

第6回 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

平成21年6月4日（木）
10:00～12:00
厚生労働省17階専用第21会議室

議 事 次 第

○ 議 事

1. 平成20年度 民間競争入札実施事業 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の実施状況について
2. 平成20年度 民間競争入札実施事業 就労条件総合調査の実施状況について
3. その他

[配付資料]

- 資料1 平成20年度 民間競争入札実施事業 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の実施状況（案）
- 資料2 平成20年度 民間競争入札実施事業 就労条件総合調査の実施状況（案）
- 資料3 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（平成21年度以降複数年契約事業）のスケジュール
- 参考1 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
- 参考2 平成21年就労条件総合調査における民間競争入札実施要項
- 参考3 公共サービス改革報告書（2006～2009年）抜粋

平成 21 年 5 月 29 日
厚生労働省大臣官房
統計情報部

(案)

平成 20 年度 民間競争入札事業

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

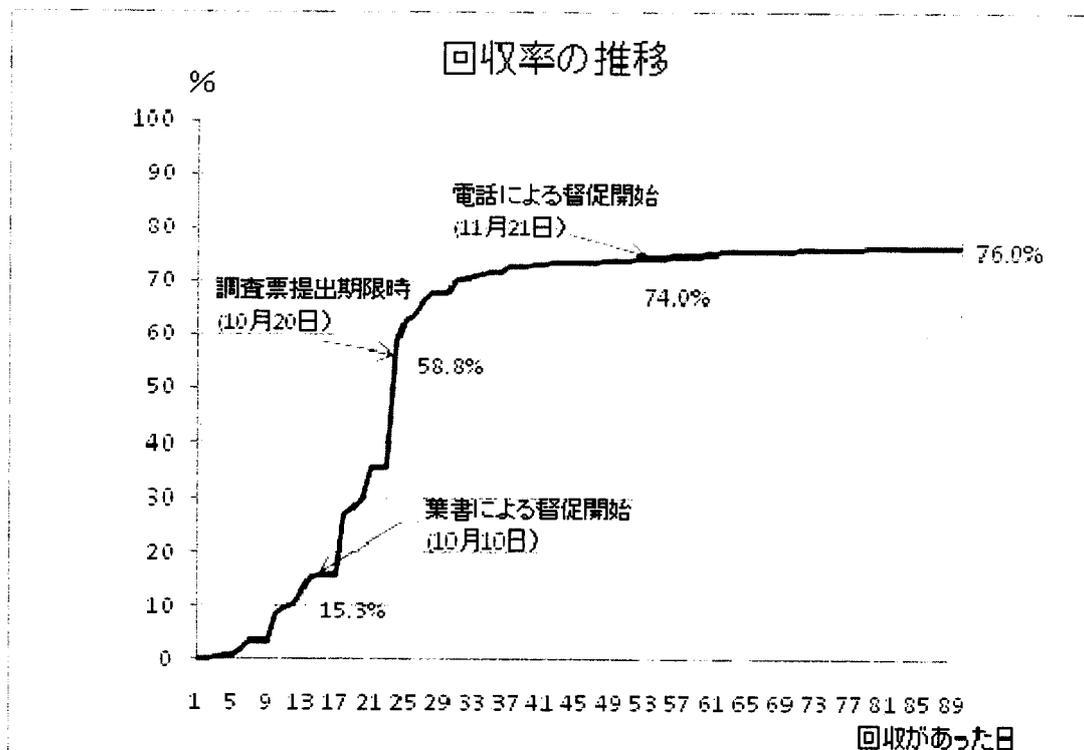
区 分	19年実績値	20年実績値
障害福祉サービス等事業所票	78.3%	76.0%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	75.6%	74.8%
地域密着型サービス事業所票	84.1%	85.6%

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。

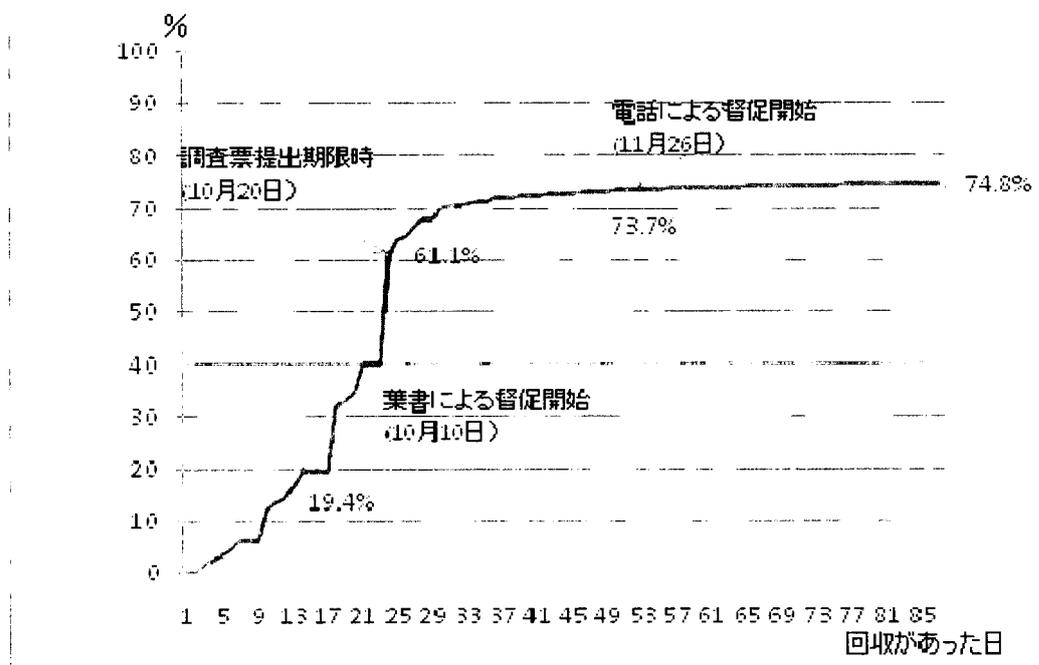
(2) 推移

ア 障害福祉サービス等事業所票



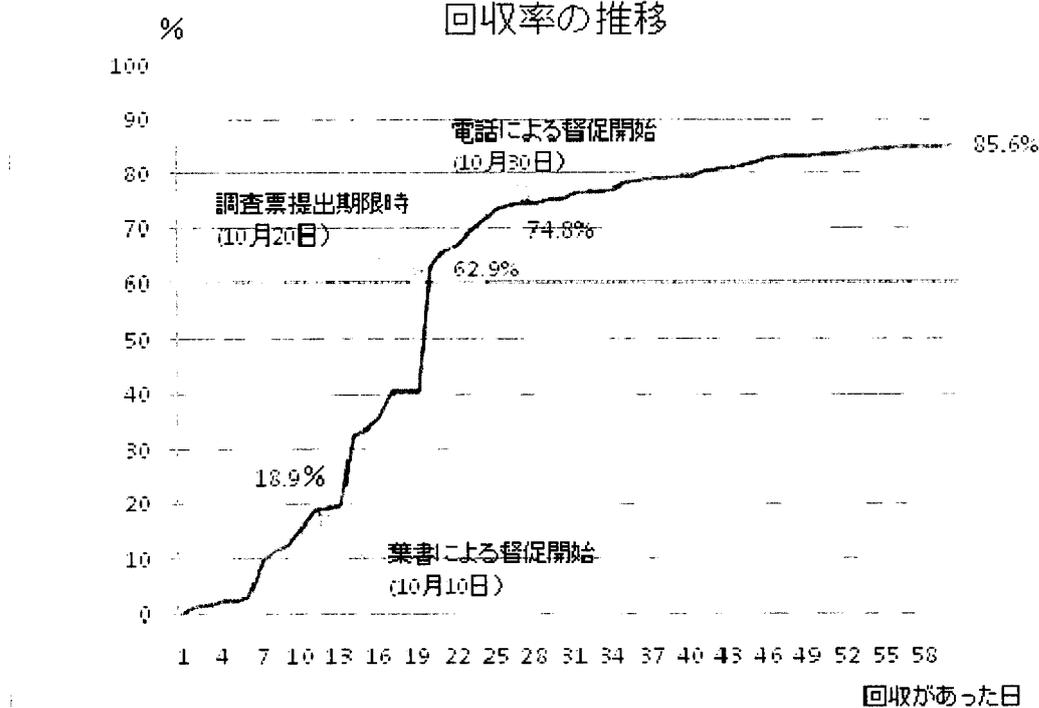
イ 居宅サービス事業所（福祉関係）票

回収率の推移



ウ 地域密着型サービス事業所票

回収率の推移



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かと思われる。

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		121.9人日
（うち社員）		17.9人日
（うち再委託）		104.0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	714.5人日
（コールセンター等）		
（うち社員）		124.2人日
（うち再委託）		590.3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 60,754 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 59,091 客体

イ 電話による督促状況

電話による督促件数は、2,378 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 客体会った。なお、回収したのは、682 客体会（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客体会ったが、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

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 客体会、居宅サービス事業所（福祉関係）票（国直轄調査分）25, 691 客体会、地域密着型サービス事業所票（国直轄調査分）952 客体会を各審査し、以下のとおり疑義照会業務を実施した。

（1）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）

（2）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, 866	114	1, 980
居宅サービス事業所（福祉関係）票	1, 737	130	1, 867
地域密着型サービス事業所票	50	4	54

照会対象の調査客体は、3,653件（回収調査票の約8%）であり、平成19年実績（国が実施）2,982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248件で、照会件数の累計は、3,901件である。

（3）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 データ入力の状況

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（そのまますくりかえしてよい）	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

平成 21 年 5 月 29 日
厚生労働省大臣官房
統計情報部

(案)

平成 20 年度 民間競争入札実施事業
就労条件総合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

就労条件総合調査における調査関係用品の印刷・配付（送付を含む。）、調査票の回収・受付、督促、照会対応、個票審査、調査票のデータ化及び調査対象企業名簿修正の業務

2 業務委託期間 平成 20 年 9 月 29 日～平成 21 年 3 月 31 日

3 受託事業者 株式会社帝国データバンク

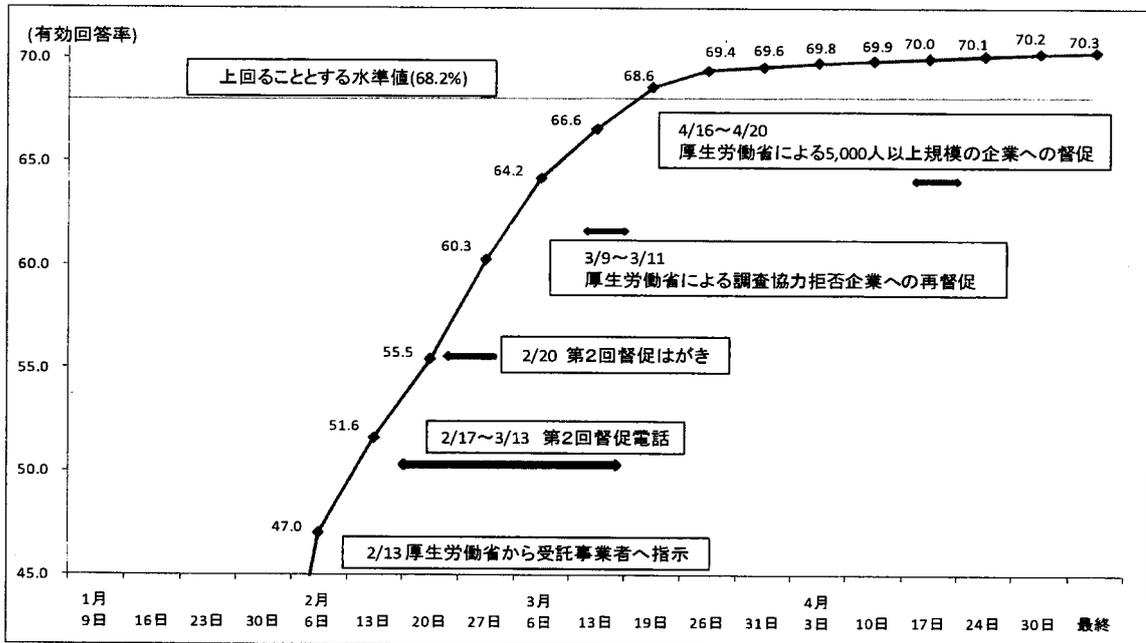
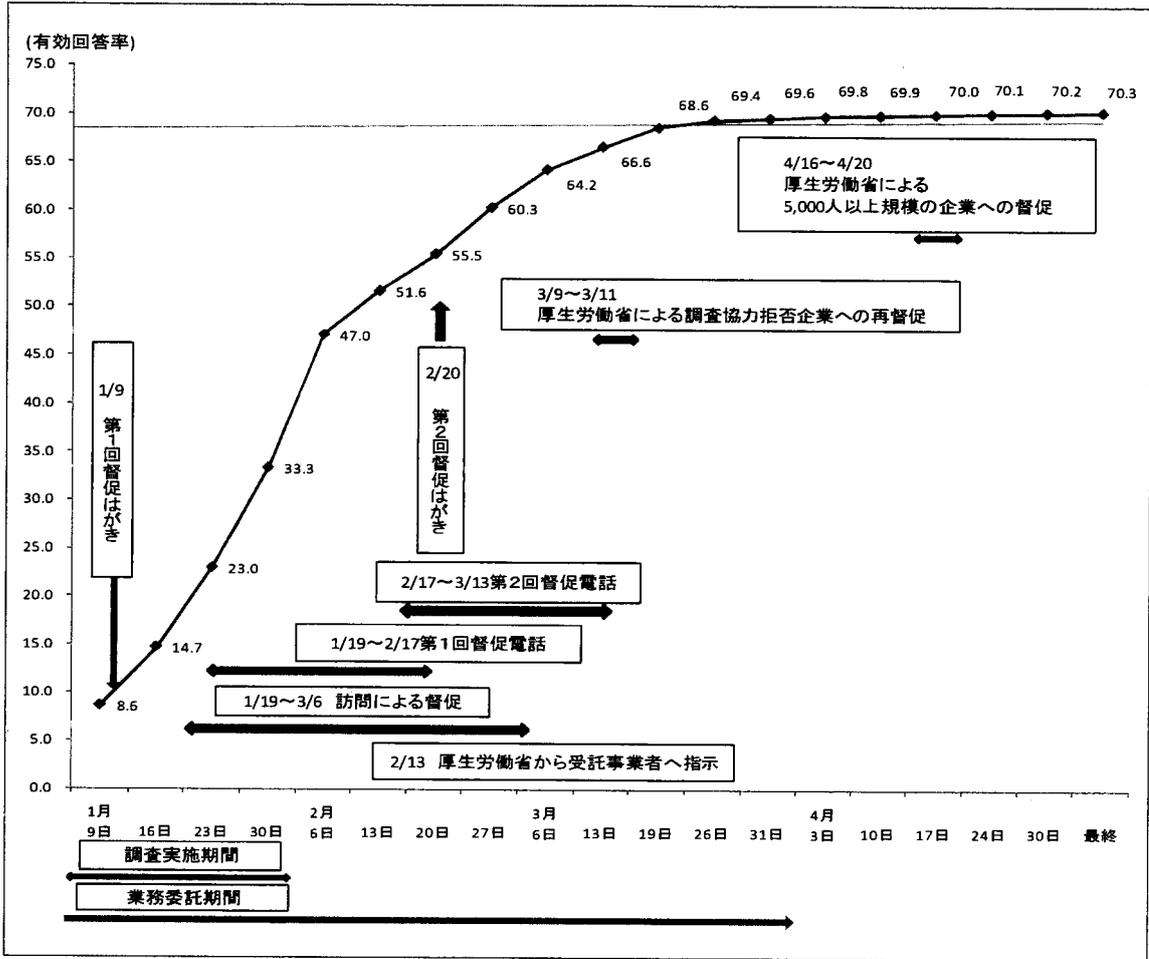
I 確保すべき質の達成状況及び評価

1 有効回答率

有効回答率の推移等は以下のとおり。

企業規模	平成21年 1月31日 時点	平成21年 3月31日 時点	最終 結果	平成20年調査 (19年度)結果 (上回ることに する水準値)	平成17～19 年調査 (16～18年度) の平均(合計 の目標とする 水準値)	平成17～19 年調査 (16～18年度) の最低値(企 業規模別の 目標とする水 準値)
5,000人以上	25.8%	68.2%	74.2%	72.7%	85.9%	77.7%
1,000～4,999人	28.7%	71.0%	71.7%	67.7%	85.8%	81.9%
300～999人	32.4%	69.5%	70.1%	67.8%	82.5%	79.9%
100～299人	35.7%	71.4%	71.4%	70.7%	82.2%	78.2%
30～99人	36.5%	67.3%	67.6%	65.7%	76.6%	73.3%
合計	33.3%	69.6%	70.3%	68.2%	81.2%	78.2%

<有効回答率の推移>



本調査は、調査の実施期間（調査客体に対し調査票の返送を求める期間）を1月31日までとしているが、以上のように、2月上旬でも有効回答率が50%に達していなかった。このため、2月13日、厚生労働省は受託事業者を訪問し、業務に関する調査を実施した際に、督促や訪問回収に力を入れるよう指示した。

その後、受託事業者は、1回目の督促電話(1月19日～2月17日実施)から一定期間を経ても調査票が提出されていない企業に対し、さらに電話督促を行うとともに(2月17日～3月13日実施)、2月20日には調査票が未回収であるすべての企業に対して督促はがきを発送した。また、受託事業者は、調査協力を拒否された企業のリストを作成し、2月17日、厚生労働省による督促を依頼したことから、厚生労働省は、3月9日～11日の間、電話督促を実施した。

これらの活動により、受託事業者の業務委託期間終了時点(3月31日時点)では、全体の有効回答率については、上回ることとする水準値(68.2%)を上回り、目標とする水準値(81.2%)を下回った。また、企業規模別の有効回答率については、5,000人以上の規模で上回ることとする水準値を下回り、他の規模では、上回ることとする水準値を上回り、目標とする水準値を下回った。

しかし、受託事業者の業務委託期間終了時点で、5,000人以上の規模の企業について上回ることとする水準値を下回っていたため、厚生労働省から当該規模の企業のうち調査票が未回収の企業に対して電話により更に督促を行ったことなどから、最終的な有効回答率については、全体の有効回答率及びすべての企業規模別の有効回答率とも、上回ることとする水準値を上回った。(目標とする水準値を下回った。)

以上のように、受託事業者の業務委託期間終了時点において5,000人以上の企業規模で上回ることとする水準値を下回ったものの、最終的な有効回答率については上回っており、また、全体の有効回答率及び他の規模の企業規模別の有効回答率については受託事業者の業務委託期間終了時点で上回るなどの結果であること、平成20年度事業が厳しい経済状況の下で実施されたこと、さらに、平成20年度事業は初めての民間委託であり、民間事業者には調査実施のノウハウの蓄積が必ずしも十分にはなかったことを考慮すると、今後も引き続き同様の業務について民間委託を行うことは可能と考える。

ただし、平成20年度において厚生労働省が実施したように、必要に応じ国がフォローしていくことが重要と考える。

なお、平成20年度事業においては、業務に当たり確保されるべき質として設定した有効回答率について、上回ることとする水準値を下回った場合には、受託事業者はその原因を分析し報告することとしており、受託事業者の業務委託期間終了時点において5,000人以上の規模で上回ることとする水準値を下回った原因について、受託事業者の事業報告書において、受託事業者から以下のとおり分析・報告を受けている。

5,000人以上の規模区分に属する企業がそもそも少ないため、他の各種調査依頼が集中し、企業においては対応に限界があるということが理由として挙げられます。

また、5,000人以上の大規模企業では企業組織が複雑であり、「人事給与担当者様」として送付した調査票が人事、経理、総務等管理部門のどの部署にあるのかが先方企業でも分からず、督促コール等を効果的に行うことができず、結果として目標回収率に到達させることができませんでした。

厚生労働省としては、受託事業者の分析内容に加え、昨年来の急激な経済状況の悪化の影響は大企業にも及んでいることもあって統計調査に対応することが困難な状況になっている中で、以下のように、受託事業者が企業規模別の有効回答率を重視した督促等を行う余裕がなかったことも主な原因ではないかと考える。

国の側では、有効回答率の状況については、「平成21年就労条件総合調査における民間競争入札実施要項」の「7 契約により民間事業者が講ずべき措置等」のうち、「(1)報告について」の「ア」の「(イ)調査票の提出状況」により受託事業者から報告を受け、「(2)調査」の「ウ 従来の実施状況との比較」に基づき確認してきたところである。その中で、全体の有効回答率自体が2月中旬まで50%程度であったことなどから、2月13日を始め、逐次受託事業者に注意喚起を行った。

これに対し、受託事業者も鋭意努力した結果、全体の有効回答率については上回ることにする水準値を上回るに至ったが、その際、企業規模別の有効回答率の状況を考慮して5,000人以上の規模に重点を置いた督促等を行う余裕がない状況であった。

したがって、平成21年度以降に実施する事業においては、平成20年度の経験も踏まえ、受託事業者に対して早い段階から企業規模別の有効回答率についても具体的な助言を行うこととしたい。

なお、調査の設計上5,000人以上の規模は全数調査となっており、調査不能客体が発生した際に代替の調査客体の追加抽出を行うことができないことも、受託事業者の業務委託期間終了時点において5,000人以上の規模で上回ることにする水準値を下回ったことに影響している。この影響は、5,000人以上の規模で調査客体としての条件を満たさないことが判明した企業が8企業（当該規模の調査客体数の約2.2%）であり、他の規模で追加抽出を行った客体のうち約51.9%から有効回答が得られていること（Ⅲ4（1）ア（エ）参照）から、有効回答率約1.1%分程度と考えられる。

また、本調査は、原則として毎年1月1日現在の状況について企業に記入を求め、1月31日までに調査票を返送してもらうものであるが、受託事業者が本格的に督促を行うのはその後のことであることから、厚生労働省としては、できるだけ高い有効回答率を得るために、平成20年度事業のように、契約期間である3月末に近い時期まで督促を行うことが望ましいと考える。したがって、有効回答率について評価する際には、受託事業者の業務委託期間の終了時点における評価に加え、4月以降に調査

票が返送された分も含めて評価することが適切であると考える。

2 照会対応

平成 20 年度事業においては、受託事業者は調査客体に対しては「厚生労働省就労条件総合調査事務局」という名称を用いて事業を実施したが、受託事業者は、当該調査事務局内に「問い合わせ窓口」を設置し、厚生労働省が貸与した「照会対応事例集」及び受託事業者が作成した想定問答集に基づき照会対応を実施した。実施期間は平成 20 年 11 月 10 日～平成 21 年 3 月 27 日で、問い合わせ件数は 664 件であった。

なお、受託事業者は、照会事項 1 件ごとに問い合わせ対応票を作成し、必要に応じて想定問答集に追加したほか、問い合わせ対応担当スタッフ向けの業務マニュアルを作成し、事前の教育を実施した。

受託事業者に照会を行った 50 の調査客体に対し、受託事業者の対応状況、具体的には、電話のつながり具合、オペレータの対応態度、説明内容のわかりやすさ、回答までの時間、全体的な感想等をアンケートしたところ、25 の有効回答があり、回答までの時間について 1 客体から「長かった」という回答があったが、それ以外の客体については、各項目について、どちらかといえば好意的な回答が寄せられた（別紙 1 参照）。

以上のほか、特段の苦情もなく業務を完了したこと、最終的に一定の有効回答率を得ることができたこと等を総合的に考慮すると、照会対応は概ね円滑に実施されたものとする。

3 その他（作業方針、スケジュールに沿った確実な業務の実施）

受託事業者から週 1 回報告を受けることにより、業務内容の各行程ごとに、受託事業者が策定し、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していることを確認した。

II 実施経費の状況及び評価

受託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。

項目	当初見積額	実施経費	備考
1. 人件費 (すべて常勤)	8,940,000	10,800,000	初めて実施する調査であるために、回収・督促業務、調査関係用品の印刷・発送業務等各業務処理に想定より作業が膨らんだことにより、当初見積より経費がかさんだ。
2. 事業費	3,118,742	3,539,508	
(1) 人材派遣費用	857,490	1,102,520	当初計画していなかった第2回督促電話を実施した(Ⅲ2(1)エ参照)ので、当初見積より経費がかさんだ。
(2) 調査関係用品郵送費用	2,261,252	2,436,988	調査票の再発送(Ⅲ4(1)ウ(ウ)参照)が予定より多かったので、当初見積より経費がかさんだ。
3. 外注費	8,941,258	11,642,407	
(1) 電話番号調査	0	42,294	当初は計画していなかった(Ⅲ4(1)ア(イ)参照)。
(2) 調査関係用品の印刷・発送等	1,825,006	2,157,233	印刷業務に関し、当初の再委託先の品質に問題があると判断し、督促状の印刷(Ⅲ4(1)イ(キ)参照)について再委託先を変更したために当初見積より経費がかさんだ。
(3) コール業務(督促・疑義照会業務)	2,382,272	2,881,920	有効回答率の確保のため、当初計画していなかった第2回督促電話を実施した(Ⅲ2(1)エ参照)ので、当初見積より経費がかさんだ。
(4) 訪問督促業務	859,600	327,600	
(5) 回収した調査票の電子画像化及び疑義照会システムの開発業務	2,000,000	4,155,000	初めて実施する調査であるために、回収した調査票を電子画像化してプログラムにより審査をすることができるシステムの開発(Ⅲ3(1)参照)に予定より工数を要し、当初見積より経費がかさんだ。
(6) 回収調査票の入力業務	1,874,380	2,078,360	有効回答率の確保のため、督促業務期間を予定より長くし、それに伴い、入力業務の期間も長くなったため、当該業務に要する機器のレンタル期間を延長したことから、当初見積より経費がかさんだ。
小計	21,000,000	25,981,915	
消費税	1,050,000	1,299,095	
合計	22,050,000	27,281,010	

受託事業者による平成20年度事業の実施経費等は、全体では27,281千円で、契約額(22,050千円)を上回り、平成19年度事業に要した経費(28,309千円)を下回った。なお、委託業務の1つである督促について、事業開始時に想定していなかった厚生労働省による督促(Ⅲ2(3)参照)を行ったため、厚生労働省にそのコストが生じている。

実施経費が契約額を上回った要因については、受託事業者からの報告では、初めて実施する調査であるために、回収・督促業務、調査関係用品の印刷・発送業務等各業務処理に想定より作業が膨らみ人件費が予定よりかさんだこと、回収した調査票を電子画像化して審査・照会等を行うシステムの開発費用が予定を上回ったことなどを挙げている。

厚生労働省としては、受託事業者からの報告にあるように、実施経費が契約額を上回ったことについては、平成20年度事業が民間事業者として初めて実施する事業であったために予定価格の設定が困難であったことの影響が大きいと考えており、今回の事業結果を、本報告により公表するとともに入札説明会等においても説明することにより、民間事業者による合理的な予定価格の設定に資することとしたい。

Ⅲ 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

調査対象企業名簿の整備業務	14.6人日
挨拶状の印刷・発送業務	4.6人日
調査関係用品の印刷・発送業務	17.4人日
問い合わせへの対応業務	21.8人日
調査票の受付・管理業務	51.9人日
回収・督促業務	26.1人日
入力・審査・疑義照会業務	39.5人日
事業報告書等作成業務	4.5人日

