

社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の流れ (実施方法(予定)等)

厚生労働省

【基本票】
調査対象名簿・
基本票情報の
収集

民間事業者へ進捗モニタリング(定期、随時)

市場化テスト
実績評価等

調査対象名簿情報、調査関係用品の原稿
仕様書等、適宜提供

内検 集計 結果表
審査 公表

【詳細票】民間事業者委託対象業務 (市場化テスト対象範囲)

(1回目) 6月～ 8月 9月～10月上旬...①
(2回目) 10月～11月 11月中旬 ...②のうち新規事業開始分
9月末～ 1月下旬

調査対象
名簿作成

電子調査票
の作成 1)
4月～ 7月

調査関係
用品の
作成・印刷

調査票等
の発送

調査対象事業所等
からの照会対応

調査票の
回収・受付

個票審査

データ入力
調査票の
画像データ化

調査票等送付(郵送)

照会
回答

督促

調査票提出
(郵送・オンライン等)

照会
回答

都道府県・市

① 調査対象事業所等の最新情報
の提供(5月1日現在)

② 基本票へ回答(10月1日現在)

調査時点: 10月 1日
提出期限: (1回目) 10月 24日²⁾
(2回目) 12月 5日²⁾

調査対象施設・事業所

1) 平成28、29年調査の場合
2) 平成26年調査の実績

評価項目一覧表

企画書の目次			項目の区分	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				必須基礎点	加点	加重	
1 事業実施計画									
	1.1	事業実施計画	1	・具体的な実施計画が示されているか。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、委託先との業務分担と再委託の必要性が明示されているか。	基本的な事業実施計画	3	—	—	
2 事業実施体制									
2.1	事業実績・資格		2	・3年以内に郵送調査業務についての実績があるか。	統計調査の実務実績	—	3	1	
			3	・統計調査業務の受託実績(客体数、回収率、調査方法の記載が必須)があるか。		—	3	1	
4			・調査票約20万件を保管及び処理した実績はあるか。	—		3	1		
2.2	実施体制・役割分担		5	・ISO9001の認証を取得しているか。 取得…3点、未取得…0点	資格	—	3	—	
			6	・本業務を遂行可能な人員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	3	—	—	
			7	・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整っているか。	体制の柔軟性	3	—	—	
2.3	設備・環境		8	・統計調査に精通した責任者であるか。(具体的、複数の担当実績の記載が必要)	統計調査の知識・経験	—	3	1	
			9	・調査対象施設・事業所にかかる情報を広く収集する能力を有しているか。	—	3	1		
			10	・本業務を実施する場所(作業場所、調査票及び関係票品の保管場所等を含む)、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。	基本的な設備環境、情報処理通信機器設備環境	3	—	—	
2.4	研修		11	・本業務が他の業務の影響を受けないよう、業務場所の独立性が確保されているか。	—	3	1		
			12	・研修計画が明示されているか。	研修計画	3	—	—	
			13	・研修のプログラム内容に、調査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。	—	3	—		
			14	・研修が実務に生かされるよう、自ら監視する体制があるか。 (自ら監視した結果、担当者の変更に伴う適宜の研修の方策を準備しているか。) (自ら監視する方法として、客観的に定量的に計測できる機能等を有しているか。)	研修プログラム	—	9	3	
2.5	セキュリティ対策		☆ 15	・業務遂行に資する効果的な研修の工夫が具体的に明示されているか。 (研修内容、その方法、補助教材の利用の工夫)	—	9	3		
			16	・セキュリティ対策が適切な内容(事故が起きた場合の対応及び処理方法、調査票の管理・運搬方法等を含む)となっているか。	基本的なセキュリティ	3	—	—	
			17	・効果的かつ実現可能なセキュリティ対策が具体的に示されているか。	効果的なセキュリティ	—	9	3	
			18	・プライバシーマークを取得しているか。 取得…3点、未取得…0点	—	3	—		
			19	・情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を取得しているか。 取得…3点、未取得…0点	資格	—	3	—	
3 個別業務の実施方法									
3.1	調査対象施設・事業所名簿の作成		20	・実施体制、作業日程等が示されているか。	基本的手法	3	—	—	
			21	・データの作成作業の各工程で検証を通るためのデータチェック方法が示されているか。		3	—	—	
			☆ 22	・正確性を高めるための独自の作業・審査方法が提案されているか。		—	6	2	
3.2	調査関係用品の作成・印刷・発送		23	・調査関係用品の印刷・発送の際、手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的手法	3	—	—	
			☆ 24	・調査票の発送時に調査票の回収率を高める効果的な工夫が見られるか。	—	3	1		
			☆ 25	・調査関係用品の再発送時に、不足が発生しない工夫が見られるか。	発送業務の質	—	3	1	
3.3	調査票の回収・受付		☆ 26	・宛先不明等の施設・事業所について、速やかに再発送するための効果的な工夫が見られるか。	—	9	3		
			27	・回収、受付業務の手順等実施方法が具体的に示されているか。	基本的手法	3	—	—	
			28	・オンライン調査の対象及び手順等実施方法が具体的に示されているか。	—	3	—		
3.4	調査票の審査		29	・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。	回収・受付業務の質	—	6	2	
			☆ 30	・回収・受付業務を効率的に行うために効果的な工夫が見られるか。	—	6	2		
			31	・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。	基本的手法	3	—	—	
3.5	問い合わせ・苦情対応		32	・データの正確性を高めるため審査・疑義照会に効果的な工夫が見られるか。	審査・照会の質	—	9	3	
			33	・調査全般にわたる問い合わせや苦情の対応手順等(電話本数、要員の配置、運営方法)について示されているか。	基本的手法	3	—	—	
3.6	督促		☆ 34	・迅速かつ適切な対応を行う工夫が見られるか。また、増員等の対応が迅速(何日以内か、研修の方針も明示すること。)を行うための工夫が見られるか。	苦情対応の工夫	—	12	4	
			35	・督促について時期、対象、実施方法、回数などが具体的に示されているか。	基本的手法	3	—	—	
3.7	データ入力・調査票の画像データ化		☆ 36	・効果的かつ効率的に回収を行うための工夫が見られるか。対象の特性を把握した督促など。	督促の運営と質	—	18	6	
			37	・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。ペリファイ入力(検査入力)できる機能・体制はあるか。	基本的手法	3	—	—	
			38	・調査票の画像データ化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。また、画像データを任意に検索可能な機能を提供できるか。	—	3	—	—	
4	4.1	上記項目以外の創意工夫等	☆ 39	・入力データ、画像データの他工程での活用、対応する工程における効率化等に工夫が見られるか。	データ活用の工夫	—	12	4	
			40	・上記のほか、業務を効果的・効率的に実施するための創意工夫等が示されているか(事業全体の見直しに関する提案も含む)	その他の工夫・取組	—	15	5	
						51	153		
項目の区分: ☆ 創造性・新規性等を求める項目						102	—	102	
上記以外の項目						102	51	51	
技術点合計						204	51	153	

