

平成 29 年 12 月 26 日
国税庁長官官房企画課

民間競争入札実施事業
民間給与実態統計調査の実施状況について
(平成 26 年～28 年分)

I 事業の概要

「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)に基づき民間競争入札を行い、以下の内容により平成 26 年分から平成 29 年分調査の事業を実施している。

1 事業内容

民間給与実態統計調査における調査関係用品の印刷、調査票及び調査関係書類の封入・発送、調査票の回収、問合せ対応、督促、調査票審査、疑義照会及び調査票回答データの作成における業務

2 契約期間

平成 26 年 9 月 12 日から平成 30 年 6 月 30 日までの 3 年 9 か月間

3 受託事業者

エヌビーアイ株式会社

II 業務遂行に当たり確保されるべき質の達成状況及び評価

民間給与実態統計調査における民間競争入札実施要項(以下「実施要項」という。)の「2(3)業務遂行に当たり確保されるべき質」イ～ハにおいて、受託事業者が調査結果の質を確保するために行う対応が定められている。

平成 26 年～28 年分調査における確保されるべき質の達成状況及び評価は次のとおりである。

イ 本業務の実施に当たり、実施要項「2(1)民間給与実態統計調査に係る請負業務の内容」ニの各工程毎に民間事業者が策定し、あらかじめ国税庁の了解を得た作業方針、作業フロー、作業体制及びスケジュールに沿って確実に業務を実施すること。

受託事業者は「実査準備」、「実査1」、「実査2」、「審査」及び「調査票のデータ化」の各工程ごとに作業方針及びスケジュールを策定し、各年10月に国税庁と調整を行った上で、業務を実施した。

各工程において、国税庁は受託事業者から週1回程度報告を受けることにより、作業方針及びスケジュールに沿って作業が行われているか確認した。

平成26年分調査では、「審査」において、受託事業者が構築するシステム（疑義照会などで把握した内容を入力すると、入力後即時に審査結果が判明する機能を付与）における審査・補正・補完ロジックの反映等のインフラ整備が遅れ、審査及び疑義照会の進捗にも影響したが、平成27年分及び28年分調査では、当該システムを用いたことにより、業務効率の向上につながった。

ロ 実施要項「2（1）民間給与実態統計調査に係る請負業務の内容」ニ（ハ）①の問合せ苦情対応においては、調査票の記入等に関する照会等があった場合に、国税庁が貸与する「照会等対応事例集」（「ロ国税庁からの貸与物件」参照）に沿って対応すること。【別紙表1_1～1_3、図1】

受託事業者はフリーダイヤルによる電話問い合わせ窓口を各年分について、次のとおり設置した。

年分	対応期間	対応時間	回線
26	平成27年1月13日～6月12日	平日9：00～18：00 （土日・祝日を除く）	専用フリーダイヤル 回線
27	平成28年1月12日～5月27日		
28	平成29年1月12日～5月23日		

※対応時間外は、録音ガイダンスにて案内。

※FAXによる問い合わせも対応。

電話対応の統一性を確保するため、受託事業者は、国税庁が貸与した「照会等対応事例集」、「記入のしかた」等の関係書類及び国税庁の助言を基に、オペレータ教育マニュアルやFAQ表を作成し、事前に当該マニュアルを使用した。

また、応答後の後処理時間を短縮するため、「照会等対応事例集」の内容を、システム内でプルダウンにて選択できるようにし、回答について定型文を使用するPCに事前に登録することで、対応実績の入力にかかる事務量の削減を図った。

平成26年分調査では、受託業者受電件数は8,275件（うち、問い合わせ等は8,203

件、受電率は 90.6%)、平成 27 年分調査では 9,297 件（うち、問い合わせ等は 9,247 件、受電率は 83.9%)、平成 28 年分調査では 9,267 件（うち、問い合わせ等は 9,239 件、受電率は 90.2%) であった。

問い合わせ内容は、オンライン回答提出に関する内容が毎年多くを占めており、電話口で WEB 画面を案内しオペレータが操作を同時に行いながら説明するなどし、オンラインでの提出を勧奨した。