(再委託) 以下の業務については再委託も実施

電話番号調査業務、調査関係用品の印刷・発送業務、コール業務(督促・疑義照会業務)、訪問督促業務、回収した調査票の電子画像化業務、疑義照会システムの開発業務、回収調査票の入力業務等

2 督促の状況

(1) 受託事業者による督促

ア 第1回督促はがきの発送

発送時期 平成21年1月9日

発送件数 5,816件

調査関係用品の発送と調査票の回収締切日の間に年末年始の時期があるため、受託事業者は、調査客体が調査票の存在を忘れてしまう、調査票を紛失してしまう等の可能性を考え、年明けの早い時期に発送した。

イ 第1回督促電話の実施

実施時期 平成21年1月19日～2月17日

実施件数 3,658件

受託事業者は、再委託先業者内に「督促コールセンター」を設置し、第1回督促はがきの送付から一定期間経過後、調査票が未回収である等の調査客体に対して実

施した。

ウ 訪問による督促

実施時期 平成 21 年 1 月 19 日～3 月 6 日

実施件数 616 件

調査対象企業が集中する東京・大阪の大都市圏で実施した。訪問した調査客体のうち 404 から有効回答が得られた。

エ 第 2 回督促電話の実施

実施時期 平成 21 年 2 月 17 日～3 月 13 日

実施件数 3,215 件

企画書における提案にはなかったが、第 1 回督促電話から一定期間を経ても調査票を提出していない調査客体に対し実施した。(受託事業者は「特別フォローコール」と称して実施した。) この督促電話は、有効回答率の確保に一定の役割を果たしたと考えられる。

オ 第 2 回督促はがきの発送

実施時期 平成 21 年 2 月 20 日

実施件数 2,652 件

第 1 回督促電話が終了した時点で調査票が未回収である調査客体に対して発送した。

(2) 受託事業者の督促に対する調査客体の評価

受託事業者が電話督促を行った相手方である 50 の調査客体に対し、受託事業者の対応状況、具体的には、督促を受けた時間帯、オペレータの対応態度、説明内容のわかりやすさ等をアンケートしたところ、32 の有効回答があり、このうち、オペレータの対応態度及び説明内容のわかりやすさの項目については、それぞれ 1 客体が否定的な回答で、さらに、説明内容のわかりやすさの項目については、2 客体が無記入であったが、それ以外の客体については、各項目について、どちらかといえば好意的な回答が寄せられた。受託事業者による督促については、概ね適切に行われたと評価できる(別紙 2 参照)。

(3) 厚生労働省による督促

ア 調査協力拒否企業への再督促

受託事業者は、平成 21 年 2 月 17 日、調査協力を拒否された企業について、リストを作成・提供した上で、厚生労働省による督促を依頼した。

厚生労働省は、当該リストに基づき、平成 21 年 3 月 9 日～3 月 11 日の間 211 の調査客体に電話督促を実施し、うち 17 の有効回答を得た。

イ 5,000 人以上規模の企業への再督促

受託事業者の業務委託期間終了時点(平成 21 年 3 月 31 日時点)で、5,000 人以上の規模について上回ることをする有効回答率を下回っていたため、当該規模の調査客体のうち調査票が未回収の 103 の企業に対して、平成 21 年 4 月 16 日～4 月 20 日の間更に電話督促を行い、うち 17 の有効回答を得た。この結果、当該規模についても上回ることをする有効回答率を上回るに至った。

ウ 厚生労働省による再督促の状況（※上記ア、イの合計（重複分を除く））

督促件数	有効回答数
309	33

3 疑義照会の状況

(1) 個票審査

全体の有効回答 4,321 件のうち 2,969 件については、厚生労働省が受託事業者に貸与した個票審査要領に基づき受託事業者が審査した結果、当初の回答のうちの一部について未記入又は誤記入があった（延べ 19,866 件）ことが判明した。

なお、受託事業者は、目視での審査では、確認漏れの発生の可能性が高いことや非効率となることが懸念されるため、回収した調査票を電子画像化してプログラムにより審査を行うことができるシステムを開発・活用したのは効果的であったと考えられる。

ただし、受託事業者が(2)による疑義照会によって確認した後に納品した調査票について、厚生労働省が内検（データチェック）を行うと、その一部について、上述の個票審査要領は満たしているものの、所定労働時間についての回答と週休制についての回答が論理的に矛盾する等の問題点が見受けられた。

平成 21 年度以降に実施する事業においては、平成 20 年度の経験も踏まえ、受託

事業者に対し、より高いレベルでの適切な審査等を求める個票審査要領を貸与したい。

(2) 疑義照会

受託事業者は、(1)の審査により当初の回答のうちの一部について未記入又は誤記入があった延べ19,866件について、平成21年1月26日～3月17日の間に疑義照会を行い、うち13,760件について確認できた。

4 その他の業務の状況

(1) 調査関係用品の印刷・配付（送付を含む。）

ア 調査対象企業名簿の整備

実施期間 平成20年10月6日～平成21年3月4日

(ア) 調査対象企業名簿に記されている企業（以下、「調査対象企業」という。）について、受託事業者は、自ら保有する企業情報データベースを活用し、既に廃止されている等により調査客体としての条件を満たさないことを把握した場合には厚生労働省に連絡して追加抽出を受けるなどにより、調査対象企業名簿を修正することを、企画書で提案し、実施した。国では保有していない情報を活用することにより、効率的な調査関係用品の配付ができたと考える。

(イ) 調査対象企業の電話番号の状況（実在、移転、欠番等）を、専用システムを用いて、調査対象企業の電話呼出音を鳴らすことなく確認し、名簿を修正するとともに、以後の督促業務、照会業務に使用した。

(ウ) それ以降も、受託事業者は、挨拶状の発送等の際に調査客体としての条件を満たさないことが判明した企業について、厚生労働省から追加抽出を受け、調査対象企業名簿を修正した。

(エ) なお、(ア)及び(ウ)による追加抽出は平成20年度事業から開始したものであるが、今回は370件の追加抽出を行い、うち192件の有効回答が得られたので、有効回答率を3.1%分引き上げる効果があった。

イ 調査関係用品の印刷

(ア) 挨拶状

受託事業者は、公印の印影も使用した挨拶状を、通常のはがきではなく圧着

タイプのはがきに印刷し、挨拶状には、挨拶文に加え、問い合わせの多い質問と回答をあらかじめ記載しておくことを、企画書で提案し実施した。これにより、調査対象企業からの類似の質問を回避することができたと考えられる。

(イ) 調査票

調査客体の企業名、住所等の情報を調査票にプレプリントした。また、受託事業者は、配付する調査票の余白に一連番号を示すバーコードを付与しておくことを企画書で提案し、実施した。これにより、調査票の受付・管理を効率的に実施できたと考える。

(ウ) 調査協力依頼状

公印の印影も使用した調査協力依頼状を印刷した。

(エ) 配付用封筒

調査票にプレプリントした調査客体の企業名、住所等が活用できる窓空き形式を採用した。また、封筒の色を緑色にした。差出人は、厚生労働省の調査担当課とし、表面に「平成 21 年就労条件総合調査票在中」と表記した。

(オ) 返信用封筒

返信先を厚生労働省の調査担当課とし、表面に「平成 21 年就労条件総合調査票在中」と表記した。

(カ) 前回調査結果の概要

前回の平成 20 年調査の結果の概要を印刷した。

(キ) 督促状

公印の印影も使用した督促状（はがき）を印刷した。

ウ 調査関係用品の発送

(ア) 挨拶状の発送

発送時期 平成 20 年 11 月 7 日

発送件数 6,131 件

(イ) 調査関係用品（イ（イ）～（カ））の発送

発送時期 平成 20 年 12 月 5 日

発送件数 6,129 件

(ウ) 調査票の再発送

発送件数 1,209 件

問い合わせ窓口や督促コールセンター（2(1)イ参照）からの依頼があった翌日中には再発送した。

(2) 調査票の回収、受付

実施期間 平成 21 年 1 月 5 日～平成 21 年 3 月 31 日

ア 回収件数確認

厚生労働省に届いた回収件数（注）を返送日ごとに「受付表」に記入した。

（注） 調査票の返信先は厚生労働省の調査担当課としており（(1)イ(オ)参照）、厚生労働省に届いた調査票を、受託事業者が原則毎日取りに来るという形態で事業を実施した。

イ 開封

ウ 回収日登録

ハンディスキャナで調査票のバーコード（(1)イ(イ)参照）を読み取り、回収日を登録した。

エ 調査票のチェック

ページ枚数、記入の有無等をチェックした。

(3) 調査票のデータ化

実施期間 平成 21 年 1 月 5 日～平成 21 年 3 月 19 日

厚生労働省が貸与した「データ入力要領」に基づき、ベリファイ方式で回答結果を入力した。

(4) 調査対象企業名簿修正

実施期間 平成 20 年 10 月 6 日～平成 21 年 3 月 27 日

調査票の送付前に調査客体としての条件を満たさないことが判明した企業等について調査対象企業名簿の整備を行った（(1)ア参照）ほか、回収した調査票等に基づき調査対象企業名簿を修正した。

平成21年就労条件総合調査 民間委託照会対応状況アンケート集計(概要)

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
50	32	64.0	7	25	50.0

1 照会されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？

計	すぐつながった	どちらかといえはすぐつながった	どちらかといえは待たされた	待たされた
100.0	60.0	40.0	0.0	0.0

2 オペレータの対応態度はいかがでしたか？

計	良い	どちらかといえは良い	どちらかといえは悪い	悪い
100.0	76.0	24.0	0.0	0.0

3 照会等に対する説明内容はいかがでしたか？

計	わかりやすい	どちらかといえはわかりやすい	どちらかといえはわかりづらい	わかりづらい
100.0	52.0	48.0	0.0	0.0

4 照会等に対する回答までの時間はいかがでしたか？

計	短かった	どちらかといえは短かった	どちらかといえは長かった	長かった	その場での回答がなかった
100.0	44.0	52.0	0.0	4.0	0.0

5 事務局(民間事業者)の全体的な感想はいかがでしたか？

計	満足であった	どちらかといえは満足であった	どちらかといえは不満足であった	不満足であった
100.0	56.0	44.0	0.0	0.0

6 事務局(民間事業者)についてお気付きの点がございましたら自由にご記入ください。

3件記入

- ・可能であればこの種の調査は隔年毎にしてほしい
- ・質問等に対し迅速かつ適格に回答してもらえてよかった
- ・対応も丁寧でよかった。

以上

平成21年就労条件総合調査 民間委託督促状況アンケート集計(概要)

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回答数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (D)	有効回答数 (F)=(B)-(D)	有効回答率(%) (F)/(A)*100
50	32	64.0	0	32	64.0

1 照会されたときの電話のつながり具合はいかがでしたか？

計	就業時間内	就業時間外	わからない
100.0	96.9	3.1	0.0

2 オペレータの対応態度はいかがでしたか？

計	良い	どちらかといえ ば良い	どちらかといえ ば悪い	悪い
100.0	40.6	56.3	3.1	0.0

(回答内容)

・締切日前に電話依頼はあまり好ましくない。提出準備をしているのに遅延しているように感じてしまう。

3 オペレータの調査についての説明内容はいかがでしたか？

計	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 わかりづらい	わかりづら い	無記入
100.0	40.6	50.0	3.1	0.0	6.3

4 事務局(民間事業者)についてお気付きの点がございましたら自由にご記入ください。

--

平成 21 年 5 月 29 日

統計企画調整室

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（平成 21 年度以降複数年契約事業）のスケジュール

平成 21 年

- 4 月 2 日（木） 内閣府官民競争入札等監理委員会
実施要項付議 福祉・介護調査
- 4 月 21 日（火） 内閣府入札監理小委員会
就労調査 2 回目の審議
↓
監理委員会実施要項付議
- 4 月 22 日（水） 福祉・介護調査入札公告
- 6 月中旬 福祉・介護調査評価委員会
6 月 19 日（金） 福祉・介護調査入札→落札者による事業実施
- 6 月 就労調査入札公告
- 9 月 就労調査評価委員会、入札→落札者による事業実施

平成 22 年

- 3 月末 民間事業者による 21 年度事業の報告書提出
↓
実施状況報告（案）の作成作業開始

5 月下旬～6 月上旬 評価検討会

- ～6 月末 実施状況報告の内閣府提出
↓
統計調査分科会において報告

以上

平成20年3月27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 における民間競争入札実施要項

1 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質

(1) 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の概要等

①社会福祉施設等調査

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とともに、社会福祉施設等調査名簿を作成することを目的とし、全国の社会福祉施設等と障害者自立支援法による障害福祉サービス事業所に対して、毎年10月1日現在で把握している。

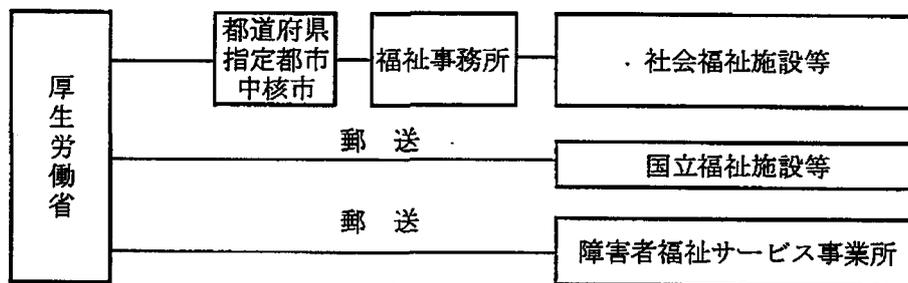
ア 調査の対象

- ・生活保護法による保護施設
救護施設、更生施設、医療保護施設、授産施設、宿所提供施設
- ・老人福祉法による老人福祉施設
養護老人ホーム（一般、盲）、軽費老人ホーム（A型、B型、ケアハウス）、老人福祉センター（特A型、A型、B型）、老人介護支援センター
- ・障害者自立支援法による障害者支援施設等
 - (ア) 障害者支援施設、地域活動支援センター、福祉ホーム
 - (イ) 旧身体障害者福祉法による身体障害者更生援護施設
肢体不自由者更生施設、視覚障害者更生施設、聴覚・言語障害者更生施設、内部障害者更生施設、身体障害者療護施設、身体障害者入所授産施設、身体障害者通所授産施設、身体障害者小規模通所授産施設、身体障害者福祉工場
 - (ウ) 旧知的障害者福祉法による知的障害者援護施設
知的障害者入所更生施設、知的障害者通所更生施設、知的障害者入所授産施設、知的障害者通所授産施設、知的障害者小規模通所授産施設、知的障害者通勤寮、知的障害者福祉工場
 - (エ) 旧精神保健及び精神障害者福祉に関する法律による精神障害者社会復帰施設
精神障害者生活訓練施設、精神障害者福祉ホーム（B型）、精神障害者授産施設（入所、通所）、精神障害者小規模通所授産施設、精神障害者福祉工場
- ・身体障害者福祉法による身体障害者社会参加支援施設
身体障害者福祉センター（A型、B型）、障害者更生センター、補装具製作施設、盲導犬訓練施設、点字図書館、点字出版施設、聴覚障害者情報提供施設

- ・売春防止法による婦人保護施設
婦人保護施設
- ・児童福祉法による児童福祉施設
助産施設、乳児院、母子生活支援施設、保育所、児童養護施設、知的障害児施設、自閉症児施設、知的障害児通園施設、盲児施設、ろうあ児施設、難聴幼児通園施設、肢体不自由児施設、肢体不自由児通園施設、肢体不自由児療護施設、重症心身障害児施設、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設、児童家庭支援センター、小型児童館、児童センター、大型児童館（A型、B型、C型）、その他の児童館、児童遊園
- ・母子及び寡婦福祉法による母子福祉施設
母子福祉センター、母子休養ホーム
- ・その他の社会福祉施設等
授産施設、宿所提供施設、盲人ホーム、無料低額診療施設、隣保館、へき地保健福祉館、へき地保育所、地域福祉センター、老人憩の家、老人休養ホーム、有料老人ホーム
- ・障害者自立支援法による障害福祉サービス事業所
居宅介護事業所、重度訪問介護事業所、行動援護事業所、療養介護事業所、生活介護事業所、児童デイサービス事業所、短期入所事業所、重度障害者等包括支援事業所、共同生活介護事業所、自立訓練（機能訓練、生活訓練）事業所、就労移行支援事業所、就労継続支援（A型、B型）事業所、共同生活援助事業所

イ 調査の方法

実査に先立ち、当該年の調査対象施設・事業所名簿を作成し、調査客体を確定する。
 なお、従来の社会福祉施設等と障害福祉サービス事業所に対する調査の方法は、以下に示す系統図のように、厚生労働省から都道府県等の福祉事務所を経由する方法と国から直接郵送する方法で調査票を配付回収することで実施してきたところである。



ウ 調査の客体数

社会福祉施設等：約69,100施設

障害福祉サービス事業所：約29,100事業所（うち国直轄調査分は約25,600事業所）

エ 調査時期

調査の期日：毎年10月1日

調査票の提出期限：

社会福祉施設等に対する調査票（地方公共団体委託分）：毎年11月15日

障害福祉サービス事業所に対する調査票（国直轄調査分）：毎年10月20日

オ 調査事項

社会福祉施設等の種類及び障害福祉サービス事業所により、以下の調査票を用いる。

（ア）老人福祉施設等調査票

法人名、施設の名称、所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、設置主体・経営主体、定員、在所者数、年齢階級別在所者数、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

（イ）障害者支援施設等調査票

法人名、施設の名称、所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、設置主体・経営主体、定員、在所者数、年齢階級別在所者数、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

（ウ）児童福祉施設等調査票

法人名、施設の名称、所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、設置主体・経営主体、定員、在所者数、年齢階級別在所者数、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

（エ）保育所調査票

法人名、施設の名称、所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、設置主体・経営主体、定員、在所児数、年齢階級別在所児数、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

（オ）障害福祉サービス事業所票

法人名、事業所の名称、所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、経営主体、事業所における事業の状況（事業所名、事業開始年月、活動状況）、事業所におけるサービスの提供状況（定員、介護保険法による指定の有無、営業日数、9月中の利用実人員・利用延人数等）、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

②介護サービス施設・事業所調査

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とともに、介護サービス施設・事業所名簿を作成することを目的とし、介護保険施設、

居宅サービス事業所、介護予防サービス事業所、地域密着型サービス事業所、地域密着型介護予防サービス事業所、居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所に対して、毎年10月1日現在で把握している。

ア 調査の対象

(ア) 介護保険施設

指定介護老人福祉施設、指定介護老人保健施設、指定介護療養型医療施設

(イ) 居宅サービス事業所（訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導を除く）

訪問看護ステーション、訪問介護事業所、訪問入浴介護事業所、通所介護事業所、短期入所生活介護事業所、特定施設入居者生活介護事業所、福祉用具貸与事業所、特定福祉用具販売事業所、通所リハビリテーション事業所、短期入所療養介護事業所

(ウ) 居宅介護支援事業所

(エ) 介護予防居宅サービス事業所（介護予防訪問リハビリテーション、介護予防居宅療養管理指導を除く）

介護予防訪問看護ステーション、介護予防訪問介護事業所、介護予防訪問入浴介護事業所、介護予防通所介護事業所、介護予防短期入所生活介護事業所、介護予防特定施設入居者生活介護事業所、介護予防福祉用具貸与事業所、特定介護予防福祉用具販売事業所、介護予防通所リハビリテーション事業所、介護予防短期入所療養介護事業所

(オ) 介護予防支援事業所

(カ) 地域密着型サービス事業所

地域密着型介護老人福祉施設、夜間対応型訪問介護事業所、認知症対応型通所介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、認知症対応型共同生活介護事業所、地域密着型特定施設入居者生活介護事業所

(キ) 介護予防地域密着型サービス事業所

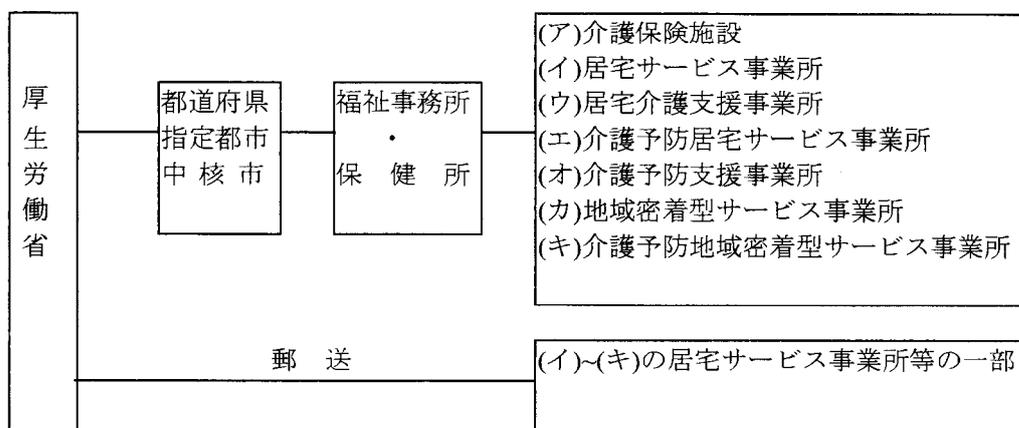
介護予防認知症対応型通所介護事業所、介護予防小規模多機能型居宅介護事業所、介護予防認知症対応型共同生活介護事業所

イ 調査の方法

実査に先立ち、当該年の調査対象施設・事業所名簿を作成し、調査客体を確定する。

なお、従来は、以下に示す系統図のように、上記の（ア）介護保険施設～（キ）介護予防地域密着型サービス事業所に対する調査は、地方公共団体の福祉事務所、保健所を通じて施設・事業所に調査票を配付し、記入された調査票を福祉事務所、保健所が回収する方法、ただし、（イ）～（キ）の居宅サービス事業所等の一部の事業所に対しては、厚生労働省から事業所に対して直接、調査票を送付し、記入された調査票を

郵送により回収する方法で実施してきたところである。



ウ 調査の客体数

介護保険施設：約29,000施設

居宅サービス事業所等：約94,100事業所（うち国直轄調査分は約41,100事業所）

エ 調査時期

調査の期日：毎年10月1日

調査票の提出期限：

介護保険施設及び居宅サービス事業所等に対する調査票（地方公共団体委託分）

：毎年11月15日

居宅サービス事業所等の一部に対する調査票（国直轄調査分）：毎年10月20日

オ 調査事項

介護保険施設、居宅サービス事業所等の種類により、以下の調査票を用いる。

(ア) 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票

法人名・施設名、施設の所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、開設主体及び経営主体、介護報酬上の届出、ユニットの状況、定員及び居室の状況、居住費の状況、施設サービスの状況、食費の状況、併設の状況、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(イ) 介護老人保健施設票

法人名・施設名、施設の所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、開設主体、介護報酬上の届出及び施設の区分、ユニットの状況、定員及び療養室の状況、居住費の状況、施設サービスの状況、食費の状況、併設の状況、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(ウ) 介護療養型医療施設票

法人名・施設名、施設の所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、開設主体、介護報酬上の届出、ユニットの状況、病床数、病室の状況、居住費の状況、施設サービスの状況、食費の状況、併設の状況、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(エ) 訪問看護ステーション票

法人名・ステーション名・ステーションの所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、サービスの種類、開設主体、加算等の届出の状況、出張所等（サテライト事業所）の状況、9月中のサービスの提供状況、9月中の職種別訪問回数、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(オ) 居宅サービス事業所（福祉関係）票

法人名・事業所名・事業所の所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、サービスの種類、経営主体、サービスの提供状況、食費の状況、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(カ) 地域密着型サービス事業所票

法人名・事業所名・事業所の所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、サービスの種類、経営主体、サービスの提供状況、食費の状況、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(キ) 居宅サービス事業所（医療関係）票

法人名・施設名・施設の所在地、郵便番号、電話番号、活動状況、施設の種類・サービスの状況、開設主体、介護予防短期入所療養介護・短期入所療養介護の状況、介護予防通所リハビリテーション・通所リハビリテーションの状況、職種別従事者数（常勤・非常勤）等

(2) 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査に係る請負業務の内容

請負業務は、社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査における、調査票等の送付、調査票の回収・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）、調査対象名簿の作成等、個票審査、データ入力とする。

ア 業務期間

平成20年7月1日から平成21年3月31日までとする。

イ 厚生労働省からの貸与及び提供物件

①～⑥については、契約後に提供し、⑦～⑩については、入札説明会時に提供する。

① 平成19年施設・事業所名簿（電子媒体）

- ② 最新の施設・事業所名簿
- ③ 調査票（別紙1「調査票一覧」参照）
- ④ 調査関係用品（別紙2「調査関係用品一覧」参照）
- ⑤ 個票審査要領
- ⑥ 照会対応事例集
- ⑦ 統計調査の民間委託に係るガイドライン
- ⑧ 調査対象名簿作成仕様書
- ⑨ 受付・審査要領
- ⑩ 入力指示書

ウ 業務内容及び件数

この実施要項に基づいて業務を請け負い実施する事業者（以下「民間事業者」という。）が実施する業務（以下「本業務」という。）は以下のとおりである。

なお、対象客体、業務内容と件数の関係は、別紙3のとおりである。

- ①実査準備 <国直轄調査分及び地方公共団体委託分について実施>
調査対象名簿の作成等（施設・事業所名簿の更新及び調査対象施設・事業所名簿の作成、調査票等印字用プレプリントデータの作成）
- ②実査 <国直轄調査分について実施>
挨拶状の送付、調査票及び調査関係用品の送付、調査票の回収、督促、照会対応
- ③審査 <国直轄調査分について実施>
受付、内容チェック
<地方公共団体委託分について実施>
受付（内容確認）
- ④データ入力 <国直轄調査分及び地方公共団体委託分について実施>
パンチ

上記に示す①～④の行程の業務内容は、以下のとおりである。

<国直轄調査分及び地方公共団体委託分>

(ア) 調査対象名簿の作成等（7月初旬～7月中旬）

調査対象名簿作成仕様書（入札説明会時に提示する。）に基づき、社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査について①～③を行う。

- ① 平成19年施設・事業所名簿と最新の施設・事業所名簿により施設・事業所の更新（追加及び削除等）をする。

- ② 法人名・所在地により名寄せ^(※)を行い、本業務に必要な平成20年調査対象施設・事業所名簿（別紙4）を作成し、厚生労働省において確認後、納入する。また、社会福祉施設等調査と介護サービス施設・事業所調査の両調査が対象の施設・事業所の名寄せを行い、郵送による送付数を確定する。
- ③ 併せて、調査票等印字用プレプリントデータ（別紙5）の作成を行う。
- 注（※）：名寄せとは、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つにすることである。また、全調査票において再度名寄せを行い、調査票の組み合わせにより、国直轄調査分、地方公共団体委託分を確定する。

<国直轄調査分>

（イ）調査票受付簿の作成（7月中旬～9月下旬）

調査票受付簿とは、調査票の回収状況を管理するために、調査票受付日や受付者など受付内容を記載する帳票をいう。平成20年調査対象施設・事業所名簿を基に、調査票受付簿（別紙6）を作成する。

