

平成 20 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

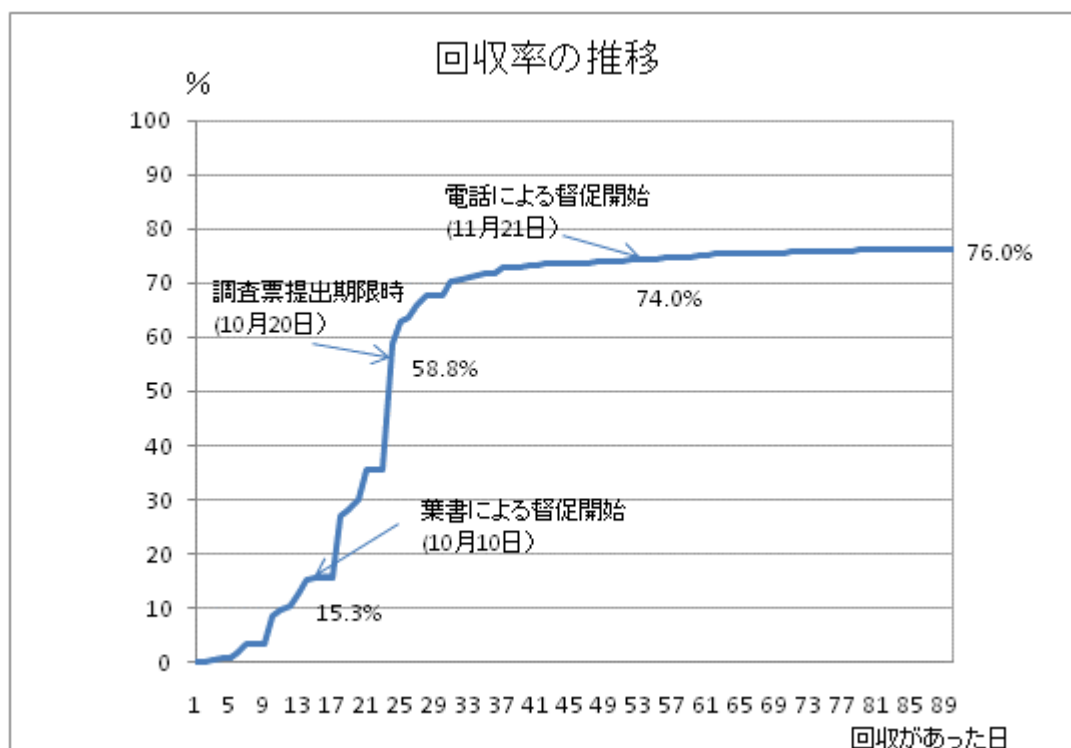
区 分	19 年実績値	20 年実績値
障害福祉サービス等事業所票	78.3%	76.0%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	75.6%	74.8%
地域密着型サービス事業所票	84.1%	85.6%

回収率については、目標とする水準値（100%）を下回った。

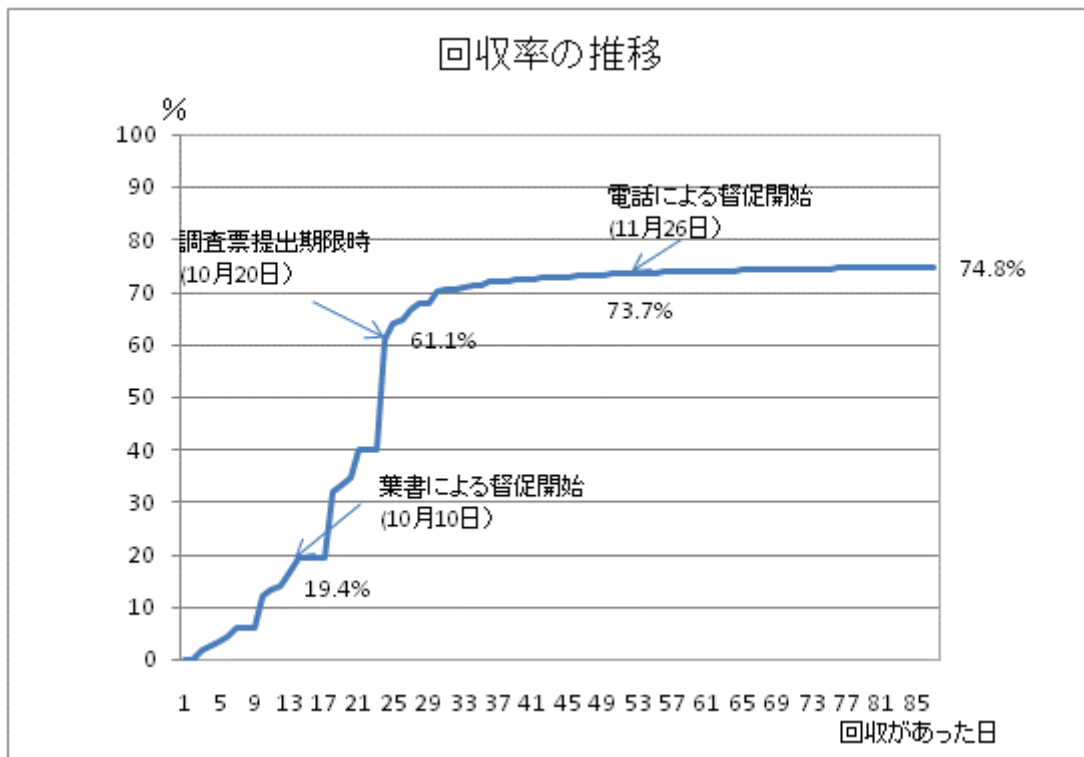
地域密着型サービス事業所票の回収率では、平成19年実績値を達成することができた。また、障害福祉サービス等事業所票と居宅サービス事業所（福祉関係）票は、平成19年実績値を下回った（障害福祉サービス事業所票△2.3%、居宅サービス事業所（福祉関係）票△0.8%）が、平成19年実績値にほぼ近い数値を確保した。

