電した。

※1 訪問介護サービス 午前10時以前、もしくは午後4時以降

有料老人ホーム 午前9時～10時

- ・ 回収が確実に見込める客体（1回目の架電結果で、「承諾」、「検討中」等と回答のあった施設・事業所）を中心に効率的に実施した。

さらに、平成28年度は新たに以下の点を工夫した。

- ・ 利用者票の実施や新規事業の追加などにより、回収率達成が厳しい状況であったことから、督促件数を増やし^{※2}、督促期間を平成29年1月まで延長した。

※2 平成27年度 27,971件

平成28年度 45,923件

その結果、平成27年度、28年度とも上回らなければならない回収率を上回った(表1)。

なお、平成28年度から一部の調査票においてオンライン調査を実施し、その回収率は以下のとおり。

調査票種類	配布数	回収数 (カッコ内は 回収率)	うち、オンライン 回収数 (カッコ内は回収率) ¹⁾
幼保連携型認定こども園調査票	2,780	2,596 (93.4%)	959 (34.5%)
居宅サービス事業所(医療関係)票	9,912	9,089 (91.7%)	660 (6.7%)

注：1) 配布数に対するオンライン回収数の割合である。

表 1 回収状況

	平成27年度		平成28年度		上回らなければならぬ 回収率
	配布数	回収数	配布数	回収数	
社会福祉施設等調査					
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	18,121	16,286 (89.9%)	20,058	18,139 (90.4%)	89%
障害者支援施設等調査票	6,055	5,404 (89.2%)	5,812	5,337 (91.8%)	89%
児童福祉施設等調査票	7,018	6,755 (96.3%)	7,069	6,765 (95.7%)	93%
保育所・小規模保育事業所調査票	25,174	23,764 (94.4%)	26,148	24,584 (94.0%)	93%
幼保連携型認定こども園調査票	1,903	1,796 (94.4%)	2,780	2,596 (93.4%)	93%
障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票	59,145	49,264 (83.3%)	63,988	53,443 (83.5%)	82%
介護サービス施設・事業所調査					
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	9,476	8,888 (93.8%)	9,694	8,936 (92.2%)	91%
介護老人保健施設票	4,199	3,860 (91.9%)	4,250	3,903 (91.8%)	91%
介護療養型医療施設票	1,488	1,382 (92.9%)	1,397	1,302 (93.2%)	89%
訪問看護ステーション票	9,120	8,261 (90.6%)	9,933	9,125 (91.9%)	89%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	104,023	87,530 (84.1%)	103,880	87,968 (84.7%)	84%
地域密着型サービス事業所票	20,701	18,841 (91.0%)	41,572	37,098 (89.2%)	89%
居宅サービス事業所（医療関係）票	9,059	8,215 (90.7%)	9,912	9,089 (91.7%)	90%
介護保険施設利用者票			3,709	3,412 (92.0%)	90%
訪問看護ステーション利用者票			2,697	2,481 (92.0%)	90%

② 評価

平成27年度、28年度とも、督促を効率的、効果的に実施した結果、全ての調査票について、実施要項で定める、上回らなければならない回収率を上回っており、評価できる。

（３）民間事業者からの改善提案による改善実施事項 なし

2. 実施経費についての評価

実施経費については、調査対象施設・事業所数の伸びが大きいことから、市場化テスト開始前の国における従来の実施経費と契約金額を単純に比較できないが、1 調査対象施設・事業所当たり経費を比較すると、平成27・28年度は平成18・19年度と比べて24円増加している。

	平成27・28年度			平成18・19年度 (市場化前) (B)	(A)－(B) (伸び率)
	(A)	うち 平成27年度	うち 平成28年度		
調査対象施設・事業所数 ①	1,152,770 件	564,585 件	588,185 件	669,005 件	483,765 件 (72.3%)
国における従来の実施経費 ②				308,830 千円	
契約金額 ③	560,520 千円	247,320 千円	313,200 千円		
1 調査対象施設・事業所当たり経費	486円 (③÷①)	438円 (③÷①)	532円 (③÷①)	462円	24円

3. その他（特記事項に係る経緯等）

なし

4. 評価委員会等からの評価

平成29年5月11日、外部有識者4名からなる「社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査及び就労条件総合調査の評価に関する検討会」（以下「評価検討会」という。）を開催し、本事業の実施状況報告について以下のとおり評価を得た。

- (1) 事業の質に関し、最低必要水準として設定された回収率の下限を実際の回収率が上回っている（平成27年度、平成28年度のすべての調査対象区分について）。
- (2) 実施経費については、平成18・19年度と比べて調査対象施設・事業所数が72.3%伸びており単純に比較することはできない。平成27・28年度の1 調査対象施設・事業所当たり経費は平成18・19年度と比べて24円増加しているが、これは平成28年度の調査において3年に1度の利用者票の実施及びオンライン調査の導入等の特殊要因があったことによるものであり、おおむね妥当な範囲と考えられる。

以上のことから、対象となる事業の質の確保及び実施経費について評価できるものの、今後の検討課題として、

- (ア) 回収率を向上させるため、事業者の創意工夫により督促の効率化が図られているが、電話による督促の費用対効果について検討が必要ではないか。
 - (イ) 回収率向上策の効果検証のため、回収率の推移の要因分析が必要ではないか。
- との意見があった。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

評価検討会において確保されるべき質及び実施経費について全体的な評価を得ることができ、また、競争性も確保されていることから、事業は適正に実施されていると評価できる。

