

平成26・27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報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業概要等

事項	内容
業務内容	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、データ入力及び調査対象企業名簿修正の業務
契約期間	平成26年9月29日から平成29年3月31日までの2年7か月
受託事業者 (入札参加者数等)	株式会社 日経リサーチ (入札参加者： 6者)
契約金額	57,033,720円(税込)
特記事項 (改善指示・法令違反行為等の有無)	なし

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 確保されるべき質の達成状況及び評価

① 調査票の回収（有効回答率）

ア 実施状況

(ア) 平成26年度の実施状況

受託事業者は、受託後、調査用品の担当者への確実な送付、督促業務の効率的な実施により、回収率を向上させることを目的として、挨拶状（調査客体に対して、調査票送付の前に送付するハガキ）送付の前に担当者を特定するため、電話による宛先確認を全調査客体の40.6%に対して実施した。その後、調査の実施前（電話による宛先確認により、住所が間違っていた調査客体を含めて、平成26年12月2日まで）にすべての調査客体に対して挨拶状を送付し事前周知を行った。

本調査は、調査の実施期間（調査客体に対して調査票の返送を求める期間）を1

月31日までとしており、受託事業者は、平成27年1月20日に第1回督促ハガキを発送し、同1月23日から第1回督促架電を行い、同3月18日までに計2回の督促ハガキの発送と計3回の督促架電を実施した。

その結果、平成26年度について、業務委託期間終了（平成27年3月31日）時点までに、目標としている有効回答率を全体及び企業規模別において、達成した（表1）。

(イ)平成27年度の実施状況

受託事業者は、平成27年11月17日にすべての調査客体に対して挨拶状を送付し事前周知を行った。

受託事業者は、調査客体にとって記入負担の大きい調査項目があったため、昨年より早い時期に、平成28年1月19日に第1回督促ハガキを発送し、同1月21日から第1回督促架電を行い、同3月16日までに計2回の督促ハガキの発送と計3回の督促架電を実施した。

その結果、平成27年度についても、業務委託期間終了（平成28年3月31日）時点までに、目標としている有効回答率を全体及び企業規模別において、達成した（表1）。

表1 有効回答率

平成26年度			
企業規模	3月31日 時点	最終 結果	目標とする 水準値
5,000人以上	76.1%	76.1%	72.7%
1,000～4,999人	72.5%	72.6%	67.7%
300～999人	68.5%	68.5%	67.8%
100～299人	73.2%	73.4%	70.7%
30～99人	66.3%	66.3%	65.7%
合計	70.2%	70.3%	68.2%

平成27年度			
企業規模	3月31日 時点	最終 結果	目標とする 水準値
5,000人以上	73.8%	73.8%	72.7%
1,000～4,999人	69.8%	69.8%	67.7%
300～999人	71.5%	71.8%	67.8%
100～299人	75.3%	75.4%	70.7%
30～99人	68.9%	69.1%	65.7%
合計	71.6%	71.8%	68.2%

イ 評価

実施結果は、目標（全体及び企業規模別の有効回答率）を達成しており評価できる。

② 問合せ対応

ア 実施状況

問い合わせ対応においては、労務・就労関係の専門性の高い知識が必要とされるため、研修用マニュアル（基礎マニュアル、問い合わせマニュアル）を受託事業者にて

作成し、担当社員を講師として研修を行った。また、厚生労働省が貸与する照会対応事例集に沿って、作成したQ&Aを調査年度毎に見直し、新規に追加された設問に対するQ&Aを追加して対応するなど、問い合わせ・苦情対応業務が効率的に行えるように準備を行った。

また、あらかじめ調査対象企業情報をデータベース化しリアルタイムで検索できる環境を構築することにより入電企業の窓口情報や過去の問い合わせ履歴等の確認が可能となり、問い合わせ受けの際、予備知識を持った上で、余裕をもって問い合わせに対応するように努めるなど、調査対象からの問合せに適正に対応した。

さらに、委託事業者側ですぐに対応できなかった問い合わせについては、折り返しにして、過去の事例等を参考に再回答を行い、回答が難しい問い合わせについては、厚生労働省にエスカレーションの形で問い合わせを行うようにするなど、問い合わせ・苦情対応業務が滞ることがないようにした。

問い合わせは、平成26年度は1,116件、平成27年度は1,187件であり、苦情件数は両年とも0件であった（表2）。

表2 調査客体からの問合せ件数

(単位：件)

事業年度	計	10月	11月	12月	1月	2月	3月
平成26年度	1,116	1	115	184	534	257	25
うち苦情件数	0	0	0	0	0	0	0
平成27年度	1,187	0	69	138	691	249	40
うち苦情件数	0	0	0	0	0	0	0

イ 評価

厚生労働省が貸与する照会対応事例集に沿ってQ&Aを作成・整備し、事前に問い合わせ対応マニュアルを作成の上担当者に対して同マニュアル他を使って研修を実施し、実際の企業から問い合わせ受けの際には、調査対象企業情報のデータベース化等により、迅速かつ適性に対応していることは評価できる。

