

## 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24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24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24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、508人日（0.3%）の増加となった。

平成24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   | 12,505 | 13,771 | 1,266  | 10.1     |
|        | 製表実務 | 72,341 | 69,980 | ▲2,361 | ▲3.3     |
|        | 情報処理 | 7,806  | 7,270  | ▲536   | ▲6.9     |
|        | その他  | 5,889  | 7,605  | 1,716  | 29.1     |
|        | 合計   | 98,541 | 98,626 | 85     | 0.1      |
| Ⅱ 経常調査 | 準備   | 6,181  | 7,221  | 1,040  | 16.8     |
|        | 製表実務 | 37,627 | 36,006 | ▲1,621 | ▲4.3     |
|        | 情報処理 | 5,028  | 4,937  | ▲91    | ▲1.8     |
|        | その他  | 2,412  | 3,350  | 938    | 38.9     |
|        | 合計   | 51,248 | 51,514 | 266    | 0.5      |
| Ⅲ 受託製表 | 準備   | 1,313  | 1,823  | 510    | 38.8     |
|        | 製表実務 | 5,074  | 4,244  | ▲830   | ▲16.4    |
|        | 情報処理 | 1,618  | 1,472  | ▲146   | ▲9.0     |
|        | その他  | 295    | 269    | ▲26    | ▲8.8     |
|        | 合計   | 8,300  | 7,808  | ▲492   | ▲5.9     |

|          | 事務   | 計画値     | 実績値*    | 差   | 差率(単位:%) |
|----------|------|---------|---------|-----|----------|
| IV 加工統計等 | 準備   | 1,170   | 1,272   | 102 | 8.7      |
|          | 製表実務 | 2,208   | 2,460   | 252 | 11.4     |
|          | 情報処理 | 272     | 341     | 69  | 25.4     |
|          | その他  | 181     | 407     | 226 | 124.9    |
|          | 合計   | 3,831   | 4,480   | 649 | 16.9     |
| 計        |      | 161,920 | 162,429 | 508 | 0.3      |

\*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19年度)との比較

5年前の平成19年度と要員投入量を比較すると次のとおりである。

平成24年度の要員投入量は、5年前の平成19年度(176.0千人日)と比較すると、13.6千人日の削減(新たな業務を除くと25.6千人日の削減)となっている。削減の主な要因は、ICTの活用による格付支援システムの導入及び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(890人から808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(基礎調査・活動調査)」、「サービス産業動向調査」等の新たな業務について、対応している。

### 平成24年度と19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)    |                     |       | 5年前との実績差<br>(②-①) | 主な増減要因   |
|---|---------------|---------------------|-------|-------------------|--|
|   | 平成19年度実績<br>① | 平成24年度<br>計画 ② 実績 ③ |       |                   |  |
| 計   | 176.0         | 161.9               | 162.4 | ▲13.6             |  |
| 経済センサス、事業所・企業統計調査、全国物価統計調査、サービス産業動向調査を除く。 | 156.2         | 126.9               | 130.6 | ▲25.6             | ・16.4%の削減(効率化)。                                    |
| 周期調査                                      | 103.2         | 98.5                | 98.6  | ▲4.6              |  |
| 国勢調査                                      | 65.5          | 56.4                | 58.9  | ▲6.6              | ・ICTの活用による格付支援システムの導入、民間事業者の活用。                    |
| 就業構造基本調査                                  | 13.0          | 8.2                 | 8.8   | ▲4.2              | ・ICTの活用による格付支援システムの導入、民間事業者の活用。                    |
| 社会生活基本調査                                  | 4.1           | 3.1                 | 3.5   | ▲0.6              | ・ICTの活用による格付支援システムの導入、民間事業者の活用。                    |
| 経済センサス(基礎調査・活動調査)                         | 2.3           | 28.6                | 25.6  | —                 | ・平成21年度から新たに実施された調査。<br>※平成19年度実績は経済センサス-基礎調査の試験調査 |
| 事業所・企業統計調査                                | 9.9           | —                   | —     | —                 | ・平成18年調査を最後に廃止。                                    |
| 全国物価統計調査                                  | 5.7           | —                   | —     | —                 | ・平成19年調査を最後に廃止。                                    |
| その他の周期調査                                  | 2.7           | 2.2                 | 1.8   | ▲0.9              |  |
| 経常調査                                      | 56.8          | 51.2                | 51.5  | ▲5.3              |  |
| 労働力調査                                     | 5.3           | 5.9                 | 6.4   | 1.1               | ・調査事項の変更に伴う業務量の増加。                                 |
| 小売物価統計調査                                  | 9.1           | 7.2                 | 7.7   | ▲1.4              | ・各種事務の業務能率の向上。                                     |
| 家計調査                                      | 37.2          | 28.1                | 27.5  | ▲9.7              | ・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                                | 1.9           | 6.4                 | 6.2   | —                 | ・平成20年度から新たに実施された調査。<br>※平成19年度実績は新調査実施に向けた準備。     |
| その他の経常調査                                  | 3.3           | 3.6                 | 3.8   | 0.5               |  |
| 受託製表                                      | 13.2          | 8.3                 | 7.8   | ▲5.4              | ・委託調査数の減少(8調査減)。                                   |
| 加工統計等                                     | 2.8           | 3.8                 | 4.5   | 1.6               | ・母集団情報整備に伴う業務量の増加。                                 |

