

## 第2部 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

### 第1章 製表業務に対する要員管理、満足度

製表業務は、統計調査の規模や内容によって業務量に差異が有り、特に大規模調査の実施年度（周期）及び規模によって、各年度の業務の全体量が大きく変動する特徴を有している（第1部第1章第1節参照）。

統計センターでは、厳しい財政事情下で、高品質な公的統計を安定的に作成・提供するために、各年度の職員削減数及び予算を所与として、年度当初に統計局及び各府省等から提示された業務計画を基に直接業務に係る要員計画を策定し、年度を通じた要員投入の管理を行っている。平成22年度においては、毎月及び四半期ごとに調査別、工程別に要員投入の実績を把握し、計画値と差異が生じている場合は、その要因を分析の上、その後の事務スケジュールの見直し、業務の機動的配分、要員の再配置を行った。また、業務の成果については、委託元府省が示す基準との適合度を点検するとともに、業務改善を図るため、複数の事項について委託元府省の満足度を把握した。

以下は、平成22年度に実施した製表業務について、要員管理及び委託元府省の満足度の状況をまとめたものである。

#### 第1 製表要員投入量

平成22年度における製表業務のうち直接業務の要員投入量（実績）は、年度当初の計画値に対し、6,204人日（3.7%）の削減となった。計画からの当該削減分は、人件費に当てはめると、371百万円の節約効果に相当する。

表1 平成22年度製表業務に係る要員計画及び実績（単位：人日）

	事務	計画値	実績値*	差	差率(単位：%)
I 周期調査	準備	16,849	16,459	▲390	▲2.3
	製表実務	72,856	65,244	▲7,612	▲10.4
	情報処理	8,449	9,055	606	7.2
	その他	5,081	6,994	1,913	37.7
	合計	103,235	97,752	▲5,483	▲5.3
II 経常調査	準備	4,433	4,854	421	9.5
	製表実務	43,248	41,406	▲1,842	▲4.3
	情報処理	1,546	2,000	454	29.3
	その他	2,289	2,875	586	25.6
	合計	51,516	51,135	▲381	▲0.7
III 受託製表	準備	1,398	1,305	▲93	▲6.6
	製表実務	5,113	5,046	▲67	▲1.3
	情報処理	1,985	2,149	164	8.3
	その他	315	337	22	7.1
	合計	8,811	8,839	28	0.3
IV 加工統計等	準備	875	614	▲261	▲29.8
	製表実務	1,972	1,631	▲341	▲17.3
	情報処理	521	695	174	33.5

	その他	36	97	61	168.7
	合計	3,404	3,037	▲367	▲10.8
計		166,966	160,762	▲6,204	▲3.7

\*実績値は、小数点第1位を四捨五入しているため、必ずしも合計とは一致しない。

(参考) 5年前(平成17年度)との比較

5年前の平成17年度と要員投入量を比較すると次のとおりである。

平成22年度の要員投入量は、5年前の平成17年度(184.8千人日)と比較すると、24.1千人日の削減(新たな業務を除くと33.6千人日の削減)となっている。削減の主な要因は、ICTの活用による新製表システム及びオートコーディングの導入、業務マネジメントの刷新、民間事業者の活用などが挙げられる。また、このような業務の効率化等により職員数削減の中(912人から845人)、「経済センサス」、「サービス産業動向調査」等の新たな業務も吸収している。

表2 平成22年度と17年度の製表業務に係る要員投入量の比較 (単位:千人日)

	直接部門(直接業務)				主な増減要因
	H17年度 実績 ①	H22年度		5年前と の実績差 (②-①)	
		計画	実績 ②		
計	184.8	167.0	160.8	▲24.1	
経済センサス、サービス産業動向調査を除く。	169.3	143.7	135.7	▲33.6	・19.8%の削減(効率化)。
計	107.6	103.2	97.8	▲9.8	
周期調査					
国勢調査	51.7	48.9	44.2	▲7.5	・民間事業者の活用、分類符号格付事務の自動格付による効率化。
全国消費実態調査	38.6	31.4	28.9	▲9.8	・民間事業者の活用、研修等による符号格付・入力事務の効率化。
経済センサス	(15.6)	19.1	20.9	(5.3)	・平成21年度から新たに実施された調査。 ・平成17年度の実績は、事業所・企業統計調査、サービス業基本調査の値。
その他の周期調査	1.8	3.8	3.9	2.1	
計	58.1	51.5	51.1	▲6.9	
經常調査					
労働力調査	6.5	6.8	8.1	1.6	・日本標準職業分類改定に伴う結果表様式の大規模な変更等の対応による増。
小売物価統計調査	11.0	7.8	7.1	▲3.8	・製表システムの改良による製表事務の効率化、各種事務の業務能率の向上。
家計調査	36.4	29.9	28.9	▲7.5	・C/S型システムによる新製表システムの開発、効率的な人員配置。
サービス産業動向調査	(0.0)	4.1	4.2	(4.2)	・平成20年度から新たに実施された調査。
その他の經常調査	4.2	2.9	2.8	▲1.4	
受託製表	14.7	8.8	8.8	▲5.8	・委託調査数の減少(8調査減)。
加工統計等	4.5	3.4	3.0	▲1.4	

※平成22年度実績160.8千人日に、22年度に民間事業者に委託した業務量6千人日(推定)を加えた167.0千人日と、17年度実績184.8千人日と比較すると、17.8千人日(9.6%)の削減。

## 第2 製表業務に対する満足度

### 1 アンケート結果の概要

統計センターが行った製表業務に対する委託元府省の満足度（回収率：86.3%）は、「満足」84.9%、「おおむね満足」8.7%、「どちらともいえない」5.8%、「やや不満」0.3%、「不満」0.3%となっている。