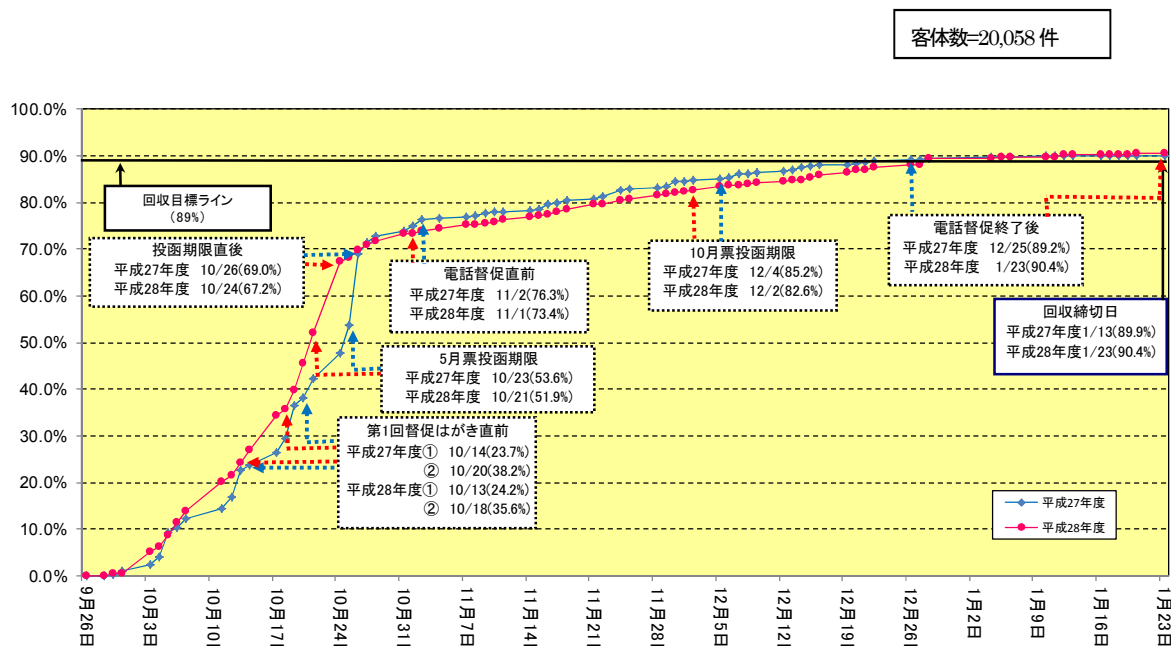
(2) 今後の方針

次期事業においては、評価検討会の意見を踏まえ、業務内容の精査及び従来の実施状況に関する情報の開示等を行い、統計としての「質」を確保することに、より重点をおき、引き続き「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より合理的に事業を実施することとしたい。