ハ 一連の業務（督促業務等）を通じ、各年分の調査とも下記の層別有効回答率を上回らなければならない。ここで、有効回答率とは、有効回答（＝「調査票審査要領」（「国税庁からの貸与物件」参照）の基準を満たした調査票）数を標本事業所数で除した数をいう。【別紙表 2、図 2、表 3、表 4】

平成 26 年分調査において、調査票の提出期限を平成 27 年 2 月 28 日までとしており、平成 27 年 1 月 23 日及び 30 日に調査票回答済の事業所を除く全調査対象事業所に対し期限周知のはがきを発送したが、調査票の提出期限時点の回収率は 46%、有効回答率は 11% であった。

平成 27 年 3 月 13 日及び 20 日には、調査票未回収事業所に対して、督促はがきを発送したものの、3 月末時点の回収率は 68%、有効回答率は 30% と目標回答率を下回ったため、4 月 2 日より全層に対して電話による督促を実施した。

しかし、平成 27 年 5 月 13 日時点でも、目標とする有効回答数を満たす層がなかったため、再度電話による督促及び疑義照会を実施し、平成 27 年 6 月 10 日時点で、全ての階層において目標有効回答率を達成した。

有効回答率の進捗が低調であった原因としては、OCR 処理で調査票上の罫線読取によるデータ読取誤りが大量に発生し、調査票のデータ化処理が滞留したこと、審査・補正・補完ロジックのシステム反映等のインフラ整備が遅れたことなどが挙げられる。

平成 27 年分調査において、調査票の提出期限を平成 28 年 2 月 29 日までとしており、平成 28 年 2 月 5 日及び 12 日に調査票回答済の事業所を除く全調査対象事業所に対し期限周知のはがきを発送し、それに加えて 5～7 層の約半数となる 3,028 件に対し架電による周知も行ったが、調査票の提出期限時点の有効回答率は 43% となり、前年同日時点を上回る結果となった。

平成 28 年 3 月 4 日及び 11 日に、調査票未回収事業所に対して、督促架電に加えて督促はがきを発送した結果、3 月末時点の有効回答率は 50% となり、前年度同日比で大幅に進捗率が向上した。

4 月以降は、回収率の低い階層を中心に督促を実施し、平成 28 年 5 月 24 日に全ての階層において目標有効回答率を達成した。これは前年に比べて約 2 週間短縮してお

り、調査票回収の終盤において、階層ごとの進捗状況によって日毎に対象未回収事業所を変えた督促・疑義照会を行ったことが影響していると考えられる。

平成 28 年分調査において、調査票の提出期限を平成 29 年 2 月 28 日までとしており、平成 29 年 1 月 27 日及び 2 月 3 日に調査票回答済の事業所を除く全調査対象事業所に対し周知はがきを発送し、さらに、全層に対して発送した調査票の到着確認と回答期日の案内を行う周知架電などを実施したが、調査票の提出期限時点の有効回答率は 28% となり、前年同日時点（43%）を下回る結果となった。

平成 29 年 3 月 10 日及び 3 月 15 日に、調査票未回答事業所に対して督促はがきを発送し、3 月 2 週目から未回答事業所に対し督促架電を行ったことから、4 月 9 日時点の回収率は 79.9%、有効回答率は 54.2% となり、前年度同日比を上回る進捗率となった。

4 月以降は、前年同様進捗状況によって日毎に対象未回収事業所を変えた督促架電・疑義照会を重ねたことから、過去 2 年の調査よりも早い 5 月 15 日に全ての層において目標とする有効回答率を上回った。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

市場化テスト開始前の国における従来の実施経費（平成 19 年分実施経費の 4 箇年分）と、契約金額との比較結果は次のとおりである。

平成 26 年分調査から平成 29 年分調査までの 4 調査年分では 15,871 万円であり、1 調査期分の比較をすると、308 万円の増額となった。

項目	4 箇年分	1 調査年分
①従来の実施経費（平成 19 年分）	14,640 万円	3,660 万円
②契約金額（平成 26 年～29 年分）	15,871 万円	3,968 万円
差 額（②－①）	1,231 万円	308 万円

