

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及び満足度

第1 製表要員投入量

統計センターの製表業務は、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。

各年度においては、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。

各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、各年度ともに削減となっている。

表17 製表業務に係る要員計画及び実績

（単位：人日）

年度(平成)	区分	計画値 a	実績値 b	差 c=b-a	差率 c/a(%)
20年度	計	133,544	128,778	▲4,766	▲3.6
	周期調査	61,357	57,011	▲4,346	▲7.1
	経常調査	56,442	57,506	1,064	1.9
	受託製表	13,027	11,514	▲1,513	▲11.6
	加工統計等	2,718	2,747	29	1.1
21年度	計	148,325	146,375	▲1,950	▲1.3
	周期調査	81,351	81,589	238	0.3
	経常調査	53,491	50,999	▲2,492	▲4.7
	受託製表	10,817	10,470	▲347	▲3.2
	加工統計等	2,666	3,317	651	24.4
22年度	計	166,966	160,762	▲6,204	▲3.7
	周期調査	103,235	97,752	▲5,483	▲5.3
	経常調査	51,516	51,135	▲381	▲0.7
	受託製表	8,811	8,839	28	0.3
	加工統計等	3,404	3,037	▲367	▲10.8
23年度	計	178,867	177,375	▲1,492	▲0.8
	周期調査	117,774	121,493	3,719	3.2
	経常調査	48,705	44,573	▲4,132	▲8.5
	受託製表	9,098	8,605	▲493	▲5.4
	加工統計等	3,290	2,705	▲585	▲17.8
24年度	計	161,920	162,428	508	0.3
	周期調査	98,541	98,626	85	0.1
	経常調査	51,248	51,514	266	0.5
	受託製表	8,300	7,808	▲492	▲5.9
	加工統計等	3,831	4,480	649	16.9
総計		789,622	775,718	▲13,904	▲1.8

※ 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。

第2 製表業務に対する満足度

製表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（第2部第2章参照）を点検するとともに、業務改善を図るため、統計作成に係る基本的な事項（品質、納期、対応状況等）について委託元府省の満足度をアンケートにより把握した。

各年度における製表業務に対する満足度アンケート（以下「アンケート」という。）の結果は次のとおりである。

なお、アンケートについては、平成21年度において、大幅なアンケート様式等の見直しを行っているため、20年度のアンケートより、設問数及び回答肢が異なっている。ただし、統計作成に係る基本的な事項である「品質」、「納期」、「対応状況等」については、いずれの年度においても把握している。

1 アンケートの回収状況

各年度におけるアンケートの回収結果をみると、80.0%以上の高い回収率となっている。

表18 アンケート回収状況

(単位：調査)

年度 (平成)	送付数				回収数				回収率 (%)
	統計局	府省等	都道府県	計	統計局	府省	都道府県	計	
20年度	17	24	35	76	17	22	27	66	86.8
21年度	17	22	73	112	17	22	61	100	89.3
22年度	18	20	35	73	18	19	26	63	86.3
23年度	17	20	38	75	17	20	23	60	80.0
24年度	18	18	39	75	18	18	30	66	88.0

※ 都道府県は、労働力調査都道府県別集計を委託された都道府県である。ただし、平成21年度は、労働力調査都道府県別集計(送付34県、回答27県)と平成20年住宅・土地統計調査都道府県内ブロック別集計(送付39県、回答34県)の合計である。