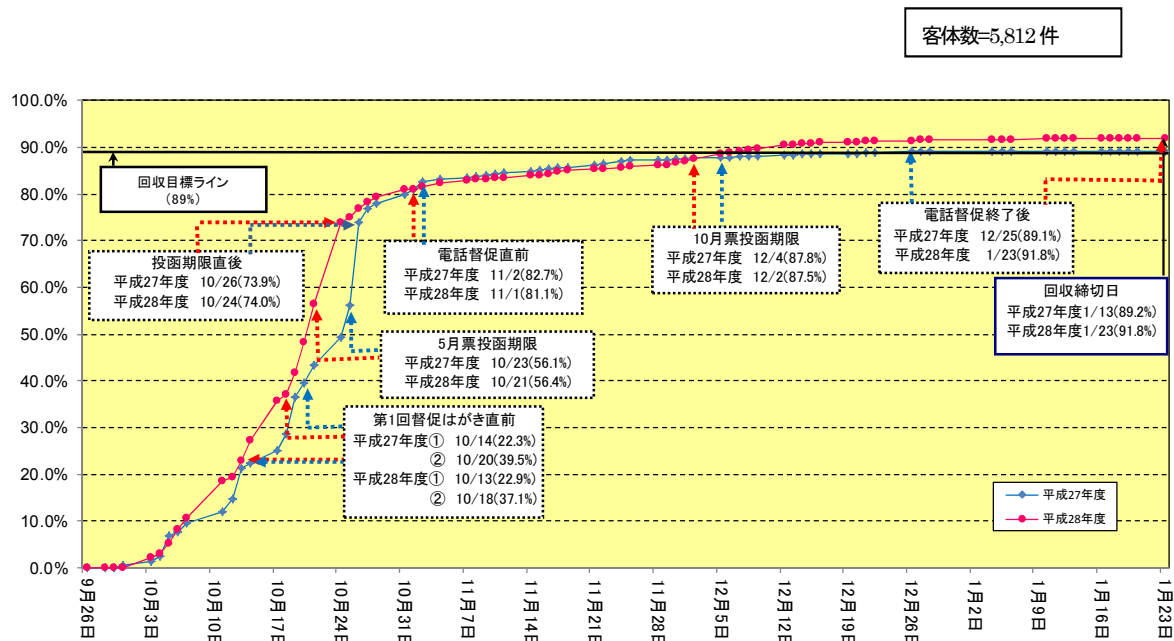
回収率の推移

① 社会福祉施設等調査

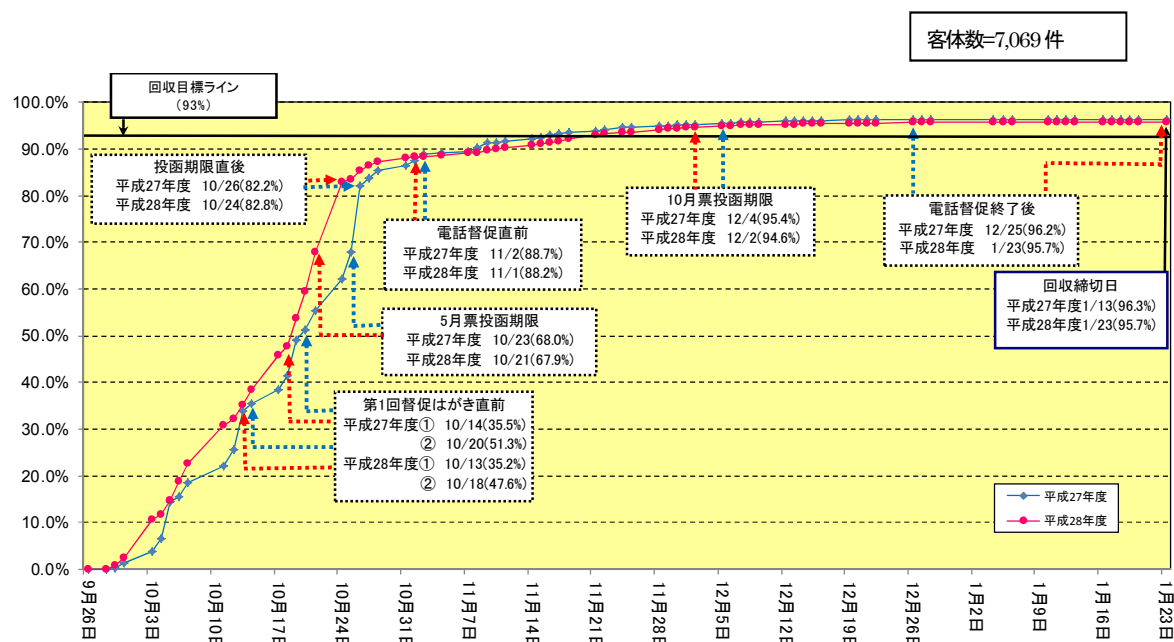
(1) 保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票（最終回収数=18,139 件）