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)		
		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (契約額)		
計(a)	人件費	—	—	—		
	常勤職員	—	—	—		
	非常勤職員	—	—	—		
	物件費	—	—	—		
	委託費	180,600	195,300	194,400		
	計(a)	180,600	195,300	194,400		
参考値 (b)	減価償却費	—	—	—		
	退職給付費用	—	—	—		
	間接部門費	—	—	—		
	(a) + (b)	180,600	195,300	194,400		
(注記事項)						
<p>1. 業務の実施期間は、毎年6月から翌年3月までの10か月間。平成27～30年度の契約においては、電子調査票の作成等もあることから、毎年4月から翌年3月までを業務の実施期間とする。</p> <p>2. 業務に要した経費は、平成24年度に国庫債務負担行為(3年分)を活用し「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)」に基づく民間競争入札による、各年度の請負契約金額(税込)を計上している。</p> <p>3. 平成24年度及び平成25年度は消費税5%、平成26年度は消費税8%で計上している。</p> <p>4. 各年の経費の差は、社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査は周期調査及び調査対象施設・事業所数の増加により、業務量の変動したためである。</p>						
		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度		
社会福祉施設等調査		精密調査(調査項目の増加)	簡易調査	簡易調査		
介護サービス施設・事業所調査		通常調査 + 一部連記票	通常調査 + 利用者票	通常調査		
<p>・各年度によって多少の調査事項の変動があるが、社会福祉施設等調査については、精密調査は簡易調査より調査項目の増加がある。介護サービス施設・事業所調査については、平成24年度の一部連記票は、全国の訪問介護事業所の利用者についての調査事項がある。平成25年度の利用者票は、全国の介護保険施設及び訪問看護ステーションから、調査対象を抽出し利用者を詳細に調査する調査票がある。</p>						

2 従来の実施に要した人員						
(業務従事者に求められる知識・経験等)						
○業務従事者全般については、統計調査の基本的・一般的事項。情報セキュリティ等の十分な理解が必要。加えて、社会福祉施設等調査及び介護サービス施設・事業所調査の十分な理解が必要(業務を実施する前に研修を実施)であり、照会対等・督促等業務の従事者については、応答事例集、トークスクリプト等の十分な理解が必要。						
(業務の繁忙の状況とその対応)						
○9月中旬～1月末にかけて、主に調査関係書類の梱包・発送、調査対象業務からの問合せ・苦情対応、調査票の受付、未回収施設・事業所に対する督促、個票審査、データ入力等、業務の繁忙期となる。						
(特記事項)						
○平成24、25年度の民間事業者の実施体制						
区 分	社 員		派遣・パート		再委託	
	24 年度	25 年度	24 年度	25 年度	24 年度	25 年度
全体管理	206 人日	224 人日	14 人日	27 人日	—	—
調査対象施設・事業所名簿の作成	83 人日	99 人日	0 人日	14 人日	—	—
調査関係用品の作成・印刷 (プレプリントを含む)	87 人日	46 人日	30 人日	9 人日	244 人日	245 人日
調査票受付簿の作成	6 人日	3 人日	11 人日	11 人日	—	—
調査関係用品の封入・発送(再発送含む)	30 人日	36 人日	—	—	210 人日	283 人日
問合せ・苦情等対応	59 人日	63 人日	565 人日	568 人日	—	—
調査票受付(回収管理)	22 人日	11 人日	192 人日	247 人日	—	—
調査票審査	163 人日	77 人日	432 人日	747 人日	—	—
疑義照会	18 人日	47 人日	471 人日	535 人日	—	—
督促(ハガキ・電話)	26 人日	20 人日	3 人日	11 人日	(ハガキ) 20 人日 (電話) 320 人日	(ハガキ) 18 人日 (電話) 293 人日
データ入力(画像処理化含む)	48 人日	52 人日	70 人日	63 人日	840 人日	816 人日 (利用者票) 351 人日
調査票仕分け	2 人日	8 人日	—	8 人日	—	—
名簿更新	83 人日	54 人日	—	29 人日	—	—
事業状況報告	23 人日	15 人日	—	—	—	—
次年度対応	5 人日	4 人日	—	—	—	—

