

平成30年度・令和元年度 民間競争入札実施事業
社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業概要等

| 事項 | 内容 |
|-------------------------------|--|
| 業務内容 | 社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査における調査対象施設・事業所名簿の作成、調査票等の作成・印刷及び封入・発送、問合せ・苦情対応、調査票の受付、審査、疑義照会、督促、データ入力、電子調査票の開発・保守に係る業務 |
| 契約期間 | 平成30年4月2日から令和3年3月31日までの3年間 |
| 委託事業者 (入札参加者数等) | 株式会社 インテージリサーチ (入札参加者：2者) |
| 契約金額 | 914,826,000円(税込) |
| 特記事項 (改善指示・法令違反 行為等の有無) | なし |

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) スケジュールの遵守

① 実施状況

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

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

令和元年度においては、上回らなければならない回収率を達成するための改善を行ったが、年間作業スケジュールに影響を及ぼすことなく、確実に業務を実施した。

1 回目の調査票提出期限後は、調査票未提出の施設・事業所に対して、11月初旬から、電話による督促を実施した。電話督促は、回収状況を常に注視しながら、改善を行い、回収率向上に努めた。

その結果、平成30年度、令和元年度とも上回らなければならない回収率を上回った(表1)。

表1 回収状況

| | 平成30年度 | | 令和元年度 | | 上回らなければならない回収率 |
|-------------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|----------------|
| | 配布数 | 回収数 | 配布数 | 回収数 | |
| 社会福祉施設等調査 | | | | | |
| 保護施設・老人福祉施設等調査票 | 12,076 | 10,799 (89.4%) | 12,160 | 10,872 (89.4%) | 88% |
| 障害者支援施設等調査票 | 5,673 | 5,101 (89.9%) | 5,641 | 5,134 (91.0%) | 89% |
| 児童福祉施設等調査票 | 2,291 | 2,159 (94.2%) | 6,873 | 6,506 (94.7%) | 93% |
| 保育所・地域型保育事業所調査票 | 9,982 | 8,931 (89.5%) | 10,799 | 9,712 (89.9%) | 89% |
| 幼保連携型認定こども園調査票 | 4,403 | 4,158 (94.4%) | 5,116 | 4,831 (94.4%) | 93% |
| 障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票 | 72,699 | 60,214 (82.8%) | 76,040 | 63,108 (83.0%) | 82% |
| 介護サービス施設・事業所調査 | | | | | |
| 介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票 | 10,431 | 9,597 (92.0%) | 10,607 | 9,686 (91.3%) | 91% |
| 介護老人保健施設票 | 4,375 | 4,027 (92.0%) | 4,364 | 4,006 (91.8%) | 91% |
| 介護医療院票 | 67 | 61 (91.0%) | 246 | 229 (93.1%) | 89% |
| 介護療養型医療施設票 | 1,140 | 1,052 (92.3%) | 944 | 854 (90.5%) | 89% |
| 訪問看護ステーション票 | 11,354 | 10,396 (91.6%) | 12,109 | 10,960 (90.5%) | 89% |
| 居宅サービス事業所(福祉関係)票 | 57,859 | 49,661 (85.8%) | 57,315 | 49,109 (85.7%) | 84% |
| 地域密着型サービス事業所票 | 41,558 | 36,430 (87.7%) | 41,368 | 36,387 (88.0%) | 87% |
| 居宅サービス事業所(医療関係)票 | 9,661 | 8,829 (91.4%) | 10,795 | 9,814 (90.9%) | 90% |
| 介護保険施設利用者票 | | | 3,480 | 3,221 (92.6%) | 90% |
| 訪問看護ステーション利用者票 | | | 3,705 | 3,370 (91.0%) | 90% |

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

| 調査票種類 | 平成30年度 | | | 令和元年度 | | |
|------------------|--------|------------------|---|--------|------------------|---|
| | 配布数 | 回収数 | | 配布数 | 回収数 | |
| | | (カッコ内は回収率) | うち、オンライン回収数 (カッコ内は回収率) ¹⁾ | | (カッコ内は回収率) | うち、オンライン回収数 (カッコ内は回収率) ¹⁾ |
| 幼保連携型認定こども園調査票 | 4,403 | 4,158 (94.4%) | 1,689 (38.4%) | 5,116 | 4,831 (94.4%) | 2,143 (41.9%) |
| 居宅サービス事業所（医療関係）票 | 9,661 | 8,829 (91.4%) | 917 (9.5%) | 10,795 | 9,814 (90.9%) | 1,537 (14.2%) |

注：1)配布数に対するオンライン回収数の割合である。

② 評価

平成30年度、令和元年度とも、督促を効率的、効果的に実施した結果、全ての調査票について、実施要項で定める、上回らなければならない回収率を上回っており、評価できる。

(3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

上回らなければならない回収率を達成するため、以下のような対応を行った。

- 令和元年度においては3年に一度調査している利用者票の実施のため、回収率達成が厳しい状況であったことから、督促件数を増やし^{※1}、督促期間を令和2年1月まで延長した。

※1 平成30年度 37,233件

令和元年度 47,454件

- 未回答の客体（施設・事業所）への督促にあたり、担当者と極力連絡が取れるよう、客体の特性に合った時間帯^{※2}に架電した。

※2 訪問介護サービス 午前10時以前、もしくは午後4時以降

有料老人ホーム 午前9時～10時

- 回収が確実に見込める客体（1回目の架電結果で、「承諾」、「検討中」等と回答のあった施設・事業所）を中心に効率的に実施した。
- 10月に発生した台風第19号等への対応として、10月名簿の客体に対して通常とは別の「お見舞い文の入った挨拶状」を作成・発送するなど通常より手厚い対応を行った。
- 台風第19号に伴う災害により災害救助法が適用された市区町村が広範囲にわたり、困難な状況下にある施設・事業所に対してはより丁寧な対応が求められたため、問い合わせのあった施設・事業所が該当域内に所在する場合に「PC支援システム」^{※3}より容易に確認できるよう、問い合わせ応答管理画面に災害救助法が適用されている旨を表示し運用した。

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

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

2. 実施経費についての評価

実施経費については、調査対象施設・事業所数の伸びが大きいこと、また、調査内容の複雑化やオンライン調査票の開発・保守経費の発生等のため、市場化テスト開始前の国における従来の実施経費と契約金額を単純に比較できない。

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

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

3. その他（特記事項に係る経緯等）

なし

4. 評価委員会等からの評価

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

評価する。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

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

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

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

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

(2) 今後の方針

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