(2) 推移

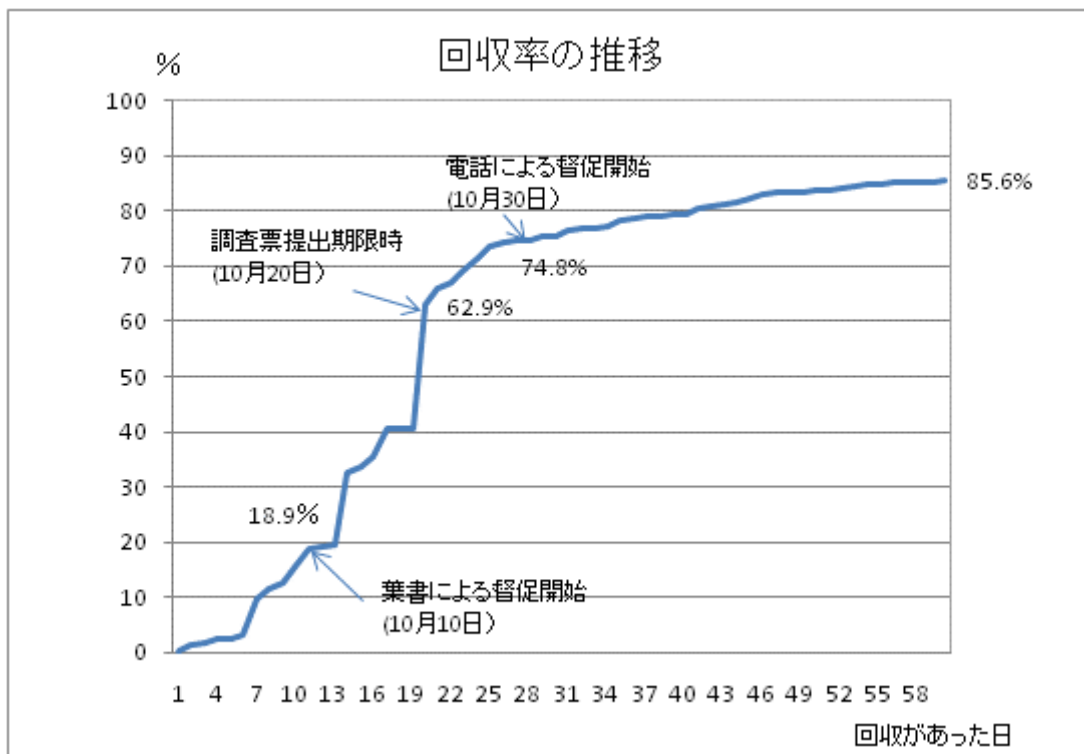
ア 障害福祉サービス等事業所票



イ 居宅サービス事業所（福祉関係）票



ウ 地域密着型サービス事業所票



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つ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 客体あった。なお、回収したのは、682 客体（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客体あったが、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

（1）個票審査

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、居宅サービス事業所（福祉関係）票（国直轄調査分）25, 691 客体、地域密着型サービス事業所票（国直轄調査分）952 客体を各審査した。

（2）疑義照会

ア 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）

イ 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。

ウ 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（そのまますぐかえしてよい）	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