○再委託内容

- ✓ 封筒の作成
- ✓ 調査票関係用品（調査票）の印刷（プレプリント含む）
- ✓ 調査関係用品の封入・発送
- ✓ 督促ハガキの印刷・発送
- ✓ 調査関係用品（挨拶状）の印刷
- ✓ 調査関係用品（記入の手引き）の印刷
- ✓ 電話督促
- ✓ データ入力（本体票）
- ✓ データ入力（利用者票）
- ✓ 調査票納品時の運搬

3 従来の実施に要した設備及び備品

平成 24、25 年度は、民間事業者において準備した。

施 設：民間委託事業者の社屋内の一角（用途に応じて複数の部屋を確保）

設備・備品：電話（FAX）、コピー機、パソコン、プリンター、サーバー、LAN 設備、机、椅子 他（必要に応じて複数）

（注記事項）

- 事業を実施するために必要となる施設、設備・備品は、受託者（民間事業者）において準備する必要がある。
- 政府統計共同利用システムの費用は無償である。
- 政府統計共同利用システムにログインするためのワンタイムパスワードトークン（認証用機器）については厚生労働省が無償で提供する。

4 従来の実施における目的の達成の程度

（回収率の単位：％）

調査票別	民間事業者の実績						上回らなければならない回収率
	平成 24 年度			平成 25 年度			
	客体数	回収数	回収率	客体数	回収数	回収率	
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	15,008	13,395	89.3	17,384	15,638	90.0	89
障害者支援施設等調査票	6,011	5,410	90.0	6,109	5,548	90.8	89
児童福祉施設等調査票	6,856	6,574	95.9	6,868	6,676	97.2	93
保育所調査票	24,489	23,445	95.7	24,758	23,218	93.8	93
障害福祉サービス等事業所票	45,172	38,106	84.4	48,427	40,996	84.7	82
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	7,552	6,977	92.4	7,861	7,238	92.1	91
介護老人保健施設票	3,934	3,713	94.4	3,983	3,678	92.3	91
介護療養型医療施設票	1,835	1,715	93.5	1,701	1,568	92.2	89
訪問看護ステーション票	7,061	6,385	90.4	7,425	6,736	90.7	89
居宅サービス事業所（福祉関係）票	86,931	74,247	85.4	93,842	80,716	86.0	84
地域密着型サービス事業所票	17,811	15,952	89.6	18,817	16,833	89.5	89
居宅サービス事業所（医療関係）票	8,376	7,721	92.2	8,656	7,841	90.6	90
介護保険施設利用者票				3,640	3,322	91.3	90
訪問看護ステーション利用者票				1,899	1,739	91.6	90

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 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 24・25 年度分）

http://www.mhlw.go.jp/topics/2011/06/dl/tp0630-4_1.pdf

（注意事項）

（平成 24、25 年度）

作業工程で、業務量の多い主なものは、以下のとおり。

○ 調査対象施設・事業所名簿の作成等

- ✓ 厚生労働省が地方公共団体から収集した名簿を、民間事業者者に提供し、不備修正、標準化、名寄せ、コード付けを実施。
- ✓ 作成した名簿を加工し、調査票プレプリントデータを作成。

	期間	件数（名寄せ後）	工数
24 年度（5 月名簿）	24 年 6 月 26 日～24 年 8 月 2 日	224,306 件	63 人日
（10 月名簿）	24 年 10 月 12 日～24 年 10 月 31 日	12,483 件	21 人日
25 年度（5 月名簿）	25 年 6 月 10 日～25 年 7 月 30 日	238,884 件	95 人日
（10 月名簿）	25 年 10 月 1 日～25 年 10 月 31 日	10,749 件	18 人日

名簿作成は、調査客体を把握・確定する重要な作業であることから、以下に示す各工程で厚生労働省の検証を受けながら、作業を進めた。

- ア) 厚生労働省から提供する 5 月 1 日時点の名簿（以下「5 月名簿」という。）を基に施設・事業所の名称、法人名、所在地を標準化し、名寄せデータに加工するためのコード付け等を行う。
- イ) それぞれの調査毎に、法人名・所在地により名寄せを行い、本業務に必要な別紙 3「調査対象施設・事業所名簿」を作成する。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、同一封筒にて送付可能な組み合わせ数を確定する。
- ウ) 併せて、「調査票等印字用プレプリントデータ（項目）」の作成を行う。
- エ) 厚生労働省から提供する 10 月 1 日時点の名簿（以下「10 月名簿」という。）を基に、上記ア～ウの作業を行う。