（ウ）挨拶状の送付（9月初旬）

厚生労働省が貸与する挨拶状を、平成20年調査対象施設・事業所名簿に基づき、送付する。

（エ）調査票及び調査関係用品の封入・発送（9月中旬～9月下旬）

厚生労働省が貸与する発送用封筒に調査票及び調査関係用品を封入（別紙7「発送用封筒に封入する調査票及び調査関係用品一覧」参照）・封緘後、平成20年調査対象・事業所名簿に基づき、送付する。

（オ）調査対象事業所からの照会対応（9月中旬～11月中旬）

- ① 調査対象事業所からの問い合わせ、苦情に対し、厚生労働省が貸与する照会対応事例集に則して対応（回答）する。

なお、照会対応事例集以外の問い合わせや苦情があった場合は、その都度、厚生労働省に確認し、対応方法等について対応する者全員に周知すること。

- ② 照会対応の受付時間は、平日の9時から18時までを含むこととする。
- ③ 問い合わせや苦情の混雑時における対応を工夫すること。
- ④ 調査に対する問い合わせ、苦情等の電話には誠意を持って応じること。
- ⑤ 調査対象事業所から再送付の依頼があった場合は、その事業所のプレプリントデータを転記した調査票と調査関係用品一式を送付する。
- ⑥ 調査対象事業所からの問い合わせ・苦情の状況を、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。（別紙8）

なお、厚生労働省から求められた場合にも同様に報告することとする。

(カ) 調査票の受付提出状況の確認（9月下旬～12月末）

- ① 挨拶状及び調査票等の不達状況の管理とともに、調査票の提出状況について、調査票受付簿を基に逐次管理する。調査票受付簿については、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。また、厚生労働省から求められた場合にも同様に報告することとする。
- ② 宛先不明等で返送された調査票については、その旨、平成20年調査対象施設・事業所名簿及び調査票受付簿に記録し、住所等の間違いで返送された調査票については、再度送付すること。

(キ) 内容チェック及び調査票の整理・保管（10月中旬～12月末）

- ① 提出された調査票について、予め届け出た場所において個票審査要領に基づいて、事業所名、住所情報、活動状況、事業所の状況（事業の種類、定員、従事者、在所者）等の基本的な調査事項について確認を行い、記入がない場合は、電話等で照会する。
- ② 調査対象事業所に対する照会の状況を、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。（別紙9）
- ③ 提出された調査票の事業所名、所在地、郵便番号、電話番号について修正等があった場合は、提出された調査票の記入を基に平成20年調査対象施設・事業所名簿を更新する。また、事業の追加及び廃止等があった場合は、その旨、平成20年調査対象施設・事業所名簿に記載する。
- ④ 内容チェックが終了した調査票は、都道府県・指定都市・中核市ごとに整理し、紙テープ等でまとめ散乱しない状態で保管する。

(ク) 督促業務（10月中旬～12月末）

督促はがきや電話等によって督促業務を行い、回収数を増やすこと。

- ① 督促業務の計画を立て、事前に厚生労働省に提示する。
- ② 督促業務を行った際は、調査票受付簿に記録する。また、督促の状況を、週1回、厚生労働省に電子メール等で報告すること。（別紙10）
- ③ 督促はがきにより督促を行う場合は、はがきの内容について厚生労働省の了解を得ること。

<地方公共団体委託分>

(ケ) 調査票の受付（内容確認）（11月中旬～1月中旬）

地方公共団体から提出された調査票について、予め届け出た場所において受付・審査要領（入札説明会時に提示する。）に基づき調査票の枚数確認及び施設・事業所名、住所情報、活動状況について確認等を行い、処理済みの調査票は整理し、紙テープ等でまとめ散乱しない状態で保管する。

提出された調査票の施設・事業所名、所在地、郵便番号、電話番号について

修正等があった場合は、提出された調査票の記入を基に、平成20年調査対象施設・事業所名簿の更新を行う。また、施設・事業所等の追加及び廃止等があった場合は、その旨、平成20年調査対象施設・事業所名簿に記載する。

<国直轄調査分及び地方公共団体委託分>

(コ) 調査票のデータ入力（パンチ）（1月上旬～1月末）

提出された全ての調査票について、入力指示書（入札説明会時に提示する。）に基づきデータ入力を行い、ベリファイを実施した入力済みデータを厚生労働省に納入する。

- ・（ア）及び（コ）の業務は、国直轄調査分及び地方公共団体委託分について行う。
- ・（イ）～（ク）の業務は、国直轄調査分について行う。
- ・（ケ）の業務は、地方公共団体委託分について行う。

エ 情報セキュリティ管理

(ア) 本業務の実施において、情報漏洩防止をはじめとする情報セキュリティを確保するための体制を整備し、責任者を置くとともに、厚生労働省が貸与する「統計調査の民間委託に係るガイドライン」を参考にセキュリティマニュアルを作成し、的確な調査情報の運用管理を行うこと。なお、セキュリティマニュアルは、契約締結後速やかに厚生労働省に提出すること。

セキュリティマニュアルには、以下の①～⑤を含むものとする。

- ① 調査票及び調査対象施設・事業所名簿は、破損及び紛失等を防止するため施錠可能な場所に保管し、保管責任者を明確にする。
- ② 第三者に対し、調査関係書類の複写、貸与及び提供をしてはならない。
- ③ 作業過程で作成し、作業終了後に不要となった帳票、媒体類は粉碎、溶解、データ消去等適切な処置を行い、廃棄する。
- ④ 使用する電子機器の情報漏洩防止策を明記する。
- ⑤ 調査における守秘義務等に関する業務従事者への研修概要を明記する。

(イ) 情報セキュリティに関する事故等が発生した場合は、速やかに厚生労働省に報告し、今後の対応方針について協議を行うこと。

(ウ) 特に、当年調査票、平成20年調査対象施設・事業所名簿、入力済みデータ（パンチデータ）の取扱いについては、細心の注意を払うこと。

オ 納品物件

以下の物件を厚生労働省に納品する。提出は原則、紙媒体と電子媒体により行う。

(ア) 平成20年調査対象施設・事業所名簿（調査対象名簿のマッチング等により作成

したもの) (7月中旬)

(イ) 調査票等印字用プレプリントデータ (電子媒体) (7月中旬)

(ウ) 平成20年調査対象施設・事業所名簿 (提出された調査票に基づき更新したもの)
(1月下旬)

(エ) 調査票受付簿 (12月末)

(オ) 問い合わせ・苦情対応票 (12月末)

(カ) 調査対象事業所への照会票 (12月末)

(キ) 督促状況票 (12月末)

(ク) 勤務体制表 (1月下旬)

(ケ) 回収調査票 (紙) (1月下旬)

(コ) 入力データリスト (調査票の種類別に100件程度) (1月上旬)

(サ) 入力済みデータ (電子媒体) (1月下旬)

(シ) ベリファイの実施が確認できる書類 (1月下旬)

(ス) 事業報告書 (契約終了時)

カ その他

(ア) 業務期間終了後の調査票及び調査関係用品の返却

業務期間終了後、調査票及び調査関係用品は、速やかに全て厚生労働省へ返却する。その際、それぞれの残部数を報告する。

(イ) 勤務体制表については、当月の予定及び前月の実績を、当月初めに厚生労働省に電子メール等で提出する。(別紙11)

(3) 業務受託に関する留意事項

ア 民間事業者は、本業務を実施するために、「社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査事務局」という名称を用いて、督促、照会対応等を実施する。なお、この名称及び厚生労働省の請負事業である旨は、挨拶状及び調査関係用品に明記する。

また、民間事業者は、調査対象事業所からの調査票の返送先及び都道府県からの調査票の送付先を確保するとともに、契約締結後速やかに、調査票の返送先及び送付先の住所を厚生労働省に報告すること。

イ 民間事業者は、調査対象名簿作成仕様書、受付・審査要領及び入力指示書 (以下、「仕様書等」という。) に基づいて業務を行うことを原則とするが、その創意工夫を発揮する観点から、仕様書等によらない形の提案を行うことを可能とする。

なお、提案を行う場合には、民間事業者は、4(2)イの企画書においてその具体的な内容を盛り込むこと。

ウ 民間事業者は、本業務を適切に実施するために、厚生労働省との連絡・調整を行う担当者をおく。平日の業務時間(9:00~18:00)内は、担当者は速やかに

- 厚生労働省と連絡・調整が取れる状態を保つこととする。
- エ 民間事業者は、作業の方針及び計画について明確にするとともに、上記（２）ウ（ア）～（コ）に掲げる業務の各工程ごとに作業責任者をおき、氏名、所属、連絡先を併せて厚生労働省に報告する。
 - オ 民間事業者は、上記（２）ウ（ア）で作成した、平成２０年調査対象施設・事業所名簿を基に、照会対応、受付、督促等の状況をExcel等により一体的に管理すること。
 - カ 民間事業者は、上記（２）ウ（ア）～（コ）に掲げる業務を行う予定の者に対し、統計調査における基本的事項や守秘義務及び社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の内容について、十分理解できるような研修を事前に行う。研修計画及び内容については、事前に厚生労働省の了解を得るとともに、研修実施後に、厚生労働省に実施状況を報告すること。
 - キ 民間事業者は、調査関係書類を厳重に管理する環境、パソコン、電話・FAX等の必要な設備及び本業務を適切に遂行するに十分な場所を用意すること。
 - ク 事故や問題が発生した場合は、速やかに厚生労働省に報告し、厚生労働省の指示に従うこと。

（４）契約金額の支払について

厚生労働省は、民間事業者による業務終了後、７（１）アに示す民間事業者からの報告等により、適正な実施がなされたことを確認し、契約金額を支払う。

（５）業務に当たり確保されるべき質

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査を実施するにあたっては、調査客体に対する適切な対応、回収率の維持、また回収した調査票の適切な審査、正確かつ迅速なデータ入力求められる。調査結果の質を確保するため、下記の対応を行うこととする。

ア 本業務の実施に当たり、１（２）ウ（７ページ）の①～③で示す各工程ごと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。

イ １（２）ウ（ア）の「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。

ウ 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。

エ 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。ここでいう回収率とは、提出された調査票数（白紙を除く。）を調査客体数で除した値を言う。

・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%

2 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の契約期間

契約期間は、平成20年7月1日（契約締結後）から平成21年3月31日までとする。

3 民間競争入札に参加する者に必要な資格

- (1) 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。以下「法」という。）第15条により準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）第70条の規定に該当しない者であること。（なお、未成年者又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。）
- (3) 予決令第71条の規定に該当しない者であること。
- (4) 厚生労働省所管補助金交付等の停止及び契約に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中の者でないこと。
- (5) 厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」の調査・研究において「A」～「C」の等級に格付けされている者であること。

- (6) 本実施要項に記載する事項のとおり業務を実施・完了することができることを証明した者であること。なお、この場合の証明とは、落札者として決定された民間事業者との間で締結される法第20条第1項の契約（以下「本契約」という。）を締結することとなった場合、確実に完了期限までに実施・完了ができるとの意思表示を書面により証明することをいう。

4 民間競争入札に参加する者の募集

(1) 民間競争入札に係るスケジュール（予定）

- ア 入札公告 平成20年4月中旬頃
- イ 入札説明会 平成20年4月中旬頃
- ウ 入札説明会終了後の質問期限 平成20年5月中旬頃
- エ 入札書類提出期限 平成20年5月下旬頃
- オ 入札書類の評価 平成20年6月中旬頃
- カ 開札 平成20年6月下旬
- キ 契約の締結 平成20年7月1日
- ク 業務の引継ぎ 平成20年7月1日から

(2) 入札実施手続

ア 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札金額を記載した書類及び業務実施の具体的な方法、その質の確保の方法等に関する書類（以下「企画書」という。）、並びに別紙12「評価項目一覧」の「企画書の頁」欄に対応する企画書の頁を記載した書類を提出することとする。

なお、上記の入札金額には、本業務に要する一切の諸経費の105分の100に相当する金額を記載することとする。また、法第10条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類を添付することとする。

イ 企画書の内容

入札参加者が提出する企画書には、5で示す総合評価を受けるため、次の事項を記載することとする。

- (ア) 事業実施計画
- (イ) 実施体制・役割分担
- (ウ) 事業実績・資格
- (エ) 設備・環境
- (オ) 研修
- (カ) セキュリティ対策

- (キ) 調査票等の送付
- (ク) 受付
- (ケ) 審査
- (コ) 問い合わせ・苦情対応
- (サ) 督促
- (シ) データ入力

5 落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定方法

落札者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

なお、評価は厚生労働省及び外部有識者（以下「評価者」という。）による審査を行う。

(1) 落札者決定にあたっての質の評価項目の設定（別紙12「評価項目一覧」参照）

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、本業務の目的・趣旨に沿い、かつ実行可能なものであるか、また、効果的なものであるかについて行う。

ア 必須項目審査

厚生労働省は、入札参加者が企画書に記載した内容を、次の表の1～3の必須項目（最低限の要求項目）について満たしていることを確認する。すべて満たす場合は合格とし、1つでも満たさない場合は、失格とする。

評価項目一覧（必須）

企画書の目次				評価項目
大項目	中項目	小項目	細項目	
1 事業実施計画				
	1.1	事業実施計画		・具体的な事業実施計画が明示されているか。
2 事業実施体制				
	2.1	実施体制・役割分担		・本業務を遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。 ・再委託をする業務がある場合、再委託の業務内容及び業者が明示されているか。
	2.2	事業実績・資格		・3年以内に郵送調査業務についての実績があるか。
	2.3	設備・環境		・調査票及び調査関係用品の整理及び保管体制を有しているか。 ・本業務を実施する場所、設備環境（パソコン、電話・FAX等）について十分な体制が用意されているか。
	2.4	研修		・研修計画が明示されているか。 ・教育（研修）のプログラム内容に、調査の概要や調査票の内容、社会福祉制度や介護保険制度の概要、統計調査における基本的事項、守秘義務が含まれているか。 ・研修が実務に生かされているか、自ら監視する体制があるか。
	2.5	セキュリティ対策		・セキュリティ対策が適切な内容となっているか。 ・プライバシーマークを取得しているか。もしくは、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を受けているか。 ・調査票の搬送方法が適切であるか。
3 個別業務の実施方法				
	3.1	調査票等の送付		・調査票及び調査関係用品の送付の際、手順等実施方法が具体的に示されているか。
	3.2	受付		・受付業務の手順等実施方法が具体的に示されているか。
	3.3	審査		・審査業務（個票審査）の手順等実施方法が具体的に示されているか。
	3.4	問い合わせ・苦情対応		・調査全般に渡る問い合わせや苦情の対応手順について示されているか。
	3.5	督促		・督促の時期・回数など、督促の実施方法が具体的に示されているか。
	3.6	データ入力		・データ入力における十分な体制（人数・入力機器の台数）が用意されているか。 ・ベリファイできる機能はあるか。

イ 加点項目審査

「ア 必須項目審査」で合格となった入札参加者に対し、加点項目について審査を行う。効果的な実施が期待されるという観点から、基本的には入札参加者の企画提案を絶対評価することにより加点する。評価者は、加点項目ごとに入札参加者の企画書の内容を比較し、下記の審査基準により各項目について0点から3点を付与する。各項目に付与された得点に、その項目の重要度に応じて設定されたウエイトを乗じた点数を合計し、その合計点を技術点とする。

< 審査基準（絶対評価項目） >

評価	評価内容	得点
A	非常に優れている	3
B	優れている	2
C	標準的・普通	1
D	記載なし、又は期待できない	0

評価項目一覧（加点）

企画書の目次				評価項目	評価の観点	加重・加点
大項目	中項目	小項目	細項目			
1 事業実施計画						
1.1	事業実施計画	・業務手順について、効率的に調査を実施するための工夫が示されているか。		調査の効率化		加重3
2 事業実施体制						
2.1	実施体制・役割分担	・統計調査に精通した責任者であるか。		統計調査の知識と体制の柔軟性		加重1
		・調査対象施設・事業所について広く情報収集する能力を有しているか。				加重1
		・厚生労働省からの要望等に迅速・柔軟に対応できるか。				加重1
2.2	事業実績、資格	・官公庁における統計調査業務の受託実績があるか。		実務実績		加重1
		・調査票約20万件を保管及び処理した実績はあるか。				加重1
		・ISO9001の認証を受けているか。（注）		資格		加点6
2.3	設備・環境	・電話の回数（督促、疑義照会）、平均応答時間の測定等の機能を有するか。また、それらを報告ができるか。		管理能力		加重2
2.4	研修	・統計調査（調査事項）の特徴や特性が理解される工夫があるか。		研修の内容		加重2
2.5	セキュリティ対策	・情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を受けているか。		資格		加重1
		・効果的かつ実現可能な対策が具体的に示されているか。		万全なセキュリティ		加重2
		・事故が起きた場合の対応及び処理方法について適切であるか。				加重1
3 個別業務の実施方法						
3.1	調査票等の送付	・調査票の送付時に調査票の提出率を高める効率的な工夫がみられるか。		発送業務の質		加重3
		・宛先不明等の事業所について、速やかに再送付するための効果的な工夫がみられるか。				加重3
3.2	受付	・受付業務を効率的に行うために効果的な工夫がみられるか。		受付業務の質		加重3
		・受付情報が督促業務に迅速に反映される体制が整っているか。				加重3
3.3	審査	・厚生労働省が貸与する「個票審査要領」による審査の他、独自の工夫によりデータの正確性を高めるための効果的な工夫がみられるか。		審査業務の質		加重3
		・審査業務において、疑義照会の方法に効果的な工夫がみられるか。		照会対応の質		加重3
3.4	問い合わせ・苦情対応	・問い合わせ・苦情対応マニュアルを作成しているか。また、工夫がみられるか。		苦情対応の工夫		加重3
		・迅速かつ適切な対応を行うための工夫がみられるか。				加重3
3.5	督促	・効果的かつ効率的に回収を行うための工夫がみられるか。		督促の運営と質		加重3
3.6	データ入力	・正確性を確保する工夫がみられるか。		万全な体制		加重3
4 その他						
4.1	その他	・上記以外に調査結果の質を高めるための工夫がみられるか。		質の向上のための工夫		加重1
		・上記以外に業務を効率的に実施するための工夫がみられるか。		効率的な実施のための工夫		加重1

（注）この項目は、認証を受けていない…0点、認証を受けている…6点で評価を行う。

(2) 落札方式及び得点配分

ア 落札方式

次の要件を共に満たしている者のうち、次の「イ 総合評価点の計算」によって得られた総合評価点の最も高い者を落札者とする。

(ア) 入札価格が予定価格の範囲であること。

(イ) 別紙12「評価項目一覧」に記載される要件のうち、必須項目をすべて満たしていること。(別紙12「評価項目一覧」の必須項目における「企画書の頁」が空欄の場合は、当該必須項目が記載されていないものとみなす。)

イ 総合評価点の計算

$$\boxed{\text{総合評価点} = \text{技術点} + \text{価格点}}$$

技術点は、加点項目審査で得られた各評価者の得点の算術平均とする。(150点満点)

$$\text{価格点} = 150 \times (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格})$$

(3) 落札者の決定に係る留意事項

ア 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により本契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがあり、著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、「(2) 落札方式及び得点配分」の「イ 総合評価点」の計算によって得られた数値の最も高い一者を落札者として決定することがある。

イ 落札者となるべき者が二者以上あるときは、くじによって落札者を決定する。また、当該入札者のうちくじを引かない者があるときは、これに代わって入札事務に関係のない厚生労働省の職員にくじを引かせ、落札者を決定する。

ウ 落札者が決定したときは、厚生労働省は遅滞なく、落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の総合評価点等について公表する。

(4) 初回の入札で落札者が決定しなかった場合の取扱い

初回の入札で落札者が決定しなかったときは、直ちに再度の入札を行うことができる。

6 社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査における従来の実施状況に関する情報の開示

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査における従来の実施状況に関する情報の開示については、別紙13のとおりとする。

(1) 従来の実施に要した経費

- (2) 従来の実施に要した人員
- (3) 従来の実施に要した施設及び設備
- (4) 従来の実施における目的の達成の程度
- (5) 従来の実施方法

7 契約により民間事業者が講ずべき措置等

(1) 報告について

ア 民間事業者は、次の(ア)から(カ)について、厚生労働省に報告するとともに、必要に応じて厚生労働省から求められた場合にも同様に報告することとする。

- (ア) 調査票受付簿 (週1回)
- (イ) 事業所からの問い合わせ・苦情対応票 (週1回)
- (ウ) 事業所への照会票 (週1回)
- (エ) 事業所への督促状況票 (週1回)
- (オ) 勤務体制表 (毎月初め)
 - ・ 毎月の業務担当者の配置実績及び勤務体制表 (予定)
 - ・ 調査票等を扱うことが出来る人員の管理体制、保管責任者、管理責任者等の体制及び保管・管理状況を報告
 - ・ 勤務体制については、各工程に作業責任者をおき、氏名、所属、連絡先を報告
 - ・ 督促、内容チェック及び苦情対応業務等の業務担当者の氏名、所属を報告
- (カ) 事業報告書 (平成21年3月31日までに提出)

イ 厚生労働省は、民間事業者から受けた報告、上記(1)アについて取りまとめの上、21年6月末までに公表するとともに、官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

(2) 調査について

厚生労働省は、民間事業者による業務の適正かつ確実な実施を確保するために、上記(1)の報告や次のアからウによるモニタリングの結果等により必要があると認めるときは、民間事業者に対し、業務の実施状況に関し必要な報告を求め、又は民間事業者の事務所に立ち入り、業務の実施状況又は帳簿、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができるものとする。

立入検査をする厚生労働省の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ア 民間事業者への電話 (適宜)

厚生労働省から民間事業者へ電話し、業務担当者に様々な質問を投げかけること

により、適切な照会対応をしているかどうかを詳細に調べる。

イ 調査客体への電話（適宜）

調査票に不備があった事業所等に対し、事後的に厚生労働省から電話する。そこで、督促等において調査票の記入を軽視するような発言・表現がなかったかどうか等を調べる。

ウ 従来の実施状況との比較（少なくとも毎月1回以上）

回収率について、実績値と比較することで進捗状況を確認する。

(3) 指示について

厚生労働省は、民間事業者による業務の適正かつ確実な実施を確保するために、上記(2)の調査結果等により必要があると認めるときは、民間事業者に対し、改善策の作成・提出を求めるなどの必要な措置をとるべきことを指示することができるものとする。

なお、民間事業者は、改善策の作成に当たり、厚生労働省に対して助言、協力を求めることができる。

(4) 秘密の保持

民間事業者は、本業務に関して厚生労働省が開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏洩してはならないものとし、そのための必要な措置を講ずること。民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員、その他の本業務に従事している者又は従事していた者は業務上知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示してはならない。

(5) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

ア 業務の開始及び中止

(7) 民間事業者は、1(2)アに定める業務期間の開始日より、確実に本業務を開始しなければならない。

(4) 民間事業者は、やむを得ない事由により、本業務を中止しようとするときは、あらかじめ、厚生労働省の承認を受けなければならない。

イ 公正な取扱い

(7) 民間事業者は、本業務の実施に当たって、調査客体を具体的な理由なく区別してはならない。

(4) 民間事業者は、調査客体の取扱いについて、自らが行う他の事業の利用の有無によ

り区別してはならない。

ウ 金品等の授受の禁止

民間事業者は、本業務において、金品等を受け取ること又は与えることをしてはならない。

エ 宣伝行為の禁止

(ア) 民間事業者及び本業務に従事する者は、「厚生労働省社会統計課」や「社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査」の名称やその一部を用い、本業務以外の自ら行う業務の宣伝に利用すること（一般的な会社案内資料において列挙される事業内容や受注業務の1つとして事実のみ簡潔に記載する場合等を除く。）及び当該自ら行う業務が社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の一部であるかのように誤認させる恐れのある行為をしてはならない。

(イ) 民間事業者は、本業務の実施に当たって、自らが行う事業の宣伝を行ってはならない。

オ 事業の同時実施の禁止

民間事業者は、本業務において調査客体と接触する際に、同時に他の事業を行ってはならない。

カ 記録・帳簿書類

民間事業者は、本業務に関して作成した記録や帳簿書類を、平成25年度まで（5年間）保管しなければならない。また、保管期間終了後は破碎等を行い判別不可能な状態で速やかに廃棄し、厚生労働省にその旨を報告しなければならない。

キ 権利の譲渡の禁止

民間事業者は、原則として、本契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

ク 実施状況の公表

民間事業者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、厚生労働省の承認を受けなければならない。

ケ 再委託

(ア) 民間事業者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。

(イ) 民間事業者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合は、原則としてあらかじめ企画書において、再委託に関する事項（再委託先の住所・名称、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の業務履行能力並びに報告徴収その他運営管理の方法）について記載しなければならない。

(ウ) 民間事業者は、本契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託に関する事項を明らかにした上で厚生労働省の承認を受けなければならない。

- (エ) 民間事業者は、上記(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には再委託先から必要な報告を徴収することとする。
- (オ) 再委託先は、上記の秘密の保持、公正な取扱い、金品等の授受の禁止、宣伝行為の禁止、事業の同時実施の禁止及び権利義務の帰属等については民間事業者と同様の義務を負うものとする。

コ 請負内容の変更

民間事業者及び厚生労働省は、本業務の更なる質の向上の推進又はその他やむを得ない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けなければならない。

サ 契約の解除等

厚生労働省は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

- (ア) 偽りその他不正の行為により落札者となったとき
- (イ) 法第14条第2項第3号又は第15条において準用する第10条（第11号を除く。）の規定により民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき
- (ウ) 本契約に従って本業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき
- (エ) 上記(ウ)に掲げる場合のほか、本契約において定められた事項について重大な違反があったとき
- (オ) 法令又は本契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき
- (カ) 法令又は本契約に基づく指示に違反したとき
- (キ) 民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）又はその他の本業務に従事する者が、法令又は本契約に違反して、本業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき
- (ク) 暴力団員を業務の統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき
- (ケ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき

シ 契約の解釈

本契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、民間事業者と厚生労働省とが協議するものとする。

8 契約により民間事業者が負うべき責任

- (1) 本契約を履行するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本契約の履行に従事する者が、故意又は過失により第三者に損害を加えた場合における、当該損害に対する賠

償等については、次に定めるところによるものとする。

- ア 厚生労働省が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、厚生労働省は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について厚生労働省の責めに帰すべき理由が存する場合は、厚生労働省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
 - イ 民間事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について厚生労働省の責めに帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は厚生労働省に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。
- (2) 民間事業者が本契約に違反したことによって、又は民間事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の本契約の履行に従事する者が故意若しくは過失によって厚生労働省に損害を与えたときは、民間事業者は、厚生労働省に対する当該損害の賠償の責めに任じなければならない。
- (3) 民間事業者は、民間事業者の責に帰すべき事由により、本契約に定める業務を履行できないときは、遅延賠償金として遅延日数に応じ契約金額に対し年1000分の50に相当する金額を厚生労働省の指定する期間内に納付しなければならない。また、7(5)サの規定により、厚生労働省が契約を解除したとき、民間事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を厚生労働省に納付しなければならない。

9 実績評価

(1) 実施状況に関する調査の時期

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の実施状況については、業務終了時点における状況を調査するものとする。なお、21年度の本業務のあり方の検討に資するため、20年11月時点の回収率、照会件数等について取りまとめ、官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