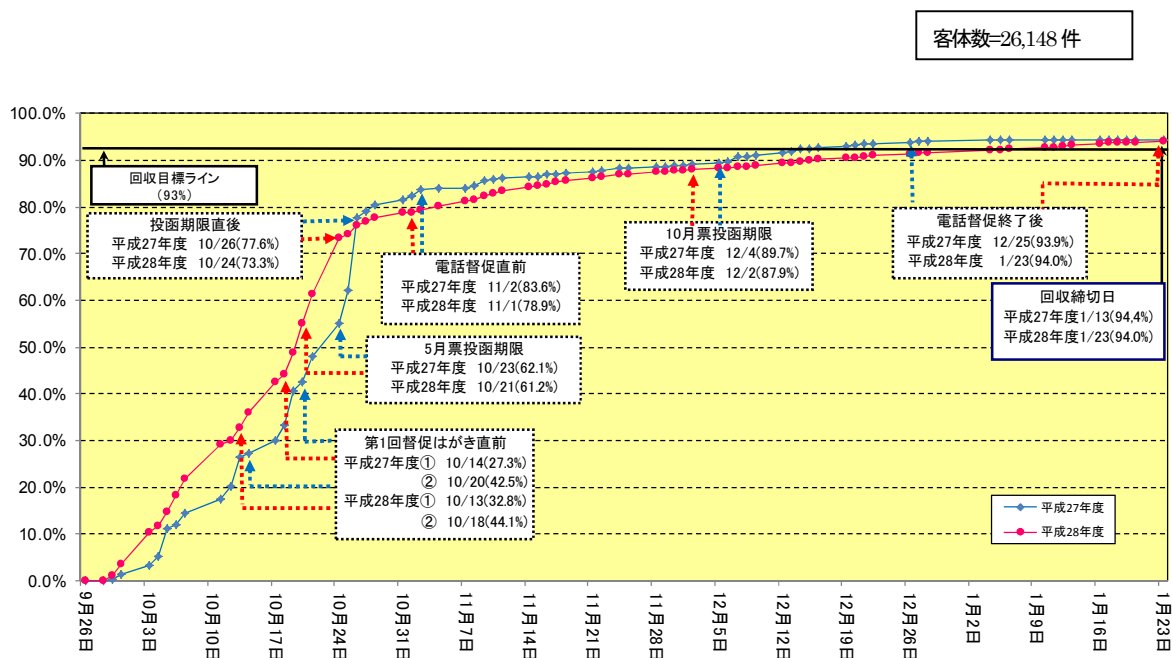
(2) 障害者支援施設等調査票（最終回収数=5,337 件）



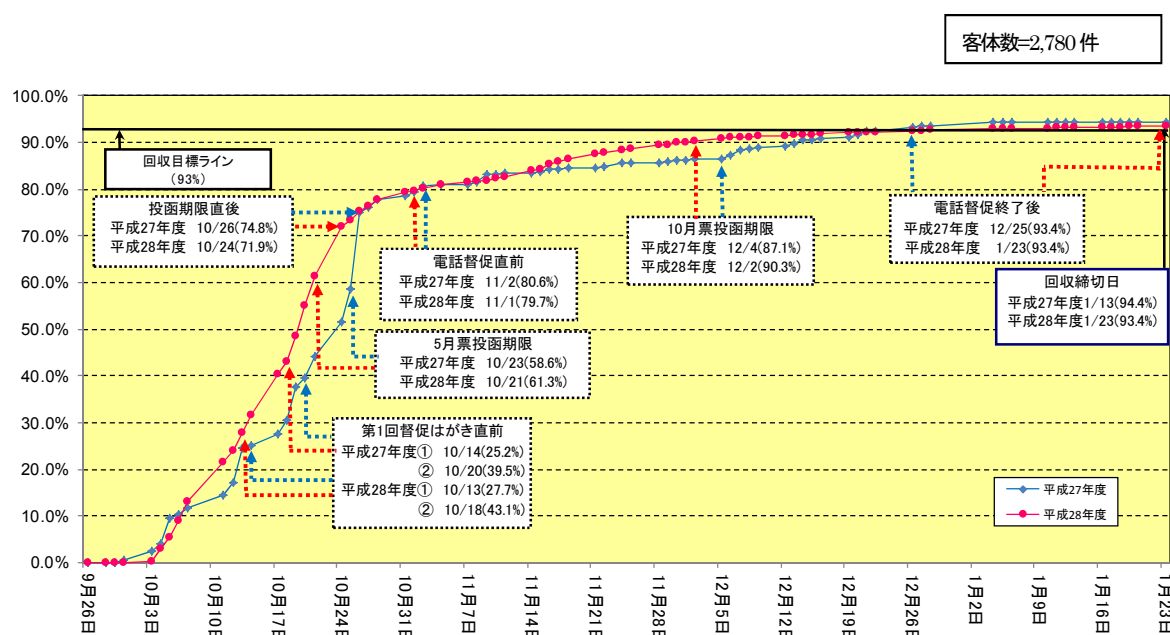
(3) 児童福祉施設等調査票（最終回収数=6,765 件）



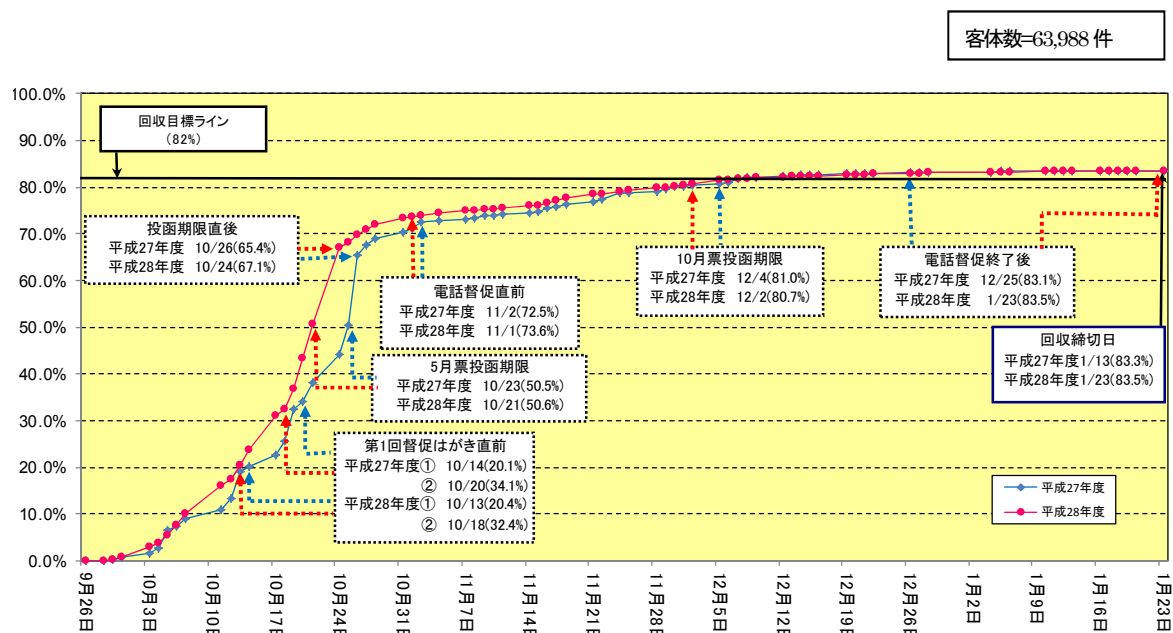
(4) 保育所・小規模保育事業所調査票（最終回収数=24,584 件）



(5) 幼保連携型認定こども園調査票（最終回収数=2,596 件）