○ 調査票発送件数

	平成 24 年		平成 25 年	
	発送日	件数	発送日	件数
5 月名簿		224,306		238,884
第 1 回目	平成 24 年 9 月 24 日	2,510	平成 25 年 9 月 20 日	8,936
第 2 回目	平成 24 年 9 月 25 日	57,521	平成 25 年 9 月 24 日	61,706
第 3 回目	平成 24 年 9 月 28 日	62,997	平成 25 年 9 月 25 日	69,311
第 4 回目	平成 24 年 10 月 2 日	66,689	平成 25 年 9 月 27 日	68,696
第 5 回目	平成 24 年 10 月 4 日	34,589	平成 25 年 9 月 30 日	30,235
10 月名簿	平成 24 年 11 月 15 日	12,483	平成 25 年 11 月 15 日	10,749

○ 調査対象施設・事業所からの問合せ・苦情対応

- ✓ 厚生労働省が作成した「照会対応事例集」に基に問合せマニュアルを作成し、これに基づき対応。

	期間	件数	電話台数	オペレーター工数
24 年度	24 年 9 月 25 日～24 年 12 月 28 日	16,745 件 (17,436 件)	19 台（他 1 台を管理用として使用）	565 人日
25 年度	25 年 9 月 24 日～25 年 12 月 27 日	16,519 件 (17,319 件)	20 台（うち 1 台は管理用と兼用）	568 人日

注：件数の（ ）は延件数。

○ 督促の状況と回収率の推移

- ✓ 督促の状況

・ 24 年度

5 月名簿に関する調査票の投函期限（10 月 26 日）前の 10 月 17 日及び 10 月 22 日に督促状の発送を行い、10 月名簿に関する調査票の投函期限（12 月 10 日）前の 12 月 5 日に督促状の発送を行った。電話督促は、11 月 26 日から 12 月 28 日の間に実施した。

・ 25 年度

25 年度は、5 月名簿に関する調査票の投函期限（10 月 25 日）前の 10 月 16 日及び 10 月 21 日に督促状の発送を行い、10 月名簿に関する調査票の投函期限（12 月 9 日）前の 12 月 3 日に督促状の発送を行った。電話督促は、11 月 12 日から 12 月 24 日の間に実施した。電話督促は、はがき督促が概ね終了しつつある 11 月 25 日から、はがき督促の効果も見極めつつ、調査客体が少ないなどの理由により、厚生労働省が指示した施設（婦人保護施設、児童自立支援施設、地域密着型特定施設入居者生活介護、夜間対応型訪問介護等）を対象として、12 月 24 日まで繰り返し督促を行った。

	平成 24 年度		平成 25 年度	
	実施時期	実施客体数	実施時期	実施客体数
（5 月名簿） 督促はがき印刷～発送	10 月 5 日～10 月 22 日	130,705	10 月 7 日～10 月 22 日	134,640
1 回目発送	10 月 17 日	93,918	10 月 16 日	99,175
2 回目発送	10 月 22 日	36,787	10 月 21 日	35,465
（10 月名簿） 督促はがき印刷～発送	12 月 3 日～12 月 5 日	6,246	12 月 2 日～12 月 5 日	6,088
発送	12 月 5 日	6,246	12 月 3 日	6,088
電話督促	11 月 26 日～12 月 28 日	25,959	11 月 12 日～12 月 24 日	22,038

- ✓ 回収率の推移
 - ・24年度及び25年度ともに、各調査票とも投函期限直後までには多くが回収されており、その後の緩やかな回収状況の中で、12月中旬頃までには全調査票が上回らなければならない回収率を上回る状況であった。
 - 調査票別の回収率の推移は、別添（15～25頁）を参照。

○ 調査票の審査（疑義照会を含む）

- ✓ 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」に基づき目視で審査を行った。

	平成24年度	平成25年度
実施期間	10月1日～25年1月16日	10月1日～26年1月6日
社会福祉施設等調査	88,176 客体	92,014 客体
介護サービス施設・事業所調査	117,472 客体	124,626 客体
工数	432 人日	747 人日

- ✓ 疑義照会
 - ・個票審査により確認が必要となった調査票について、疑義照会(1次照会)を行い、照会漏れを防ぐため、データ入力後のデータをパソコンで機械審査し、疑義照会(2次照会)を行った。

	平成24年度	平成25年度
実施期間	10月30日～25年1月16日	11月1日～26年1月14日
工数	471 人日	535 人日

疑義照会件数は、以下のとおり。

〈1次照会（目視での審査による）〉

〈社会福祉施設等調査〉

区分	平成24年度		平成25年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
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	138	129	202	198
障害者支援施設等調査票	121	118	80	77
児童福祉施設等調査票	19	18	31	31
保育所調査票	31	30	14	14
障害福祉サービス等事業所票	3,290	3,189	2,215	2,157

〈介護サービス施設・事業所調査〉

区分	平成24年度		平成25年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	114	113	276	275
介護老人保健施設票	41	38	112	111
介護療養型医療施設票	29	27	76	76
訪問看護ステーション票	179	176	304	303
居宅サービス事業所（福祉関係）票	2,954	2,845	6,525	6,387
地域密着型サービス事業所票	1,484	1,478	1,786	1,764
居宅サービス事業所（医療関係）票	660	655	524	523