(2) 調査の実施方法

厚生労働省は、従来の実績と民間事業者の実績を比較することができるように、民間事業者の実施状況を調査する。回収率や照会件数を実績値と比較することで、数値的な質の維持向上が達成されたかを定量的に評価する。

(3) 調査項目

ア 調査対象名簿の作成状況

イ 回収率・照会件数

ウ 実施経費（業務終了時点）

質の維持向上だけでなく、経費削減が達成されたか確認する。

(4) 厚生労働省は必要に応じ、民間事業者及び調査客体から直接意見の聴取等を行うことができるものとする。

(5) 厚生労働省は、本業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、外部有識者の意見を聴くものとする。

10 その他実施に関し必要な事項

(1) 会計検査について

民間事業者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から資料・報告等の提出を求められたり質問を受けたりすることがある。

(2) 統計法令の遵守

本業務の実施に関し、民間事業者は、統計法その他関係法令を遵守するものとする。特に、統計法は第14条において、調査客体の秘密は保護されなければならないと定めており、民間事業者はそのための措置を講ずること。

(3) 本業務に従事する者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

(4) 次のア及びイのいずれかに該当する者は、法第55条の規定により三十万円以下の罰金に処されることとなる。

ア 7(1)アによる報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は7(2)による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者

イ 正当な理由なく、7(3)による指示に違反した者

(5) 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記(4)の違反行為をしたときは、法第56条の規定により、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して上記(4)の刑を科されることとなる。

(6) 実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告

厚生労働省は、民間事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、業務終了後に官民競争入札等監理委員会へ報告するとともに、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を官民競争入札等監理委員会へ報告することとする。

(7) 厚生労働省の監督体制

ア 本契約に係る監督は、契約担当官等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

イ 本業務の実施状況に係る監督は、7(2)により行うこととする。

調査票一覧

社会福祉施設等調査

	調査票
1	平成20年社会福祉施設等調査 老人福祉施設等調査票
2	平成20年社会福祉施設等調査 障害者支援施設等調査票
3	平成20年社会福祉施設等調査 児童福祉施設等調査票
4	平成20年社会福祉施設等調査 保育所調査票
5	平成20年社会福祉施設等調査 障害福祉サービス事業所票

介護サービス施設・事業所調査

	調査票
1	平成20年介護サービス施設・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
2	平成20年介護サービス施設・事業所調査 介護老人保健施設票
3	平成20年介護サービス施設・事業所調査 介護療養型医療施設票
4	平成20年介護サービス施設・事業所調査 訪問看護ステーション票
5	平成20年介護サービス施設・事業所調査 居宅サービス事業所(福祉関係)票
6	平成20年介護サービス施設・事業所調査 地域密着型サービス事業所票
7	平成20年介護サービス施設・事業所調査 居宅サービス事業所(医療関係)票

調査関係用品一覧

社会福祉施設等調査

	調査関係用品
1	平成20年社会福祉施設等調査 挨拶状
2	平成20年社会福祉施設等調査 調査のお願い・記入の手引き
3	平成20年社会福祉施設等調査 発送用封筒
4	平成20年社会福祉施設等調査 返信用封筒

介護サービス施設・事業所調査

	調査関係用品
1	平成20年介護サービス施設・事業所調査 挨拶状
2	平成20年介護サービス施設・事業所調査 調査のお願い・記入の手引き
3	平成20年介護サービス施設・事業所調査 発送用封筒
4	平成20年介護サービス施設・事業所調査 返信用封筒

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査

業務内容と件数の関係

(注)平成19年実績を基に、平成20年調査における見込み数を推計したものである。

業務の内容等 調査票の種類	調査対象名簿の作成等 (施設・事業数)	調査票数	調査票受付簿の作成	挨拶状の送付	調査票及び調査関係用品の封入・発送	調査対象事業所からの照会対応	調査票の受付提出状況の確認	内容チェック及び調査票の整理・保管	督促業務	調査票の受付(内容確認)	調査票のデータ入力(パンチ)
業務内容(実施要項の関係ページ)	P7(ア)	P7(ア)	P7(イ)	P8(ウ)	P8(エ)	P8(オ)	P8(カ)	P8(キ)	P9(ク)	P9(ケ)	P9(コ)
社会福祉施設等調査	老人福祉施設等調査票	24,600	69,100	○	○	○	○	○	○	○	○
	障害者支援施設等調査票	11,300									
	児童福祉施設等調査票	13,500									
	保育所調査票	25,200									
	障害福祉サービス事業所票	3,500									
	障害福祉サービス事業所票	54,300									
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	6,700	29,000	○	○	○	○	○	○	○	○
	介護老人保健施設票	3,800									
	介護療養型医療施設票	2,800									
	訪問看護ステーション票	12,000									
	居宅サービス事業所(医療関係)票	38,000									
	居宅サービス事業所(福祉関係)票	36,000									
	地域密着型サービス事業所票	205,000									
	居宅サービス事業所(福祉関係)票	28,000									
	地域密着型サービス事業所票	1,100									
	民間委託の件数	425,200									

施設と併設している事業所数(地方公共団体で実施)

障害福祉サービス事業所票(25,600)と居宅サービス事業所(福祉関係)票(40,000)と地域密着型サービス事業所票(1,100)

障害福祉サービス事業所票(25,600)と居宅サービス事業所(福祉関係)票(40,000)と地域密着型サービス事業所票(1,100)を名寄せすることで、7,000(平成19年度より算出)の事業所が調査票をまとめて送付。*P7(ア)の業務で確定

施設と併設している事業所及び特定の介護事業を実施している事業数(地方公共団体で実施)

地方公共団体に委託する、社会福祉施設等調査(69,100+3,500)と介護サービス施設・事業所調査(29,000+36,000+17,000)+新規分の調査票(社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査(新規を全体の5%程度とする))

□ は、公共サービス改革法による民間委託

□ は、地方公共団体に委託

○ は、回収率の対象である。

平成20年 社会福祉施設等調査 「調査対象施設・事業所名簿」 (例)

配付番号	福祉事業所符号	保健所符号	市区町村符号	法人名	郵便番号	施設の所在地	電話番号			活動状況	事業所番号	※1 種別	施設・事業所名	一連番号(施設番号)	※2 組み合わせ数					調査票枚数	※3 理由	備考	
							市外	市内	番号						老	障	児	保	事				
01000001			304	北海道	100 1195	北海道○△□市○●1-2-3	0111	62	1195			0480	霞肢体不自由児総合療育センター	010004800001			1			2	1		
01000001	102	31	304	北海道	100 1195	北海道○△□市○●1-2-3	0111	62	1196			0110100426	0011 療育センターとうけい	01000001					1	2	1		
01000001	102	31	304	北海道	100 1195	北海道○△□市○●1-2-3	0111	62	1196			0110100426	0012 療育センターとうけい	01000001					1	2	1		
01000001	102	31	304	北海道	100 1195	北海道○△□市○●1-2-3	0111	62	1196			0110100426	0013 療育センターとうけい	01000001					1	2	1		
01000001	102	31	304	北海道	100 1195	北海道○△□市○●1-2-3	0111	62	1196			0110100426	0023 療育センターとうけい	01000001					1	2	1		
01000002	101	31	305	社会福祉法人×××○福祉会	100 3601	北海道※※※市▲▲189番地1	0111	77	3601			0110100432	0022 コウセイ園デイサービスセンターとうけい	01005001					1	1	2		
01000002	101	31	305	社会福祉法人×××○福祉会	100 3601	北海道※※※市▲▲189番地1	0111	77	3602			0110100432	0024 知的障害者短期入所事業所コウセイ園	01005001					1	1	2		
01000002	101	31	305	社会福祉法人×××○福祉会	100 3601	北海道※※※市▲▲189番地1	0111	77	3601			0110100432	0042 コウセイ園デイサービスセンターとうけい	01005001					1	1	2		
01000003	102	31	306	財団法人厚生労働会	100 0130	北海道●▲◇市○◇2丁目13番15号	0136	72	7722			0110300234	0033 グループホーム厚生労働	01005002					1	1	2		
01000004	103	32	309	有限会社ケアサービスPPPT	100 0130	北海道●▲◇市○内3丁目4番203号 ○×○×	0136	74	0890			0115012003	0031 ケアサービスPT	01005003					1	1	2		

※1 「種別」のうち、施設の種別番号は参考表の「施設種別一覧」を参照。事業所の種別番号は下記を参照

0011 ... 居宅介護	0021 ... 療養介護	0031 ... 共同生活介護	0041 ... 自立訓練(機能訓練)
0012 ... 重度訪問介護	0022 ... 生活介護	0033 ... 共同生活援助	0042 ... 自立訓練(生活訓練)
0013 ... 行動援護	0023 ... 児童デイサービス		0043 ... 就労移行支援
0014 ... 重度障害者等包括支援	0024 ... 短期入所		0045 ... 就労継続支援(A型)
			0046 ... 就労継続支援(B型)

※2 「老」 老人福祉施設等調査票
「障」 障害者支援施設等調査票
「児」 児童福祉施設等調査票
「保」 保育所調査票
「事」 障害福祉サービス事業所票

※3 1 福祉事務所
2 郵送

平成20年 介護サービス施設・事業所調査 「調査対象施設・事業所名簿」 (例)

配付番号	福祉事務所符号	保健所符号	市区町村符号	法人名	郵便番号	施設の所在地	電話番号			活動状況	事業所番号	※1 種別	施設・事業所名	一連番号	※2 組み合わせ数						※3 経由	備考		
							市外	市内	番号						老福	老健	療養	ステ	居医	居福			地域	調査票枚数
011500001	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-221	0111	32	4565		0170100638	071	コウセイデイサービスセンター	011550001						1	1	1		
011500001	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-221	0111	32	4565		0170100638	072	コウセイデイサービスセンター	011550001						1	1	1		
011500002	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-650	0111	24	8518		0170101008	011	社会福祉法人〇〇〇〇センターコウセイ	01151001	1							2	1	
011500002	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-650	0111	24	8518		0170101008	081	特別養護老人ホームトウケイ	011550002						1	2	1		
011500002	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-650	0111	32	4565		0170101008	082	特別養護老人ホームトウケイ	011550002						1	2	1		
011500002	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-650	0111	32	4565		0170100570	101	社会福祉法人〇〇〇〇センター霞ヶ関ヶアセンター	011550002						1	2	1		
011500002	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-650	0111	32	4565		0170100570	102	社会福祉法人〇〇〇〇センター霞ヶ関ヶアセンター	011550002						1	2	1		
011500002	501	31	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター	100 0835	北海道●●市××△△町4276-650	0111	32	4565		0170100034	201	社会福祉法人〇〇〇〇センター霞ヶ関ヶアセンター	011550002						1	2	1		
011500003	501	31	201	株式会社厚生労働学館	100 0003	北海道●●市××町16番4号	0111	11	2222		0180011111	121	福祉用具貸与●●	011550003							1		3	
011500004	501	31	201	医療法人PT会	100 0012	北海道●●市××町35番3号	0111	11	3333		0180022222	201	居宅介護支援事業所△△	011550004							1		3	

※1

- 011… 介護老人福祉施設
- 012… 地域密着型介護老人福祉施設
- 021… 介護老人保健施設
- 031… 介護療養型医療施設
- 041… (介予)訪問看護ステーション
- 042… 訪問看護ステーション

- 051… (介予)短期入所療養介護事業所
- 052… 短期入所療養介護事業所
- 061… (介予)通所リハビリテーション事業所
- 062… 通所リハビリテーション事業所
- 071… (介予)通所介護事業所
- 072… 通所介護事業所

- 081… (介予)短期入所生活介護事業所
- 082… 短期入所生活介護事業所
- 091… (介予)特定施設入居者生活介護事業所
- 092… 特定施設入居者生活介護事業所
- 101… (介予)訪問介護事業所
- 102… 訪問介護事業所

- 111… (介予)訪問入浴介護事業所
- 112… 訪問入浴介護事業所
- 121… (介予)福祉用具貸与事業所
- 122… 福祉用具貸与事業所
- 131… (介予)特定福祉用具販売事業所
- 132… 特定福祉用具販売事業所

- 141… (介予)認知症対応型通所介護事業所
- 142… 認知症対応型通所介護事業所
- 151… (介予)認知症対応型共同生活介護事業所
- 152… 認知症対応型共同生活介護事業所
- 161… 地域密着型特定施設入居者生活介護事業所
- 171… 夜間対応型訪問介護事業所

- 181… (介予)小規模多機能型居宅介護事業所
- 182… 小規模多機能型居宅介護事業所
- 191… 居宅介護支援事業所
- 201… 介護予防支援事業所

※2 「老福」 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票
 「老健」 介護老人保健施設票
 「療養」 介護療養型医療施設票
 「ステ」 訪問看護ステーション票
 「居医」 居宅サービス事業所(医療関係)票
 「居福」 居宅サービス事業所(福祉関係)票
 「地域」 地域密着型サービス事業所票

※3 1 福祉事務所
 2 保健所
 3 郵送

平成20年社会福祉施設等調査 調査票印字用プレプリントデータ (例)

別紙5-①

※調査票印字用プレプリントデータは、調査票ごとに作成する。ここに示したのは、障害福祉サービス事業所票のプレプリントデータである。

例：障害福祉サービス事業所票

一連番号	福祉事務所	市区町村符号	配付番号	法人名	事業所名	郵便番号	電話番号	所在地
01000001	102	304	01000001	北海道	療育センターとうけい	100 1195	0111 62 1196	北海道○△□市○●1-2-3
01005001	101	305	01000002	社会福祉法人×××○福祉会	コウセイ園デイサ-ビスセンター-とうけい	100 3601	0111 77 3601	北海道※※※市▲▲189番地1
01005002	102	306	01000003	財団法人厚生労働会	グループホーム厚生労働	100 0130	0136 72 7722	北海道●▲◇市○◇2丁目13番15号
01005003	103	309	01000004	有限会社ケアサービスPPPT	ケアサービスPT	100 0130	0136 74 0890	北海道●▲◇市○内3丁目4番203号○×○×

※1に続く

1行目 (種別0011)				2行目 (種別0012)				3行目 (種別0013)						
事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月				
		元	年			月	元			年	月	元	年	月
0110100426	療育センターとうけい	1	63	10	0110100426	療育センターとうけい	2	19	04	0110100426	療育センターとうけい	2	18	04

※1

※2に続く

4行目 (種別0021)				5行目 (種別0022)				6行目 (種別0023)						
事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月				
		元	年			月	元			年	月	元	年	月
					0110100432	コウセイ園デイサ-ビスセンター-とうけい	1	45	04	0110100426	療育センターとうけい	1	63	10

※2

※3に続く

7行目 (種別0024)				8行目 (種別0014)				9行目 (種別0031)						
事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月				
		元	年			月	元			年	月	元	年	月
0110100432	知的障害者短期入所事業所コウセイ園	1	45	04										
									0115012003	ケアサービスPT	2	18	10	

※3

※4に続く

10行目 (種別0041)				11行目 (種別0042)				12行目 (種別0043)						
事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月				
		元	年			月	元			年	月	元	年	月
					0110100432	コウセイ園デイサ-ビスセンター-とうけい	1	45	04					

※4

※5に続く

13行目 (種別0045)				14行目 (種別0046)				15行目 (種別0033)				経営主体	組み合わせ				サブコード	
事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月		事業所番号	事業所名	開始年月			老	障	児	保		事
		元	年			月	元			年	月	元					年	
												02		1		1		
												06				1		
									0110300234	グループホーム厚生労働	1	55	01	08			1	
												11					1	

※5

平成20年介護サービス施設・事業所調査 調査票印字用プレプリントデータ (例)

別紙5-②

※調査票印字用プレプリントデータは、調査票ごとに作成する。ここに示したのは、居宅サービス事業所(福祉関係)票のプレプリントデータである。

例：居宅サービス事業所(福祉関係)票

配付番号	福祉事業所 番号	保健所 番号	市区町 村番号	一連番号	法人名	事業所名	郵便番号		電話番号		事業所の所在地	
							上3桁	校番	市外	市内		番号
01150001	501	31	201	011550001	社会福祉法人〇〇〇〇センター	コウセイデイサービスセンター	100	0835	0111	32	4565	北海道●●市××△△町4276-221
01150002	501	31	201	011550002	社会福祉法人〇〇〇〇センター	特別養護老人ホームトウケイ	100	0835	0111	24	8518	北海道●●市××△△町4276-650
01150003	501	31	202	011550003	株式会社厚生労働学館	福祉用具貸与●●	100	0003	0111	11	2222	北海道●●市××町16番4号
01150004	501	31	202	011550004	医療法人PT会	居宅介護支援事業所△△	100	0012	0111	11	3333	北海道●●市※※×町35番3号

※1に続<

071介護予防通所介護				072通所介護				081介護予防短期入所生活介護				082短期入所生活介護							
事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月		
		元	年	月			元	年	月			元	年	月			元	年	月
0170100638	コウセイデイサービスセンター	2	18	4	0170100638	コウセイデイサービスセンター	2	15	4										
										0170101008	特別養護老人ホームトウケイ	2	18	4	0170101008	特別養護老人ホームトウケイ	2	13	7

※1

※2に続<

091介護予防特定施設入居者生活介護				092特定施設入居者生活介護				101介護予防訪問介護				102訪問介護							
事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月		
		元	年	月			元	年	月			元	年	月			元	年	月
										0170100570	社会福祉法人〇〇〇〇歳ヶ関ヶアセンター-2	2	18	5	0170100570	社会福祉法人〇〇〇〇歳ヶ関ヶアセンター-2	2	17	10

※2

※3に続<

111介護予防訪問入浴介護				112訪問入浴介護				121介護予防福祉用具貸与				122福祉用具貸与							
事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月		
		元	年	月			元	年	月			元	年	月			元	年	月
														0180011111	福祉用具貸与●●				

※3

※4に続<

131特定介護予防福祉用具販売				132特定福祉用具販売				191介護予防支援				201居宅介護支援							
事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月			事業所番号	事業所名	開始年月		
		元	年	月			元	年	月			元	年	月			元	年	月
														0170100034	社会福祉法人〇〇〇〇歳ヶ関ヶアセンター-2	2	16	8	
														0180022222	居宅介護支援事業所△△				

※4

※5に続<

運営 主体	組み合わせ								サブ コード	
	福	保	特	老	家	ス	医	福		地
03	1								1	
05	1	2	1						1	
06	3								1	
05	3								1	

※5

調査票受付簿

平成20年社会福祉施設等調査 調査票受付簿(例)

2008年〇月〇日現在

No.	一連 番号	事業所番号	事業所名	督促日			調査票受 付日	問合わせ・苦情対 応票番号	督促状況 票番号	照会票番 号	受付者	備考欄 (照会日、不達、調査拒否等の状況等)
				1回目	2回目	3回目		No.	No.	No.		
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												

調査票受付簿

平成20年介護サービス施設・事業所調査 調査票受付簿(例)

2008年〇月〇日現在

No.	一連 番号	事業所番号	事業所名	督促日			調査票受 付日	問い合 せ・苦情対 応票番号	督促状況 票番号	照会票番 号	受付者	備考欄 (照会日、不達、調査拒否等の状況等)
				1回目	2回目	3回目		No.	No.	No.		
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												

発送用封筒に封入する調査票及び調査関係用品一覧

社会福祉施設等調査

	調査票・調査関係用品
1	平成20年社会福祉施設等調査 障害福祉サービス事業所票
2	平成20年社会福祉施設等調査 調査のお願い・記入の手引き
3	平成20年社会福祉施設等調査 返信用封筒

介護サービス施設・事業所調査

	調査票・調査関係用品
1	平成20年介護サービス施設・事業所調査 居宅サービス事業所(福祉関係)票
2	平成20年介護サービス施設・事業所調査 地域密着型サービス事業所票
3	平成20年介護サービス施設・事業所調査 調査のお願い・記入の手引き
4	平成20年介護サービス施設・事業所調査 返信用封筒

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査

調査対象事業所からの問い合わせ・苦情対応状況票 (例)

社会福祉施設等調査

整理 番号	月日	問い合わせ・苦情対応時間			事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	問い合わせ・苦情の内容	対応した結果	備考 (電話以外での照会・ 苦情等)
		開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)						
1										
2										
3										
4										

介護サービス施設・事業所調査

整理 番号	月日	問い合わせ・苦情対応時間			事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	問い合わせ・苦情の内容	対応した結果	備考 (電話以外での照会・ 苦情等)
		開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)						
1										
2										
3										
4										

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査

調査対象事業所への照会状況票 (例)

社会福祉施設等調査

整理番号	月日	一連番号	事業所名 (調査客体)	種別	事業所の 対応者	電話番号	照会担当 者	照会の内容	照会した結果	備考(照会の手段)
1										
2										
3										
4										

介護サービス施設・事業所調査

整理番号	月日	一連番号	事業所名 (調査客体)	種別	事業所の 対応者	電話番号	照会担当 者	照会の内容	照会した結果	備考(照会の手段)
1										
2										
3										
4										

社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査 督促状況票 (例)

社会福祉施設等調査

整理 番号	督促日	督促方法 1 電話 2 訪問 3 その他	一連番号	事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	電話による督促時間			内容	備考
							開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)		
1											
2											
3											
4											

介護サービス施設・事業所調査

整理 番号	督促日	督促方法 1 電話 2 訪問 3 その他	一連番号	事業所名 (調査客体)	担当者	電話番号	電話による督促時間			内容	備考
							開始時間	終了時間	対応時間 (分:秒)		
1											
2											
3											
4											

勤務体制表

勤務体制表は、業務ごとに作成すること。

配置人員予定表(〇月)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
A(社員)			○																													
B			○																													
C			○																													
D																																
E																																
F																																
G																																
H																																

配置人員実績表(〇月)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
A(社員)			○																													
B			5.0																													
C																																
D																																
E																																
F																																
G																																
H																																

○ : 9:00~18:00

(数値) : 配置した時間(例: 5.0=5)

A(社員) : 配置人員に社員がいる場合

評価項目一覧

別紙12

企画書の目次				評価項目	評価の観点	得点配分			企画書の頁
大項目	中項目	小項目	細項目			必須	加 点	加 重	
1 事業実施計画									
	1.1	事業実施計画		・具体的な事業実施計画が明示されているか。	基本的な実施計画	可否	-		
				・業務手順について、効率的に調査を実施するための工夫が示されているか。	調査の効率化	-	9	3	
2 事業実施体制									
	2.1	実施体制・役割分担		・本業務を遂行可能な人数が確保されているか。また、人員の補助体制が確立しているか。	基本的な組織体制	可否	-		
				・再委託をする業務がある場合、再委託の業務内容及び業者が明示されているか。					
				・統計調査に精通した責任者であるか。	統計調査の知識と体制の柔軟性	-	3	1	
				・調査対象施設・事業所について広く情報収集する能力を有しているか。			3	1	
				・厚生労働省からの要望等に迅速・柔軟に対応できるか。			3	1	
	2.2	事業実績・資格		・3年以内に郵送調査業務についての実績があるか。	保管・処理能力	可否	-		
				・官公庁における統計調査業務の受託実績があるか。	実務実績	-	3	1	
				・調査票約20万件を保管及び処理した実績はあるか。			3	1	
				・ISO9001の認証を受けているか。(注)	資格	-	6		
	2.3	設備・環境		・調査票及び調査関係用品の整理及び保管体制を有しているか。	基本的な設備環境と情報通信機器の設備環境	可否	-		
				・本業務を実施する場所、設備環境(パソコン、電話・FAX等)について十分な体制が用意されているか。					
				・電話の回数(督促、疑義照会)、平均応答時間の測定等の機能を有するか。また、それらを報告ができるか。	管理能力	-	6	2	
	2.4	研修		・研修計画が明示されているか。	研修のプログラム、研修計画	可否	-		
				・教育(研修)のプログラム内容に、調査の概要や調査票の内容、社会福祉制度や介護保険制度の概要、統計調査における基本的事項、守秘義務が含まれているか。					
				・研修が実務に生かされているか、自ら監視する体制があるか。					
				・統計調査(調査事項)の特徴や特性が理解される工夫があるか。	研修の内容	-	6	2	
	2.5	セキュリティ対策		・セキュリティ対策が適切な内容となっているか。	基本的なセキュリティ	可否	-		
				・プライバシーマークを取得しているか。もしくは、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を受けているか。					
				・調査票の搬送方法が適切であるか。	資格	-	3	1	
				・情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を受けているか。					
				・効果的かつ実現可能な対策が具体的に示されているか。	万全なセキュリティ	-	6	2	
				・事故が起きた場合の対応及び処理方法について適切であるか。			3	1	
3 個別業務の実施方法									
	3.1	調査票等の送付		・調査票及び調査関係用品の送付の際、手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・調査票の送付時に調査票の提出率を高める効率的な工夫がみられるか。	発送業務の質	-	9	3	
				・宛先不明等の事業所について、速やかに再送付するための効果的な工夫がみられるか。			9	3	
	3.2	受付		・受付業務の手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・受付業務を効率的に行うために効果的な工夫がみられるか。	受付業務の質	-	9	3	
				・受付情報が督促業務に迅速に反映される体制が整っているか。			9	3	
	3.3	審査		・審査業務(個票審査)の手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・厚生労働省が貸与する「個票審査要領」による審査の他、独自の工夫によりデータの正確性を高めるための効果的な工夫がみられるか。	審査業務の質	-	9	3	
				・審査業務において、疑義照会の方法に効果的な工夫がみられるか。	照会対応の質	-	9	3	
	3.4	問い合わせ・苦情対応		・調査全般に渡る問い合わせや苦情の対応手順について示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・問い合わせ・苦情対応マニュアルを作成しているか。また、工夫がみられるか。	苦情対応の工夫	-	9	3	
				・迅速かつ適切な対応を行うための工夫がみられるか。			9	3	
	3.5	督促		・督促の時期・回数など、督促の実施方法が具体的に示されているか。	基本的な手法	可否	-		
				・効果的かつ効率的に回収を行うための工夫がみられるか。	督促の運営と質	-	9	3	
	3.6	データ入力		・データ入力における十分な体制(人数・入力機器の台数)が用意されているか。	基本的な体制	可否	-		
				・ベリファイできる機能はあるか。					
				・正確性を確保する工夫がみられるか。	万全な体制	-	9	3	
4 その他									
	4.1	その他		・上記以外に調査結果の質を高めるための工夫がみられるか。	質の向上のための工夫	-	3	1	
				・上記以外に業務を効率的に実施するための工夫がみられるか。	効率的な実施のための工夫	-	3	1	

