

令和 2 年 6 月 9 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	厚生労働省
事業概要	<p>1 社会福祉施設等調査</p> <p>【調査の対象】 社会福祉施設等（生活保護法による保護施設、老人福祉施設、障害者支援施設等、身体障害者社会支援施設、児童福祉施設等）</p> <p>【調査方法】 郵送又はオンラインによる抽出調査</p> <p>【調査時期】 毎年 10 月 1 日</p> <p>【調査事項】 在所者数、年齢別階級別在所者数、性・職種別従事者数等</p> <p>2 介護サービス施設・事業所調査</p> <p>【調査対象】 介護サービス施設・事業所（介護保険施設、居宅サービス事業所、居宅介護支援事業所、介護予防サービス事業所、介護予防支援事業所等）</p> <p>【調査方法】 郵送又はオンラインによる抽出調査</p> <p>【調査時期】 毎年 10 月 1 日</p> <p>【調査事項】 居室・療育室等の状況、サービスの種類、居住費の状況、施設サービスの状況、食費の状況等</p>
実施期間	<p>平成 30 年 4 月 2 日から令和 3 年 3 月 31 日までの 3 年間（新プロセス）</p> <p>【市場化テスト後の推移】</p> <p>①平成 20 年 7 月～平成 21 年 3 月</p> <p>②平成 21 年 8 月～平成 24 年 3 月</p> <p>③平成 24 年 5 月～平成 27 年 3 月</p> <p>④平成 27 年 4 月～平成 29 年 3 月（新プロセス）</p>

受託事業者	株式会社インテージリサーチ
契約金額（税抜）	839,000,000 円（単年度当たり：約 27,967,000 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	<p>社会福祉施設等調査は、社会福祉施設等の定員、在所者、従事者の状況等を把握し、社会福祉行政推進のための基礎資料を得ることを目的とする。</p> <p>介護サービス施設・事業所調査は、全国の介護サービスの提供体制、提供内容等を把握することにより、介護サービスの提供面に着目した基盤整備に関する基礎資料を得ることを目的とする。</p>
選定の経緯	<p>本事業は、「規制改革・民間開放推進3か年計画（再改定）」（平成 18 年 3 月 31 日閣議決定）及び「公共サービス改革基本方針」（平成 18 年 12 月 22 日閣議決定）を踏まえ、統計の正確性・信頼性の確保等を前提に民間委託を一層推進するとの観点から、厚生労働省から民間競争入札実施事業として自主的に選定されたものである。</p>