〈2次照会（データ入力後）〉

〈社会福祉施設等調査〉

区分	平成24年度		平成25年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
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	19	19	59	59
障害者支援施設等調査票	16	15	60	60
児童福祉施設等調査票	3	3	14	14
保育所調査票	22	22	21	20
障害福祉サービス等事業所票	673	636	581	566

〈介護サービス施設・事業所調査〉

区分	平成24年度		平成25年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	314	314	267	264
介護老人保健施設票	92	92	112	110
介護療養型医療施設票	33	33	42	42
訪問看護ステーション票	71	70	108	105
居宅サービス事業所（福祉関係）票	2,480	2,312	1,228	1,212
地域密着型サービス事業所票	587	584	546	542
居宅サービス事業所（医療関係）票	199	197	212	209

平成26年6月27日
厚生労働省大臣官房
統計情報部

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24・25年度分)

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対象名簿の作成、調査関係用品の印刷、調査票等の送付、調査票の回収・受付、督促、照会対応、個票審査、データ入力に係る業務

2 委託業務期間

平成24年度 平成24年 5月18日 ～ 平成25年 3月31日

平成25年度 平成25年 6月 1日 ～ 平成26年 3月31日

(契約期間は平成24年 5月18日 ～ 平成27年 3月31日までの2年10か月)

3 受託事業者

株式会社インテージリサーチ

4 受託事業者決定の経緯

「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」に基づき、入札参加者（企画書提出は3者）から提出された企画書について、外部有識者を委員に含めた審査委員会により審査した結果、いずれも評価基準を満たしていたため、その3者について、技術点を評価した。入札価格については、平成24年5月18日に開札したところ、1者について入札金額が予定価格を上回っていたため、予定価格の範囲内の価格を提示した2者について総合評価を行った結果、総合評価点（技術点と価格点の合計点）の最も高い者を落札者とした。

I 確保すべき質の達成状況及び評価

24年度及び25年度における確保すべき質の達成状況及び評価は以下の通り。

1 作業方針、スケジュールに沿った確実な業務の実施

受託事業者は、各年度の事業開始時にはもちろんのこと、主な業務の開始にあたり、厚生労働省と調整し、策定した作業方針及び作業スケジュールに沿って、確実に業務を実施した。なお、毎月、受託事業者から業務実施状況の報告があり、厚生労働省において内容確認を行った。

2 回収率

(1) 最終結果

	平成24年度 (平成25年1月8日)		平成25年度 (平成26年2月4日) ※1		上回らなければならない 回収率
	件数 ※2	回収数	件数	回収数	
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	15,008	13,395 (89.3%)	17,384	15,638 (90.0%)	89%
障害者支援施設等調査票	6,011	5,410 (90.0%)	6,109	5,548 (90.8%)	89%
児童福祉施設等調査票	6,856	6,574 (95.9%)	6,868	6,676 (97.2%)	93%
保育所調査票	24,489	23,445 (95.7%)	24,758	23,218 (93.8%)	93%
障害福祉サービス等・障害児通所支援等事業所票	45,172	38,106 (84.4%)	48,427	40,996 (84.7%)	82%
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	7,552	6,977 (92.4%)	7,861	7,238 (92.1%)	91%
介護老人保健施設票	3,934	3,713 (94.4%)	3,983	3,678 (92.3%)	91%
介護療養型医療施設票	1,835	1,715 (93.5%)	1,701	1,568 (92.2%)	89%
訪問看護ステーション票	7,061	6,385 (90.4%)	7,425	6,736 (90.7%)	89%
居宅サービス事業所（福祉関係）票	86,931	74,247 (85.4%)	93,842	80,716 (86.0%)	84%
地域密着型サービス事業所票	17,811	15,952 (89.6%)	18,817	16,833 (89.5%)	89%
居宅サービス事業所（医療関係）票	8,376	7,721 (92.2%)	8,656	7,841 (90.6%)	90%
介護保険施設利用者票			3,640	3,322 (91.3%)	90%
訪問看護ステーション利用者票			1,899	1,739 (91.6%)	90%

※1 平成25年度においては、提出が遅れる旨の連絡があった大口法人の調査票の到着を待ったため、平成24年度よりも最終把握時点が1ヶ月程遅くなっている。

※2 件数とは、調査対象名簿を名寄せ（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）した調査票数をいう。

(2) 実施状況

ア 回収率の推移 (別紙1「回収率の推移」参照)

24年度及び25年度ともに、調査票種類のすべてにおいて、上回らなければならない回収率を上回った。

イ 督促の状況

(ア) ハガキによる督促

24年度は、自治体が把握している5月1日時点の名簿(以下、「5月名簿」という。)に関する調査票の投函期限(10月26日)前の10月17日及び10月22日に督促状の発送を行い、5月名簿から10月1日時点までの新設施設・事業所名簿(以下、「10月名簿」という。)に関する調査票の投函期限(12月10日)前の12月5日に督促状の発送を行った。

25年度は、5月名簿に関する調査票の投函期限(10月25日)前の10月16日及び10月21日に督促状の発送を行い、10月名簿に関する調査票の投函期限(12月9日)前の12月3日に督促状の発送を行った。