(注)この項目は、認証を受けていない…0点、認証を受けている…6点で評価を行う。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費		(単位:千円)		
		16年度	17年度	18年度
社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査に係る経費				
人件費	常勤職員	15,150	15,591	16,581
	非常勤職員	0	0	0
物件費		19,830	21,457	25,256
委託費		17,276	17,326	26,347
計 (a)		52,256	54,374	68,184
参考値	減価償却費	16	16	16
	退職給付費用	2,088	2,074	2,074
(b)	間接部門費	1,521	1,550	1,617
(a)+(b)		55,881	58,014	71,891
(注記事項)				
1. 業務の実施期間は、7月初旬～1月末の約7か月である。 平成18年度の経費増については、社会福祉施設等調査が3年に一度の精密調査年(調査項目の増等)であったことや、介護サービス施設・事業所調査が従来の調査票に加えて、利用者に関する調査を実施(調査票数の増)したことによるものである。				
2. 各費目の内容は以下のとおり。				
○人件費				
・職員基本給、職員諸手当、超過勤務手当、児童手当、社会保険料				
・当該委託業務に直接従事した者の人件費				
○物件費				
通信運搬費(通信料、郵送料(調査票及び調査関係用品一式の再送付を含む。))、				
郵送料(はがき(挨拶状、お礼状(督促状を兼ねる。))、印刷製本費(はがき(お礼状(督促状を兼ねる。))、				
光熱費、消耗品費、リース物品の賃料				
○委託費				
データ入力、受付・審査、名簿作成の作業費				
○減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、算定方法は以下のとおり。				
①減価償却費(受託者において準備する必要のある施設・設備のうち、物件費に計上していないもの)				
・定額法により算出				
・(建物関係):建物全体の減価償却費のうち、本業務を担当している係が占有している面積分を算出				
②退職給付費用				
・退職給付単価×従事職員数				
※退職給付単価:厚生労働省全体の退職給付費用を総職員数で除した推計単価				
③間接部門費				
官房総務課、官房人事課及び官房会計課並びに統計情報部企画課及び社会統計課の執行部門に係る人件費、物件費、委託費等の金額を職員数に応じて配賦した。				

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	16年度	17年度	18年度
社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査に係る業務			
常勤職員	2,2256	2,2100	2,2103
非常勤職員	0	0	0

(業務従事者に求められる知識・経験等)

- 社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査に関する業務を熟知し、名簿の作成業務、照会対応業務、督促業務、内容チェック業務及びデータ入力業務に関する知識・経験等を必要とする。

(業務の繁閑の状況とその対応)

- 9月中旬～1月末にかけて、主に調査関係書類の梱包・発送、調査対象事業所からの照会対応、調査票の受付、未回収事業所に対する督促、個票審査、データ入力等、業務の繁忙期にあたる。

(注記事項)

1. 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、常勤16人の体制で7月から1月末にかけて実施している。
なお、実施期間が1年未満であり、従事する職員は委託対象外の業務にも従事しているため、人員数は、1人の職員が1年間対象業務に従事した場合を1人として算定した数値を記載している。
2. 具体的には、業務に従事した日数を年間の営業日数で除し、人員を算出した。

3 従来の実施に要した施設及び設備

- 設備: 電話(4台)、FAX、コピー機、パソコン(16台)、プリンター、サーバー、LAN、書庫、机、いす、ロッカー
- 施設: 中央合同庁舎第5号館の一角(約50平方メートル)を使用している。

(注記事項)

1. 事業を実施するために必要となる施設及び設備は、受託者において準備する必要がある。
2. 上記設備は、業務を兼務して行っている場合は、他業務分も含む。基本的には、パソコンは一人一台体制だが、プリンター、FAX、コピー機は複数名で1台となる。

4 従来の実施における目的の達成の程度

調査ごとに調査票単位での回収率

社会福祉施設等調査	18年度		19年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績
障害福祉サービス事業所票	100%	78.7%	100%	78.3%
介護サービス施設・事業所調査	18年度		19年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績
居宅サービス事業所(福祉関係)・地域密着型サービス事業所票	100%	74.3%	-	-
居宅サービス事業所(福祉関係)票	-	-	100%	75.6%
地域密着型サービス事業所票	-	-	100%	84.1%

(注記事項)

障害福祉サービス事業所票については、障害者自立支援法の成立・施行に伴い設計された調査であるため、平成17年度以前の実績は参考にならないため、平成18年度、19年度の実績を掲載した。

介護サービス施設・事業所調査については、平成18年4月1日の介護保険法の改正・施行に伴い介護サービスの形態が変化したことにより調査票の設計を変えたため、平成17年度以前の実績は参考にならないため、平成18年度、19年度の実績を掲載した。

また、介護サービス施設・事業所調査については、平成18年度は、「居宅サービス事業所(福祉関係)・地域密着型サービス事業所票」により調査を実施、平成19年度は、「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」に分けて調査を実施したため、実績についても調査票単位に分けて掲載した。

1. 回収率の算定根拠

回収率は、以下により算出したものである。

①平成18年度

○社会福祉施設等調査

- ・ 障害福祉サービス事業所票

調査対象事業所数 24,680事業所 回収事業所数 19,429事業所 (回収率78.7%)

○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)・地域密着型サービス事業所票

調査対象事業所数 39,406事業所 回収事業所数 29,260事業所 (回収率74.3%)

②平成19年度

○社会福祉施設等調査

・ 障害福祉サービス事業所票

調査対象事業所数 22,191事業所 回収事業所数 17,366事業所 (回収率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

調査対象事業所数 36,202事業所 回収事業所数 27,386事業所 (回収率75.6%)

・ 地域密着型サービス事業所票

調査対象事業所数 687事業所 回収事業所数 578事業所 (回収率84.1%)

5 従来の実施方法

従来の実施方法(業務フロー図等)

別添のとおり

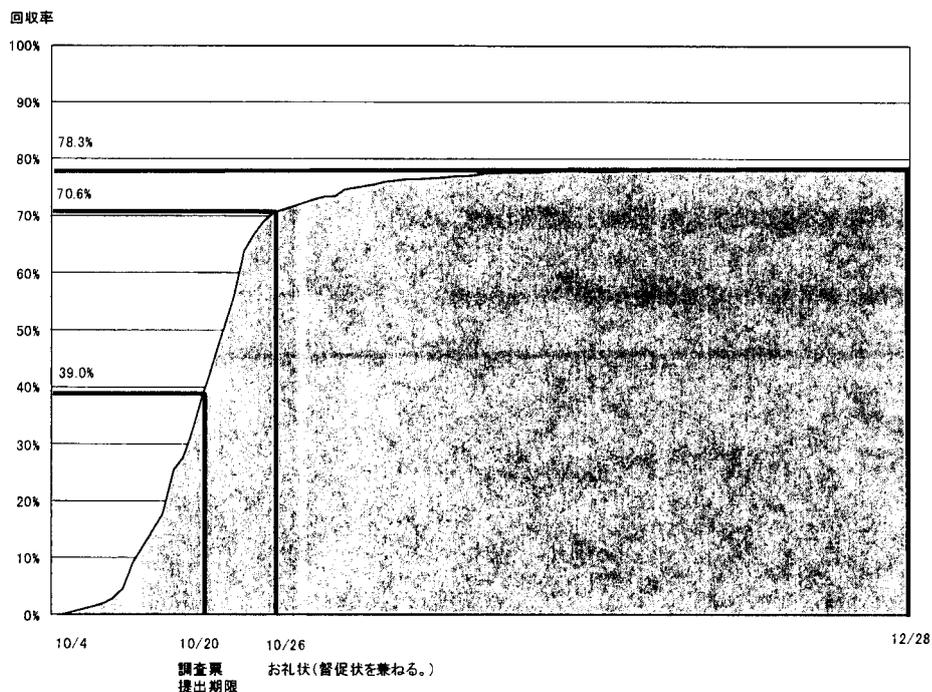
(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

- 都道府県・指定都市・中核市との連絡を密にし、全国会議や調査後に担当者との会議等を開催し、調査の実施における具体的な提案・問題点等について情報交換や検討を行い、よりよい統計になるよう努めている。
- 調査客体からの問い合わせに対しては、調査事項の記入内容についての質問が多いので、迅速・丁寧・正確に回答している。

(注記事項)

- 社会福祉施設等調査(平成19年調査：障害福祉サービス事業所票(国直轄調査分) 調査票発送22,483事業所)
 1. 調査対象事業所からの照会件数 1,354件
 2. 督促と回収率の関係
 - ①10/20の提出期限時点で約8,664事業所(回収率39.0%)
 - ②10/26のお礼状(督促状を兼ねる。)発送時点で約15,656事業所(回収率70.6%)
 - ・10/26に調査対象事業所(調査票の未達を除く。)に対しお礼状(督促状を兼ねる。)を発送。(発送22,191事業所)
 - ③12月末時点で約17,366事業所(回収率78.3%)

平成19年調査 調査票回収状況



※平成18年調査の毎日の回収状況は把握していない。

- 3. 調査対象事業所への疑義照会件数 1,618件

○ 介護サービス施設・事業所調査

(平成19年調査: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) 調査票発送37,972 事業所)

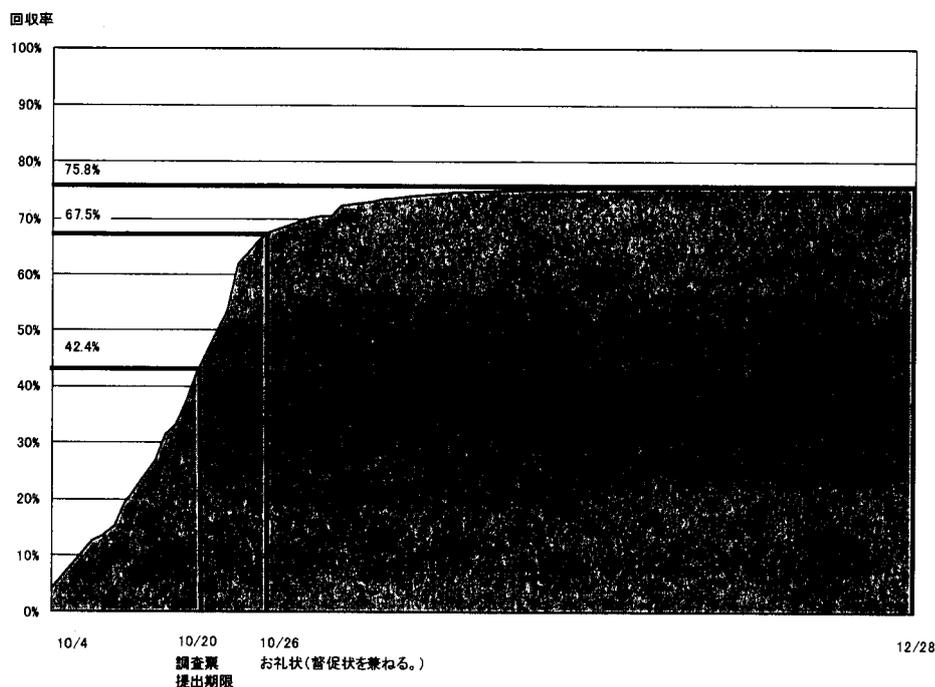
1. 調査対象事業所からの照会件数 2,130件

2. 督促と回収率の関係

居宅サービス事業所(福祉関係)票と地域密着型サービス事業所票を合算したものである。

- ①10/20の提出期限時点で約15,625事業所(回収率42.4%)
- ②10/26のお礼状(督促状を兼ねる。)発送時点で約24,905事業所(回収率67.5%)
・10/26に調査対象事業所(調査票の未達を除く。)に対しお礼状(督促状を兼ねる。)を発送。(発送36,900事業所)
- ③12月末時点で約27,964事業所(回収率75.8%)

平成19年調査 調査票回収状況



※平成18年調査の毎日の回収状況は把握していない。

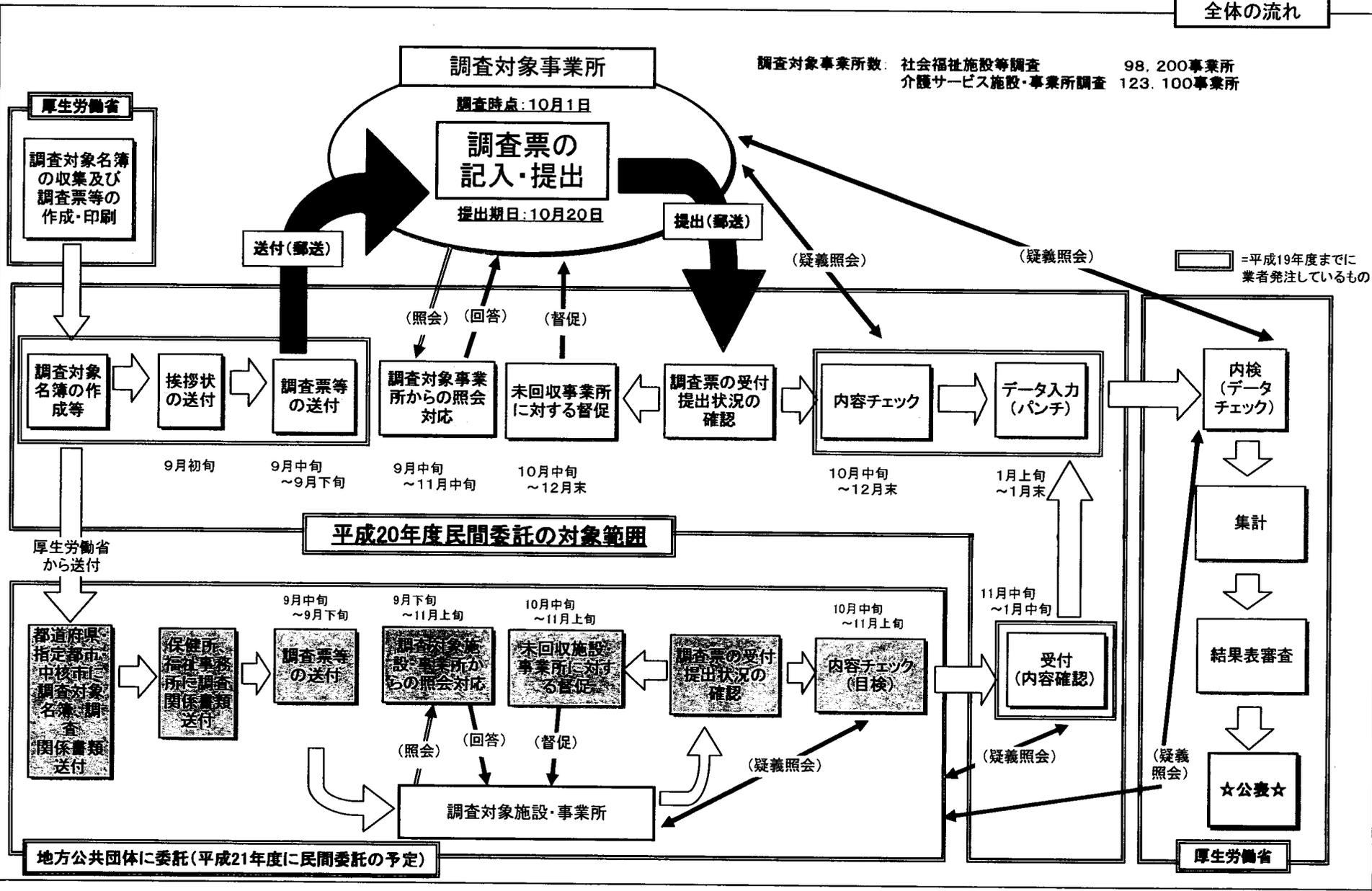
3. 調査対象事業所への疑義照会件数 1,364件

—社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査の流れ図(平成20年調査における実施方法)— 別添2

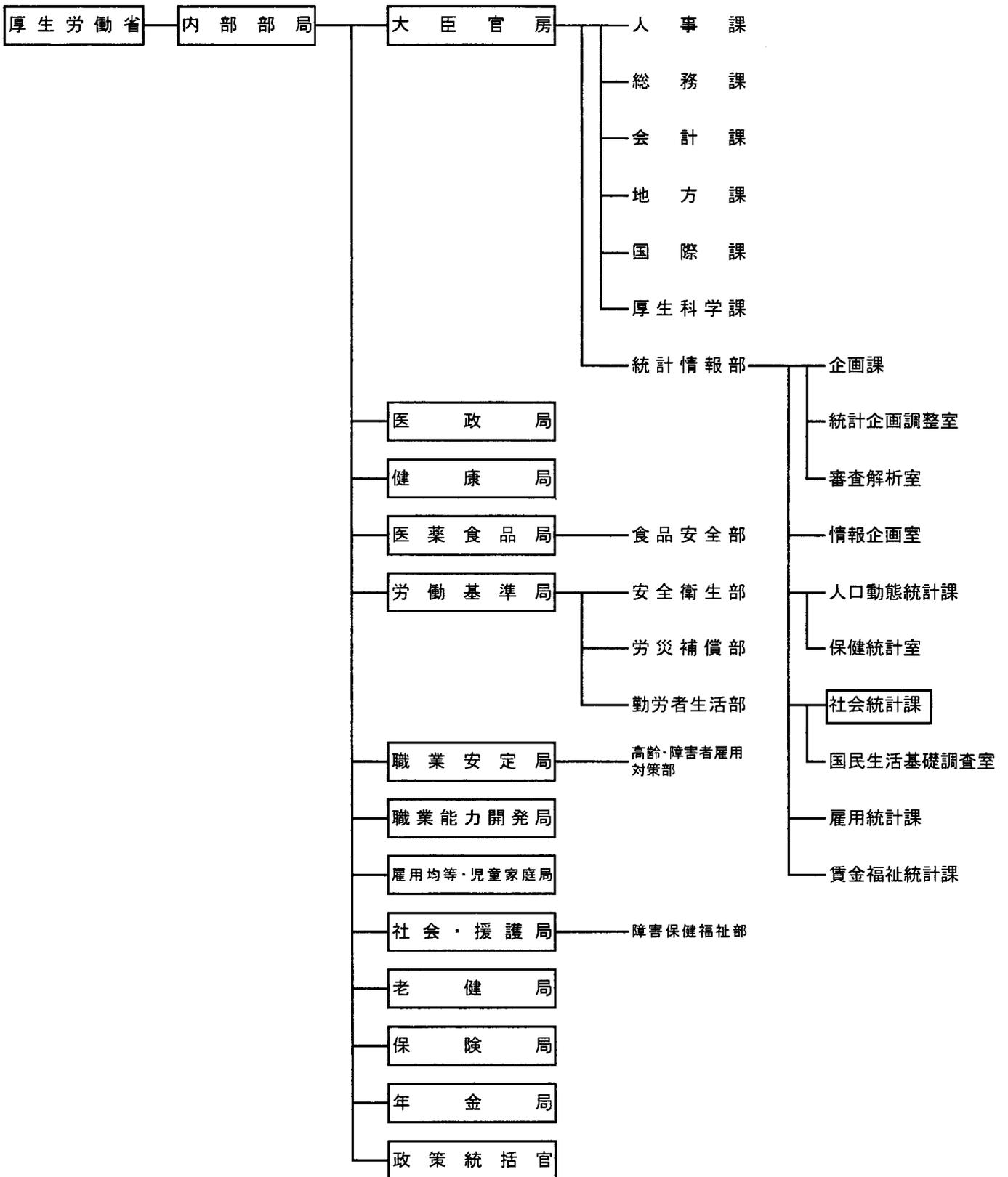
全体の流れ

調査対象事業所数: 社会福祉施設等調査 98,200事業所
介護サービス施設・事業所調査 123,100事業所

□ =平成19年度までに業者発注しているもの



厚生労働省内部部局の組織図 (が、対象業務を行っている部署である。)



平成 20 年 6 月 19 日

平成 21 年就労条件総合調査における民間競争入札実施要項

1 就労条件総合調査に係る精査業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質

(1) 平成 21 年就労条件総合調査の概要等

就労条件総合調査は、主要産業における企業の賃金制度、労働時間制度、労働費用、福祉施設・制度、退職給付制度、定年制等について総合的に調査し、我が国の民間企業における労働条件の現状を明らかにすることを目的としている。

なお、平成 19 年調査以前は、都道府県労働局・労働基準監督署を経由し、統計調査員によって配付・回収する方法で実施し、平成 20 年調査は、厚生労働省から調査客体に調査票を直接郵送し、記入された調査票を都道府県労働局・労働基準監督署を経由し、回収する方法で実施してきたところである。(参考 1「平成 19 年調査～21 年調査の調査票の配付方法」及び参考 2「厚生労働省内部部局及び地方支分部局の組織図」参照)

ア 調査の対象

鉱業、採石業、砂利採取業、建設業、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信業、運輸業、郵便業、卸売業、小売業、金融業、保険業、不動産業、物品賃貸業、学術研究、専門・技術サービス業、宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業（その他の生活関連サービス業のうち家事サービス業を除く。）、教育、学習支援業、医療、福祉、サービス業（他に分類されないもの）（外国公務を除く。）に属する常用労働者 30 人以上の民間企業から、産業、企業規模別に一定の方法により抽出した企業

イ 調査の規模

調査対象数：約 6,200 企業

調査対象数は、有効回答率が 100%のときに一定の精度となるように計算し、決定したものである。

ウ 調査時期

調査の期日：平成 21 年 1 月 1 日現在、ただし、年間を対象とした項目については、平成 20 年 1 年間（又は平成 19 会計年度）の状況について調査を行う。

調査票の提出期間：平成 21 年 1 月 10 日～1 月 31 日

エ 調査事項

(ア) 企業の属性に関する事項

- ① 企業の名称
- ② 本社の所在地

③ 企業の主な生産品の名称又は事業の内容

④ 企業の常用労働者数

⑤ 労働組合の有無

⑥ 企業にある業務

(イ) 労働時間制度に関する事項

① 所定労働時間

② 週休制

③ 年間休日総数

④ 年次有給休暇

⑤ 変形労働時間制

⑥ みなし労働時間制

(ウ) 賃金制度に関する事項

① 基本給

② 賞与

(エ) 資産形成に関する事項

① 貯蓄制度

② 持家援助制度

③ 持株援助制度及びストックオプション制度

④ 社内保険援助制度

⑤ 定年退職者への援助制度

(オ) 定年制等に関する事項

① 定年制

② 定年後の措置

③ 65歳以上の人が働くことができる仕組み

(2) 就労条件総合調査に係る請負業務の内容

就労条件総合調査に係る民間事業者を活用する業務（以下「本業務」という。）の範囲は、調査関係用品の印刷・配付（送付を含む。）、調査票の回収・受付、督促、照会対応、個票審査、調査票のデータ化、調査対象企業名簿修正とする。

ア 業務期間

平成20年9月下旬から平成21年3月31日までとする。

イ 厚生労働省からの貸与物件【貸与時期：契約後】

貸与物件は以下のとおりとし、作業終了後は、速やかに厚生労働省に返却すること。なお、(ア)及び(エ)～(キ)は、入札説明会において提示する。

(ア) 調査関係用品の印刷原稿

(別紙1「1 調査関係用品一覧」参照。以下「原稿」という。)

(イ) 調査対象企業名簿

- (ウ) 厚生労働省大臣官房統計情報部長公印の印影
※調査協力依頼状及び督促状に押印するためのもの
- (エ) 個票審査要領
- (オ) 照会対応事例集
- (カ) データ入力作業要領
- (キ) 調査対象企業名簿修正仕様書

ウ 業務内容

本業務は、実査準備（調査関係用品の印刷、作成）、実査（挨拶状の送付、調査票及び調査関係用品の配付、調査票の回収、問い合わせ苦情対応、督促業務、調査関係用品の再配付、調査対象企業名簿修正）、審査（調査票の受付・整理、審査）、調査票のデータ化の工程からなる。

なお、調査関係用品の配付、また調査票の回収については、郵送又は調査員（併用も可）によることとする。（厚生労働省としては、郵送を基本とすることとした上で、調査員を効果的に活用することを想定しているが、民間事業者が行う具体的な方法については、企画書で提案されたい。）

(ア) 調査関係用品の印刷【実施時期：平成20年10月から順次】

- ① 調査客体に配付する調査関係用品を厚生労働省が貸与する原稿を基に作成・印刷する。（別紙1「1 調査関係用品一覧」参照）
- ② 印刷部数は、厚生労働省が提示する調査客体数を基数とする。
ただし、住所変更等により、調査客体に再配付を行う場合があるため、その分を見込む。（別紙1「1 調査関係用品一覧」の「積算内訳」欄参照）
- ③ 印刷に当たっての注意点
 - 厚生労働省が指定する調査票の項目にプレプリントをする。（プレプリントに必要なデータは厚生労働省が提供する。）
 - 調査協力依頼状は、厚生労働省大臣官房統計情報部長名の公文書とする。印影は厚生労働省が貸与するものを使用し、赤字とする。
 - 配付用封筒に印刷する実施機関名は「厚生労働省就労条件総合調査事務局」とする。
- ④ 調査関係用品は印刷終了後、下記（イ）の作業に入る前に、各50部ずつ、厚生労働省に納品する。（→エ「納品物件」（ア）参照）

(イ) 調査関係用品の封入・封緘、配付【実施時期：平成20年11月～12月中旬】

- ① 調査対象企業名簿に基づき、調査客体に挨拶状を送付する。住所変更等により宛先不明で返送された調査客体は、移転先等を調べ、再配付する。
- ② 配付用封筒に調査関係用品を封入（別紙1「2 配付用封筒に封入す

る調査関係用品一覧」参照)・封緘後、調査対象企業名簿で住所や企業の名称の確認を行い、調査客体に配付する。

- ③ 調査票の配付を郵送で行う場合、調査関係用品は、郵便法及び信書便法に定義する信書に該当するため、調査客体への送付は、信書便とする。
- ④ 調査員による配付を行う場合、配付業務を行う者に対し、接遇を含め、事前に本業務の内容を十分理解させるための研修を行う。

(ウ) 調査票受付簿の作成【実施時期：平成20年12月下旬】

調査票受付簿とは、調査票の提出状況を管理するために、調査票受付日や受付者など受付内容を記載するものをいう。調査対象企業名簿を基に、厚生労働省が提示する要件(別紙2「調査票受付簿要記載事項一覧」参照)を満たす調査票受付簿を作成する。

(エ) 調査票の回収・受付・整理【実施時期：平成21年1月中旬～3月上旬】

- ① 調査員による回収を行う場合、回収業務を行う者に対し、接遇を含め、事前に本業務の内容を十分理解させるための研修を行う。
- ② 調査票の回収を郵送で行う場合、調査票は郵便法及び信書便法に定義する信書に該当するため、信書便とする。なお、返信用封筒に印刷する返送先は「厚生労働省大臣官房統計情報部賃金福祉統計課」とすることができるが、その場合、厚生労働省から民間事業者への回収調査票の送付を行わないため、民間事業者は厚生労働省に調査票の受領に來なければならない。
- ③ (ウ)で作成した調査票受付簿によって調査票の受付状況を逐次管理するとともに日別に提出状況と督促状況を週1回厚生労働省に報告する。提出状況については、調査票の回収件数、督促状況については未回収件数、督促を行った件数及び調査不能件数(廃業、規模外等)を報告する。
- ④ 受付した調査票は、都道府県別一連番号順に整理する。
- ⑤ 調査票等の調査関係用品の管理は、厳重に行う。

(→「オ 情報セキュリティ管理」参照)

(オ) 問い合わせ・苦情対応【実施時期：随時】

- ① 調査客体からの問い合わせ、苦情対応業務を行う者に対し、接遇も含め、事前に本業務の内容を十分理解させるための研修を行う。
(→「(3) 業務受託に関する留意事項」オ 参照)
- ② 厚生労働省が貸与する照会対応事例集に基づき、適切に誠意を持って対応する。なお、独自に対応マニュアルを作成する場合又は貸与した照会対応事例集を改変して利用する場合は、厚生労働省に報告する。
- ③ 1件ごとに対応内容を記載した問い合わせ・苦情対応票を作成し、週1回厚生労働省に対応状況を報告する。

