

令和元年 5 月 31 日  
厚生労働省人材開発統括官

## 能力開発基本調査の実施状況について（案）

### 1. 事業の概要

能力開発基本調査実施業務については、「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）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 29 年度調査及び 30 年度調査の事業を実施している。

#### （1）業務内容

能力開発基本調査における調査関係用品の印刷、調査票の送付・回収・受付、督促、照会対応、データ入力に係る業務

#### （2）契約期間

平成 29 年 7 月 2 日から令和 2 年 3 月 31 日まで

#### （3）調査期間

平成 29 年度～令和元年度の 3 か年の調査

#### （4）受託事業者

一般社団法人 新情報センター

#### （5）実施状況評価期間

平成 29 年度、平成 30 年度の 2 か年の調査

#### （6）事業者決定の経緯

「能力開発基本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。）に基づき、入札参加者（2 者）から提出された企画書について、外部有識者を含む評価者により審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。平成 29 年 5 月 26 日に開札した結果、1 者が予定価格の範囲内であったことから、1 者について総合評価を行ったところ、上記（4）の者が落札者となった。

### 2. 確保されるべきサービスの質の達成状況

#### （1）確保すべきサービスの質の達成状況及び評価

平成 29 年度調査及び平成 30 年度調査における確保されるべきサービスの質の達成状況は次のとおり。

達成すべき質	評価/実施状況
（1）スケジュールの遵守 本調査業務の実施に当たり、厚生労働省と調整の上、スケジュールに沿って確実に業務を遂行すること。	<u>適切に実施された。</u> 本業務の実施に当たり、民間事業者は、業務の詳細な工程や進捗状況等について毎月厚労省と定期連絡会を行うとともに、新た

	<p>な改善提案（例：調査員の督促対象の拡大、調査員の初期客体サポート活動、調査用品の工夫等）がある場合は必要に応じて意見交換を行う等、厚労省と協議の上業務を進めている。また、調査票の到着状況、照会内容、疑義対応状況等は定期的に厚労省へ報告するほか、日常的に電話及びメールによる連絡を密に行い、厚労省は、民間事業者が予め定めたスケジュールに沿って確実に業務を実施していることを確認している。</p>																								
<p>(2) マニュアルによる対応</p> <p>照会対応業務においては、調査票の記入等に関する電話等による照会があった場合は、民間事業者が作成した問合せ・苦情等対応マニュアルに沿って対応すること。</p>	<p><u>適切に実施された。</u></p> <p>電話等による照会があった場合、問合せ・苦情等対応マニュアルに沿って対応した。</p>																								
<p>(3) 回収率等の目標について</p> <p>① 調査票の有効回収率（「調査票の検査の要点」の基準を満たした調査票数を調査票配付数で除した割合をいう。）は、100%を目標とし、最低限次の有効回収率を達成しなければならない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業調査 60%以上</li> <li>・ 事業所調査 70%以上</li> <li>・ 個人調査 60%以上</li> </ul>	<p><u>目標の達成はならなかったが、適切に実施された。</u></p> <p>平成 29 年度、平成 30 年度調査の回収率は企業調査、事業所調査、個人調査とも実施要項に記載された目標回収率には届かなかった。しかし、平成 29 年度の反省を踏まえ、調査依頼葉書の到着確認電話の実施等の対応策を実施することで、平成 30 年度調査においては前年度調査を上回る回収率となっており、一定の成果が見られることから適切に実施されたものと考えられる。</p> <p>表 平成 29 年度調査（左）の回収率と平成 30 年度調査（右）の回収率</p> <table border="1" data-bbox="810 1680 1311 1823"> <thead> <tr> <th>H29</th> <th>目標値</th> <th>回収率</th> <th>H30</th> <th>目標値</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>企業</td> <td>60%</td> <td>56.9%</td> <td>企業</td> <td>60%</td> <td>57.6%</td> </tr> <tr> <td>事業所</td> <td>70%</td> <td>64.3%</td> <td>事業所</td> <td>70%</td> <td>65.5%</td> </tr> <tr> <td>個人</td> <td>60%</td> <td>46.8%</td> <td>個人</td> <td>60%</td> <td>54.1%</td> </tr> </tbody> </table>	H29	目標値	回収率	H30	目標値	回収率	企業	60%	56.9%	企業	60%	57.6%	事業所	70%	64.3%	事業所	70%	65.5%	個人	60%	46.8%	個人	60%	54.1%
H29	目標値	回収率	H30	目標値	回収率																				
企業	60%	56.9%	企業	60%	57.6%																				
事業所	70%	64.3%	事業所	70%	65.5%																				
個人	60%	46.8%	個人	60%	54.1%																				
<p>② 民間事業者は、企業調査、事業所調査及び個人調査の都道府県ごとの有効回収率を、平成 27 年度調査結果を上回らせな</p>	<p><u>目標の達成はならなかったが、適切に実施された。</u></p> <p>参考として添付した都道府県ごとの回収</p>																								