	平成24年度		平成25年度	
	実施時期	件数	実施時期	件数
(5月名簿) 督促ハガキ印刷～発送	10月5日 ～10月22日	130,705	10月7日 ～10月22日	134,640
1回目発送	10月17日	93,918	10月16日	99,175
2回目発送	10月22日	36,787	10月21日	35,465
(10月名簿) 督促ハガキ印刷～発送	12月3日 ～12月5日	6,246	12月2日 ～12月5日	6,088
発送	12月5日	6,246	12月3日	6,088

(イ) 電話による督促

24年度は、11月26日から12月28日の間に実施した。

また、過去の受託経験を踏まえ、

- ① 調査対象施設・事業所からの調査票再送付希望への迅速な対応
- ② 調査対象施設・事業所からの問い合わせ・苦情に対する柔軟な対応
- ③ 調査対象施設・事業所の特性に合った時間帯に電話督促を行う確実な対応

以上の対策を行った事が達成すべき回収率を上回った要因と考えられる。

25年度は、11月12日から12月24日の間に実施した。

また、24年度の対応に加え、更に、

- ① 担当者と極力連絡が取れるよう、調査対象施設・事業所の特性に合った時間帯に電話督促を実施
- ② 電話督促の時期を早め、早期の回収を実施

以上の対策を加えることで、達成すべき回収率を上回ることとなった。

なお、24年度及び25年度とも、厚生労働省が指示した

- ・もともと調査対象数が少なく、回収状況が結果に与える影響が大きい客体

・例年、回収率が低い客体
等に対しては、重点的に電話督促を行った。

	平成 24 年度		平成 25 年度	
	実施時期	件数	実施時期	件数
電話督促	11 月 26 日 ～12 月 28 日	25, 959	11 月 12 日 ～12 月 24 日	22, 038

(3) 評価

24年度及び25年度の調査票別の回収率をみると、全調査票について、実施要項で上回らなければならない回収率をいずれも上回った。

なお、25年度においては、督促業務を24年度よりも1週間程度前倒しで開始した結果、上回らなければならない回収率を上回るまでの期間において、前年と比較し、社会福祉施設等調査の児童福祉施設等調査票では、約1月程度早く達成できた。

II. 実施経費の状況及び評価

市場化テスト前の国における従来の実施経費（平成24年度は平成18年度、平成25年度は平成19年度に対応）との契約金額との比較をする際、特に介護サービス施設・事業所調査においては、各年の調査対象施設・事業所数の伸びが大きいこともあり、過去の年次の実施経費との単純比較ができない。

なお、18年度に対する24年度の調査対象施設・事業所数の伸びは、29.4%であり、単純に18年度の実施経費155,621千円にこの伸び率を乗じると201,350千円となり、24年度の契約金額180,600千円との差は20,751千円となる。

同様に、19年度に対する25年度の調査対象施設・事業所数の伸びは、41.7%であり、単純に19年度の実施経費153,209千円にこの伸び率を乗じると217,035千円となり、25年度の契約金額195,300千円との差は21,735千円となる。

	平成24年度 (A)	平成18年度 (市場化前) (B)	(A)-(B)	平成25年度 (C)	平成19年度 (市場化前) (D)	(C)-(D)
調査対象施設・事業所数 ①	427, 411 件	330, 340 件	97, 071 件	462, 812 件	326, 707 件	136, 105 件
国における従来の実施経費 ②		155, 621 千円			153, 209 千円	
経費（調査数調整後） ③	180, 600 千円	201, 350 千円	▲20, 751 千円	195, 300 千円	217, 035 千円	▲21, 735 千円
1 調査対象施設・事業所当たり経費	423円 (③÷①)	471円 (②÷①)	▲48円	422円 (③÷①)	469円 (②÷①)	▲47円

Ⅲ 事業の主な実施状況

1 主な実施体制

実施体制は以下のとおり。

作業工程	平成24年度			平成25年度		
	社員人件費に係る作業別工数（人日）	労務費に係る作業別工数（人日）	計	社員人件費に係る作業別工数（人日）	労務費に係る作業別工数（人日）	計
全体管理	206	14	220	224	27	251
名簿作成	83	0	83	99	14	113
調査関係用品の作成・印刷	87	30	117	46	9	55
調査票受付簿の作成	6	11	17	3	11	14
調査関係用品の封入・発送	30	0	30	36	0	36
問合せ・苦情等対応	59	565	624	63	568	631
調査票受付（回答管理）	22	192	214	11	247	258
調査票審査	163	432	595	77	747	824
疑義照会	18	471	489	47	535	582
督促（ハガキ・電話）	26	3	29	20	11	31
データ入力（画像化処理含む）	48	70	118	52	63	115
調査票仕分け	2	0	2	8	8	16
名簿更新	83	0	83	54	29	83
事業報告書作成	23	0	23	15	0	15
次年度対応	4	0	4	5	0	5