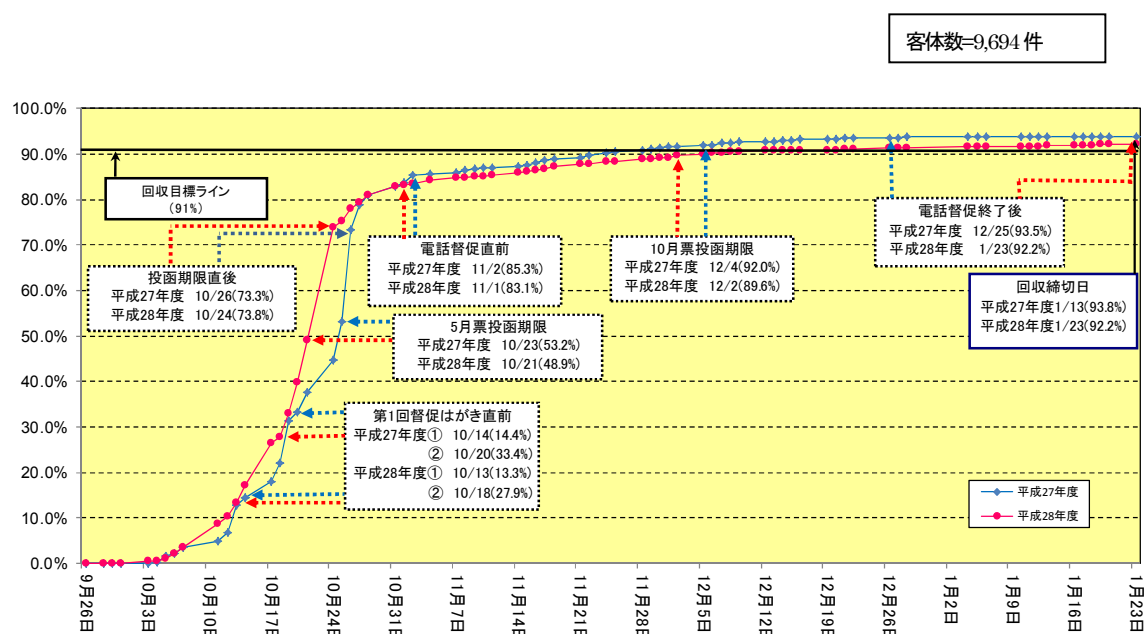


(6) 障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票（最終回収数=53,443 件）

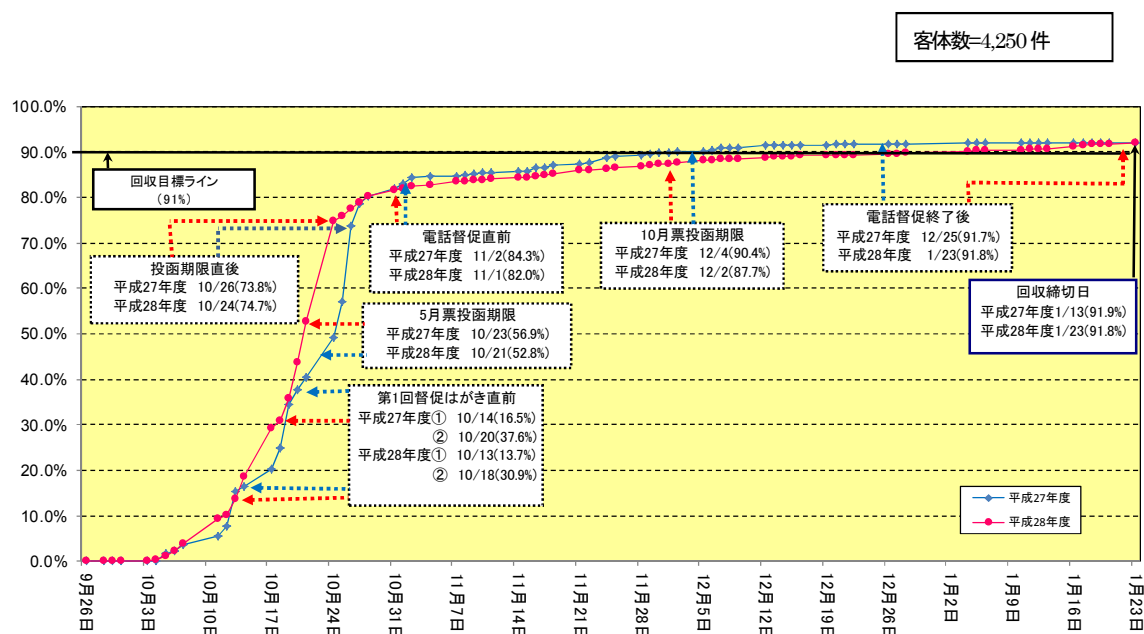


② 介護サービス施設・事業所調査

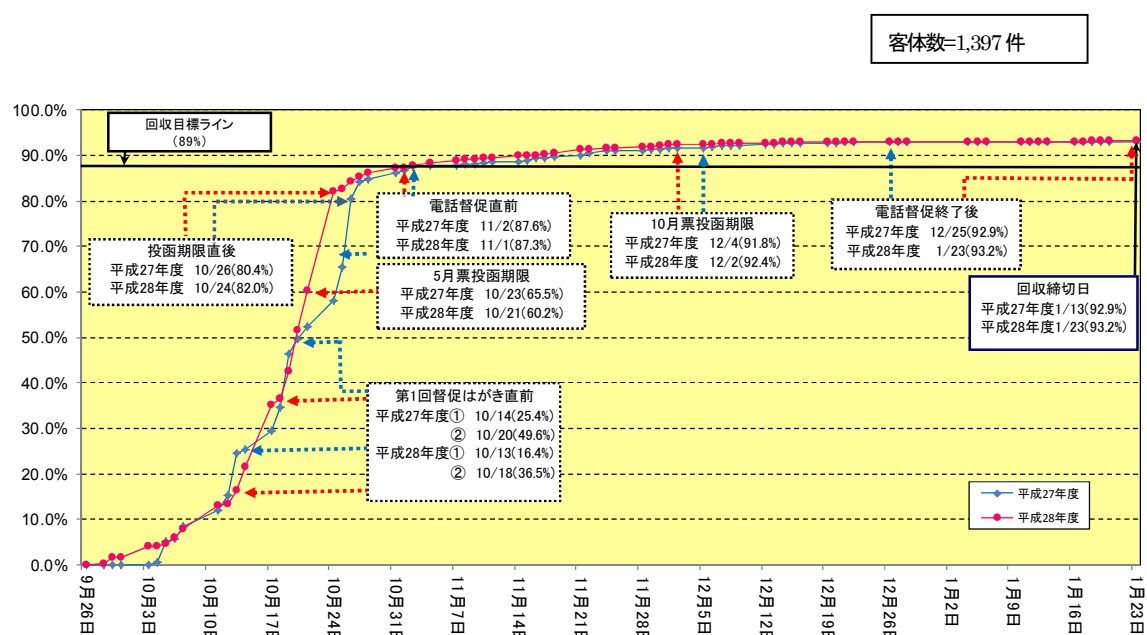
(1) 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票（最終回収数=8,936 件）



