

事業番号0368											
平成29年度行政事業レビューシート（厚生労働省）											
事業名	労働条件・労働安全衛生関係相談業務の外部委託化経費			担当部局庁	労働基準局			作成責任者			
事業開始年度	平成28年度	事業終了 （予定）年度	終了予定なし	担当課室	総務課			村山 誠			
会計区分	一般会計、労働保険特別会計労災勘定										
根拠法令 （具体的な 条項も記載）	労働者災害補償保険法第29条第1項第3号			関係する計画、 通知等	-						
主要政策・施策	-			主要経費	社会保障						
事業の目的 （目指す姿を簡 潔に。3行程度以 内）	労働条件・労働安全衛生に係る電話相談業務の外部委託化(コールセンターの設置)を行うことにより、限られた人員のなかで事業場に対する監督指導等を効率的に行う体制整備を図る。										
事業概要 （5行程度以内。 別添可）	コールセンターを1か所設置し、特に電話相談件数の多い東京労働局及び大阪労働局の全ての労働基準監督署へ入電した電話について、コールセンターで以下の内容を一元的に対応する。 ①労働基準監督署の業務内容、所在地、開閉庁時間等に係る一般的な問合せ ②法令の一般的な解釈、各種届出の様式及び記入方法等に係る問合せ ③労働基準監督署に対する苦情や意見 ④特定の職員に対する電話や指導を受けた事業場からの問合せ等個別事案について該当の労働基準監督署への取り次ぎ										
実施方法	委託・請負										
予算額・ 執行額 （単位：百万円）			26年度	27年度	28年度	29年度	30年度要求				
	予算 の 状 況	当初予算	-	-	425	222					
		補正予算	-	-	-	-					
		前年度から繰越し	-	-	-	-					
		翌年度へ繰越し	-	-	-	-					
		予備費等	-	-	-	-					
	計		0	0	425	222	0				
	執行額		0	0	71						
	執行率（％）		-	-	17%						
当初予算＋補正予算に対する執行額の割合（％）		-	-	17%							
平成29・30年度 予算内訳 （単位：百万円）	歳出予算目		29年度当初予算	30年度要求	主な増減理由						
	労働災害防止対策事業委託費		167								
	労働条件研究調査等委託費		55								
	計		222	0							
成果目標及び 成果実績 （アウトカム）	定量的な成果目標		成果指標			単位	26年度	27年度	28年度	中間目標 - 年度	目標最終年度 - 年度
	電話対応終了まで労働基準監督署に転送せずコールセンターで対応する割合を10％以上とする。		電話対応終了まで労働基準監督署に転送せずコールセンターで対応する割合を10％以上とする。		成果実績	％	-	-	13	-	-
					目標値	％	-	-	10	-	-
					達成度	％	-	-	129.8	-	-
根拠として用いた統計・データ名 （出典）	コールセンター事業報告書										
活動指標及び 活動実績 （アウトプット）	活動指標				単位	26年度	27年度	28年度	29年度 活動見込	30年度 活動見込	
	コールセンターにおける対応件数			活動実績	-	-	-	261,135	-		
				当初見込み	-	-	-	120,000	172,500		
単位当たり コスト	算出根拠				単位	26年度	27年度	28年度	29年度活動見込		
	単位当たりコスト＝X／Y X:「執行額」 Y:「コールセンターにおける対応件数」			単位当たりコスト	円/件数	-	-	271.2	1,288.6		
				計算式	X / Y	-	-	70,815,600/261,135	222,285,000/172,500		

政策評価、経済・財政再生アクション・プログラムとの関係	政策	基本目標Ⅲ－１ 労働条件の確保・改善を図ること									
	施策	施策目標Ⅲ－１－１ 労働条件の確保・改善を図ること									
	測定指標	定量的指標			単位	26年度	27年度	28年度	中間目標 －年度	目標年度 －年度	
				実績値	－	－	－	－	－	－	
				目標値	－	－	－	－	－	－	
	本事業の成果と上位施策・測定指標との関係										
	本事業は、労働基準監督署の電話相談業務の外部委託化であり、電話相談に対応することにより、労働関係法令の履行確保に資することで、上記の施策目標に寄与するものと見込んでいる。										
	政策	基本目標Ⅲ－２ 労働者が安全で健康に働くことができる職場づくりを推進すること									
	施策	施策目標Ⅲ－２－１ 労働者が安全で健康に働くことができる職場づくりを推進すること									
	測定指標	定量的指標			単位	26年度	27年度	28年度	中間目標 －年度	目標年度 －年度	
1 労働災害による死亡者数		実績値		人	1,057	972	－	－	－		
		目標値		人	－	－	－	－	929		
定量的指標			単位	26年度	27年度	28年度	中間目標 －年度	目標年度 －年度			
2 労働災害による死傷者数(休業4日以上)		実績値		人	119,535	116,311	－	－	－		
		目標値		人	－	－	－	－	101,639		
定性的指標		目標		目標年度	施策の進捗状況(目標)						
				－	施策の進捗状況(実績)						
				－							
本事業の成果と上位施策・測定指標との関係											
本事業は、労働基準監督署における業務の効率化を図り、事業場に対する監督指導の体制を強化するものであるため、測定指標の1及び2に寄与すると見込んでいる。											
経済・財政再生アクション・プログラム	改革項目	分野:	－								
	(第一階層) KPI	KPI (第一階層)			単位	計画開始時 －年度	28年度	29年度	中間目標 －年度	目標最終年度 －年度	
				成果実績	－	－	－	－	－	－	
				目標値	－	－	－	－	－	－	
			達成度	%	－	－	－	－	－		
	(第二階層) KPI	KPI (第二階層)			単位	計画開始時 －年度	28年度	29年度	中間目標 －年度	目標最終年度 －年度	
				成果実績	－	－	－	－	－	－	
				目標値	－	－	－	－	－	－	
			達成度	%	－	－	－	－	－		
	本事業の成果と改革項目・KPIとの関係										
－											