2 調査対象施設・事業所名簿の作成等

（1）業務実施期間

調査対象名簿については、24年度より5月名簿及び10月名簿作成の2回に分けて行った。

平成24年度

（5月名簿） 平成24年 6月26日 ～ 平成24年 8月 2日

（10月名簿） 平成24年10月12日 ～ 平成24年10月31日

平成25年度

（5月名簿） 平成25年 6月10日 ～ 平成25年 7月30日

（10月名簿） 平成25年10月 1日 ～ 平成25年10月31日

件数は、4 調査票及び調査関係用品の封入・発送（1）業務実施期間 各年度の5月・10月名簿別の件数（7頁）参照

（2）業務実施状況

受託事業者は、両年度ともに厚生労働省が各都道府県・政令指定都市・中核市から収集した名簿を受領し（介護分は都道府県のみ）、住所最新化ツールによる市町村合併・変更情報の反映、住所標準化¹としてカスタマーバーコードの使用、名寄せツールによる「表記揺れ」の解消、作成工程の自動化、

1 標準化とは、名称、法人名、所在地の標準化とは、例えば、株式会社と（株）、カタカナ表記の全角・半角、丁目・番地の省略形等について、ルールを設け統一すること。

独自のコード体系の作成などを行った。

また、不備修正、標準化等の各工程について厚生労働省の検証を受けつつ迅速に作業し、調査対象名簿及び調査票用プレプリントデータ²を作成した。

更に、25年度は、都道府県別に分かれた介護分の受領名簿を1つに統合する仕組みを用意し、業務の効率化に努めた。

3 調査関係用品の印刷

(1) 業務実施期間

(5月名簿)

調査関係用品	平成24年度	平成25年度
封筒	6月21日～8月30日	6月26日～8月26日
挨拶状 注意喚起文・記入の手引き（調査共通）	6月22日～8月30日	6月5日～8月26日
調査票（プレプリントを含む）	6月21日～8月24日	5月8日～8月28日

(10月名簿)

調査関係用品	平成24年度	平成25年度
封筒	10月29日～11月7日	10月29日～11月8日
挨拶状	10月26日～11月7日	10月29日～11月6日
調査票（プレプリントを含む）	11月1日～11月7日	11月2日～11月6日

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、調査票の上部右に個票の管理番号をバーコード化（以下、「バーコード」という。）して印字し、調査票の封入・発送や調査票の受付時等の各作業工程においてバーコードを基に一元管理をし、効率化を図った。

調査票は、被調査者が記入しやすいよう「回答欄」を白抜きとし、また、調査票全種類を別々の色に分け、調査票を識別しやすいように工夫した。更に、受付の効率化を図るため、調査票の右下にも同バーコードを印字した。

² プレプリントデータとは、調査票の特定の項目、例えば施設・事業所名、所在地等について、事前に把握している情報を調査票の当該項目欄に印刷可能な形式に編集・加工等を行ったデータのこと。

4 調査票及び調査関係用品の封入・発送

(1) 業務実施期間

	平成 24 年度		平成 25 年度	
	発送日	件数	発送日	件数
5 月名簿		224, 306		238, 884
第 1 回目	平成 24 年 9 月 24 日	2, 510	平成 25 年 9 月 20 日	8, 936
第 2 回目	平成 24 年 9 月 25 日	57, 521	平成 25 年 9 月 24 日	61, 706
第 3 回目	平成 24 年 9 月 28 日	62, 997	平成 25 年 9 月 25 日	69, 311
第 4 回目	平成 24 年 10 月 2 日	66, 689	平成 25 年 9 月 27 日	68, 696
第 5 回目	平成 24 年 10 月 4 日	34, 589	平成 25 年 9 月 30 日	30, 235
10 月名簿	平成 24 年 11 月 15 日	12, 483	平成 25 年 11 月 15 日	10, 749

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、送付すべき調査票が1枚のみの場合は、機械にて封入を行い、誤封入防止のため、重量検査を行った。

また、送付先に対して複数の調査票をまとめて封筒に入れて発送する場合は、封入前に調査票をバーコード順に並べ、手封入にて作業を行った。また、誤封入防止のため、封入前に送付先単位でまとめられた調査票のバーコードを専用のスキャナーで読み取り、正しく組み付けされているか等の確認をした。

発送にあたっては、電話での問い合わせ等が一時期に集中するのを避けるため、複数回にわたって調査票を発送した。

25年度は、介護サービス施設・事業所調査の「利用者票」調査実施年のため、該当する施設・事業所については、送付する調査票数が非常に多くなったが、該当施設・事業所の「一覧票」「個票」を冊子化して送付する取り組みを行った。

5 調査対象施設・事業所からの照会（問い合わせ・苦情）対応

(1) 業務実施期間

平成24年度 平成24年 9月25日 ～ 平成24年12月28日
平成25年度 平成25年 9月24日 ～ 平成25年12月27日

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに厚生労働省が貸与した「照会対応事例集」に基づき、問い合わせマニュアルを作成して照会対応を行った。照会対応期間及び件数は以下のとおり。

24年度の照会対応の主な内容は「調査票記入方法について」が10,844件と最も多く、次いで「調査票再送・追加送付」が1,155件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは172件であった。

25年度の照会対応の主な内容は「調査票記入方法について」が9,567件と最も多く、「休止・廃止・対象外」が778件、「調査票再送・追加送付」が834件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは162件であった。

6 調査票の受付

(1) 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月 1日 ～ 平成25年 1月 8日
 平成25年度 平成25年 9月24日 ～ 平成26年 1月22日

