

地方公共団体からのヒアリング

1. 福井県 (2 ページ)

(1) 目的

平成16年度に民間委託によって実施した福井県労働状況調査の経験を基に、地方公共団体の実務の民間委託についての検討に資する。

(2) 聴取事項

ア. 福井県労働状況調査について

(ア) 調査の概要

実施経緯

規模、委託内容、回収状況、コスト等 (16年度と17年度以降との比較)

(イ) 民間委託により実施したことの評価

(ウ) 17年度から民間委託しないこととした理由

イ. 統計調査業務の民間開放への取組に対する基本的考え方・課題、要望等

ウ. その他

2. 横浜市 (3 ~ 4 ページ)

(1) 目的

平成 17 年国勢調査においてコールセンターを活用した経験を基に、照会対応や督促業務の民間委託についての検討に資する。

(2) 聴取事項

ア. 平成17年国勢調査におけるコールセンター活用の経緯、評価等

イ. 統計調査業務の民間開放への取組に対する基本的考え方・課題、要望等

ウ. その他

3. 東京都 (5 ~ 6 ページ)

(1) 目的

都市部での実査環境の現況・課題と地方統計機構の役割について聴取し、地方公共団体の実務の民間委託についての検討に資する。

(2) 聴取事項

ア. 都市部での実査環境の現状・課題と地方統計機構の役割

イ. 統計調査業務の民間開放への取組に対する基本的考え方・課題、要望等

ウ. その他

福井県労働状況調査 調査の概要

	平成16年度	平成17年度
統計調査の種類	届出統計調査	届出統計調査
実施主体	県（一部の事務を民間委託） 民間委託は指名競争入札で行い、 3社が応札	県
実施時期	毎月（平成16年8月から開始）	毎月
公表時期	四半期ごとに公表	四半期ごとに公表
調査規模	55調査区×15世帯=825世帯	55調査区×15世帯=825世帯
調査方法 調査の企画設計 調査区の選定 調査用品の作成 調査員雇用 説明会実施 地図名簿作成 調査世帯の選定 調査票配布収集 データ入力・製表 結果公表	<p>県が直接執行</p> <p>民間の調査機関に委託</p> <p>民間の調査機関が雇用した調査員が執行</p> <p>県が直接執行</p>	<p>県が直接執行</p> <p>知事が任命した調査員が執行</p> <p>県が直接執行</p>
調査世帯からの照会等	<p>県への照会は、多いものから次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本当に県の調査なのか。 ・なぜ調査対象に選ばれたのか。 ・調査に協力できない。 <p>配布書類に、問合せ先として、県と調査機関の電話番号を併記</p>	<p>県への照会は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なぜ調査対象に選ばれたのか。 ・調査に協力できない。 ・調査票の記入のしかた <p>「本当に県の調査か」の確認は、当初はかなりあったが、その後はわずかである。</p>
調査世帯の協力状況 未回収の割合(不在・非協力)	約10.6%(8か月分) (7.1%~14.6%)	約8.8%(12か月分) (6.4%~11.5%)
経費(注1) 予算 除く県職員人件費 (1世帯・月当たり) 調査員報酬 含む旅費、通信運搬費等	<p>8か月分 29,925千円(委託費) (4.5千円/世帯・月)</p> <p>県職員1名が他の業務と兼務</p> <p>約40,500円/調査区・月</p> <p>1調査員が3~4調査区を担当</p>	<p>12か月分 21,958千円 (2.2千円/世帯・月)</p> <p>県職員1名が専任</p> <p>約19,700円/調査区・月</p> <p>(実地調査月 19,830円)</p> <p>(地図・名簿作成月 19,320円)</p> <p>1調査員が1調査区を担当</p>
備考	・緊急地域雇用創出特別基金事業として実施	