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

厚生労働省から提出された平成 30 年 4 月から令和 2 年 3 月まで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、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容																																																																								
<p>確保されるべき 質の達成状況</p>	<p>以下のとおり、適切に履行されている</p> <table border="1" data-bbox="512 409 1422 600"> <tr> <td data-bbox="518 418 970 450">スケジュールの遵守</td> <td data-bbox="973 418 1415 591"> <p>適 各年度、厚生労働省と調整の上、 作業スケジュール等を策定し、同 スケジュールに沿って業務を実施</p> </td> </tr> </table> <p>【回収率】 各年度、確保されるべき水準として設定した回収率を上回った。</p> <table border="1" data-bbox="518 696 1406 1585"> <thead> <tr> <th data-bbox="525 705 1118 801" rowspan="2">調査種別</th> <th colspan="2" data-bbox="1121 705 1307 745">回収率 (%)</th> <th data-bbox="1310 705 1399 801" rowspan="2">確保されるべき質 (%)</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1121 750 1214 801">H30</th> <th data-bbox="1217 750 1307 801">R1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="525 806 1118 837">保護施設・老人福祉施設等調査票</td> <td data-bbox="1121 806 1214 837">89.4</td> <td data-bbox="1217 806 1307 837">89.4</td> <td data-bbox="1310 806 1399 837">88</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 842 1118 873">障害者支援施設等調査</td> <td data-bbox="1121 842 1214 873">89.9</td> <td data-bbox="1217 842 1307 873">91.0</td> <td data-bbox="1310 842 1399 873">89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 878 1118 909">児童福祉施設等調査</td> <td data-bbox="1121 878 1214 909">94.2</td> <td data-bbox="1217 878 1307 909">94.7</td> <td data-bbox="1310 878 1399 909">93</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 913 1118 945">保育所・地域型保育事業所調査票</td> <td data-bbox="1121 913 1214 945">89.5</td> <td data-bbox="1217 913 1307 945">89.9</td> <td data-bbox="1310 913 1399 945">89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 949 1118 981">幼保連携型認定こども園調査票</td> <td data-bbox="1121 949 1214 981">94.4</td> <td data-bbox="1217 949 1307 981">94.4</td> <td data-bbox="1310 949 1399 981">93</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 985 1118 1016">障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票</td> <td data-bbox="1121 985 1214 1016">82.8</td> <td data-bbox="1217 985 1307 1016">83.0</td> <td data-bbox="1310 985 1399 1016">82</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1021 1118 1052">介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票</td> <td data-bbox="1121 1021 1214 1052">92.0</td> <td data-bbox="1217 1021 1307 1052">91.3</td> <td data-bbox="1310 1021 1399 1052">91</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1057 1118 1088">介護老人保健施設票</td> <td data-bbox="1121 1057 1214 1088">92.0</td> <td data-bbox="1217 1057 1307 1088">91.8</td> <td data-bbox="1310 1057 1399 1088">91</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1093 1118 1124">介護医療病院票</td> <td data-bbox="1121 1093 1214 1124">91.0</td> <td data-bbox="1217 1093 1307 1124">93.1</td> <td data-bbox="1310 1093 1399 1124">89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1128 1118 1160">介護療養型医療施設票</td> <td data-bbox="1121 1128 1214 1160">92.3</td> <td data-bbox="1217 1128 1307 1160">90.5</td> <td data-bbox="1310 1128 1399 1160">89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1164 1118 1196">訪問看護ステーション票</td> <td data-bbox="1121 1164 1214 1196">91.6</td> <td data-bbox="1217 1164 1307 1196">90.5</td> <td data-bbox="1310 1164 1399 1196">89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1200 1118 1232">居宅サービス事業所（福祉関係）票</td> <td data-bbox="1121 1200 1214 1232">85.8</td> <td data-bbox="1217 1200 1307 1232">85.7</td> <td data-bbox="1310 1200 1399 1232">84</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1236 1118 1267">地域密着型サービス事業所票</td> <td data-bbox="1121 1236 1214 1267">87.7</td> <td data-bbox="1217 1236 1307 1267">88.0</td> <td data-bbox="1310 1236 1399 1267">87</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1272 1118 1303">居宅サービス事業所（医療関係）票</td> <td data-bbox="1121 1272 1214 1303">91.4</td> <td data-bbox="1217 1272 1307 1303">90.9</td> <td data-bbox="1310 1272 1399 1303">90</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1308 1118 1339">介護保険施設利用者票</td> <td data-bbox="1121 1308 1214 1339" style="text-align: center;">/</td> <td data-bbox="1217 1308 1307 1339">92.6</td> <td data-bbox="1310 1308 1399 1339">90</td> </tr> <tr> <td data-bbox="525 1344 1118 1375">訪問看護ステーション利用者票</td> <td data-bbox="1121 1344 1214 1375" style="text-align: center;">/</td> <td data-bbox="1217 1344 1307 1375">91.0</td> <td data-bbox="1310 1344 1399 1375">90</td> </tr> </tbody> </table>	スケジュールの遵守	<p>適 各年度、厚生労働省と調整の上、 作業スケジュール等を策定し、同 スケジュールに沿って業務を実施</p>	調査種別	回収率 (%)		確保されるべき質 (%)	H30	R1	保護施設・老人福祉施設等調査票	89.4	89.4	88	障害者支援施設等調査	89.9	91.0	89	児童福祉施設等調査	94.2	94.7	93	保育所・地域型保育事業所調査票	89.5	89.9	89	幼保連携型認定こども園調査票	94.4	94.4	93	障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票	82.8	83.0	82	介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	92.0	91.3	91	介護老人保健施設票	92.0	91.8	91	介護医療病院票	91.0	93.1	89	介護療養型医療施設票	92.3	90.5	89	訪問看護ステーション票	91.6	90.5	89	居宅サービス事業所（福祉関係）票	85.8	85.7	84	地域密着型サービス事業所票	87.7	88.0	87	居宅サービス事業所（医療関係）票	91.4	90.9	90	介護保険施設利用者票	/	92.6	90	訪問看護ステーション利用者票	/	91.0	90
スケジュールの遵守	<p>適 各年度、厚生労働省と調整の上、 作業スケジュール等を策定し、同 スケジュールに沿って業務を実施</p>																																																																								
調査種別	回収率 (%)		確保されるべき質 (%)																																																																						
	H30	R1																																																																							
保護施設・老人福祉施設等調査票	89.4	89.4	88																																																																						
障害者支援施設等調査	89.9	91.0	89																																																																						
児童福祉施設等調査	94.2	94.7	93																																																																						
保育所・地域型保育事業所調査票	89.5	89.9	89																																																																						
幼保連携型認定こども園調査票	94.4	94.4	93																																																																						
障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票	82.8	83.0	82																																																																						
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	92.0	91.3	91																																																																						
介護老人保健施設票	92.0	91.8	91																																																																						
介護医療病院票	91.0	93.1	89																																																																						
介護療養型医療施設票	92.3	90.5	89																																																																						
訪問看護ステーション票	91.6	90.5	89																																																																						
居宅サービス事業所（福祉関係）票	85.8	85.7	84																																																																						
地域密着型サービス事業所票	87.7	88.0	87																																																																						
居宅サービス事業所（医療関係）票	91.4	90.9	90																																																																						
介護保険施設利用者票	/	92.6	90																																																																						
訪問看護ステーション利用者票	/	91.0	90																																																																						
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>○介護保険施設利用者票及び訪問看護ステーション利用者票の回収率を向上させるため、督促回数を増やす及び督促期間を延長する措置を実施</p> <p>○調査対象の特性に合った時間帯に督促の架電を実施</p> <p>○台風 19 号による災害により災害救助法が適用された市区町村内に所在する施設・事業所について、システムの問合せ応答管理画面に災害救助法が適用されている旨の表示を行った</p>																																																																								