表3 統計センターの平成22年度業務に対するアンケートの実施状況

（単位：調査）

	計	統計局	府省等	都道府県※
送付数	73	18	20	35
回答数	63(86.3%)	18	19	26

※労働力調査  
都道府県別集計

（単位：件）

アンケートの設問	回答件数	ア 満足	イ おおむね満足	ウ どちらともいえない	エ やや不満	オ 不満
計 (構成比)	311 (100.0%)	269 (84.9%)	27 (8.7%)	18 (5.8%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)
1 事務処理基準等に基づいた統計センターの処理方法について	63	55	4	4	0	0
2 製表結果の納期対応等について	61	57	4	0	0	0
3 製表結果の出来栄等について	61	52	4	4	1	0
4 業務の遂行にあたって、委託元との連絡・相談・問合せ・電話対応等について	63	50	9	4	0	0
5 委託された業務に対する統計センターの取組又は姿勢について	63	50	6	6	0	1

周期調査 (7調査)	・国勢調査は「満足」で、一部回答に「おおむね満足」とあり、そのほかの調査は「満足」。
経常調査 (8調査)	・小売物価統計調査は「おおむね満足」、科学技術研究調査及び家計消費状況調査は「満足」で、一部回答に「おおむね満足」とあり、そのほかの調査は「満足」。
受託製表 (20調査)	・雇用動向調査及び建設工事受注動態統計調査は「満足」で、一部回答に「おおむね満足」、建設工事施工統計調査は「どちらともいえない」で、一部回答に「満足」と「不満」、住宅用地完成面積調査は「おおむね満足」で、一部回答に「やや不満」とあり、そのほかの調査は「満足」。
加工統計等 (3調査)	・社会生活統計指標は「満足」で、一部回答に「どちらともいえない」とあり、そのほかの統計は「満足」。

### 2 設問別の主な回答理由

設問別の主な回答理由については次のとおりである。

#### ① 事務処理基準等に基づいた統計センターの処理方法について

「満足」の理由では、事務処理基準等に基づき、適切な処理対応が行われたことなどが挙げられた。また、「どちらともいえない」の理由では、必ずしも適切な処理対応が行われたとは言えないとすることなどが挙げられた。

#### ② 製表結果の納期対応等について

「満足」の理由では、定められた期限又は期限よりも早く提出されたことなどが挙げられた。

### ③ 製表結果の出来栄え（正確性）について

「満足」の理由では、正確な結果の提供と、適切に処理が行われことなどが挙げられた。また、「どちらともいえない」の理由では、結果表上の集計処理で使用した数値情報等の削除についての要望などが挙げられた。一方、「やや不満」の理由では、データ入力の一部誤りがあったことが挙げられた。

### ④ 業務の遂行にあたって、委託元との連絡・相談・問合せ・電話対応等について

「満足」の理由では、連携が着実に図られ円滑な業務遂行ができたことや、相談や質問に対する丁寧な対応が行われたことなどが挙げられた。また、「どちらともいえない」の理由では、予定外の打ち合わせにおいても関係者の出席が必要であるとの要望などが挙げられた。

### ⑤ 委託された業務に対する統計センターの取組又は姿勢について

「満足」の理由では、急な処理内容の変更等に対しても、臨機応変かつ迅速に対応したことなどが挙げられた。また、「どちらともいえない」の理由では、業務内容の増加に伴う前向きな姿勢が示されなかったことなどが挙げられた。一方、「不満」の理由では、急な処理内容の変更に伴う対応可否の判断基準を示してほしいとの要望が挙げられた。

## 3 主な改善要望

製表業務に対する改善要望については、63調査中、要望のあった調査は10調査であった。この要望内容を整理すると、主な内容は次のとおりである。なお、それぞれの改善要望に対しては、可能な範囲内で、対応を進めているところである。

表4 主な改善要望と今後の対応

主な改善要望	今後の対応
集計用乗率*に係る部分については、サマリー処理の一部として、統計センターで処理してほしい。	委託元のニーズを踏まえて検討した結果、平成23年度から、新規委託業務のうち統計センターで結果表集計を実施する周期調査について、集計用乗率の作成についても統計センターで行うよう、業務の拡大を行う。
結果表様式について、定型の表現等、何らかのルールがあれば予め示してほしい。	今回、結果表の作成に当たり、同一の委託元の結果表様式において、異なる表現等が見られたことから、表現の統一等について提案する。今後も、結果表様式の作成に当たっては、具体的な相談等があれば対応する。
データチェックや修正の範囲を広げることにについて検討願いたい。	データチェックの修正内容等が具体的に示された段階で、修正の内容、規模、期間、要員等を勘案し、その都度、対応可能な範囲等について提案するよう、前向きに対応する。
委託業務計画提出後の修正要望について、できる限り柔軟に対応してほしい。 突発な事柄が起きた時には、臨機応変の対応が可能な業務体制としていただきたい。	委託元における突発的な事柄等が起きた場合においても、相談があれば、修正の内容、規模、期間、要員等を勘案し、その都度、対応可能な範囲等について提案するよう、前向きに対応する。今回のアンケート結果を踏まえ、今後の業務打合せ等においては、統計センターの業務対応の考え方等については、十分に説明する。
結果表の送付日時を事前に教えてほしい。	結果表の送付日時が確定次第、電子メールと併せて電話連絡も行い、齟齬のないよう適確に対応する。

\* 標本調査により得られる個別データから母集団の値を推計するために、標本調査結果に乗じる係数。