(注1)「経費」については、算定方法が異なるため単純比較ができない。

平成17年国勢調査におけるコールセンターの実施状況

聴取事項		横浜市
1	コールセンター設置の背景・理由	実査期間中は、市民からの問い合わせや苦情、調査員との連絡取次ぎが相当数にのぼり、職員数と電話回線数の制約から電話につながりにくくなり迅速な対応ができなくなる恐れがあったため。
2	コールセンターの契約形態	
	電話照会対応のすべてを委託したのか、又は一部委託したのかなど	調査員から市区への質問・連絡は対象外とした。 市民からの調査日程変更についても、コールセンターから調査員へ連絡し、同時に区・市メールで報告した。（緊急を要するものはすぐに区メール） また、騙り調査の連絡や、対応が困難と思われる苦情については市・区に転送することとした。
	国勢調査のみを目的としたものか、又は市の他業務にも共通のものかなど	既に市政全般のコールセンターとして開設していたところに、回線数・オペレーター数を増設した。
	コールセンターでの事務内容 マニュアルなど	業務マニュアルとして『コールセンター（国勢調査用）の業務概要』を作成した。
	マニュアルがあればその作成方法（国の提供資料の加工の有無）	Q&A、対応処理手順などを作成。世帯への配布資料などの一式も資料として配布した。
3	コールセンター設置期間等	
	設置期間	9月20日～10月10日（土日・祝日も含む）
	受付時間	8：00～21：00（土日・祝日も同じ）
	受付時間外の対応の有無 （留守番電話や想定される主な照会事項についての音声ガイダンスなど）	受付時間外であることを音声テープで案内した。
4	研修期間	9月6～8日：1.5時間を3回 （別途受託業者内での研修あり）
5	コールセンターの設置場所	受託企業の事業所内（西区ランドマークタワー）
6	コールセンターの電話はフリーダイヤルか また、1110（いいとうけい）など、電話番号はかけやすい、覚えやすい工夫を講じたか	664-2525（にこにこ）という、横浜市のコールセンターとして既に市民に周知されている電話番号を使用した。 フリーダイヤルではない。
7	苦情と問い合わせを区分する誘導を行ったか。 （例 苦情は「1」、調査票の記入に関する問い合わせは「2」）	苦情と問い合わせを区分することなく、電話を受けたオペレーターが対応した。
8	オペレーター人数	43名（最大従事人数）
9	オペレーター以外の人数 （オペレータを統括するスーパーバイザー等） いる場合は、その事務内容	スーパーバイザー5人。総括、業務管理、ファックス、メール高度苦情の対応、市との連絡調整。
10	コールセンターに常駐した市・区職員数 常駐した場合は、その期間・事務内容等	常駐せず（初日など特定の日、土日・祝日、また、必要に応じてコールセンター内に待機）

聴 取 事 項		横 浜 市
国勢調査担当係とコールセンターとの連携等		
11	国勢調査担当係とコールセンターでの処理の割合	世帯配布書類等についてはすべてにコールセンターを先に表示し、一義的にはコールセンターを問い合わせ窓口とした。 世帯はコールセンターにかかりにくい際は市区の統計主管課に電話した模様。（件数的にはコールセンター約26,000：市+18区約53,000）
	国勢調査担当係とコールセンターとの連絡方法、情報共有化の方法	電話、メール、ファックス 受理した電話及びEメールの処理内容については、基本的には翌日中に市及び該当区の担当者あてEメールで報告させた。 調査票回収日の変更など至急の連絡で、調査員と電話が繋がらなかった場合はすぐに市・区に連絡（Eメール）することとした。
12	設置した回線数	26 + 10(発信用)
13	世帯への周知方法	「調査のお知らせ」「記入のしかた」に印字したほか、ホームページ、市広報などで周知。
電話照会件数		
14	世帯からの電話照会件数	約26,000件
	調査員からの電話照会件数	約130件（調査員からの質問等はコールセンターの業務としていないため、正確に記録していない。）
	その他（種別件数）	世帯との取次ぎ約7,800件、問い合わせ約18,000件、苦情約1,100件
15	コールセンターで受け付けた調査員に係る電話内容について、どのように調査員に連絡したか	コールセンターのオペレーターが調査員に連絡。当日中に処理できなかった案件についてはEメールで市・区へ引継ぎ
16	トラブル発生時の標準的な連絡・処理系統	『コールセンター（国勢調査用）の業務概要』に連絡体制等を記述した。
17	経 費	約1,900万円（消費税込み）
18	収集情報の整理について（DBの構築、FAQなどを作成したか否か（次回調査、他調査への転用を考慮したか））	受理した電話は質疑回答内容をデータ化し、内容別集積した。 （11の報告メールを利用）
設置した評価・次回調査への提言等		
19	事務の効率化は図られたか	統計主管課の電話はつながりやすくなり、効率化に寄与したと考える。
	当初想定していなかった問題点等	回線・オペレーター数が足りなかった。（予算の都合上やむをえない面もあり）
	世帯からの反応（好評又は不評等）	概ね好評
	その他（苦勞した点など）	調査期間中は調査員は不在がちで、調査票の収集日時の変更など、至急の連絡が難しかった。