③ 個票審査及び疑義照会の状況

ア 実施状況

受託事業者は、厚生労働省から提供された内検要領をもとに、エラーチェックを実施し、エラーのある調査票のみ、疑義照会の対象とした。

個票審査では、エラー内容とエラー量から疑義照会の難易度付けを行い、オペレータの適性を見て調査票を配分したり、同一エラーを同一オペレータに配分、エラー反復処理することで、短期間に習熟度を上げさせ、作業の効率化を図った。

疑義照会の際に、担当者不在の場合は、再架電する時間を伝え、終話するようにして、折り返し電話での混乱を避け、また、疑義照会結果は各オペレータがデータベー

スに直接入力する方式をとったことで、疑義照会のステイタスを瞬時に登録、折り返し電話にも瞬時に対応することが可能とするなどの対応を行った。

疑義照会対応の状況については、表3のとおり。

平成27年度調査については、平成26年度調査と比べ、未照会件数が増加している。

その原因としては、調査客体にとって記入負担の大きい調査項目があったため、督促開始を平成26年度より早めたにもかかわらず、調査票の回収が進まなかったことから、督促作業を平成28年3月中旬まで実施することとした。その結果、平成28年3月15日以降に回収した調査票が130件発生し、納品日の3月24日までの間、これらの調査票については疑義照会までには至らなかったことによるものである。

なお、未照会分については、厚生労働省において確認を行った。

表3 調査客体への疑義照会件数

(平成26年度)

	※1 調査客体	未記入※2 + 誤記入	照会済			未照会
			照会済	確認完了	未回答※3	
件数	4,415	3,492	3,477	2,231	1,246	15
割合 (%)	100.0	79.1 [100.0]	78.8 [99.6]	50.5 [63.9]	28.2 [35.7]	0.3 [0.4]

(平成27年度)

	※1 調査客体	未記入※2 + 誤記入	照会済			未照会
			照会済	確認完了	未回答※3	
件数	4,475	4,103	3,918	1,716	2,202	185
割合 (%)	100.0	91.7 [100.0]	87.6 [95.5]	38.3 [41.8]	49.2 [53.7]	4.1 [4.5]

注) ※1 納品日の直前(平成26年度:3月22日、平成27年度:3月21日)の調査客体の回収状況である。

※2 「未記入+誤記入」とは、調査票のうち、1箇所以上「未記入」又は「誤記入」箇所があった場合、1件とカウントする。

※3 「未回答」とは、「未記入」又は「誤記入」があり、調査客体に疑義照会したが、当該箇所に対する回答が1箇所以上得られなかった場合、1件とカウントする。

イ 評価

個票審査においては、適性に配慮した要員の配置を行い、疑義照会ではデータベースの活用等情報共有を図るなど、創意工夫を行っている点は評価できる。

なお、平成27年度においては、平成26年度より調査票の回収が60件、疑義照会は441

件多くなり、督促開始を平成26年度より早める等の対応により有効回答率における目標を達成しているものの、疑義照会において未照会の割合が増加したことについては、処理の迅速性を確保する観点から今後の課題となる。

④ 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）

ア 実施状況

委託事業者は月1回業務の実施状況（業務体制表）、営業日毎の調査票の提出状況等について厚生労働省に報告した。これにより厚生労働省は業務内容の工程ごとに、受託事業者が策定し、あらかじ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。

イ 評価

委託事業者は、平成26年度及び平成27年度とも、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実施されていたので、評価できる。

また、委託事業者の問合わせ及び督促の対象となった調査客体に対して、厚生労働省側が実施したアンケートでも概ね良好な評価を得ている（別紙1、2）。

(2) 受託事業者からの改善提案による改善実施事項

なし

2. 実施経費についての評価

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

項目	金額等
従来経費 (A)	84,927千円（平成19年度実施経費の3箇年分） 28,309千円（平成19年度実施経費）
契約額 (B)	57,034千円（平成27年から平成29年調査までの3調査年分） 19,012千円（1調査年分）
削減額 (C)	27,893千円 9,297千円（1調査年分）
削減率 (C/A×100)	△32.8%

3. その他（特記事項に係る経緯等）

なし

4. 評価委員会等からの評価

平成28年6月2日、4名の外部有識者からなる「社会福祉施設等調査、介護サービス施設・事業所調査及び就労条件総合調査の評価に関する検討会」（以下「評価検討会」という。）を開催し、本事業の実施状況報告について、以下のとおり評価を得た。

- (1) 確保されるべき質として設定した有効回答率は、平成26年度、平成27年度とも目標とする水準値を全て達成している。
- (2) 問合せや疑義照会の対応についても、受託事業者の創意工夫により、迅速かつ適正に行われている。
- (3) 実施経費については、従来経費に比べ32.8%が削減されている。

