

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

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、年度当初に総務省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23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（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把握した。

以下は、平成23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23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、1,492人日（0.8%）の削減となった。

表1 平成23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	13,815	16,023	2,208	16.0
	製表実務	88,209	87,817	▲392	▲0.4
	情報処理	8,983	10,173	1,190	13.2
	その他	6,767	7,480	713	10.5
	合計	117,774	121,493	3,719	3.2
II 経常調査	準備	5,260	4,800	▲460	▲8.7
	製表実務	38,811	35,330	▲3,481	▲9.0
	情報処理	2,127	2,001	▲126	▲5.9
	その他	2,507	2,442	▲65	▲2.6
	合計	48,705	44,573	▲4,132	▲8.5
III 受託製表	準備	1,407	1,439	32	2.2
	製表実務	5,054	5,150	96	1.9
	情報処理	2,355	1,679	▲676	▲28.7
	その他	282	337	55	19.4
	合計	9,098	8,605	▲493	▲5.4
IV 加工統計等	準備	874	996	122	14.0

	製表実務	1,968	1,366	▲602	▲30.6
	情報処理	395	190	▲205	▲51.9
	その他	53	153	100	188.1
	合計	3,290	2,705	▲585	▲17.8
計		178,867	177,375	▲1,492	▲0.8

*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。

(参考) 5年前(平成18年度)との比較

5年前の平成18年度と要員投入量を比較すると次のとおりである。

平成23年度の要員投入量は、5年前の平成18年度(180.4千人日)と比較すると、3.0千人日の削減(新たな業務を除くと11.9千人日の削減)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、常勤職員数削減を目標として示される中(901人から815人)、新技術の導入等による業務の効率化等により、「経済センサス」、「サービス産業動向調査」等の新たな業務について、要員投入量を削減しつつ、対応している。

表2 平成23年度と18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	
	H18年度 実績 ①	H23年度		5年前と の実績差 (②-①)		
		計画	実績 ②			
計	180.4	178.9	177.4	▲3.0		
計	経済センサス、サービス 産業動向調査を除く。	171.9	163.2	160.0	▲11.9	・7.0%の削減(効率化)。
周 期 調 査		110.6	117.8	121.5	10.9	
	国勢調査	90.1	97.4	98.7	8.6	・産業大分類符号格付事務等従来の地方事務の一部を統計センターが対応したことによる業務量(約47.9千人日)の増加。
	社会生活基本調査	9.7	7.4	8.0	▲1.7	・民間事業者の活用、ICTの活用によるオートコーディングの導入。
	経済センサス	—	11.4	13.0	—	・平成21年度から新たに実施された調査。
	事業所・企業統計 調査	8.5	—	—	—	・平成18年調査を最後に廃止。
	その他の周期調査	2.2	1.6	1.8	▲0.4	
経 常 調 査		52.1	48.7	44.6	▲7.5	
	労働力調査	6.3	4.5	4.3	▲2.0	・産業・職業分類符号格付事務、データチェック審査事務の業務能率の向上。
	小売物価統計調査	10.4	7.3	7.0	▲3.5	・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	32.1	29.5	25.9	▲6.2	・家計簿格付・入力事務の業務能率の向上。
	サービス産業動向 調査	—	4.3	4.4	—	・平成20年度から新たに実施された調査。
	その他の経常調査	3.3	3.1	2.9	▲0.3	
受託製表	13.8	9.1	8.6	▲5.2	・委託調査数の減少(6調査減)。	
加工統計等	3.9	3.3	2.7	▲1.2		

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:80%)は、「満足」88.1% (前年度84.9%)、「おおむね満足」8.1% (同8.7%)、「どちらともいえない」3.7% (同5.8%)、「やや不満」0.0% (同0.3%)、「不満」0.0% (同0.3%)となり、「満足」の割合は、前年度よりも3.2ポイント上昇している。

表3 統計センターの平成23年度業務に対するアンケートの実施状況

(単位:件)

	計	統計局	府省等	都道府県※
調査票送付数	75	17	20	38
回答数(回答率)	60(80.0%)	17	20	23

※労働力調査都道府県別集計を受託した都道府県

(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	未回答等
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統計センターの処理について	60	53	7	0	0	0	0
2 製表結果の納期対応等について	58	52	5	1	0	0	2
3 製表結果の出来栄えについて	57	49	6	2	0	0	3
4 業務の遂行にあたって、委託元への対応について	60	52	3	5	0	0	0
5 委託された業務に対する統計センターの取組姿勢について	60	54	3	3	0	0	0

周期調査 (5調査)	・全5調査において「満足」。
経常調査 (8調査)	・全8調査において「満足」。
受託製表 (20調査)	・建築物滅失統計、東京都生計分析調査及び国勢調査特別集計(神奈川県、大阪市)は「満足」で、一部回答に「おおむね満足」、建設工事統計調査及び建設総合統計は「おおむね満足」で、一部回答に「おおむね満足」と「どちらともいえない」とあり、そのほかの調査は「満足」。
加工統計等 (4調査)	・全4統計において「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 製表基準書類に基づいた統計センターの処理について

「満足」の理由では、製表基準書類に基づき、適切な処理対応が行われたこと等が挙げられた。

② 製表結果の納期対応等について

「満足」の理由では、定められた期限よりも早く提出されたこと等が挙げられた。

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等が挙げられた。また、「どちらともいえない」の理由では、結果表に統計センターで処理している内容の一部が記載されているが、今後の課題として、不要な行、列の削除を行った上で提供するようプログラム等の改修を検討していただきたいことが挙げられた。

④ 業務の遂行にあたって、委託元への対応について

「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、電話対応だけでなく、直接話し合う機会を設けて検討を行う等、連携を取りながら事務を進めることができたこと等が挙げられた。また、「どちらともいえない」の理由では、委託元も含め担当者の理解度が低く、作業に時間を要したこと等が挙げられた。

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等が挙げられた。

3 主な意見・要望及び対応

製表業務全般に対する意見・要望等については、60件中23件であったが、今後も綿密に連携を取りながら、引き続き適正かつ柔軟な対応をお願いしたいという意見が多かった。その他、上記2の①～⑤において「満足」以外を選択した場合の理由に記載された要望も含めて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 主な要望と今後の対応

主な要望	今後の対応
製表基準書類の集計様式について、フォントや行列の幅まで指定するよう言われ、対応したが、実際の納品の際には反映されていなかった。	当初、結果表を印刷して使用することを想定し、フォントや行列の幅の指定を依頼した。しかし、その後、依頼元では印刷しないことが判明したため、フォントや行列の幅を反映させないで結果表を作成した。 今後は、結果表の使用方法も含め、依頼元と十分な確認を行い、必要な情報の提供のみを依頼する。
過去のデータの遡及対応について、作業に時間を要したので、もっと早い対応を望む。	今回は遡及の依頼で、過去の資料が整備されておらず、プログラムを確認しなければ集計内容がわからなかったことから、プログラムの確認に時間を要した。 今後は、過去の集計資料等を整備し、遡及依頼などにも迅速に対応する。
当方から集計プログラムに関する問い合わせをさせていただいた際、おおよその回答期限（例：3日以内に回答等）の明示の対応をお願いしたい。	今後は、おおよその回答期限を示すこととする。