平成18年8月2日
東京都総務局統計部

都市部での実査環境の現状・課題と地方統計機構の役割について

1 実査環境の悪化について

(1) 都内における実査環境

オートロックマンションなどの「統計調査員が中に入れない建物」が非常に多くなっている。また、単身世帯や共働き世帯の増加にともない昼間不在世帯も増えている。一方、事業所でも、マンション内の事務所の増加や管理部門が縮小し、統計調査に十分な対応ができない等都市部での調査環境は、著しく悪化している。

(2) 調査非協力者の増加

個人情報保護法の施行やプライバシー意識の高まりから、協力を得られないケースが増加している。その理由は、ア 調査自体への拒否、イ 調査員への不信、ウ 設問への不満など、様々である。統計調査の意義等を説明しただけでは協力を得ることは難しく、きめ細かい対応が求められる。

昨年の国勢調査の都内未提出率が13.3%（前回5.9%）になるなど、調査への非協力者が急増している。

2 統計調査業務の民間開放に対する考え方について

(1) 統計の精度を確保するには、調査客体からの信頼が必要であり、現行の方式は主に地方公共団体で実査を担うことで安心を与えてきた。民間開放に当たっては、調査客体からの信頼確保のための調査の実績づくりを行うことが必要であり、個々の調査の特性に対応できる形での移行が必要である。

(2) 民間開放にむけて調査の効率性の向上と精度の維持を考えると、行政記録の活用、インターネットの活用等調査手法や調査内容を精査することを前提とし、調査員調査を活用すべきである。

(3) 民間開放を実施する場合、統計の品質を一定に保つためには、国からの一括発注を基本とするべきである。

(4) 地方自治体の判断により法定受託事務である統計調査の包括的民間開放を可能とする場合でも、各都道府県、市町村で委託仕様書のばらつきがないように、国により統一した標準仕様書を提示することが必須となる。また、受託業者に対する守秘義務や罰則規定を明記することも必要である。

(5) 統計調査を民間が受託した場合には、質の高い統計調査員の確保がポイントとなるため、受託会社が、従来から公的調査に従事してきた経験豊富な調査員を雇用できる仕組みづくりなども必要と考える。

3 民間開放の地方統計機構への影響について

(1) 民間開放により、地方統計機構は組織・人員の面と予算の面から、大きな影響を受けることとなる。このため、民間開放にあたっては地方自治体運営の会計年度主義に十分配慮したプログラムを組むべきである。

(2) 国は地方自治体が十分な検討を行えるよう、速やかに民間開放のスケジュールや方針などを明らかにすべきである。

(3) 国は、市区町村が自らの判断で民間開放する場合、法定受託している都道府県及び市区町村の役割分担等について明確に示すべきである。