## 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:88%)は、「満足」88.8% (前年度88.1%)、「おおむね満足」8.2% (同8.1%)、「どちらともいえない」2.7% (同3.7%)、「やや不満」0.3% (同0.3%)、「不満」0.0% (同0.0%)となり、「満足」の割合は、前年度よりも0.7ポイント上昇している。

#### 統計センターの平成24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        | 18  | 18  | 39    |
| 回答数(回答率) | 66(88.0%) | 18  | 18  | 30    |

※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        |
|------------------------------|-----------------|----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 計<br>(構成比)                   | 330<br>(100.0%) | 293<br>(88.8%) | 27<br>(8.2%) | 9<br>(2.7%) | 1<br>(0.3%) | 0<br>(0.0%) |
| 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   | 66              | 59             | 7            | 0           | 0           | 0           |
| ② 製表結果の納期対応等について             | 66              | 62             | 3            | 1           | 0           | 0           |
| ③ 製表結果の出来栄えについて              | 66              | 54             | 7            | 5           | 0           | 0           |
| ④ 業務の遂行にあたって、委託元への対応について     | 66              | 58             | 5            | 2           | 1           | 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 | 66              | 60             | 5            | 1           | 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(19調査)  | ・貨物自動車運送事業輸送実績調査は「満足」と「おおむね満足」で、一部回答に「やや不満」。<br>・建設工事統計調査は「満足」で、一部回答に「おおむね満足」。<br>・建設総合統計は全て「おおむね満足」。<br>・そのほかの調査は「満足」。 |
| 加工統計等(4統計等) | ・全4統計等において「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、定められた期限までに対応したこと等が挙げられた。

③ 製表結果の出来栄（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。

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、十分に連携を取り、正確に業務が行われたことや、分かり易く丁寧で、きめ細やかな対応により、業務を円滑に進めることができたこと等が挙げられた。一方、「やや不満」の理由では、複数の担当から連絡があり情報が錯綜し、疑義に関するスケジュールもタイトであったことが挙げられた。

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、66件中19件であったが、業務における取り組みに対する評価と、今後も連携を取りながら、引き続き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、対応を行ったところである。

#### 主な意見・要望と対応

| 主な意見・要望                           | 対 応  |
|-----------------------------------|--|
| ・窓口担当者と業務担当者の双方から事務連絡があり、情報が錯綜した。 | ・統計センターから委託元に対して確認事項の照会を行ったが、回答期限を過ぎても回答がなかった。そのため、回答期限を延長する旨を伝えるための連絡を行うこととしたが、窓口担当者と業務担当者の双方から連絡をしてしまったことによるものである。<br>今後は、情報の錯綜が起きないように、委託元への連絡体制を明確にする。                                       |
| ・疑義照会に対してのスケジュールがタイトであった。         | ・委託元の担当者が替わり不馴れなため、本来、委託元で行う内容検査が不十分であったことから、統計センターからの疑義照会が多く発生した。そのため、期限内に業務を完了させるには、委託元担当者の疑義回答を速やかに行う必要があったことによるものである。<br>今後は、委託元との事前の打ち合わせにおいて、委託元で処理する内容についても、十分に確認・説明するなど、きめ細かい支援を行うこととする。 |