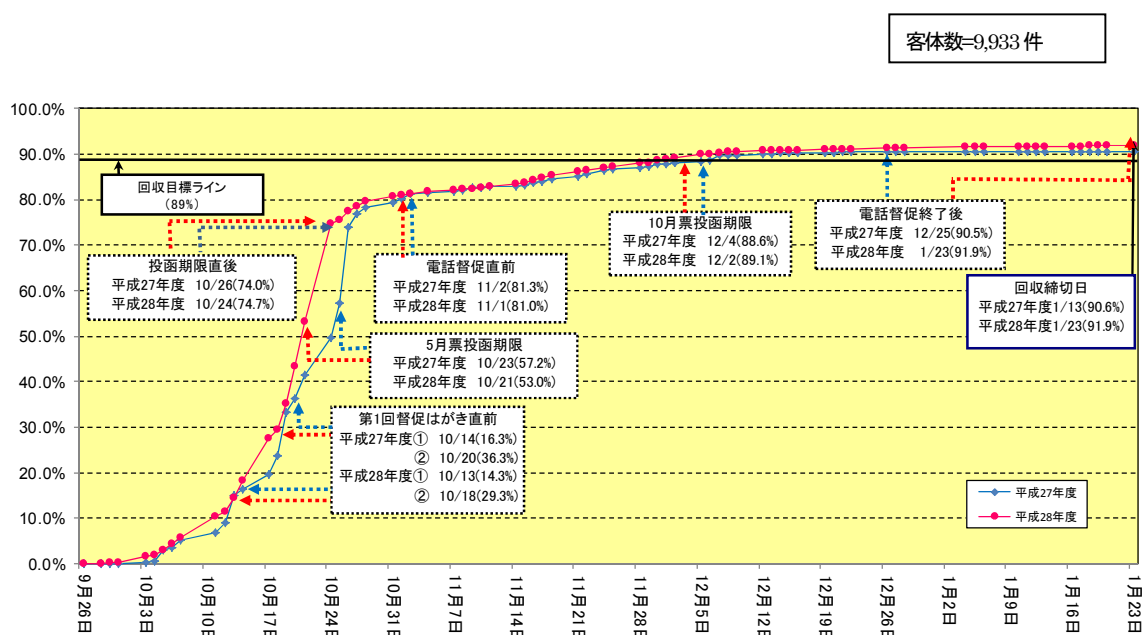
(2) 介護老人保健施設票（最終回収数=3,903 件）



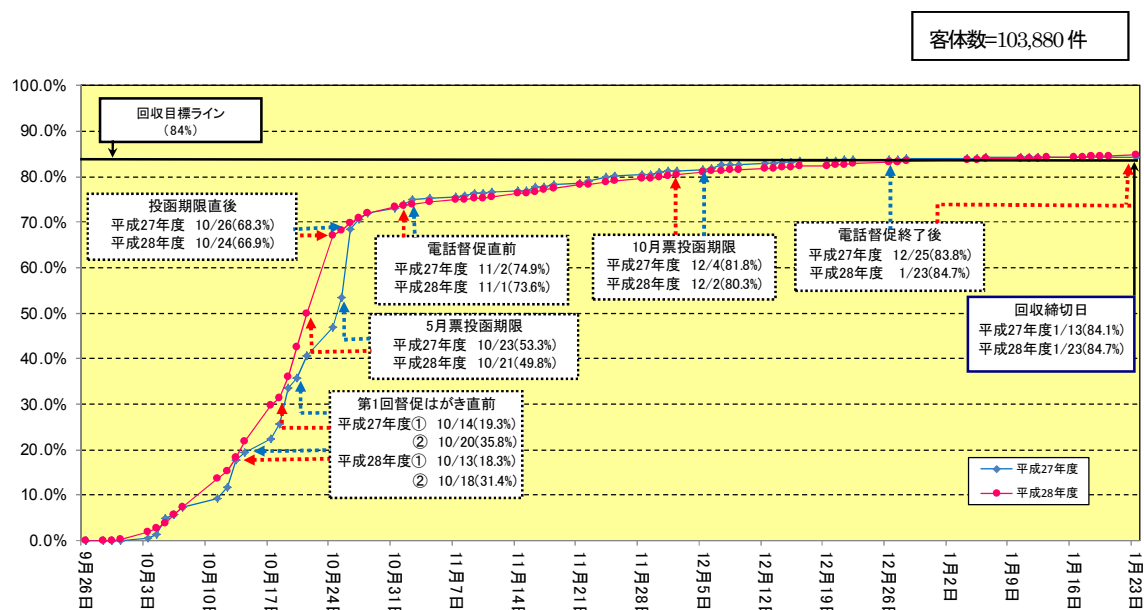
(3) 介護療養型医療施設票（最終回収数=1,302 件）



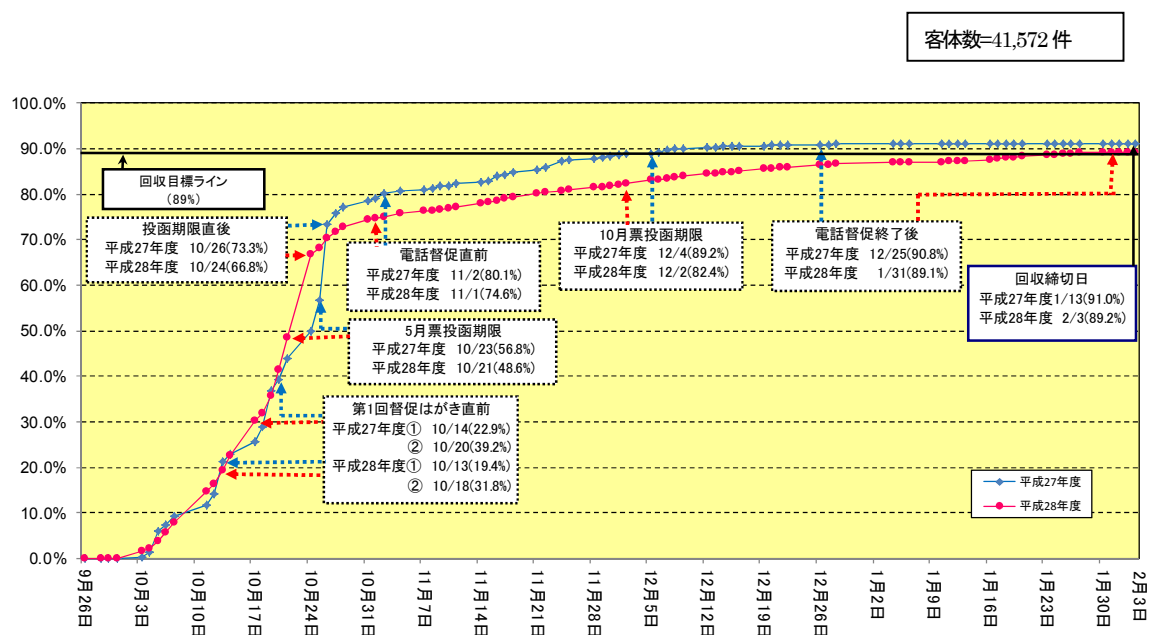
(4) 訪問看護ステーション票（最終回収数=9,125 件）



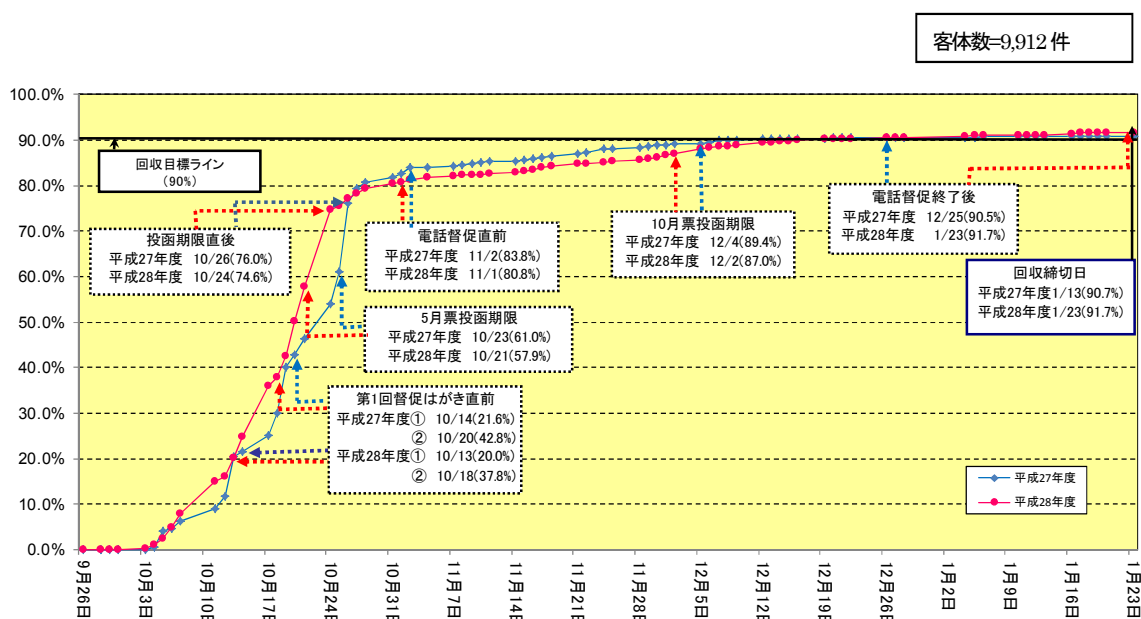
(5) 居宅サービス事業所（福祉関係）票（最終回収数=87,968 件）



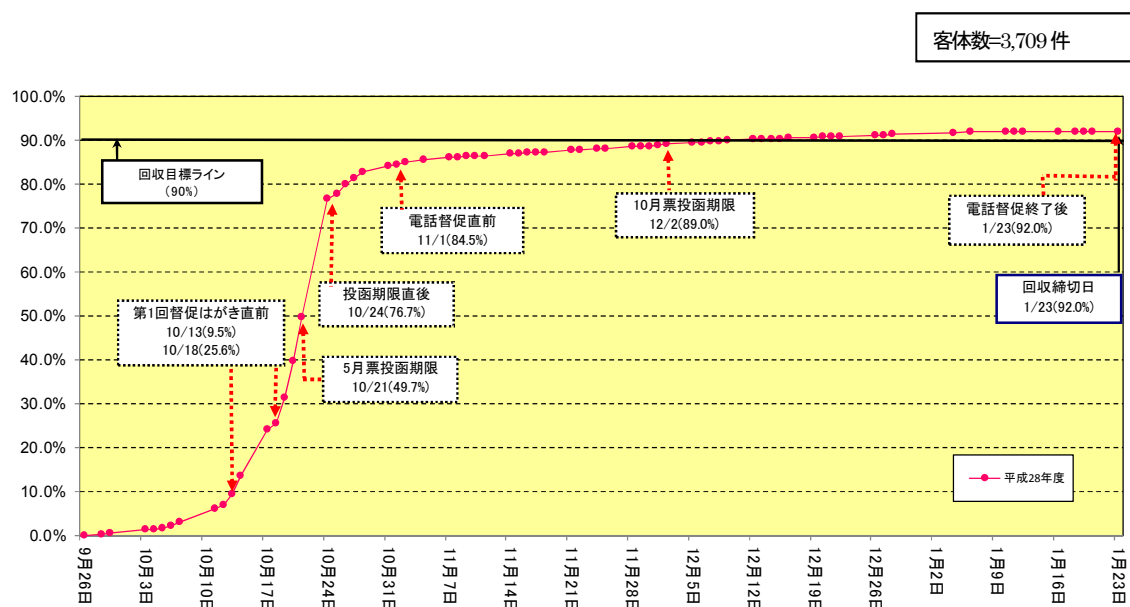
(6) 地域密着型サービス事業所票（最終回収数=37,098 件）



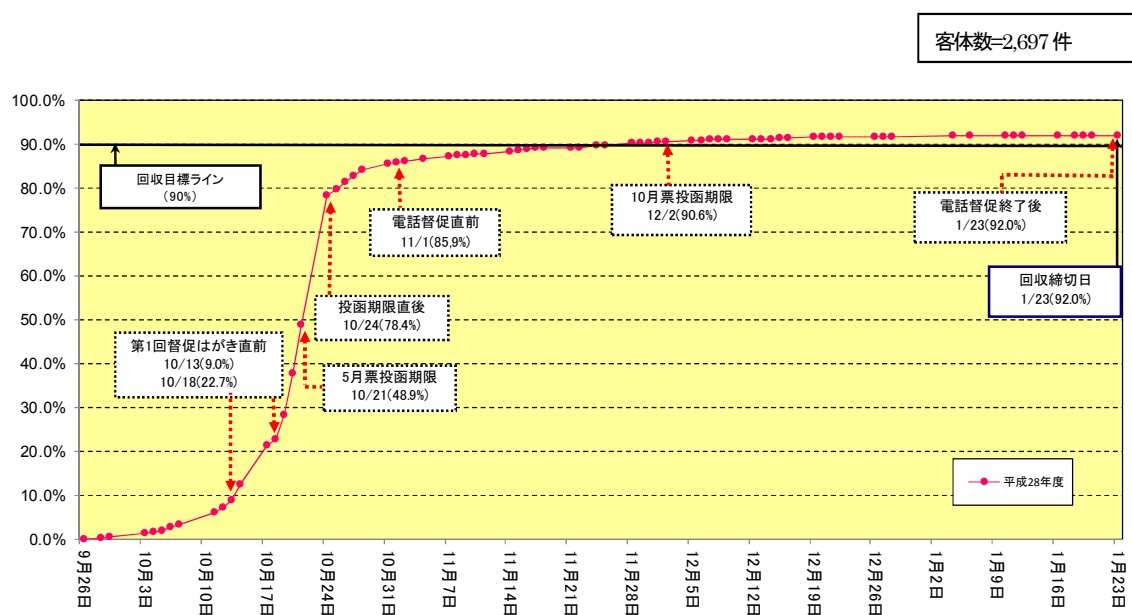
(7) 居宅サービス事業所（医療関係）票（最終回収数=9,089 件）



(8) 介護保険施設利用者票（最終回収数=3,412 件）



(9) 訪問看護ステーション利用者票（最終回収数=2,481 件）



平成28年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事業者の照会・督促業務の対応状況（アンケート結果）

1. アンケート回収状況

	配布数	回収数	有効回答数		