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して年平均 150,098 千円増加している。しかしながら、調査対象施設・事業所数の増加、オンライン調査票の開発・保守業務の追加及び人件費の上昇等を考慮すると、実質的には経費削減効果があったものと評価できる。

すなわち、実施経費から、オンライン調査票の開発・保守に係る経費等を控除するとともに、平成 18 年、19 年度と平成 30 年、令和元年度との全国・全産業・30 人以上の現金給与総額を比較し人件費上昇分を控除することによって、実質的な実施費用を算出した。その上で、1 調査対象施設・事業所当たりの実施経費と従来経費を比較したところ、下記のとおり、1 調査対象当たり 5 円（1.1%）の削減を達成している。

	金額	増減要因を控除後の金額 (①)	調査対象数 (②)	1 調査対象当たり (①÷②)
従来経費(平成 18・19 年度)	308,830 千円	308,830 千円	669,005 件	462 円
実施経費(平成 30・31 年度)	609,026 千円	492,218 千円	1,076,807 件	457 円
増減額	300,196 千円増	183,388 千円増		5 円減額
増減率	97%増	59%増		1.1%減
民間事業者からの改善提案	—			

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	本事業は、統計の正確性・信頼性の確保等を前提に民間委託を一層推進するとの観点から選定されたところ、公共サービスの質も維持され、経費削減効果が図られていることから、課題への対応がされたといえる。
----	--

(5) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、平成 30 年度、平成 31 年度とも全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、調査対象施設・事業所の特性に合った時間帯の督促等がされており民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、1 調査対象施設・事業所当たり 5 円（1.1%）減少しており一定の効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後も、厚生労働省に設置している外部有識者で構成される評価委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

(6) 今後の方針

本事業については、「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」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1) の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、厚生労働省が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

厚生労働省
政策統括官付参事官付
社会統計室
令和2年5月20日

平成30年度・令和元年度 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30年4月2日から令和3年3月31日までの3年間
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	914,826,000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。

令和元年度においては、上回らなければならない回収率を達成するための改善を行ったが、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。

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、改善を行い、回収率向上に努めた。

その結果、平成30年度、令和元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)。

表1 回収状況

	平成30年度		令和元年度		上回らなければならない回収率
	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・老人福祉施設等調査票	12,076	10,799 (89.4%)	12,160	10,872 (89.4%)	88%
障害者支援施設等調査票	5,673	5,101 (89.9%)	5,641	5,134 (91.0%)	89%
児童福祉施設等調査票	2,291	2,159 (94.2%)	6,873	6,506 (94.7%)	93%
保育所・地域型保育事業所調査票	9,982	8,931 (89.5%)	10,799	9,712 (89.9%)	89%
幼保連携型認定こども園調査票	4,403	4,158 (94.4%)	5,116	4,831 (94.4%)	93%
障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票	72,699	60,214 (82.8%)	76,040	63,108 (83.0%)	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	10,431	9,597 (92.0%)	10,607	9,686 (91.3%)	91%
介護老人保健施設票	4,375	4,027 (92.0%)	4,364	4,006 (91.8%)	91%
介護医療院票	67	61 (91.0%)	246	229 (93.1%)	89%
介護療養型医療施設票	1,140	1,052 (92.3%)	944	854 (90.5%)	89%
訪問看護ステーション票	11,354	10,396 (91.6%)	12,109	10,960 (90.5%)	89%
居宅サービス事業所(福祉関係)票	57,859	49,661 (85.8%)	57,315	49,109 (85.7%)	84%
地域密着型サービス事業所票	41,558	36,430 (87.7%)	41,368	36,387 (88.0%)	87%
居宅サービス事業所(医療関係)票	9,661	8,829 (91.4%)	10,795	9,814 (90.9%)	90%
介護保険施設利用者票			3,480	3,221 (92.6%)	90%
訪問看護ステーション利用者票			3,705	3,370 (91.0%)	90%