以上のことから、対象公共サービスの確保されるべき質の向上及び経費の削減の双方の実現を達成しており、全体的に評価できる。ただし、実施経費については、必ずしも削減率が高ければ良いというものではなく、統計としての質の確保が大切であるとの意見があった。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

評価検討会において確保されるべき質、問合せや疑義照会の対応及び実施経費の削減について全体的な評価を得ることができ、また、競争性も確保されていることから、事業は適正に実施されていると評価できる。

(2) 今後の方針

次期事業においては、評価検討会の意見を踏まえ、業務内容の精査及び従来の実施状況に関する情報の開示等を行い、統計としての「質」を確保することに、より重点をおき、引き続き「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に基づく新プロセスにより合理的に事業を実施することとしたい。

平成27・28年就労条件総合調査 民間委託問合せ対応状況アンケート集計(概要)
【上段:平成27年(26年度)調査 下段:平成28年(27年度)調査】

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回収数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (C)	有効回答数 (D)=(B)-(C)	有効回答率(%) (D)/(A)*100
100	78	78.0	1	77	77.0
100	69	69.0	0	69	69.0

1 事務局にお問い合わせいただいた際、電話はすぐにつながりましたか。 (単位:%)

計	すぐつながった	どちらかといえば すぐつながった	どちらかといえば 待たされた	待たされた	不明
100.0	67.5	31.2	1.3	0.0	0.0
100.0	65.2	29.0	1.4	0.0	4.3

2 事務局のオペレーターの対応態度は、いかがでしたか。 (単位:%)

計	よい	どちらかといえば よい	どちらかといえば 悪い	悪い	不明
100.0	67.5	32.5	0.0	0.0	0.0
100.0	62.3	36.2	0.0	0.0	1.4

3 お問い合わせに対する事務局の説明内容は、わかりやすかったですか。

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	不明
100.0	57.1	40.3	2.6	0.0	0.0
100.0	56.5	40.6	0.0	0.0	2.9

4 お問い合わせに対する回答までの時間は、いかがでしたか。

計	短かった	どちらかといえば 短かった	どちらかといえば 長かった	長かった	その場での 回答がなかった	不明
100.0	57.1	36.4	3.9	0.0	1.3	1.3
100.0	50.7	42.0	4.3	1.4	0.0	1.4

5 事務局の全体的な感想は、いかがでしたか。

計	満足であった	どちらかといえば 満足であった	どちらかといえば 不満足であった	不満足であった	不明
100.0	58.4	40.3	0.0	0.0	1.3
100.0	62.3	34.8	1.4	0.0	1.4

※1～5のアンケート結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、回答項目の合計が100.0にならない場合があります。

6 事務局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。

・何度か問合せさせていただきましたが、すぐにご回答いただけ大変助かりました。ありがとうございました。

・回答がこちらの質問に対してズバリでない気がしました。結局は、そちらの意図に合わせられて回答した様に思います。

・不明なことについて丁寧に答えて頂くと安心します。事実ホッとしました。

・問い合わせの時の事務局に問題はありませんでした。調査内容を検討願います。時間がかかり日常業務に支障をきたしましたが、事業所に合った内容かどうか疑問です。

・質問に対する回答が早く、非常によかったですと思います。

・不明な点わかりやすくご教示頂きました。ありがとうございました。

平成27・28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)

【上段:平成27年(26年度)調査 下段:平成28年(27年度)調査】

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回収数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (C)	有効回答数 (D)=(B)-(C)	有効回答率(%) (D)/(A)*100
100	62	62.0	1	61	61.0
100	59	59.0	0	59	59.0

1 事務局のオペレーターの対応態度は、いかがでしたか

(単位:%)

計	よい	どちらかといえば よい	どちらかといえば 悪い	悪い
100.0	52.5	45.9	0.0	1.6
100.0	62.7	37.3	0.0	0.0

1 言葉づかいが悪い	-
2 早口で聞き取りにくい	-
3 声が小さくて聞き取りにくい	1件
4 その他	1件

2 事務局のオペレーターの説明によって、調査の趣旨・重要性に関し、ご理解いただけましたでしょうか。

(単位:%)

計	非常に 理解できた	少し 理解できた	変わらなかった	逆に 理解できなくなった
100.0	41.0	47.5	9.8	1.6
100.0	45.8	44.1	10.2	0.0

※1、2のアンケート結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、回答項目の合計が100.0にならない場合があります。

3 事務局について、お気づきの点がございましたら、自由にご記入ください。

・若い女性の方の対応でしたが、大変勉強になりました。「早く送付しなくては」という気持ちになりました。

・様々な調査やアンケートの書類が机の上に積まれたままになっているので、オペレーターの方に電話を頂くことによって提出忘れを防げます。
・提出が遅れたにもかかわらず丁寧にご対応いただきました。