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、調査票に印字したバーコードを専用のスキャナーで読み取ることにより、受付作業の迅速化・効率化を図るとともに、読み込んだ情報をシステムに取り込むことにより調査票回収管理の一元化を図った。

なお、25年度において、利用者票のオンラインでの回答は5件あった。

	平成 24 年度	平成 25 年度
受付件数	205,648	401,595
社会福祉施設等調査	88,176	92,233
介護サービス施設・事業所調査	117,472	124,883
介護サービス施設・事業所調査（利用者一覧票・個票）		184,479

7 調査票の審査（疑義照会を含む）

(1) 個票審査

ア 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月 1日 ～ 平成25年 1月16日
 平成25年度 平成25年10月 1日 ～ 平成26年 1月 6日

イ 業務実施状況

24年度及び25年度ともに厚生労働省が受託事業者に貸与した「審査マニュアル」に基づき目視で審査を行った。

	平成 24 年度	平成 25 年度
個票審査件数	205,648	401,119
社会福祉施設等調査	88,176	92,014
介護サービス施設・事業所調査	117,472	124,626
介護サービス施設・事業所調査（利用者一覧票・個票）		184,479

*平成25年度は、一部到着遅延につき個票審査未実施件数があるため、調査票受付件数とは一致しない。

(2) 疑義照会

ア 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月30日 ～ 平成25年 1月16日

平成25年度 平成25年11月 1日 ～ 平成26年 1月14日

イ 業務実施状況

24年度及び25年度ともに「(1) 個票審査」により確認が必要となった調査票について、疑義照会(1回目)を行った。また、照会漏れを防ぐため、データ入力後の全データをパソコンで機械審査し、疑義照会(2回目)を行った。

疑義照会実施件数は、24年度は、疑義照会(1回目)9,060件、疑義照会(2回目)4,509件であった。25年度は、疑義照会(1回目)12,145件、疑義照会(2回目)3,250件であった。

	平成24年度	平成25年度
疑義照会(1回目)件数	9,060	12,145
社会福祉施設等調査	3,599	2,542
介護サービス施設・事業所調査	5,461	9,603
疑義照会(2回目)件数	4,509	3,250
社会福祉施設等調査	733	735
介護サービス施設・事業所調査	3,776	2,515

8 督促業務

(1) 業務実施期間、(2) 業務実施状況

I 確保すべき質の達成状況及び評価 2 回収率 (2) 実施状況 イ 督促の状況 (3頁) 参照

9 調査票のデータ化

(1) 業務実施期間

平成24年度 平成24年10月 5日 ～ 平成25年 1月16日

(調査票の画像化は平成24年10月 5日 ～平成25年1月 8日)

平成25年度 平成25年10月4日 ～ 平成26年1月14日

(調査票の画像化は平成25年10月 4日 ～平成26年1月14日)

(2) 業務実施状況

24年度及び25年度ともに、厚生労働省が貸与した「データ入力指示書」に基づき、ベリファイ方式で調査票回答内容を入力した。

また、調査票の紛失や情報漏洩を防ぐため、調査票(紙媒体)を再委託先のデータ入力会社に提供す

るのではなく、調査票を画像化し、その画像化したデータをセキュリティが確保されたファイル交換システムを使用して再委託先に送付し、データ入力を行った。なお、利用者票（平成25年度のみ実施）は施設毎に分量が異なり、大量の冊子となるものもあったため、画像化は行わず調査票搬送で対応した。

再委託先に送付された調査票の画像データは、セキュリティマニュアルに基づき適正に消去された旨、民間事業者より報告を受けており、利用者票については、厚生労働省に納品されたことを確認している。

25年度は利用者票（25年度のみ実施）があり、データ入力業務が24年度に比べるとかなり多くなるため、効率性等の観点から、利用者票とその他の調査票に分けた上で、2社に再委託してデータ入力を行った。

	平成 24 年度	平成 25 年度
データ化件数	205,309	401,180
社会福祉施設等調査	88,044	92,088
介護サービス施設・事業所調査	117,265	124,613
介護サービス施設・事業所調査（利用者一覧票・個票）		184,479

* 「拒否」「10月1日開設」は調査票のデータ化をしていないため、審査件数とは一致しない。

IV 全体評価

本事業における民間競争入札実施事業の実施状況については、平成24年度、平成25年度における「I 確保すべき質の達成及び評価」において記述したように、事業の実施は良好であるといえる。また、調査対象施設・事業所に対して実施したアンケート結果（別紙2）においても、いずれの年度も良好な評価を得ていることから、当事業については、全体として良好に実施されているものと評価できる。

なお、受託事業者は、24年度の実施状況を踏まえ、25年度においては、1回目の電話督促で回収が芳しくない場合に、2回目以降の電話督促も実施可能となるよう、前年度よりも早い段階で1回目の電話督促を実施するなどの工夫を行い、回収率の向上に努めた。更に、24年度及び25年度ともに、厚生労働省が貸与した「審査仕様書」及び「データ入力指示書」に基づき、目視の審査のみではなく、取り込んだデータのエラー項目を機械的に審査するシステムを構築し、データ精度の向上に努めた。

以上のことから、本事業は良好な実施状況であるため、次期事業は、「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移行した上で実施することとしたい。