			問 1	問 2	問 3
照会業務	108	44	39	39	37
督促業務	107	42	42	42	

2. 照会業務

（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
100.0	69.2	25.6	5.1	-	-

（2） 回答内容は、いかがでしたか？

総数	分かり易い	どちらかといえ ば分かり易い	どちらかといえ ば分かり難い	分かり難い	不詳
100.0	30.8	53.8	15.4	-	-

（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	不詳
100.0	33.3	41.0	15.4	5.1	5.1

3. 督促業務

（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
100.0	50.0	47.6	2.4	-	-

（2） 説明内容は、いかがでしたか？

総数	分かり易い	どちらかといえ ば分かり易い	どちらかといえ ば分かり難い	分かり難い	不詳
100.0	47.6	38.1	11.9	2.4	-

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の見直しについて

1 見直しの経緯

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査は、これまで全数調査により実施しているが、平成 21 年から、民間事業者による郵送での配布・回収に調査方法を変更したことにより、全数回収が困難になっている。

平成 24 年調査より、行政記録情報を活用し、基礎的な項目（施設・事業所数、定員等）については、「基本票」として全数を把握できるようになったが、利用者数、従事者数などの詳細な項目を把握する「詳細票」については、全数の回収ができていない。「詳細票」の未回収客体については、補完等の対応をしておらず、回収された客体数を調査結果として公表している、そのため、実態との乖離が生じているほか、回収率が毎年変動するため、実数での経年比較ができないという課題が生じている。

また、高齢化の進展等により、施設・事業所数の大幅な増加が見込まれるため、被調査者負担の軽減及び調査実施の効率化を図ることも課題となっている。

2 検討状況

平成 29 年 3 月、厚生労働統計の整備に関する検討会の下に「社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の改善に関するワーキンググループ」を設置し、以下の内容について検討を進めており、平成 29 年 6 月を目途に報告をいただく予定である。

○全数調査から標本調査への見直し

- ・ 標本設計（目標精度、抽出調査、推計方法等）
- ・ 標本化に伴う今後の取組（回収率向上のための取組等）

3 実施時期

平成 30 年度より実施予定。