なお、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	平成30年度			令和元年度		
	配布数	回収数		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⁾		(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	4,403	4,158 (94.4%)	1,689 (38.4%)	5,116	4,831 (94.4%)	2,143 (41.9%)
居宅サービス事業所（医療関係）票	9,661	8,829 (91.4%)	917 (9.5%)	10,795	9,814 (90.9%)	1,537 (14.2%)

注：1)配布数に対するオンライン回収数の割合である。

② 評価

平成30年度、令和元年度とも、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

上回らなければならない回収率を達成するため、以下のような対応を行った。

- 令和元年度においては3年に一度調査している利用者票の実施のため、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^{※1}、督促期間を令和2年1月まで延長した。

※1 平成30年度 37,233件

令和元年度 47,454件

- 未回答の客体（施設・事業所）への督促にあたり、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^{※2}に架電した。

※2 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。
- 10月に発生した台風第19号等への対応として、10月名簿の客体に対して通常とは別の「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。
- 台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された市区町村が広範囲にわたり、困難な状況下にある施設・事業所に対してはより丁寧な対応が求められたため、問い合わせのあった施設・事業所が該当域内に所在する場合に「PC支援システム」^{※3}より容易に確認できるよう、問い合わせ応答管理画面に災害救助法が適用されている旨を表示し運用した。

※3 「PC支援システム」とは、事業者で開発した運用サポートツールのこと。当業務における活用範囲は、検索・回収管理・問い合わせ応答管理、督促関連等、調査客体情報に関わる作業全般。

なお、これらの対応によるスケジュールの遅延が発生しないよう、調査事務局の体制の強化等を行った。

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、また、調査内容の複雑化やオンライン調査票の開発・保守経費の発生等のため、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。

よって、オンライン調査票の開発・保守経費、また平成18・19年度に実施されていなかった回収調査票の画像化（画像化作業、画像化システムの開発、画像検索システムの作成作業）等にかかる経費を控除し、人件費の上昇について、毎月勤労統計調査の増加率を用いて割り戻し、1調査対象施設・事業所当たり経費を算出したところ、平成30年度・令和元年度は457円となり、実質的に経費削減が図られている。

	平成30年度 ・ 令和元年度		うち		平成18・19年度（市場化前） (B)	(A)－(B) (伸び率)
	(A)	平成30年度	令和元年度			
調査対象施設・事業所数 ①	1,076,807 件	530,609 件	546,198 件		669,005 件	407,802 件 (61.0%)
国における従来の実施経費 ②					308,830 千円	
契約金額	609,026 千円	297,000 千円	312,026 千円			
増加要因の分析等を反映した金額 ③	492,218 千円	237,221 千円	254,997 千円			
1調査対象施設・事業所当たり経費	457円 (③÷①)	447円 (③÷①)	467円 (③÷①)		462円 (②÷①)	△5円 (△1.1%)

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

- ・ 達成すべき目標（回収率）に関して、すべての調査票が目標を上回っており、評価できる。特に、台風19号の被災地について適切な対応を行った努力は高く評価できる。
- ・ 2種類という限られた調査票ではあるものの、オンライン回答率が上昇しており、オンライン回答に関する更なる啓発・普及を期待したい。
- ・ 今回の実施状況報告を踏まえて、「終了プロセス」に移行することを妥当であると

評価する。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本事業の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質（スケジュール及び回収率）については、平成30年度、令和元年度とも全て目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、調査対象施設・事業所の特性に合った時間帯の督促等がされており民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費についても、増加要因等の分析を反映すると、1調査対象施設・事業所当たり5円(1.1%)減少しており、経費削減の点でも一定の効果があったものと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。

(2) 今後の方針

本事業については、上記5(1)のとおり評価できることから、「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」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしていると考えられるため、今後、官民競争入札等監理委員会の審議を経て、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了したい。