なお、従来の実施経費と契約金額との差額は、①平成 19 年分調査では調査票の再送付・督促はがきに係る郵送料を実施経費に含めていなかったが、平成 26 年分調査からはそれらを含めるようになったこと、及び周知はがきを送付するようになったこと（1 調査年分約 149 万円（試算）、また、②平成 19 年分調査の実施経費には含まれていなかった標本事業所ごとのステータスを一元的に管理するシステムの開発にかかる費用（1 調査年分約 208 万円（試算））があげられる。

IV 事業の実施状況【別紙表5、表6】

1 実施体制

平成26年分から28年分調査における実施体制は別紙表5のとおり。

2 実査準備（調査票及び調査関係書類の印刷）

調査票及び調査関係書類の印刷については別紙表6のとおり。

3 実査

封入・発送作業は各年次のとおり行った。

年分	対象事業所数	作業期間	発送日
26	29,090	平成26年12月24日 ～平成27年1月7日	平成27年1月9日（1～3層） 平成27年1月15日（4～8層）
27	29,500	平成27年12月28日 ～平成28年1月6日	平成28年1月8日（1～3層） 平成28年1月15日（4～8層）
28	29,699	平成28年12月28日 ～平成29年1月6日	平成29年1月11日（1～3層） 平成29年1月15日（4～8層）

4 審査

（1）審査

受託事業者は「審査」及び「調査票のデータ化」の工程において、調査票提出の始まる1月中旬より、まず回収された調査票をOCR読取によりデータ化し、入力されたデータを基に受託事業者が構築した審査システムを使用して、審査・疑義照会を行った。

審査について、国税庁より提供した審査ルールを組み込むことで運用効率を向上し、きめ細かい審査を行った。

回収事業所等は次のとおり

年分	回収事業所数	有効回答事業所
26	22,609	20,821
27	23,037	21,120
28	23,201	21,330

※回収事業所数は累計。

(2) 疑義照会

期間中の疑義照会架電件数（延べ件数）は次のとおり

年分	架電件数
26	26,977
27	17,030
28	12,331

平成 27 年分調査について、疑義照会をより効率的に行うため、次のとおり工夫した結果、架電件数が前年分より大幅に減少した。

- イ 疑義照会結果を、手書きからシステムへの直接変更入力する方法としたことで後の工程が省略可能となり、全体の業務速度を大幅に向上させた。
- ロ 暗号化した調査票のイメージ画像と不備項目に色を付けたシートを参照しながら疑義照会することで、電話の相手と認識を合わせて話を進められるようにした。
- ハ 入力後即時に審査結果が判明する機能を搭載したことで、ヒアリング漏れを未然に防止することができた。これにより、オペレータの業務効果が向上すると同時に、複数回聴取することによる調査対象企業の負荷軽減にもつながった。
- ニ 記入対象者の算出は、層ごとに計算式が異なるため、記入対象者数計算ツールを作成し、オペレータが事業者の質問に対して、正確迅速に回答できるようにした。

5 調査票のデータ化

データ化については、疑義照会時の修正の直接入力・仮審査機能付与・イメージデータの可視化により、リペア時の検証項目を最小限に抑えることが可能となり、業務付加を大幅に削減することが可能となった。

受託事業者は、OCR入力されたデータを国税庁の指定するCSVファイル形式に変換し、調査票データファイルとして、平成 26 年分調査は、平成 27 年 6 月 19 日に、平成 27 年分調査は、平成 28 年 5 月 31 日に、平成 28 年分調査は、平成 29 年 6 月 1 日に納品した。

V 全体的な評価

平成 26 年～28 年分調査共に、業務遂行に当たり確保されるべき質として設定した有効回答率は達成されており、照会業務、審査業務についても、前年の分析から効果的な改善策を実施し成果をあげていることは評価できる。

実施経費については、市場化テスト導入前と比べると、1 調査期あたり 308 万円の増額となっているが、要因は、Ⅲに記載のとおりであり、集計の対象が異なっていることから単純に金額を比較できない。

競争性については、本事業は、総合評価落札方式による一般競争入札により事業者を決定したが、入札に参加した事業者数は1者のみであったことから、競争性に課題が認められる。そのため、事業の質は確保しつつ、競争性改善のための取組を行う必要があると考えている。