2 アンケートの設問別回答状況

回答結果（満足度）をみると、「満足」との回答が、最も多く85%以上の結果となっている。

設問別では、各年度のすべての設問について、「満足」との回答が最も多くなっている。一方、平成20年度、22年度及び24年度においては、「やや不満」又は「不満」との回答がある。20年度では、設問の「2 製表結果の出来栄え」において「不満」が1件となっている。これは、社会生活統計指標（統計局所管の加工統計）の平成20年度都道府県データの収集・整備について、基礎データ項目定義の変更処理を誤ったため、再集計を行ったためであり、再発防止策として、収集されたデータに対するチェック範囲を拡充するなどの業務管理を徹底している。22年度では、設問の「3 製表結果の出来栄え」において、「やや不満」が1件となっている。これは、住宅用地完成面積調査（国土交通省総合政策局所管）のデータ入力後の委託元の確認審査において誤入力が発見されたことによるものであり、再発防止策として、データ入力と入力検査の事務については複数人で確認を行うよう改善を図っている。さらに、設問の「5 委託業務に対する取組姿勢」において「不満」が1件となっている。これは、建設工事統計調査のうちの建設工事施工統計調査（国土交通省総合政策局所管）の処理方法の変更に伴う集計プログラムの変更が委託元より依頼されたが、業務途中で

あることから大幅な変更は時期的にも難しい旨を伝えたものの、理解いただけなかったことによるものであるが、こ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、十分に事前説明を行っている。また、24年度では、設問の「4 委託元との連絡等の対応」において、「やや不満」が1件となっている。これは、貨物自動車運送事業輸送実績調査（国土交通省自動車局所管）において、統計センターからの疑義照会の回答期限の遅延に対し、委託元への期限延長の連絡にあたり、窓口担当者と業務担当者の双方から連絡したことによるものであり、今後は委託元への連絡体制を明確にすることとした。

各年度におけるアンケートの設問別回答状況は次のとおりである。

表19 アンケートの設問別回答状況

年度	アンケート設問	回答件数	回答肢別件数 ※1					未回答等件数
			満足	おおむね満足	どちらともいえない	やや不満	不満	
平成20年度	計 (構成比)	196 (100.0%)	195 (99.5%)				1 (0.5%)	2
	1 製表基準書類に基づいた処理	66	66				0	0
	2 製表結果の出来栄え	65	64				1	1
	3 製表結果の納期対応等	65	65				0	1
21年度	計 (構成比)	539 (100.0%)	532 (98.7%)	6 (1.1%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0
	1 製表基準書類に基づいた処理	100	99	1	0	0	0	0
	2 製表結果の納期対応等	100	99	1	0	0	0	0
	3 製表結果の出来栄え	100	99	1	0	0	0	0
	4 情報セキュリティ対策	100	98	1	1	0	0	0
	5 委託業務に対する取組姿勢	100	99	1	0	0	0	0
	6 委託元との連絡等の対応 ※1	39	38	1	0	0	0	0
22年度	計 (構成比)	311 (100.0%)	264 (84.9%)	27 (8.7%)	18 (5.8%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4
	1 製表基準書類に基づいた処理	63	55	4	4	0	0	0
	2 製表結果の納期対応等	61	57	4	0	0	0	2
	3 製表結果の出来栄え	61	52	4	4	1	0	2
	4 委託元との連絡等の対応	63	50	9	4	0	0	0
	5 委託業務に対する取組姿勢	63	50	6	6	0	1	0
23年度	計 (構成比)	295 (100.0%)	260 (88.1%)	24 (8.1%)	11 (3.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5
	1 製表基準書類に基づいた処理	60	53	7	0	0	0	0
	2 製表結果の納期対応等	58	52	5	1	0	0	2
	3 製表結果の出来栄え	57	49	6	2	0	0	3
	4 委託元との連絡等の対応	60	52	3	5	0	0	0
	5 委託業務に対する取組姿勢	60	54	3	3	0	0	0

年度	アンケートの設問	回答 件数	回答肢別件数 ※1					未回答 等件数
			満足	おおむね 満足	どちらとも いえない	やや 不満	不満	
平成 24 年度	計 (構成比)	330 (100.0%)	293 (88.8%)	27 (8.2%)	9 (2.7%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	—
	1 製表基準書類に基づいた処理	66	59	7	0	0	0	—
	2 製表結果の納期対応等	66	62	3	1	0	0	—
	3 製表結果の出来栄	66	54	7	5	0	0	—
	4 委託元との連絡等の対応	66	58	5	2	1	0	—
	5 委託業務に対する取組姿勢	66	60	5	1	0	0	—

※1) 平成21年度の6の設問は、都道府県は対象外としている。