(カ) 督促業務【実施時期：平成 21 年 1 月中旬～2 月下旬】

調査期間を過ぎても調査票を回収できなかった調査客体（以下「未回収企業」という。）に対し、督促状、電話等による督促業務を行い、回収数を増やすこと。

- ① 督促業務の計画を立て、厚生労働省に報告する。
- ② 最初に、督促状を作成し、未回収企業に配付する。
- ③ ②で回収できなかった調査客体に対し、督促業務を行う。
- ④ 督促業務を行う者に対し、厚生労働省が貸与する照会対応事例集を活用し、接遇を含め事前に本業務の内容を十分に理解させる。
- ⑤ 督促業務を行った際は、調査票受付簿に記録する。また、1 件ごとに対応内容を記載した督促・照会票を作成し、週 1 回厚生労働省に督促状況を報告する。
- ⑥ 調査期間中に提出期限の注意喚起を行うことは、民間事業者の裁量によることとする。
- ⑦ 結果集計の観点から、督促が必要な調査客体を厚生労働省から指定する場合があります。（平成 17～20 年に実施した就労条件総合調査の産業別有効回答率及び企業規模別有効回答率（参考 5 参照）と平成 21 年調査の有効回答率を比較しながら、より効果的な督促を行う。）

(キ) 調査関係用品の再配付【実施時期：随時】

- ① 「(オ) 問い合わせ・苦情対応」や「(カ) 督促業務」により、調査関係用品の再配付の依頼があった調査客体（紛失、破損など）、又は宛先不明等であったが、移転先等を調べ実際に住所の確認ができた調査客体に対し行う。
- ② 再配付した調査客体は、調査票受付簿に再配付年月日を記録する。
- ③ 再配付する調査関係用品の種類は、初回に送付及び配付した調査関係用品一式（別紙 1 「2 配付用封筒に封入する調査関係用品一覧」参照）とする。

調査票の再配付を郵送で行う場合、調査関係用品は、郵便法及び信書便法に定義する信書に該当するため、調査客体への送付は、信書便とする。

(ク) 審査【実施時期：平成 21 年 1 月下旬～3 月中旬】

- ① 調査票をデータ化する前に、厚生労働省が貸与する個票審査要領に基づき、審査を行う。
- ② 上記審査後、調査項目の未記入・疑義は、個票審査要領に基づき、当該調査客体に照会を行い、調査票の記入訂正を行う。
- ③ 照会業務を行った際は、調査票受付簿（→「(ウ) 調査票受付簿の作成」

参照)に記録する。また、1件ごとに照会内容を記載した督促・照会票を作成し、週1回厚生労働省に照会状況を報告する。

(ケ) 調査票のデータ化【実施時期：順次】

「(ク) 審査」を終えた調査票を、厚生労働省が貸与するデータ入力作業要領に基づきデータ化する。

① チェック用として、遅くとも平成21年3月3日までに、300件以上の回収調査票をデータ化した電子媒体と共に厚生労働省に提出する。

② 納品物件として、①のチェック終了後から平成21年3月24日までに、すべての回収調査票をデータ化した電子媒体と共に厚生労働省に納品する。

(→「エ 納品物件」(カ)～(ク)参照)

(コ) 調査対象企業名簿修正【実施時期：随時】

厚生労働省が貸与する調査対象企業名簿修正仕様書に基づき、調査対象企業名簿修正を行う。修正後は、紙と電子媒体により厚生労働省に納品する。併せて調査不能となった調査客体の一覧表を納品する。

(→「エ 納品物件」(ケ)(コ)参照)

エ 納品物件

本業務終了後は、下記の物件を厚生労働省に納品する。納品時期は、特に記述のない限り、平成21年3月24日とする。

(ア) 調査関係用品【50部を封入・封緘、発送作業に入る前に納品し、残部を上記期日に納品する。】

(イ) 調査票受付簿(別紙2参照)

(ウ) 問い合わせ・苦情対応票(様式自由。都道府県別一連番号順に揃える。)

(エ) 督促・照会票(様式自由。都道府県別一連番号順に揃える。)

(オ) 回収調査票(都道府県別一連番号順に揃え、20件を一括として綴じる。)

(カ) 回収調査票をデータ化した電子媒体(データ入力作業要領参照。以下(ク)まで同じ。)

(キ) 入力データリスト

(ク) データ入力についてベリファイを実施したことが確認できる書類

(ケ) 調査対象企業名簿(修正を行ったもの。)

(コ) 調査不能企業の一覧表(様式自由。ただし、都道府県番号、一連番号、調査不能理由を記載する。)

(サ) 事業報告書【平成21年3月31日に納品する。】(→「7 契約により民間事業者が講ずべき措置等」参照)

オ 情報セキュリティ管理

(ア) 情報漏洩防止をはじめとする情報セキュリティを確保するための体制を整

備し、責任者をおくとともに、セキュリティ確保実施要領（業務従事者向けセキュリティマニュアルを含む。）を作成して的確な調査情報の運用管理を行う。なお、セキュリティ確保実施要領は、厚生労働省に企画書提出時に併せて提出する。

（→「**4 民間競争入札に参加する者の募集（2）**」参照）

セキュリティ確保実施要領には、以下の①～⑤を含むものとする。

① 調査票及び調査対象企業名簿は、破損及び紛失等を防止するため施錠可能な場所に保管し、保管責任者を明確にする。

② 第三者に対し、調査関係書類の複写、貸与及び提供をしてはならない。

③ 作業過程で作成し、作業終了後に不要となった帳票、媒体類は粉碎、溶解、データ消去等適切な処置を行い、廃棄する。

④ 使用する電子機器の情報漏洩防止策を明記する。

⑤ 調査における守秘義務等に関する業務従事者への研修概要を明記する。

（イ）情報セキュリティに関する事故等が発生した場合は、速やかに厚生労働省に報告し、今後の対応方針について協議を行う。

（3）業務受託に関する留意事項

ア 民間事業者は、本業務を実施するために、「厚生労働省就労条件総合調査事務局」という名称を用いて、督促、問い合わせ対応等を実施すること。

イ 民間事業者は、個票審査要領、照会対応事例集、データ入力作業要領及び調査対象企業名簿修正仕様書（以下、「要領等」という。）に基づいて業務を行うことを原則とするが、その創意工夫を発揮する観点から、要領等によらない形の提案を行うことを可能とする。

なお、提案を行う場合には、民間事業者は、4（2）アの企画書においてその具体的な内容を盛り込むこと。

ウ 民間事業者は、厚生労働省との連絡・調整を行う担当者をおく。平日の業務時間（9：00～18：00）内は、担当者は速やかに厚生労働省と連絡・調整が取れる状態を保つこと。

エ 民間事業者は、作業の方針及び計画について、明確にするとともに「**（2）就労条件総合調査に係る請負業務の内容**」の「ウ 業務内容」における（ア）～（コ）の各工程に作業責任者をおき、氏名、所属、連絡先を併せて厚生労働省に報告すること。

オ 民間事業者は、業務従事者に対し、統計調査における基本的事項、守秘義務及び就労条件総合調査の内容について、十分理解できるような研修を事前に行うこと。研修計画及び内容について、厚生労働省に報告すること。

カ 民間事業者は、調査関係書類を厳重に管理する環境、電話・FAX等必要な設備及び本業務を適切に遂行するに十分な場所を用意すること。

キ 事故や問題が発生した場合は、速やかに厚生労働省に報告をし、厚生労働省の指示に従うこと。

(4) 契約金額の支払いについて

厚生労働省は、本業務終了後、民間事業者からの報告（→「7 契約により民間事業者が購すべき措置等（1）」参照）により、適正な実施がなされたことを確認し、契約金額を支払う。

(5) 業務に当たり確保されるべき質

就労条件総合調査を実施するに当たり、調査客体に対する迅速な対応、有効回答率の維持、回収した調査票の適切な審査、正確なデータ化が求められる。調査結果の質を確保するため、下記の対応を行う。

ア 本業務の実施に当たり、業務内容（1（2）ウ業務内容参照）の各工程ごと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。

イ 問い合わせ・苦情対応（1（2）ウ業務内容（オ）参照）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、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。

ウ 下記（ア）、（イ）の有効回答率を達成することとする。有効回答率とは、有効回答（＝個票審査要領の基準を満たした調査票）数を調査客体数で除した値をいう。民間事業者は、平成20年に実施した本調査における有効回答率の実績値である下記（ア）、（イ）の各数値を達成しなかった場合、業務期間終了時の事業報告書（→「エ 納品物件」（サ）参照）において、実績値を下回った原因を分析し、報告する。

（ア）全体の有効回答率

平成20年に実施した就労条件総合調査における有効回答率68.2%を上回ることとする。ただし、平成17年～19年に実施した本調査における有効回答率の平均81.2%を目標とし、民間事業者は、厚生労働省と十分連携し、目標の達成に向けて努力するものとする。

（イ）企業規模別有効回答率

平成20年に実施した就労条件総合調査における企業規模別有効回答率を上回ることとする。ただし、平成17年～19年に実施した本調査において最も低かった調査年度の各企業規模別有効回答率を目標とし、民間事業者は、厚生労働省と十分連携し、目標の達成に向けて努力するものとする。

<平成 20 年企業規模別有効回答率>

企業規模	有効回答率
5,000人以上	72.7%
1,000人～4,999人	67.7%
300人～999人	67.8%
100人～299人	70.7%
30～99人	65.7%

<目標とする企業規模別有効回答率>

企業規模	有効回答率
5,000人以上	77.7%
1,000人～4,999人	81.9%
300人～999人	79.9%
100人～299人	78.2%
30～99人	73.3%

2 就労条件総合調査の契約期間

契約期間は、契約締結日（平成 20 年 9 月下旬）から平成 21 年 3 月 31 日までとする。

3 民間競争入札に参加する者に必要な資格

- (1) 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。以下「法」という。）第 15 条により準用する第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号。以下「予決令」という。）第 70 条の規定に該当しない者であること。（なお、未成年者又は被補助人であつて、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。）
- (3) 予決令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 厚生労働省所管補助金交付等の停止及び契約に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中の者でないこと。
- (5) 厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」の調査・研究において「A」～「C」の等級に格付けされている者であること。
- (6) 本実施要項に記載する事項の業務を実施・完了することができることを証明した者であること。なお、この場合の証明とは、落札者として決定された民間事業者との間で締結される法第 20 条第 1 項の契約（以下「本契約」という。）を締結

することとなった場合、確実に完了期限までに実施・完了ができるとの意思表示を書面により明示することをいう。

4 民間競争入札に参加する者の募集

(1) 民間競争入札に係るスケジュール (予定)

- ア 入札公告 (平成 20 年 7 月上旬)
- イ 入札説明会 (平成 20 年 7 月下旬)
- ウ 入札説明会終了後の質問期限 (平成 20 年 8 月中旬)
- エ 入札書類提出期限 (平成 20 年 8 月下旬)
- オ 入札書類の評価 (平成 20 年 9 月上旬)
- カ 開札 (平成 20 年 9 月下旬)
- キ 契約の締結 (平成 20 年 9 月下旬)
- ク 業務の引継ぎ (平成 20 年 9 月下旬)

(2) 入札実施手続

ア 提出書類

民間競争入札に参加する者(以下「入札参加者」という。)は、入札金額を記載した書類、業務実施の具体的な方法及びその質の確保の方法等に関する書類(以下「企画書」という。)、並びに別紙3「評価項目一覧」の「企画書の頁」欄に対応する企画書の頁を記載した書類を提出する。なお、上記の入札金額には、本業務に要する一切の諸経費の105分の100に相当する金額を記載する。

また、法第15条により準用する第10条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類を添付する。

イ 企画書の内容

入札参加者が提出する企画書には、総合評価を受けるため、次の事項を記載する。(→「5 落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定方法」参照)

(ア) 事業実施計画(調査関係用品の配付方法及び調査票の回収方法について明示すること。)

(イ) 事業実績

(ウ) 業務従事人員

(エ) 研修

(オ) 設備・環境

(カ) セキュリティ対策(「セキュリティ確保実施要領」を以て記載したものとす
る。)

(キ) 調査関係用品業務

(ク) 受付・審査

(コ) 問い合わせ・苦情対応

- (サ) 督促
- (シ) その他

5 落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定方法

落札者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、評価は厚生労働省及び外部有識者（以下「評価者」という。）による審査を行う。

(1) 落札者決定に当たっての質の評価項目の設定（別紙3「評価項目一覧」参照）

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、本業務の目的・趣旨に沿い、かつ実行可能なものであるか、また、効果的なものであるかについて行う。

ア 必須項目審査

厚生労働省は、入札参加者が企画書に記載した内容を、別紙3の1～3の必須項目（最低限の要求項目）について満たしていることを確認する。すべて満たす場合は合格とし、1つでも満たさない場合は、失格とする。

イ 加点項目審査

「ア 必須項目審査」で合格となった入札参加者に対し、加点項目について審査を行う。効果的な実施が期待されるという観点から、基本的には入札参加者の企画提案を絶対評価することにより加点する。

評価者は、加点項目ごとに入札参加者の企画書の内容を比較し、下記の審査基準により各項目について0点から3点を付与する。各項目に付与された得点に、その項目の重要度に応じて設定されたウエイトを乗じた点数を合計し、その合計点を技術点とする。

（→「(2) 落札方式及び得点配分」「イ 総合評価点の計算」参照）

< 審査基準（絶対評価項目） >

A 非常に優れている	3点
B 優れている	2点
C 標準的・普通	1点
D 記載なし、又は期待できない	0点

(2) 落札方式及び得点配分

ア 落札方式

次の要件を共に満たしている者のうち、次の「イ 総合評価点の計算」によって得られた総合評価点の最も高い者を落札者とする。

(ア) 入札価格が予定価格の範囲内であること。

(イ) 別紙3「評価項目一覧」に記載される要件のうち、必須項目をすべて満たしていること。（別紙3「評価項目一覧」の必須項目における「企画書の頁」が空欄の場合は、当該必須項目が記載されていないものとみなす。）

イ 総合評価点の計算

$$\text{総合評価点} = \text{技術点} + \text{価格点}$$

技術点は、加点項目審査で得られた各評価者の得点の算術平均とする。(162 点満点)

$$\text{価格点} = 81 \times (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格})$$

(3) 落札者の決定に係る留意事項

ア 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により本契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがあり、著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、「(2) 落札方式及び得点配分」の「イ 総合評価点」の計算によって得られた数値の最も高い一者を落札者として決定することがある。

イ 落札者となるべき者が二者以上あるときは、くじによって落札者を決定する。当該入札者のうちくじを引かない者があるときは、これに代わって入札事務に関係のない厚生労働省の職員にくじを引かせ、落札者を決定する。

ウ 落札者となるべき者が決定したときは、厚生労働省は遅滞なく落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の総合評価点等について公表する。

(4) 初回の入札で落札者が決定しなかった場合の取扱い

直ちに再度の入札を行うことができる。

6 就労条件総合調査における従来の実施状況に関する情報の開示

就労条件総合調査における従来の実施状況に関する情報の開示については、別紙4「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおりとする。

- (1) 従来の実施に要した経費
- (2) 従来の実施に要した人員
- (3) 従来の実施に要した施設及び設備
- (4) 従来の実施における目的の達成の程度
- (5) 従来の実施方法

7 契約により民間事業者が講ずべき措置等

(1) 報告

ア 民間事業者は、次の(ア)～(エ)について、厚生労働省に報告するとともに、必要に応じて、下記以外の事項についても求められた場合は報告すること。

なお、下記については、下記の時期以外に求めることがある。

(ア) 毎月の業務担当者の配置実績及び勤務体制予定表(毎月5日に提出、ただ

し土日、祝日の場合はその前日)

- (イ) 調査票の提出状況 (週 1 回)
- (ウ) 問い合わせ・苦情対応票のコピー (週 1 回)
- (エ) 督促・照会票のコピー (週 1 回)
- (オ) 事業報告書 (平成 21 年 3 月 31 日)

落札者の決定後に厚生労働省と打ち合わせを行い、構成を決定する。

なお、事業報告書には「有効回答率の目標の達成状況」、「実施に要した経費・人員についての内訳」等の内容が含まれることを想定している。

- イ 厚生労働省は、民間事業者から受けた上記アの報告を取りまとめの上、平成 21 年 6 月末までに公表するとともに、官民競争入札等監理委員会 (以下「監理委員会」という。) に報告する。

(2) 調査

厚生労働省は、上記「(1) 報告」や、次のア～ウによるモニタリングの結果等により必要があると認めるときは、民間事業者に対し報告を求め、又は民間事業者の事務所に立ち入り、業務の実施状況又は帳簿、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができる。

立入検査をする厚生労働省の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、提示する。

- ア 民間事業者への電話 (適宜)

厚生労働省から民間事業者の業務担当者へ電話による質問を行い、その対応により適切に実施されているかを詳細に調べる。

- イ 調査客体への電話 (適宜)

(ア) 民間事業者又はその職員その他の本契約の履行に従事する者 (以下「民間事業者等」という。) による調査票の不正記入等の不正行為を防止するため、回収調査票を適宜選択し、調査客体に厚生労働省から電話をし、不正行為の有無の確認をとる。

(イ) 民間事業者が督促・照会業務を行った調査客体の中で、回収調査票に不備があった客体に対し、事後的に厚生労働省から電話をする。それにより督促・照会業務において、民間事業者による不適切な対応がなかったかを調べる。

- ウ 従来の実施状況との比較 (適宜)

有効回答率について実績と比較を行い、目的の達成の程度を確認する。

(3) 指示

厚生労働省は、上記「(2) 調査」の結果等により必要があると認めるときは、民間事業者に対して、改善策の作成・提出を求めるなどの必要な措置をとるべきことを指示することができる。なお、民間事業者は、改善策の作成に当たり、厚

生労働省に対して、助言、協力を求めることができる。

(4) 秘密の保持

民間事業者は、本業務に関して厚生労働省が開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏洩してはならないものとし、そのための必要な措置を講ずること。民間事業者等は業務上知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第 54 条により罰則の適用がある。

なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示してはならない。

(5) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

ア 業務の開始及び中止

(ア) 民間事業者は、締結された本契約に定められた業務開始日に、確実に本業務を開始しなければならない。

(イ) 民間事業者は、やむを得ない事由により、本業務を中止しようとするときは、あらかじめ、厚生労働省の承認を受けなければならない。

イ 公正な取扱い

(ア) 民間事業者は、本業務の実施に当たって、調査客体を具体的な理由なく区別してはならない。

(イ) 民間事業者は、調査客体の取扱いについて、自らが行う他の事業の利用の有無により区別してはならない。

ウ 金品等の授受の禁止

民間事業者は、本業務において、金品等を受け取ること又は与えることをしてはならない。

エ 宣伝行為の禁止

(ア) 民間事業者及び本業務に従事する者は、「厚生労働省賃金福祉統計課」や「就労条件総合調査」の名称やその一部を用い、本業務以外の自ら行う他の事業の宣伝に利用すること（一般的な会社案内資料において列挙される事業内容や受注業務の 1 つとして事実のみ簡潔に記載する場合等を除く。）及び当該自ら行う他の事業が就労条件総合調査の一部であるかのように誤認させる恐れのある行為をしてはならない。

(イ) 民間事業者は、本業務の実施に当たって、自らが行う他の事業の宣伝を行ってはならない。

オ 事業の同時実施の禁止

民間事業者は、本業務において調査客体と接触する際に、同時に他の事業を行ってはならない。

カ 記録・帳簿書類

民間事業者は、本業務に関して作成した記録や帳簿書類を、平成 25 年度まで（5

年間)保管しなければならない。また、保管期間終了後は破砕等を行い判別不可能な状態で速やかに廃棄し、厚生労働省にその旨報告しなければならない。

キ 権利の譲渡の禁止

民間事業者は、原則として、本契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

ク 実施状況の報告

民間事業者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、厚生労働省の承諾を受けなければならない。

ケ 再委託

(ア) 民間事業者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。

(イ) 民間事業者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合は、原則としてあらかじめ企画書において、再委託に関する事項(再委託先の住所・名称、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の業務履行能力並びに報告徴収その他運営管理の方法)について記載しなければならない。

(ウ) 民間事業者は、本契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託に関する事項を明らかにした上で厚生労働省の承認を受けなければならない。

(エ) 民間事業者は、上記(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には再委託先から必要な報告を徴収する。

(オ) 再委託先は、上記の秘密の保持、公正な取扱い、金品等の授受の禁止、宣伝行為の禁止、事業の同時実施の禁止及び権利義務の帰属等について民間事業者と同様の義務を負うものとする。

コ 請負内容の変更

厚生労働省及び民間事業者は、本業務の更なる質の向上の推進又はその他やむを得ない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けなければならない。

サ 契約の解除等

厚生労働省は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

(ア) 偽りその他不正な行為により落札者となったとき

(イ) 法第14条第2項第3号又は第15条において準用する第10条(第11条を除く。)の規定により民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき

(ウ) 本契約に従って本業務を実施できなかったとき、又はこれを実施すること

- ができないことが明らかになったとき
- (エ) 上記(ウ)に掲げる場合のほか、本契約において定められた事項について重大な違反があったとき
- (オ) 法令又は本契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき
- (カ) 法令又は本契約に基づく指示に違反したとき
- (キ) 民間事業者（その者が法人である場合にあってはその役員）又はその職員、その他の本業務に従事している者又は従事していた者が、法令又は本契約に違反して、本業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき
- (ク) 暴力団員を業務の統括者又は従業員としていることが明らかになったとき
- (ケ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき

シ 契約の解釈

本契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、民間事業者と厚生労働省とが協議する。

8 契約により民間事業者が負うべき責任

- (1) 本契約を履行するに当たり、民間事業者等が、故意又は過失により第三者に損害を加えた場合における、当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。
- ア 厚生労働省が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、厚生労働省は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について厚生労働省の責めに帰すべき理由が存する場合は、厚生労働省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- イ 民間事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について厚生労働省の責めに帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は厚生労働省に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。
- (2) 民間事業者が本契約に違反したことによって、又は民間事業者等が故意若しくは過失によって厚生労働省に損害を与えたときは、民間事業者は、厚生労働省に対する当該損害の賠償の責めに任じなければならない。
- (3) 民間事業者は、民間事業者の責に帰すべき事由により、本契約に定める業務を履行できないときは、遅延賠償金として遅延日数に応じ契約金額に対し年1000分

の 50 に相当する金額を厚生労働省の指定する期間内に納付しなければならない。
また、「**7 契約により民間事業者が講ずべき措置等**」の規定により、厚生労働省
が契約を解除したとき、民間事業者は、違約金として契約金額の 100 分の 10 に相
当する金額を厚生労働省に納付しなければならない。

(→「**7 契約により民間事業者が講ずべき措置等**」の (5)「サ 契約の解除等」
参照)

9 実績評価

(1) 実施状況に関する調査の時期

就労条件総合調査の実施状況に関する調査の時期は、業務終了時点とする。

(2) 調査の実施方法

厚生労働省は、従来の実績と民間事業者の実績を比較することができるように、
次の (3) 調査項目の内容について、民間事業者の実施状況を調査する。有効回
答率を実績値と比較することで、数値的な質の維持向上が達成されたかを定量的
に評価する。

(3) 調査項目

ア 有効回答率

イ 実施経費

質の維持向上だけでなく、経費削減が達成されたか確認する。

(4) 意見聴取

厚生労働省は必要に応じ、民間事業者及び調査客体から直接意見の聴取等を行
うことができる。

(5) 外部有識者

厚生労働省は、本業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、外部
有識者の意見を聴くものとする。

10 その他実施に関し必要な事項

(1) 会計検査

民間事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に
規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25
条及び第 26 条により、同院の实地検査を受けたり、同院から資料・報告等の提出
を求められたり質問を受けたりすることがある。

(2) 統計法令の遵守

本業務の実施に関し、民間事業者は、統計法その他関係法令を遵守するものと
する。特に、統計法は第 14 条において、調査客体の秘密は保護されなければならない
と定めており、民間事業者はそのための措置を講ずること。

- (3) 本業務に従事する者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- (4) 次のいずれかに該当する者は、法第 55 条の規定により三十万円以下の罰金に処されることとなる。
- ア 「**7 契約により民間事業者が講ずべき措置等**」(1)による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同(2)による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした者
- イ 正当な理由なく、同(3)による指示に違反した者
- (→「**7 契約により民間事業者が講ずべき措置等**」の「(1) 報告」「(2) 調査」「(3) 指示」参照)
- (5) 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記(4)の違反行為をしたときは、法第 56 条の規定により、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して上記(4)の刑を科されることとなる。
- (6) 実施状況等の監理委員会への報告
- 厚生労働省は、民間事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、業務終了後に監理委員会へ報告するとともに、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告する。
- (7) 厚生労働省の監督体制
- ア 本契約に係る監督は、契約担当者等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行う。
- イ 本業務の実施状況に係る監督は、「**7 契約により民間事業者が講ずべき措置等**」(2)により行う。
- (→「**7 契約により民間事業者が講ずべき措置等**」(2) 調査」参照)

1 調査関係用品一覧

	調査関係用品	部数【参考】	積算内訳【参考】
1	挨拶状	7,300部	調査対象企業数：約6,200部 宛先判明企業：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
2	平成21年就労条件総合調査調査票	7,300部	調査対象企業数：約6,200部（プレプリント） 再送分：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
3	平成21年就労条件総合調査 調査票記入要領	7,300部	調査対象企業数：約6,200部 宛先判明企業：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
4	調査協力依頼状	7,300部	調査対象企業数：約6,200部 宛先判明企業：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
5	平成21年就労条件総合調査調査票 配信用封筒	7,300部	調査対象企業数：約6,200部 宛先判明企業：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
6	平成21年就労条件総合調査調査票 返信用封筒	7,300部	調査対象企業数：約6,200部 宛先判明企業：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
7	平成20年就労条件総合調査結果の概要	7,300部	調査対象企業数：約6,200部 宛先判明企業：約1,000部 厚生労働省：50部 予備：50部
8	督促状	4,490部	調査対象企業数：約6,200×70%=4,340部 厚生労働省：50部 予備：100部

2 配信用封筒に封入する調査関係用品一覧

	調査関係用品
1	平成21年就労条件総合調査調査票
2	調査協力依頼状
3	平成21年就労条件総合調査 調査票記入要領
4	平成20年就労条件総合調査結果の概要
5	平成21年就労条件総合調査調査票 返信用封筒

調査票受付簿要記載事項一覧

別紙2

調査票受付簿については、以下の記載要件を満たすものとする。

通し番号、都道府県番号、一連番号、企業名、調査票受付日、督促日、督促回数、督促・照会票番号、問い合わせ・苦情対応票番号、受付者、照会日、調査関係用品再送日

(様式の一例)