以上のことから、次期においても、引き続き「新プロセス運用に関する指針」に基づき、事業を実施することとしたい。

【表 1_1】平成 26 年分調査における照会対応状況

平成 26 年分							
期間	受託事業所			FAX	国税庁		
	受電件数		問合せ		苦情	受電件数	受電件数 計
第 1 週目	288	278	10	0	7	295	
第 2 週目	585	572	13	0	21	606	
第 3 週目	570	558	12	4	17	587	
第 4 週目	761	749	12	4	22	783	
第 5 週目	443	443	0	1	10	453	
第 6 週目	636	630	6	2	14	650	
第 7 週目	1,004	996	8	2	26	1,030	
第 8 週目	313	313	0	2	2	315	
第 9 週目	240	240	0	1	1	241	
第 10 週目	407	405	2	2	1	408	
第 11 週目	484	482	2	2	3	487	
第 12 週目	250	250	0	0	1	251	
第 13 週目	278	277	1	0	1	279	
第 14 週目	407	406	1	0	1	408	
第 15 週目	362	359	3	0	2	364	
第 16 週目	182	181	1	0	0	182	
第 17 週目	52	52	0	0	0	52	
第 18 週目	242	241	1	1	0	242	
第 19 週目	336	336	0	8	0	336	
第 20 週目	320	320	0	3	0	320	
第 21 週目	92	92	0	0	0	92	
第 22 週目	23	23	0	0	0	23	
合計	8,275	8,203	72	32	129	8,404	

【表 1_2】平成 27 年分調査における照会対応状況

平成 27 年分						
期間	受託事業所				国税庁	
	受電件数			FAX	受電件数	受電件数 計
		問合せ	苦情			
第 1 週目	254	253	1	0	6	260
第 2 週目	522	519	3	4	13	535
第 3 週目	387	385	2	1	5	392
第 4 週目	498	498	0	1	11	509
第 5 週目	674	665	9	4	4	678
第 6 週目	1,054	1,050	4	8	9	1,063
第 7 週目	1,118	1,113	5	3	18	1,136
第 8 週目	702	700	2	4	17	719
第 9 週目	565	561	4	3	8	573
第 10 週目	657	652	5	3	7	664
第 11 週目	310	305	5	0	2	312
第 12 週目	425	423	2	1	2	427
第 13 週目	353	352	1	0	1	354
第 14 週目	405	403	2	0	1	406
第 15 週目	357	355	2	1	1	358
第 16 週目	351	349	2	1	0	351
第 17 週目	80	80	0	0	1	81
第 18 週目	224	224	0	0	1	225
第 19 週目	230	229	1	0	1	231
第 20 週目	131	131	0	0	2	133
合計	9,297	9,247	50	34	110	9,407

【表 1_3】平成 28 年分調査における照会対応状況

平成 28 年分						
期 間	受託事業所				国税庁	
	受電件数	問合せ		FAX 計	受電件数	受電件数
		問合せ	苦情			
第 1 週目	104	104	0	0	3	107
第 2 週目	429	426	3	0	8	437
第 3 週目	548	545	3	0	14	562
第 4 週目	710	708	2	0	8	718
第 5 週目	899	896	3	1	9	908
第 6 週目	803	797	6	0	16	819
第 7 週目	1,096	1,093	3	0	19	1,115
第 8 週目	1,055	1,053	2	0	14	1,069
第 9 週目	461	461	0	0	10	471
第 10 週目	728	724	4	0	3	731
第 11 週目	495	494	1	4	4	499
第 12 週目	397	397	0	1	1	398
第 13 週目	368	368	0	0	5	373
第 14 週目	333	333	0	0	1	334
第 15 週目	358	357	1	0	1	359
第 16 週目	342	342	0	0	0	342
第 17 週目	23	23	0	0	0	23
第 18 週目	98	98	0	0	0	98
第 19 週目	14	14	0	0	0	14
第 20 週目	6	6	0	0	0	6
合計	9,267	9,239	28	6	116	9,383