事業所管部局による点検・改善				
	項 目		評 価	評価に関する説明
国費投入の必要性	事業の目的は国民や社会のニーズを的確に反映しているか。		○	コールセンターを外部に設置することは、労働基準監督署における業務の効率化を図るものであり、ひいては事業場に対する監督指導の体制を強化することとなり、労働者の労働条件の確保や健康・安全の確保に資するものであり、社会のニーズを反映している。
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。		○	労働者の労働条件の確保や健康・安全の確保は齊一的に実施される必要があるため、国が実施すべき事業である。
	政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。政策体系の中で優先度の高い事業か。		○	労働者の労働条件の確保や健康・安全の確保のために事業場に対する監督指導の体制強化を図ることは優先度の高い事業である。
事業の効率性	競争性が確保されているなど支出先の選定は妥当か。		○	本事業は一般競争入札(総合評価落札方式)により委託先の選定を行っている。平成28年度は4者からの入札があり適正に選定されている。
	一般競争契約、指名競争契約又は随意契約(企画競争)による支出のうち、一者応札又は一者応募となったものはないか。		無	
	競争性のない随意契約となったものはないか。		無	
	受益者との負担関係は妥当であるか。		○	本事業は労働者全般の労働条件の確保に係る相談業務を行うものであることから、受益者との負担関係は妥当である。また、本事業は労働災害防止に係る相談業務も行うものであり、経費の一部を事業者から徴収した労働保険料から経費を支出することから、受益者との負担関係は妥当である。
	単位当たりコスト等の水準は妥当か。		○	一般競争入札(総合評価落札方式)等によりコスト削減に努めており、妥当である。
	資金の流れの中間段階での支出は合理的なものとなっているか。		○	本事業の実施に当たり、真に必要な経費を支出している。
	費目・用途が事業目的に即し真に必要なものに限定されているか。		-	-
	不用率が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)		○	一般競争入札(総合評価落札方式)により、価格を勘案して業者を選定していること及びコールセンター設置時期が平成28年10月以降となったことにより、結果として不用額が生じている。
	繰越額が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)		-	-
事業の有効性	その他コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。		○	コスト削減や業務の効率化を図るため、毎月1回、委託者と受託者との間で連絡会議を開催し、不断の見直しを図っている。
	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。		○	成果目標は成果実績を踏まえたものとしている。
	事業実施に当たって他の手段・方法等が考えられる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。		○	本事業が他の手法等と比較して、最も低コストで実施できるものである。
	活動実績は見込みに見合ったものであるか。		○	活動実績は、当初の見込みを上回るもので、本コールセンターの活用が想定以上に進んでいる。
関連事業	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。		○	コールセンターのオペレーター向けに作成した研修資料やFAQを活用するなど、コールセンターでの相談対応の一次完結率を高め、労働基準監督署業務の効率化を行い、ひいては事業場に対する監督指導の体制強化を図っている。
	関連する事業がある場合、他部局・他府省等と適切な役割分担を行っているか。(役割分担の具体的な内容を各事業の右に記載)		-	-
	所管府省名	事業番号	事業名	
	-	-		
点検・改善結果	点検結果	各項目ごとの評価はおおむね妥当であり、平成28年度成果実績及び活動実績(平成28年10月～平成29年3月)は、当初の見込みを上回っていることから適正に実施している。 なお、コールセンターの設置が平成28年10月以降となったことから、不用額が多くなっているものである。		
	改善の方向性	事業の目標は達成出来ているが、予算執行率は低い水準であるので、引き続き予算の見直し等を検討し、事業の効率化に努めつつ、必要な予算要求を行ってまいりたい。		
外部有識者の所見				
行政事業レビュー推進チームの所見				
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況				
備考				

関連する過去のレビューシートの事業番号						
平成22年度	-	平成23年度	-	平成24年度	-	
平成25年度	-	平成26年度	-	平成27年度	新28-020	
平成28年度	新28-0017					
資金の流れ (資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する) (単位：百万円)	※平成28年度実績を記入。執行実績がない新規事業、新規要求事業については現時点で予定やイメージを記入。					
	厚生労働省 71百万円 事業管理、受託者への指導 ↓ 【一般競争契約(総合評価)】 A ソフトバンク株式会社 71百万円 コールセンター設置・運営業務					
	A.ソフトバンク株式会社			B.		
	費 目	使 途	金 額 (百万円)	費 目	使 途	金 額 (百万円)
	事業費	コールセンター設置・運営費用	67			
消費税	消費税	4				
計		71	計			

支出先上位10者リスト

A.

	支 出 先	法 人 番 号	業 務 概 要	支 出 額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は 競争性のない随意契約となった 理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	ソフトバンク株式会社	9010401052465	コールセンターの設置・運営事業	71	一般競争契約 (総合評価)	4	16.8%	—

国庫債務負担行為等による契約先上位10者リスト

[illegible]