平成21年就労条件総合調査 調査票受付簿

2008年〇月〇日 現在

No.	都道府県 番号	一連 番号	企業名	調査票 受付日	督促日			督促・照会票 NO.	問い合わせ・ 苦情対応票番号 NO.	受付者	備考欄 (照会日・調査関係用品再送日等)
					1回目	2回目	3回目				
1	1	1234	就労条件株式会社	1/24				1	加藤	1/15 記入方法について問い合わせ	
2	1	1235	厚生労働社	1/25	2/2		1		鈴木	2/3 会社移転により調査票再送	
3	1	1236	賃福商事 賃金福祉会社		2/2		2			社名変更有り	
4	1	1237	(株) 安衛	1/31					加藤		
5	1	1238	労組製菓		2/2	2/3	3, 5			調査拒否のため調査不能	
6	2	1239	トーケイカンパニー		2/3	2/4	2/5	4, 7, 8		2/3 担当者不在、2/4 担当者不在、2/5 調査票再送	
7	2	1240	P T 企画							所在不明のため調査不能	
8	3	1241	賃構運輸	1/30					加藤		
9	3	1242	労働調査出版社		2/3	2/5	6, 9			調査拒否のため調査不能	
10	3	1243	霞ヶ関電器					2		1/20 苦情があったが協力をお願いした	
11		1244									
12		1245									

評価項目一覧

大項目	中項目	小項目	評価項目一覧	評価の観点	得点配分			企画書の頁
					必須	加	加重	
1 事業実施計画								
	1.1	事業実施計画						
2 事業実施体制								
2.1	事業実績	調査客体が6千件以上の統計調査業務の受託実績があるか。	実務実績	—	6	2		
		データレコード6千件以上の統計データの処理実績があるか。	処理能力	—	3	1		
		ISO9001の認証を受けているか。(注)	資格	—	6	—		
2.2	業務従事人員	業務工程ごとの人員配置につき具体的に明示されているか。また、それが適切なものとなっているか。	調査に応じた組織体制	—	9	3		
		業務遂行に資する資格を有する者がいるか。(社会保険労務士等)	資格	—	6	2		
2.3	研修	その他業務遂行に資する効果的な研修が行われるか。(☆)	その他の研修	—	9	3		
2.4	設備・環境	業務時間外における電話の対応方法・内容は適切であるか。	時間外の間合せに対する対応	—	6	2		
		快適な職場環境を形成できるか。(別添「事業者が講ずべき快適な職場環境の形成のための措置に関する指針」参照)	快適な環境	—	6	2		
2.5	セキュリティ対策	セキュリティ確保対策に効果的な工夫がみられるか。	万全なセキュリティ	—	12	4		
		情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を受けているか。(注)	資格	—	6	—		
		事故が起きた場合の対応・処理方法は適切であるか。	万全なセキュリティ	—	12	4		
2.6	その他	厚生労働省からの要望等に迅速・柔軟に対応できる体制が備わっているか。	状況に応じた体制の柔軟性	—	9	3		
3 個別業務の実施方法								
3.1	調査関係用品業務	宛先不明等の企業について、どのような方法で移転先等を調査することができるか。(☆)	不明企業に対する適切な対処方法	—	12	4		
3.2	配付	効果的・効率的に配付を行うための工夫がみられるか。(☆)	配付方法の工夫		12	4		
3.3	受付・審査	受付・審査方法について効果的な工夫がみられるか。(☆)	審査方法の工夫	—	12	4		
3.4	問い合わせ・苦情対応	迅速かつ適切な対応を行うための工夫がみられるか。(☆)	苦情対応等の工夫	—	12	4		
3.5	督促	効果的・効率的に督促を行うための工夫がみられるか。(☆)	督促方法の工夫	—	12	4		
3.6	回収	効果的・効率的に回収を行うための工夫がみられるか。(☆)	回収方法の工夫	—	12	4		

(注) 認証を受けている…6点、認証を受けていない…0点

(☆) 新規性・創造性・効率性を求める項目
 価格と同等に評価できる項目
 技術点合計

81 点
 81 点
 162 点

162

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)			
		16年度	17年度	18年度	
就労条件総合調査の実施に係る経費					
人件費	常勤職員	11,871	11,133	11,429	
	非常勤職員	7,563	7,391	7,344	
	物件費		2,686	2,646	2,667
	委託費等	委託費定額分	1,692	1,566	1,428
		成果報酬等	0	0	0
旅費その他		1,106	819	524	
計 (a)		24,918	23,555	23,392	
参考値 (b)	減価償却費	145	145	145	
	退職給付費用	1,168	1,089	1,100	
	間接部門費	2,212	2,095	2,360	
(a) + (b)		28,443	26,884	26,997	
(注記事項)					
1. 業務の実施期間は、12月上旬～3月下旬の約4か月である。					
2. 経費については、厚生労働本省、各都道府県労働局及び労働基準監督署の経費のうち当該業務のために要した数値を集計したものである。					
3. 各費目の内容は以下のとおり。					
○ 人件費					
・ 常勤職員……職員基本給、職員諸手当、超勤務手当、児童手当、社会保険料、当該業務に直接従事した者の人件費					
・ 非常勤職員…当該委託業務に直接従事した者の人件費					
※ 調査員業務に要した人件費 (単位：千円)					
	平成16年度	平成17年度	平成18年度		
常勤職員	3,148	2,732	2,746		
非常勤職員	2,944	3,044	3,024		
計	6,092	5,776	5,770		
(注) 調査員業務……調査票の配付・説明、再配付、回収、督促等の業務					
※ 平成19年度に実施した調査では、上記調査員業務のうち調査票の配付・説明業務（業務量比率約50%）が厚生労働省からの直接郵送に移行した。					
○ 物件費					
印刷製本費、消耗品費、通信運搬費（郵便料、宅配便等）、借料（賃貸借料、パソコン等）、光熱水料					
※ 物件費のなかで、業務に要した経費の特定ができないもの（光熱水料、通信運搬費等）については、本業務の実施に要した人員による按分により算出している。					
※ 平成19年度（平成20年）調査では、調査用品の郵送単価は200円、送付数は6,389件（再送付含む。）であった。					
○ 委託費等					
・ 委託費定額分…印刷製本費（調査票等関係書類 ※別紙1 調査関係用品一覧参照）、雑役務費（封入作業、データパンチの請負業務外注費）					
・ 旅費その他……旅費（全国会議、督促のための旅費等）					
○ 減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考値であり、算定方法は以下のとおり。					
① 減価償却費（受託者において準備する必要のある施設・設備のうち、物件費に計上していないもの）					
・ 定率法により算出					
・ （建物関係）建物全体の減価償却費のうち、本業務を担当している職員の人員数により算出					
② 退職給付費用					
・ 退職給付単価×従事職員数					
※退職給付単価：厚生労働省全体の退職給付費用を総職員数で除した推計単価					
③ 間接部門費の算定対象部門は以下のとおり。					
・ 本省……官房総務課、人事課及び会計課並びに統計情報部企画課及び賃金福祉統計課に係る人件費、物件費、委託費等の金額を職員数に応じて配賦した。					
・ 都道府県労働局及び労働基準監督署…総務部総務課、業務課の執行部門に係る人件費、物件費、委託費等の金額を職員数で配賦した。					

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	16年度	17年度	18年度
就業条件総合調査に係る業務			
常勤職員	1.4754	1.3808	1.3853
非常勤職員	3.9629	3.8075	3.8748

(業務従事者に求められる知識・経験等)

- 就労条件総合調査に関する業務を熟知し、照会応答業務、督促業務、内容チェック業務及びデータ入力業務ができること。

(業務の繁閑の状況とその対応)

- 調査客体からの照会（電話、FAX等）
12月中旬に調査票を郵送していることから、12月中旬～1月中旬までの照会が集中。その後、はがき督促、電話督促後に集中するほか、随時、調査客体からの照会がある。

(特記事項)

- 就労条件総合調査は、平成18年度調査まで都道府県労働局及び労働基準監督署において調査票の配付・回収、督促業務、内容チェック業務を実施している。
なお、実施期間が1年未満であり、従事する職員は委託対象外の業務にも従事しているため、人員数については、1人の職員が対象業務に1年間従事した場合（1,920時間（8時間×20日×12月）（注））を1人として算出した数値を記載している。
（注：常勤職員の場合、これに超過勤務時間を加算している。）

※ 非常勤職員の実人数

(単位：人)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度
非常勤職員	105	89	80

(非常勤職員の全国の内訳については、参考3「就労条件総合調査都道府県別非常勤職員配置数」参照。)

- 具体的には、業務に従事した日数を年間の営業日数で除し、人員を算出した。

※ 調査員業務に要した人員

(単位：人)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度
常勤職員	0.3782	0.3263	0.3226
非常勤職員	1.5556	1.4864	1.6072

※ 調査員業務に要した時間

(単位：時間)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度
常勤職員	756.8	648.4	637.2
非常勤職員	2986.8	2853.8	3085.8
計	3743.6	3502.2	3723.0

※ 非常勤職員が研修に要した時間

(単位：時間)

	平成16年度	平成17年度	平成18年度
研修時間	128.59	106.09	121.80

(非常勤職員の研修時間については、各非常勤職員の統計調査業務及び就労条件総合調査への熟練度により研修時間が異なっており、必ずしも全員同じ研修時間ではない。)

3 従来の実施に要した施設及び設備

(厚生労働本省)

- 電話（2台）、FAX、コピー機、パソコン、プリンタ、サーバー、LAN、中央合同庁舎第5号館の一角（約20平方メートル）を使用している。

(都道府県労働局及び労働基準監督署)

- 各庁舎において電話、FAX、コピー機、パソコン、プリンタ等の設備及び執務室の一角を使用している。

(注記事項)

- 事業を実施するために必要となる施設及び設備は、受託者において準備する必要がある。
- 都道府県労働局及び労働基準監督署に係る従来の実施に要した施設について、賃貸借により執務室を措置している庁舎は、賃借料が物件費に計上されている。

4 従来の実施における目的の達成の程度

	16年度				17年度				18年度			
	調査対象数	有効回答数	目標・計画	実績	調査対象数	有効回答数	目標・計画	実績	調査対象数	有効回答数	目標・計画	実績
最終的な有効回答率	5,341	4,411	100%	82.6%	5,341	4,416	100%	82.7%	5,343	4,178	100%	78.2%
企業規模別の有効回答率												
5,000以上	296	230	100%	77.7%	256	241	100%	94.1%	247	212	100%	85.8%
1,000～4,999人	853	749	100%	87.8%	826	724	100%	87.7%	792	649	100%	81.9%
300～999人	1,201	977	100%	81.3%	1,102	951	100%	86.3%	1,192	953	100%	79.9%
100～299人	1,433	1,170	100%	81.6%	1,370	1,190	100%	86.9%	1,465	1,146	100%	78.2%
30～99人	1,558	1,285	100%	82.5%	1,787	1,310	100%	73.3%	1,647	1,218	100%	74.0%

(注記事項)

有効回答率とは、有効回答（＝個票審査要領の基準を満たした調査票）数を調査客体数で除した値をいう。

16年度の調査客体数5,341、有効回答数4,411

17年度の調査客体数5,341、有効回答数4,416

18年度の調査客体数5,343、有効回答数4,178

5 従来の実施方法等

従来の実施方法（業務フロー図等）

別添1（平成19年調査）及び別添2（平成20年調査）のとおり

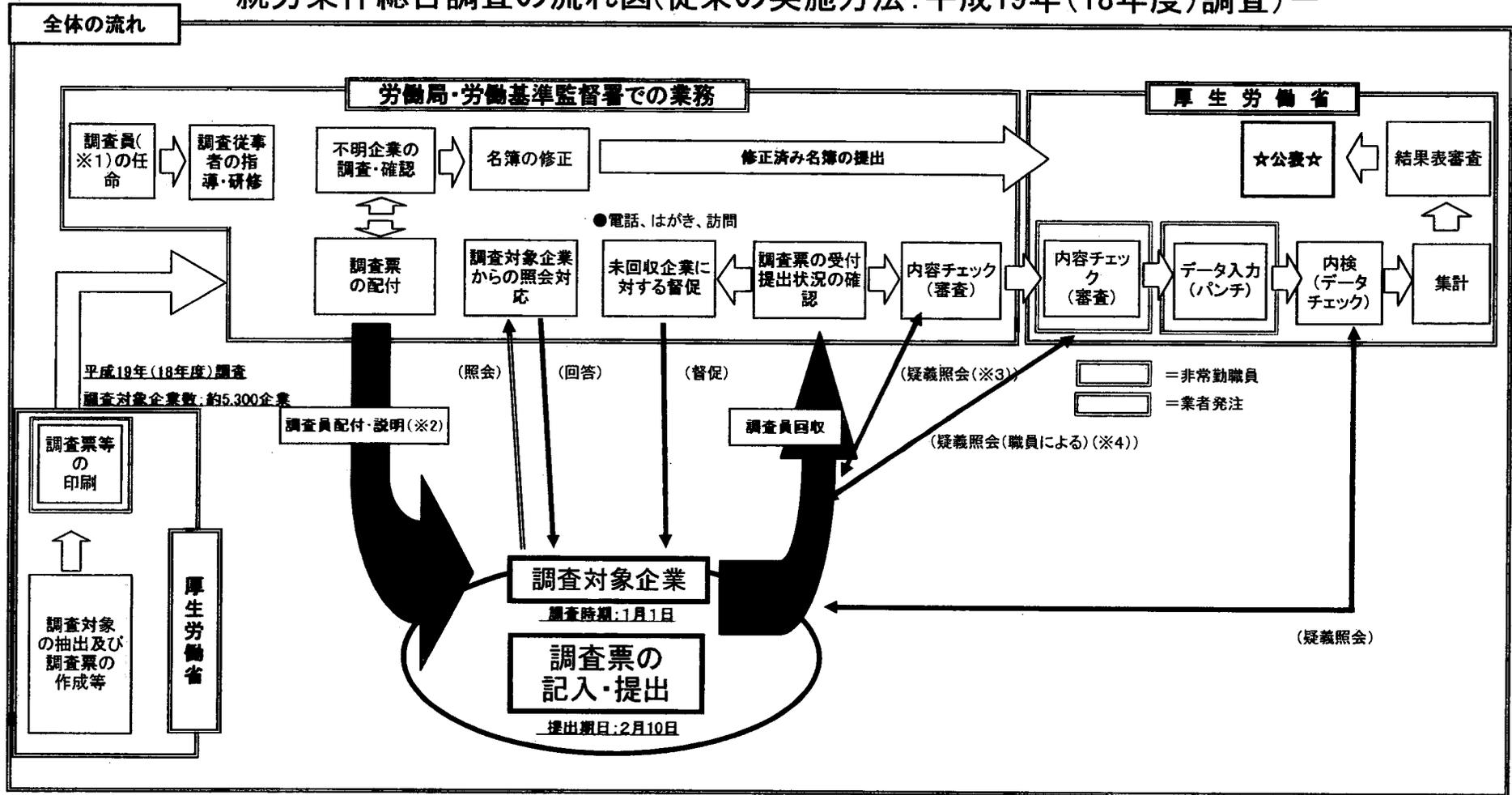
（事業の目的を達成する観点から重視している事項）

- 都道府県労働局との連絡を密にし、全国会議や調査後に担当者との会議等を開催し、調査の実施における具体的な提案・問題点等について情報交換や検討を行い、よりよい統計になるよう努めている。
- 調査を円滑に実施し、精度向上を図るため、調査客体からの質問に対して、丁寧・的確・迅速に回答している。
- 回収率を左右する要因となる督促・苦情対応時については、当調査の必要性・重要性を丁寧に説明し、企業側の意見も拝聴し、非協力企業へも協力をお願いしている。

（注記事項）

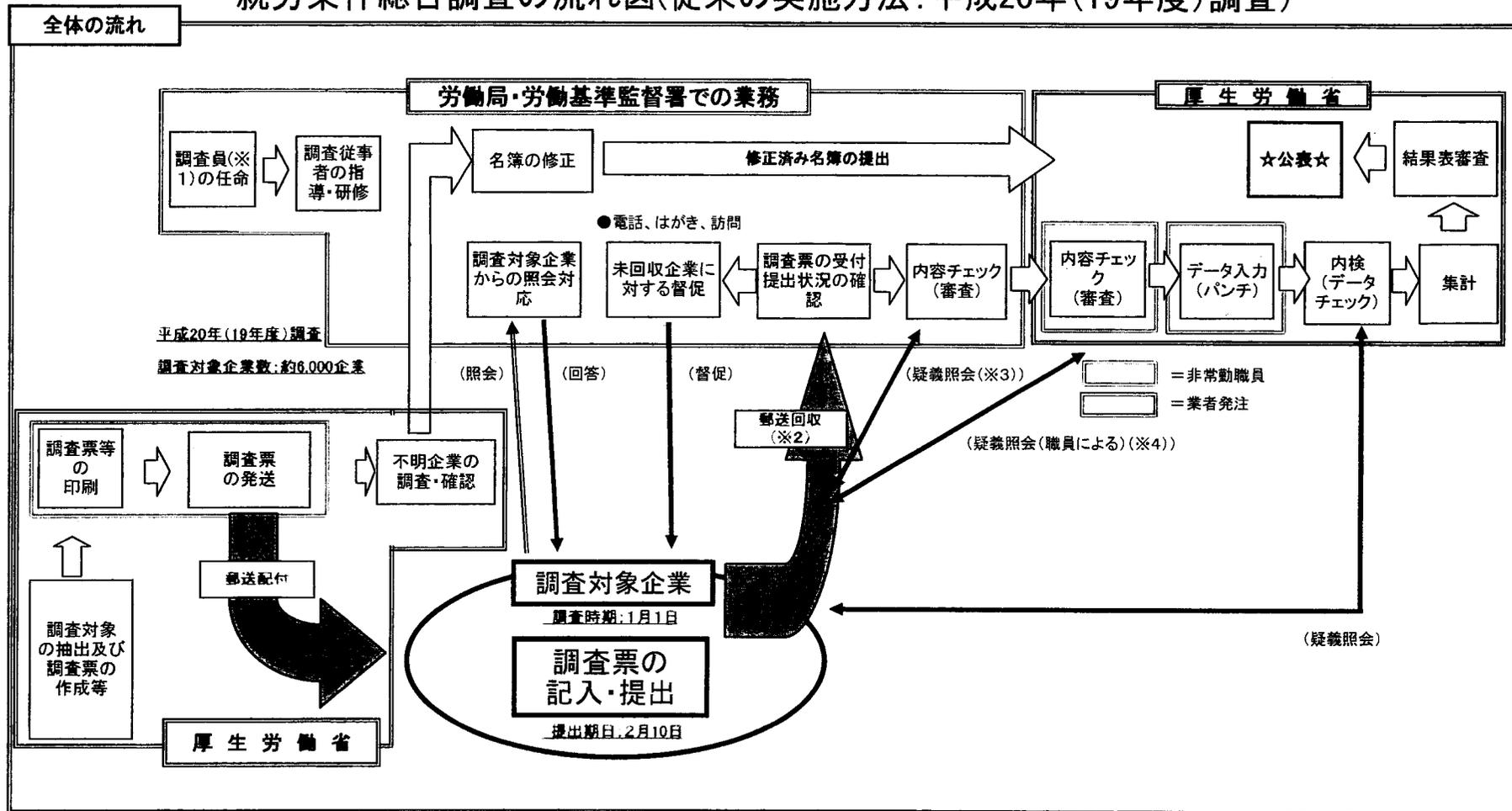
- 督促について
 - ・ 都道府県労働局及び監督署からの督促状の郵送による督促
 - ・ 電話による督促
 - ・ 電話督促で、協力が得られない場合は、調査員が調査客体を訪問し協力をお願いしている。
- 平成20年就労条件総合調査に係る督促・照会業務について
 1. 督促業務について
 - （1）電話による督促
都道府県労働局が電話による督促を行っていた延べ回数は7,165回、延べ日数は632日（主たる期間は2月中旬から3月中旬のおおよそ20日間）である。
 - （2）訪問による督促
都道府県労働局が訪問による督促を行っていた延べ回数は109回である。
 - （3）回収に係る都道府県労働局独自の工夫
調査票送付時に都道府県労働局長名の調査協力依頼状を同封していたのは17労働局（※）、督促時に督促状を送付していたのは15労働局である。また、事前に電話で協力依頼を行っていたのは13労働局、挨拶状を送付していたのは6労働局である。
（※）各都道府県労働局からの依頼により、厚生労働省本省から調査対象企業に調査用品を送付する際に同封した。
 2. 疑義照会業務について
都道府県労働局から調査対象企業に、不明な点について電話による疑義照会を行っていた延べ回数は3,569回、延べ日数は1,259日（主たる期間は2月上旬から3月中旬のおおよそ30日間）である。また、調査対象企業の要望により訪問による疑義照会をしていたのは4労働局である。
 3. 督促・照会業務に従事した人数
都道府県労働局における督促・照会業務に従事した人数は144人（職員89人、調査員55人）（督促・照会業務に少しでも従事していた職員と調査員を単純に足し上げたもの）である。
- 都道府県別調査対象数
 - ・ 別添3（都道府県別調査対象数）のとおり
- 宛先変更等の件数
 - ・ 別添4（宛先変更等の件数）のとおり

— 就労条件総合調査の流れ図(従来の実施方法:平成19年(18年度)調査) —



※1 調査員は各都道府県労働局で任命する。調査員は、配付、説明、督促業務、照会対応業務、審査業務等を行う。
 ※2 訪問配付または郵送で行っている。
 ※3 調査票の必須項目等の記入の有無など基本的なチェックを行う。
 ※4 調査票に記載された項目間において、相互に矛盾がないか等の総合的なチェックを行う。
 平成21年(平成20年度)調査の流れについては、参考4「就労条件総合調査の流れ図(平成21年(20年度)調査)」参照

— 就労条件総合調査の流れ図(従来の実施方法:平成20年(19年度)調査) —



※1 調査員は各都道府県労働局で任命する。調査員は、督促業務、照会対応業務、審査業務等を行う。
 ※2 調査員が訪問して回収することもある。
 ※3 調査票の必須項目等の記入の有無など基本的なチェックを行う。
 ※4 調査票に記載された項目間において、相互に矛盾がないか等の総合的なチェックを行う。
 平成21年(平成20年度)調査の流れについては、参考4「就労条件総合調査の流れ図(平成21年(20年度)調査)」参照

就労条件総合調査 都道府県別調査対象数（平成17年～平成20年）

都道府県	平成17年調査 (平成16年度)	平成18年 (平成17年度)	平成19年 (平成18年度)	平成20年 (平成19年度)
	調査対象数	調査対象数	調査対象数	調査対象数
計	5,341	5,341	5,343	5,937
01 北海道	207	205	203	227
02 青森	45	46	44	47
03 岩手	41	41	45	52
04 宮城	80	80	75	80
05 秋田	32	32	32	35
06 山形	36	36	45	43
07 福島	66	66	55	62
08 茨城	75	75	79	81
09 栃木	48	48	60	69
10 群馬	58	58	69	69
11 埼玉	157	156	164	190
12 千葉	144	144	129	149
13 東京	1,202	1,208	1,197	1,320
14 神奈川	293	292	280	316
15 新潟	94	94	96	97
16 富山	52	51	48	56
17 石川	47	47	48	51
18 福井	23	23	25	39
19 山梨	22	22	27	22
20 長野	78	77	74	78
21 岐阜	70	70	69	81
22 静岡	143	144	145	151
23 愛知	364	363	342	402
24 三重	52	51	59	69
25 滋賀	35	35	33	31
26 京都	98	97	105	108
27 大阪	671	675	708	776
28 兵庫	182	179	168	200
29 奈良	24	24	27	25
30 和歌山	21	21	26	28
31 鳥取	23	22	18	19
32 島根	19	20	17	25
33 岡山	59	60	65	68
34 広島	117	117	113	124
35 山口	49	49	42	49
36 徳島	16	16	16	19
37 香川	34	34	40	46
38 愛媛	52	50	52	54
39 高知	24	24	20	23
40 福岡	213	215	211	260
41 佐賀	22	22	28	27
42 長崎	37	37	41	42
43 熊本	49	49	44	57
44 大分	40	40	38	39
45 宮崎	26	26	34	33
46 鹿児島	50	50	36	54
47 沖縄	51	50	51	44

宛先変更等の件数

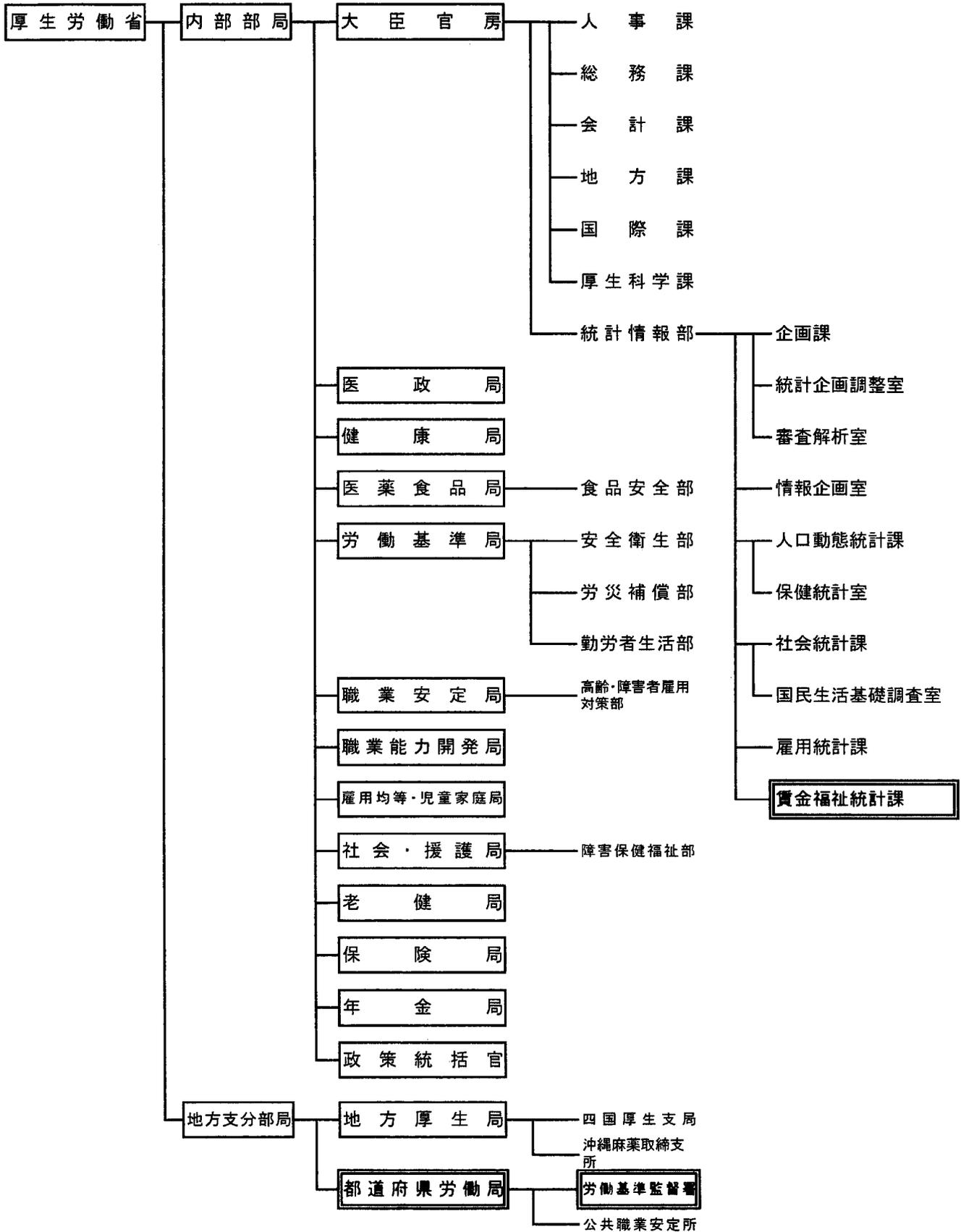
		平成18年	平成19年
宛先変更	判明	243件	301件
	不明	8件	15件
調査不能 (規模外)		282件	369件
調査不能 (廃業)		63件	128件
調査不能 (休業)		5件	5件
調査不能 (合併)		43件	84件