【図 1】照会内容別件数

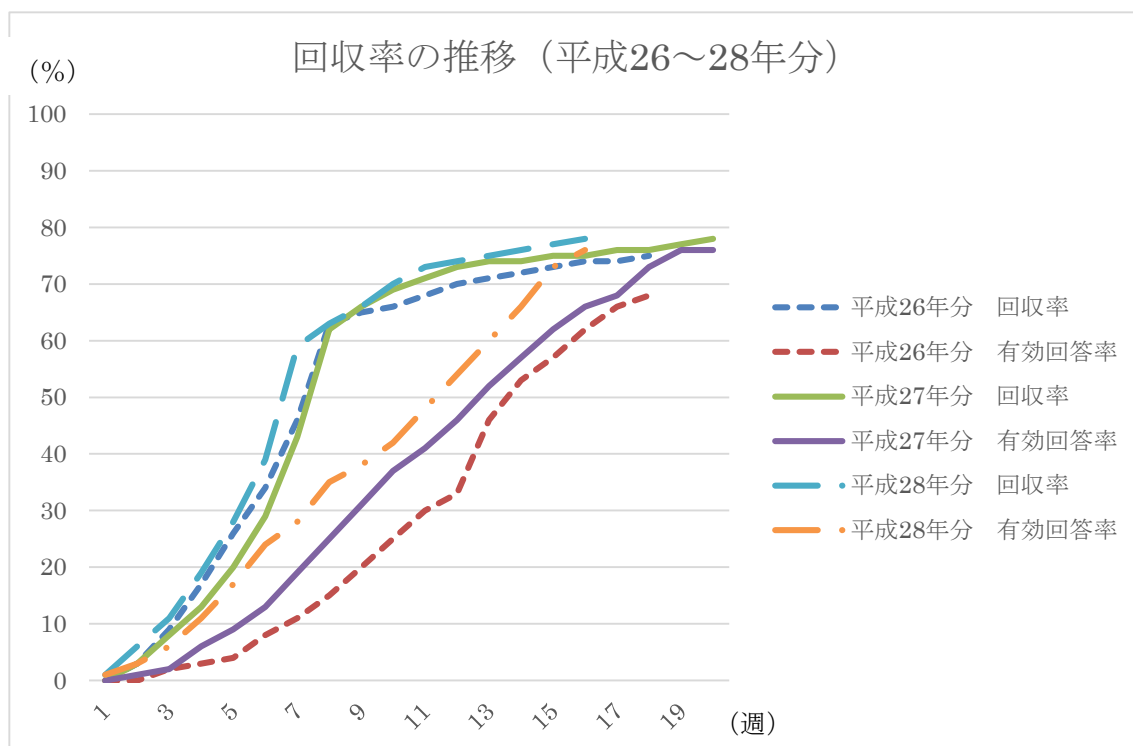
区分	平成 26 年分	平成 27 年分	平成 28 年分
調査概要	12	14	18
提出義務(または、義務者)について	461	291	368
調査票の記入方法や対象者抽出について	2,576	2,009	2,599
調査票作成に関する内容について	417	377	195
提出期限について	488	371	235
用紙紛失について	447	512	209
オンライン調査システムについて	870	1,205	1,751
疑義照会等の折り返し入電	3,227	3,883	2,573
その他	56	243	1,319
計	8,554	8,905	9,267

(注) その他には疑義照会への回答を含む。

【表 2】提出期限の事前周知・督促件数

区分	平成 26 年分			平成 27 年分			平成 28 年分		
	周知方法	実施期間	件数(件)	周知方法	実施期間	件数(件)	周知方法	実施期間	件数(件)
期限周知	はがき	1月23日発送	14,153	はがき	2月5日発送	13,352	はがき	1月27日発送	13,724
					2月12日発送	12,650		2月3日発送	13,465
		1月30日発送	14,564	電話	1月25日～ 2月29日架電	3,028	電話	1月25日～ 2月29日架電	7,458
督促	はがき	3月13日発送	5,176	はがき	3月4日発送	5,901	はがき	3月10日発送	5,677
			3月20日発送		4,320			3月11日発送	5,288
	電話	4月2日～ 6月8日架電	6,961	電話	3月1日～ 5月24日架電	7,926	電話	3月1日～ 5月24日架電	8,481
合計	はがき		38,213	はがき		37,191	はがき		38,326
	電話		6,961	電話		10,954	電話		15,939

【図2】回収率の推移



(注) 回収率とは、受託事業者が収受した調査票総数を標本事業所数で除したものであり、有効回答率とは差異が生じる。以下同じ。

【表3】有効回答率

階層	標本事業所の 従業員数等の区分	目標有効 回答率※1	平成26年分 有効回答率	平成27年分 有効回答率	平成28年分 有効回答率
第1層	1～ 9人	62.0%	62.3%	62.4%	62.3%
第2層	10～ 29人	76.3%	76.4%	76.5%	76.5%
第3層	30～ 99人	79.7%	80.3%	80.0%	79.9%
第4層	100～ 499人	81.2%	82.6%	81.3%	81.6%
第5層	500～ 999人	84.8%	85.7%	85.2%	85.1%
第6層	1,000～ 4,999人	83.7%	85.1%	83.9%	83.9%
第7層	5,000人以上	81.8%	84.5%	83.8%	84.6%
第8層	本社 ※2	83.0%	83.9%	83.9%	84.0%
合計			76.7%	76.4%	76.4%

※1 平成22年分調査～平成24年分調査における平均有効回答率。

※2 従業員500人未満で資本金10億円以上の株式会社の本社。

(注) 有効回答率とは、有効回答(=「調査票審査要領」(ロ 国税庁からの貸与物件参照)の基準を満たした調査票)数を標本事業所数で除したものである。

【表4】標本事業所数

階層	標本事業所の 従業員数等の区分	平成26年分 標本事業所数	平成27年分 標本事業所数	平成28年分 標本事業所数
第1層	1～ 9人	7,857	7,840	7,865
第2層	10～ 29人	2,699	2,694	2,718
第3層	30～ 99人	3,001	3,038	3,070
第4層	100～ 499人	3,763	4,095	4,139
第5層	500～ 999人	2,161	2,181	2,216
第6層	1,000～ 4,999人	3,981	4,090	4,191
第7層	5,000人以上	628	642	669
第8層	本社	3,084	3,075	3,048
合計		27,174	27,655	27,916

【表5】実施体制

項目	実施体制（延べ人日）		
	平成26年分	平成27年分	平成28年分
印刷・製本	102人日	108人日	109人日
封入・発送	59人日	60人日	63人日
問合せ・督促	575人日	335人日	387人日
審査・疑義照会	594人日	350人日	336人日
調査票のデータ化	242人日	128人日	125人日
開発・管理	190人日	90人日	100人日
合計	1,762人日	1,071人日	1,120人日

【表 6】 調査票及び調査関係書類の印刷

(単位：部)

印刷物の種類		平成 26 年分		平成 27 年分		平成 28 年分	
		調達数量	発送数量 (再発送等含む)	調達数量	発送数量 (再発送等含む)	調達数量	発送数量 (再発送等含む)
調査票の記入のしかた		31,000	30,793	32,000	31,096	32,000	31,596
記入対象者の決め方	1 層	10,500	9,900	10,500	9,815	10,600	9,833
	2 層	3,200	3,055	3,200	2,992	3,300	3,020
	3 層	3,500	3,355	3,500	3,299	3,600	3,374
	4 層	4,200	4,164	4,500	4,442	4,600	4,493
	5 層	2,500	2,427	2,500	2,295	2,600	2,412
	6 層	4,500	4,326	4,500	4,367	4,600	4,438
	7 層	1,000	780	1,000	734	1,100	778
	8 層	3,600	3,304	3,600	3,245	3,600	3,151
調査票（源泉徴収義務者用）		33,000	30,793	33,000	31,774	33,000	32,484
調査票（給与所得者用）		129,000	128,335	130,000	128,901	133,000	130,626
インターネットによる回答のご案内		-	-	32,000	31,130	32,000	31,512
返信用封筒		32,000	30,793	32,000	31,190	32,000	31,747
送信用封筒		32,000	30,793	32,000	31,323	32,000	31,607
期限周知はがき		30,000	28,717	32,000	32,000	32,000	27,189
督促はがき		10,000	9,578	15,000	11,820	15,000	11,137