(注) 調査が不能になった企業に対して代替抽出は行っていない。
上記数値は、回収率計算に当たっての調査客体数(分母)に含んでいる。

平成19年調査～21年調査の調査票の配付方法

年度	調査名	調査票配付方法	調査票回収方法
平成18年度	平成19年 就労条件総合調査	調査員による配付 (訪問又は郵送)	調査員による回収 (訪問又は郵送)
平成19年度	平成20年 就労条件総合調査	厚労省から郵送	企業から労働局・監督署へ郵送 (訪問し回収することもある。)
平成20年度	平成21年 就労条件総合調査	民間業者による配付	民間業者による回収

厚生労働省内部部局及び地方支分部局の組織図

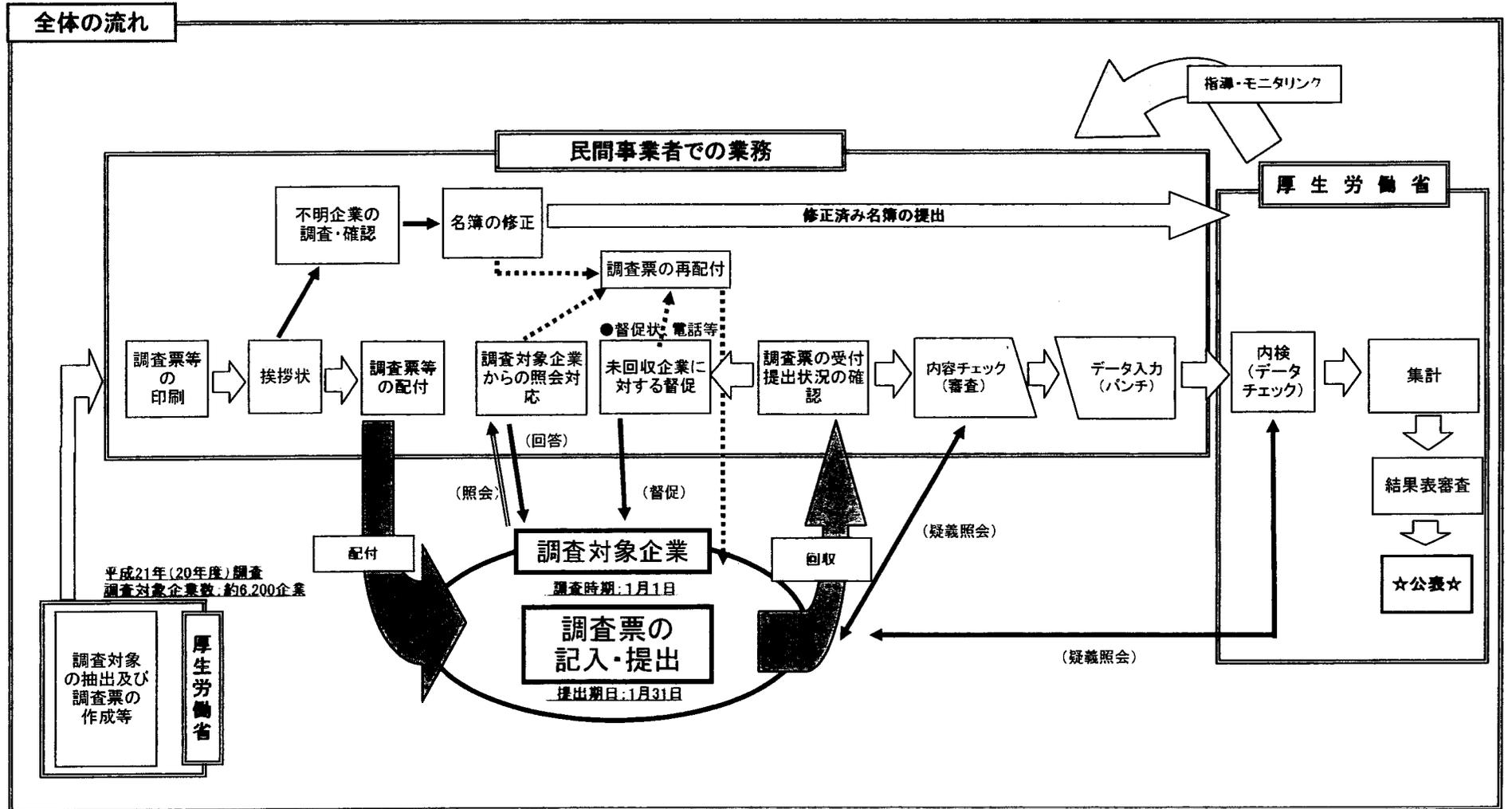


就労条件総合調査 都道府県別非常勤職員配置数

都道府県	平成17年調査 (平成16年度)	平成18年調査 (平成17年度)	平成19年調査 (平成18年度)
計	105	89	80
01 北海道	2	3	3
02 青森	2	2	2
03 岩手	1	1	1
04 宮城	3	3	3
05 秋田	1	2	3
06 山形	1	1	0
07 福島	1	3	2
08 茨城	1	1	1
09 栃木	2	2	2
10 群馬	2	2	2
11 埼玉	2	2	2
12 千葉	2	2	2
13 東京	11	13	13
14 神奈川	7	1	1
15 新潟	3	2	2
16 富山	0	0	0
17 石川	1	2	0
18 福井	2	2	2
19 山梨	1	1	0
20 長野	2	1	1
21 岐阜	1	1	1
22 静岡	2	1	1
23 愛知	10	9	6
24 三重	2	2	2
25 滋賀	1	1	1
26 京都	7	2	0
27 大阪	3	0	1
28 兵庫	3	3	3
29 奈良	2	2	2
30 和歌山	1	2	1
31 鳥取	1	1	1
32 島根	3	2	1
33 岡山	0	0	0
34 広島	3	2	1
35 山口	1	1	1
36 徳島	0	0	0
37 香川	2	0	2
38 愛媛	3	2	2
39 高知	1	1	2
40 福岡	4	4	5
41 佐賀	1	2	1
42 長崎	0	0	0
43 熊本	1	1	1
44 大分	3	1	0
45 宮崎	1	1	1
46 鹿児島	0	0	0
47 沖縄	2	2	2

※ 非常勤職員は各都道府県労働局において雇用する。

— 就労条件総合調査の流れ図(平成21年(20年度)調査) —



平成16年度～平成19年度 産業別有効回答率

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
	実績	実績	実績	実績
産業別の回収率				
鉱業	71.6%	78.5%	68.5%	55.8%
建設業	85.1%	86.2%	80.7%	69.3%
製造業	89.0%	87.6%	85.2%	74.7%
消費関連製造業	86.3%	85.4%	82.4%	73.1%
素材関連製造業	87.0%	88.0%	87.7%	74.7%
機械関連製造業	93.2%	89.1%	85.3%	76.1%
電気・ガス・熱供給・水道業	94.7%	93.1%	94.4%	80.2%
情報通信業	85.7%	87.1%	79.4%	70.9%
運輸業	90.3%	88.0%	86.6%	71.4%
卸売・小売業	82.2%	81.8%	77.2%	67.0%
卸売業	81.7%	85.1%	77.9%	63.8%
小売業	82.6%	79.0%	76.6%	69.7%
金融・保険業	85.2%	86.5%	79.4%	67.8%
不動産業	69.9%	71.1%	69.4%	66.2%
飲食店、宿泊業	71.4%	74.0%	67.8%	54.9%
医療、福祉	74.9%	76.5%	69.5%	61.0%
教育、学習支援業	70.1%	70.6%	61.2%	59.5%
サービス業	78.8%	78.6%	74.2%	66.3%
対事業所サービス業	84.0%	84.8%	79.0%	72.3%
対個人サービス業	73.1%	71.8%	68.3%	59.2%
(以下参考)				
企業規模別の有効回答率				
5,000以上	77.7%	94.1%	85.8%	72.7%
1,000～4,999人	87.8%	87.7%	81.9%	67.7%
300～999人	81.3%	86.3%	79.9%	67.8%
100～299人	81.6%	86.9%	78.2%	70.7%
30～99人	82.5%	73.3%	74.0%	65.7%
全体の有効回答率	82.6%	82.7%	78.2%	68.2%

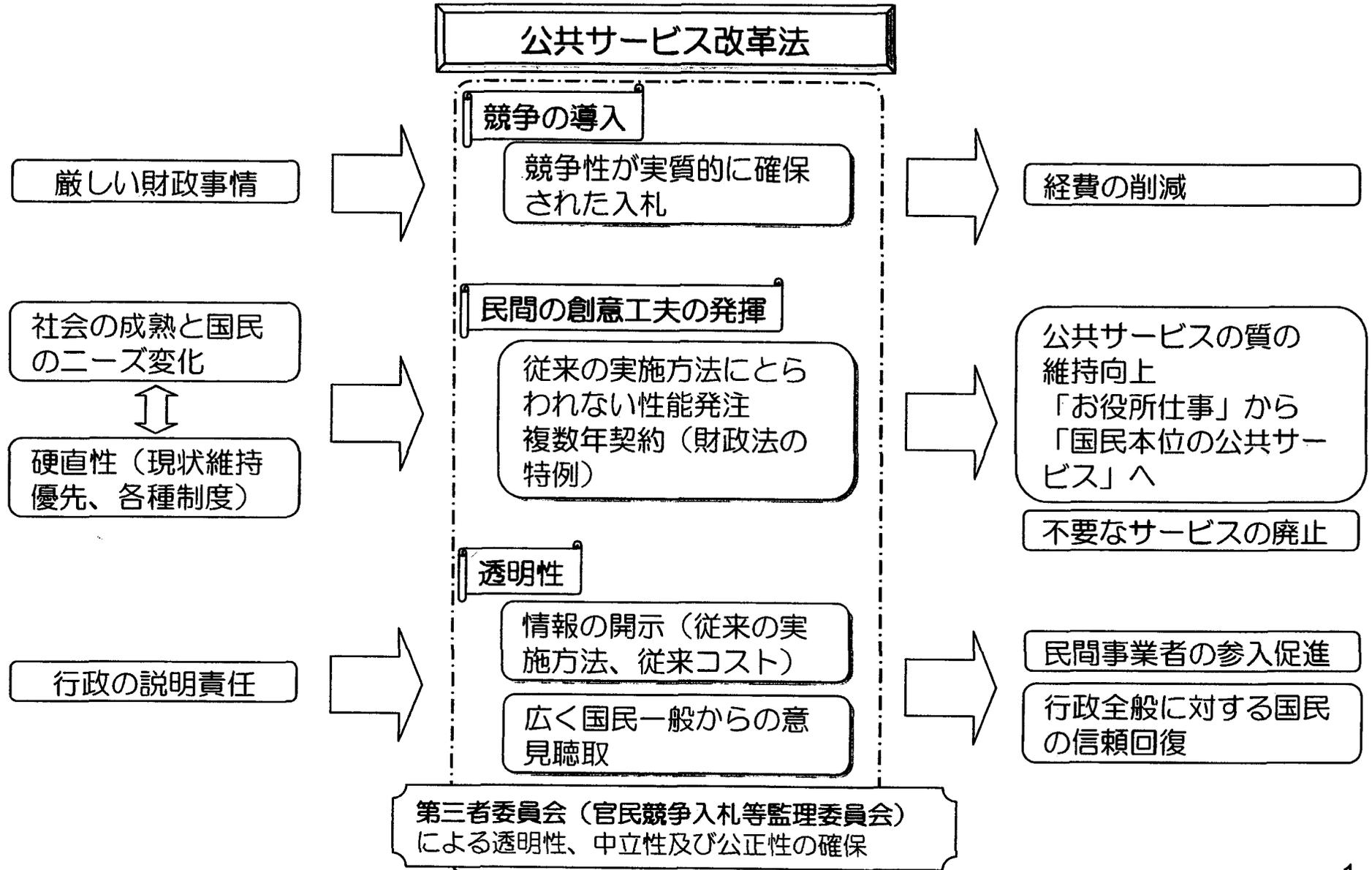
「お役所仕事」から「国民本位の公共サービス」へ

—公共サービス改革報告書（2006～2009年）—

平成21年5月

官民競争入札等監理委員会

I. 監理委員会の役割



Ⅱ. 3年間試行錯誤の中で積み重ねてきた実績（1）

1. 82事業を選定

- 施設管理、研修、公物管理、徴収、ハローワーク、試験、統計、登記、刑事施設等の広範な分野で、今後の対象事業拡大に向けた先例となる選定実績。

2. 48事業について入札実施済み

【経費削減効果（1年当たり）】

従来の実施に要した経費	落札額	経費削減効果
約210億円	約110億円	約100億円

【定員の純減効果】

府省名・事業名	官民競争入札等の実施に係る定員の純減数
社会保険庁 国民年金保険料収納事業	約520人
法務省 登記簿等の公開に関する事務	約330人

資料：総務省行政管理局「国の行政組織等の減量・効率化の推進について」に基づき内閣府作成

II. 3年間試行錯誤の中で積み重ねてきた実績（2）

3. 参入促進と業務改善

創意工夫の引き出し

- ・仕様発注から性能発注へ
- ・インセンティブ、ディスインセンティブの設定

透明性の向上

- ・コスト情報の正確な把握と開示
- ・従来の実施方法の開示

競争性の確保

- ・企画提案の評価方法の適切な設定

【民間事業者の創意工夫の例】

徴収関連事業

- ◇ 「オートコール」の活用による大量自動架電を実施。
- ◇ 地域・年齢・在宅時間を考慮しながら、**効果的な人員シフト**により弾力的に対応。

統計調査関連事業

- ◇ 回収率向上のためWebを利用した**電子調査票**による回収を実施。
- ◇ 調査票の受付・管理業務の効率化、入力業務の正確性の観点から、調査票の余白に一連番号を示す**バーコード**を付与。
- ◇ **フリーダイヤル**、照会専用メールアドレスの設置により、調査客体の利便性の向上に寄与。

施設の維持・管理業務

- ◇ **省エネ対策**の提案（各種省エネ診断、熱源機器の運用改善、きめ細やかな空調管理等）。
- ◇ エレベーターの保守管理や植栽管理に**赤外線カメラ**を導入。

窓口業務関連

- ◇ 待合室に**総合案内人**が配置され、来庁者が迷うことなく目的に応じた窓口へとスムーズに案内。

Ⅱ. 3年間試行錯誤の中で積み重ねてきた実績（3）

4. 地方公共団体における市場化テストの広がり

■ 法律の特例の整備

戸籍謄本の交付請求の受付など窓口6業務

■ 法令解釈の明確化

民間委託できる業務・範囲の明確化（窓口業務、徴収業務 等）

■ 情報交換の場の設定

■ 市場化テストを平成20年までに導入又は導入検討中の地方公共団体は137

法に基づく市場化テスト

- ・北海道由仁町（窓口業務）
- ・長野県南牧村（窓口業務）

官民競争型市場化テスト

- ・東京都（求職者向け公共職業訓練）
- ・愛知県（県職員研修、県旅券センター旅券申請窓口、高等技術専門学校短期課程「OAビジネス科」）
- ・和歌山県（県庁管理運営）
- ・岡山県（職員公舎等管理）
- ・岩手県奥州市（水道止水栓開閉）
- ・岡山県倉敷市（車両維持管理）

民間提案型市場化テスト

- ・北海道（旅券業務）
- ・大阪府（職員研修、自動車税コールセンター、建設業許可申請の受付、税務、府営水道管理運営、府立図書館管理運営、監査、医薬品承認申請受付、居宅サービス事業者等指定申請受付、宅建業免許申請受付、府営住宅家賃催告・債権回収、労働大学講座）
- ・熊本県（NPO活動支援、給食委託、放置車両確認）

市場化テストに関する条例・ガイドライン等の策定

- ・宮城県丸森町
- ・東京都足立区
- ・神奈川県横浜市
- ・岐阜県多治見市
- ・静岡県浜松市
- ・岩手県
- ・大阪府大阪市

Ⅲ. 3年間の取組から得られた課題と評価

(1) 自発的取組の不在

各府省自らが事業選定を行った事例は刑事施設の運営業務等がある程度で極めて例外的。

各府省は受託者の創意工夫を引き出すよりも、これまでの実施方法をそのまま踏襲する仕様発注の方式を採る傾向。

(2) 前例踏襲

事業の実施方法を抜本的に改善（リエンジニアリング）しようとする意欲が低い。

研修施設の運営業務

・利用者満足度といったサービスの質の指標を設定していないところが多い。

証明書等の交付事務

・季節的な業務量の変動に関する情報開示が不足。

(3) 行政の「見える化」の不足

業務分析やコスト管理ができていない。

滞納者に対する納付の勧奨業務

・電話等による督促を追加的にどれだけ行えば、どれだけの追加的な納付につながるのかといった分析が不足。

統計調査

・はがきや封書、電話による督促がどれだけの回収率の向上に貢献するのかといった寄与度の把握や分析が不足。

(4) 関連団体への有利な扱い

① 低調な事業選定件数

国の行政機関及び99独法等から82事業の選定にとどまる。

② 規模の小さな事業が多い

従来の実施経費	1億円未満	1億円以上 10億円未満	10億円以上
事業数※	43	14	2

※これまでに実施要項が了承された対象事業

③ 実質的競争性の確保と民間事業者による創意工夫の発揮に障害

国民目線で見たとときの公共サービスの硬直性・不便性

IV. 分野横断的提言

- 国民の視点に立った公共サービスの質の向上、効率化という課題は、国、地方を問わずいかなる行政機関においても、また、いかなる時代においても重要なテーマ。

提言1. 政治レベルでの方向性の提示

提言2. 監理委員会と各府省の公共サービス改革への取組強化

- ◇ 各府省自らが業務を見直すという基本理念に立ち返り、各府省の側での自己点検をいかに促すかがカギとなる。
- ◇ 各府省は、公共サービスに関する見直し案を策定することとし、監理委員会がその内容を各府省のトップレベルより聴取し、評価・公表する。
- ◇ 見直し案が不十分である場合、勧告の発動など監理委員会に付与されたあらゆる権限を行使し、各府省の取組を促す。

【各府省の策定する見直し案の内容（案）】

- ① 当該公共サービスの目的
- ② 業務量・公共サービスの質の推移
- ③ 資源配分の推移
- ④ 外部資源の活用状況
- ⑤ 当該公共サービスの見直し方針の有無
- ⑥ 見直すに当たって民間事業者からの提案、創意工夫に期待できる事項
- ⑦ 見直しにより期待される効果
- ⑧ 官民競争入札等の活用に関する方針

提言3. 公共サービス改革法のプロセスの活用

提言4. 国民に向けた広報、意見提出を促進する取組を強化

提言5. 幹部・職員の意識改革

V. 主要分野に関する提言

	課 題	提 言
施設管理 (各府省の一般庁舎、研修・研究施設、各独立行政法人の施設等)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 個別業務（警備、清掃、設備管理等）ごとに、毎年度委託しているものがほとんどであり、8庁舎合計で200を超える契約を締結。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各府省は、その管理する一般庁舎について、官民競争入札等の導入に関する具体的方針を取りまとめるべき。 ■ 将来的には、各府省の庁舎管理が一括して行われることを検討すべき。
統計調査	<ul style="list-style-type: none"> ■ アウトソーシングが進展しつつあるが、なお部分的取組にとどまる。 ■ 地方公共団体に事務を委託している調査は、政省令の改正にもかかわらず、実際の委託例は1調査。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ まずは、調査方法が郵送調査であり、調査対象が事業所である統計調査について、積極的な推進が可能とみられる。 ■ 民間委託の検討に当たっては、業務改革（リエンジニアリング）も併せて検討されるべき。
公物管理 (公園、道路、国有林、上下水道等)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不具合が生じてから対応する現行の維持管理方式では、公物管理に要するトータルコストが増大する可能性。 ■ 関連団体による受託、仕様発注、単年度契約、細分化された業務規模。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各府省は、現在の業務の実施方法・実施コスト等について、積極的に情報開示を行うべき。 ■ 各府省は、従来の公物管理の方法を柔軟に見直し、積極的に官民競争入札等を用いるべき。
内部管理 (旅費、物品調達等)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 経路決定、旅費計算は法律に基づいており、民間と比べ複雑。 ■ 支給規定は、民間では旅行会社への直接支払いが可能であるのに対し、官公庁は出張者本人への支給。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 旅費業務の更なる効率化のために、包括的なアウトソーシングを行うべき。 ■ その際、より効率的な業務の遂行と創意工夫の発揮のため、制度上の課題を解決するべき。

第2節 統計調査

1. 官民競争入札等により得られた成果と課題

<成果>

統計調査分野においては、これまでに8府省の15調査が官民競争入札等対象事業として選定され、統計調査を所管する主要府省すべてにおいて官民競争入札等が実施されることになった。また、監理委員会が事業選定の検討の過程で行った民間事業者へのヒアリング等は、民間事業者側の積極的な取組の促進にも寄与したものと考えられる。

官民競争入札等対象事業の実施要項の審議においては、入札や委託に係る事項について共通化を進めるとともに、これまで府省間で差があった委託の内容等についての情報の共有も図られてきた。また、民間委託の業務内容を検討するに際して、従来の実施方法の見直しが同時に行われた例※もある。

※ある事業所対象の調査では、回収率向上の手段として、従来は実施していなかった調査不能サンプルの代替補充ができるように実施方法を改善した。

官民競争入札等対象事業の実績については、これまでに入札済みとなっている8事業において、従来の実施に要していた経費総額が1年当たり約3.4億円であったものが、同約2.4億円と、経費削減効果を発揮している。また、入札時に提出された企画書において、督促、回収等に創意工夫の提案がされたものもみられる。

<課題>

一方で、統計調査分野における課題として、国直轄で実施している調査はもともと規模が小さいものが多いため、官民競争入札等に選定された事業も小規模なものが多い。また、相対的に規模が大きく、地方公共団体に事務を委託（法定受託事務）している調査においては、地方公共団体が当該事務の民間開放をできるように5調査について環境整備（政省令の改正等）に取り組んできたものの、実際に委託が実施されたのは1調査（1市）にとどまっていることが挙げられる。

官民競争入札等対象事業については、実施要項において質の設定やインセンティブ・ディスインセンティブの設定等に課題はあるが、いずれにしても、官民競争入札等対象事業は現在実施中のものがほとんどであり、今後、質の達成等を十分に検証することによって、より確かな取組を推進していくことが可能であると考えられる。

2. 官民のアウトソーシングの現状等

統計調査分野においては、各府省は「国の行政組織等の減量、効率化等に関する基本的計画」（平成11年4月27日閣議決定）に基づき、民間委託の推進に取り組んできており、全府省の統計調査において何らかの形で民間委託が行われているのは7割に達している。ただし、以下に示すように、業務の種類によって民間委託の進み具合には差が出ている。

<民間委託の現状>

	全体	実地調査	内容検査	データ入力	統計表作成
統計調査件数	436	428	426	426	426
民間委託の件数	311	153	137	264	220
民間委託の割合	71.3%	35.7%	32.2%	62.0%	51.6%

※平成19年度末現在の状況。平成20年8月「国の行政組織等の減量、効率化等に関する基本的計画（統計調査関連事項）推進協議会とりまとめ」から抜粋。なお、府省共管の調査等があるため、「全体」と内訳の「統計調査件数」が一致していない。

次に、統計調査の実査（調査票の配布・回収、督促、照会対応等）における包括的な民間委託についてみると、以下に示すように、包括的な民間委託もある程度は行われており、このうち調査方法が郵送調査で、調査対象が事業所である統計調査において、包括的な民間委託の実施比率が比較的高くなっている。

<包括的民間委託の現状>

	指定統計・承認統計	うち包括的民間委託を実施しているもの
全体	244	77 (31.6%)
うち郵送調査	169	65 (38.5%)
うち事業所対象	147	63 (42.9%)

※現時点の各府省の公表資料を参照し、5年以内の周期で継続的に実施されているとみられる調査を、内閣府において整理。

民間事業者の現状については、監理委員会における民間事業者からのヒアリング等によると、郵送調査、インターネット調査、モニター調査、調査員調査などの多様な調査方法に民間事業者は対応し、特に郵送調査は大手事業者であれば数万以上の調査客体でも対応可能となっている。なお、民間事業者が受注している民間からの事業は、インターネット調査、モニター調査が増加する一方、調査員調査は減少傾向にある。また、事業者の拠点は都市部に集中し、地方では調査員の確保が困難なところもみられる。

このほか、最近の注目すべき動きとしては、民間事業者の業界団体である「日本マーケティング・リサーチ協会」が、統計調査の民間活用に対応する「公的統計基盤整備委員会」を平成20年度に設置し、国の事業の受託促進に取り組んでいる。また、民間調査会社と大手運送会社の共同企業体（JV）が国の新規の大規模統計調査を受注して平成20年7月から事業を開始するなど、これまでにない新たな取組が出てきている。

3. 統計調査分野における民間委託と官民競争入札等

<統計調査分野における民間委託の推進>

上記でも述べたように、統計調査分野においては、各府省において、既に多くの民間委託が行われており、引き続き業務の効率化に資する民間委託を推進することとされている。平成21年3月13日に閣議決定された「公的統計の整備に関する基本的な計画」においても「近年の厳しい財政状況の下で、新たな統計作成のニーズに的確に対応していくためには、これまで以上に積極的かつ効果的に民間事業者を活用することが必要である」とされている。

<統計調査分野における官民競争入札等の効果>

これまでの統計調査分野における官民競争入札等の取組を踏まえると、統計調査分野においては、官民競争入札等には以下のことが期待できると考えられる。

- ①第三者機関の関与により、透明性、中立性、公正性が確保される。
- ②従来の業務の実施状況を整理することにより、業務改革（リエンジニアリング）が促進される。
- ③適切な目標設定、業務実施プロセスの管理により、統計の質の向上が図られる。
- ④従来の実施状況に関する情報が開示されることで競争が促進されるほか、包括的な委託、複数年の契約により、コストの削減が図られる。

また、各府省が官民競争入札等を実施することによって、これまで府省間で差があった民間委託の内容等についての情報共有が図られるという効果もある。

4. 提言

以上を踏まえ、統計調査分野においては、以下について提言する。

- ・ 民間事業者の創意工夫を適切に反映し、統計の質の向上とコスト削減が期待される官民競争入札等を、統計調査分野において今後とも活用すべきである。
- ・ これまでの官民競争入札等の事例や包括的民間委託の現状、民間事業者の実情等を踏まえると、まずは、調査方法が郵送調査であり、調査対象が事業所である統計調査について、積極的な推進が可能とみられる。
- ・ 民間委託の検討に当たっては、業務改革（リエンジニアリング）も併せて検討されるべきである。特に、新たな調査手法（モニター調査、インターネット調査）の導入やコールセンターの設置等において、民間事業者の活用、創意工夫の発揮が期待できる。