<p>ればならない</p>	<p>数、回収率のとおり、平成 29 年度調査において平成 27 年度調査の回収率を上回った数は企業調査で 29 都道府県、事業所調査で 16 都道府県、個人調査で 32 都道府県となった。平成 30 年度調査において平成 27 年度調査の回収率を上回った数は企業調査で 27 都道府県、事業所調査で 19 都道府県、個人調査で 40 都道府県となった。事業所調査においては、平成 27 年度の有効回収率の割合を上回った数は企業調査、個人調査に比べ低くなっている。事前依頼葉書の発送後、到着確認の電話を行う等の対応を実施するなど工夫をしたものの平成 27 年度の有効回収率を高い割合で上回るには至らなかった。そのため更なる工夫が求められる。</p> <p>個人調査においては、平成 29 年度、平成 30 年度とも高い割合で平成 27 年度の有効回収率の割合を上回っている。要因としては、事業所担当者に個人票を渡す際に各種書類をそれぞれ渡していたものを、1 組ずつまとめて渡すよう変更するなど回答のしやすいよう工夫したことがあげられる。また、全体的に東京を中心とした首都圏において有効回収率が低い傾向にある。首都圏は調査票配布数も多いため、これら地域での回収率をさらに上昇させていくことにより全体の回収率の底上げにもつながると考えられる。</p> <p>事業者からは、改善策が出されており、地域による偏り等もないことから適切に実施されたものと考えられる。</p>
<p>(4) 報告期日、検査 報告期日までに報告するとともに調査票の検査、調査結果表の検討については集計した結果について、厚生労働省が示す検査・</p>	<p><u>一部適当に実施されなかった。</u></p> <p>平成 29 年度調査において、集計項目の一部が集計されないまま、公表に至っており、</p>

<p>集計・検討事項一覧表の検討事項すべてについて行うこと。</p>	<p>その後訂正情報を公表している。 平成 30 年度調査において、集計項目の一部に記載の誤りがあり、結果公表後に訂正情報を公表している。 これらは受託事業者から提出された集計表を、厚生労働省においてもチェックした際にその誤りを発見できなかったものであり、受託事業者のみの責任に帰するとはいえないものと考えられる。</p>
------------------------------------	---

(2) 目標回収率を達成するために講じた策

①事業所票について、事前依頼葉書送付後の到着確認電話対応を追加。

調査員による調査票の到着確認電話や訪問の際、最も大きな課題として、事業所担当者名が不明だったために、担当者との連絡が取れない、又は、複数回に渡る電話や訪問が必要となり、非効率であることが挙げられた。また、調査票の発送先が個人名ではないため、担当者に届けられずに回答されない状況も多く見受けられた。そのため、事前依頼葉書発送後に到着確認電話を実施した。

具体的には、下記事項について全件への電話確認を実施し、その情報を活用して、調査員による訪問や調査票発送を行った。

- ・ 担当者の部署名及び名前（調査票の発送先の確認のため）
- ・ 所在地（名簿の住所が正確であるかどうかの確認のため）
- ・ 直通電話番号（代表番号の場合、担当者につないでもらえない可能性も高いため）
- ・ 常雇用者数が 30 名以上かどうか（調査票発送前の精査の精度向上のため）
- ・ 回答方法（郵送回答かオンライン回答か確認のため）
- ・ 調査票の到着時期の伝達と調査協力依頼

(参考) 架電件数と担当者名の把握件数

	架電件数（平成 30 年 8/24～8/31）	担当者名把握件数	事前除外把握件数
件数	6,303	1,975	229

②個人票について、事業所担当者に個人票の一括返送依頼を実施

調査員が事業所に訪問をした際、個人票を配布するだけでなく、事業所担当者による一括返送を依頼することで、個人票の回収率向上を目指した。

具体的には下記施策を実施した。

- ・「個人票一括返信用封筒」の追加作成及び、事業所への配付

- ・「個人票の配付方法」説明資料に、個人票の回答方法についての図説明を追加
- ・調査員による一括返送依頼の実施



写真：「個人票一括返信用封筒」

③不適格企業、事業所<sup>※</sup>に対する追加補充分について、発送後の到着確認を実施  
 日々発生する不適格企業、事業所については一週間単位で対応を実施した。具体的には、毎週火曜日に追加補充先への調査票発送を行った。さらに、その週の金曜日に到着確認電話を実施し、協力依頼を行うことで、企業票、事業所票、個人票についての回収率向上を目指した。

具体的には、下記事項について電話確認を実施した。

- ・常雇用者数が30名以上かどうか（調査票発送前の精査の精度向上のため）
- ・回答方法（郵送回答かオンライン回答か確認のため）
- ・調査協力依頼

（参考）追加補充分の発送日及び架電件数

発送日	架電件数（企業票＋事業所票）	架電日
10/16	303	平成30年10月19日
11/6	219	平成30年11月9日
11/13	39	平成30年11月16日
11/27	107	平成30年11月30日
12/4	78	平成30年12月7日
12/11	60	平成30年12月14日
12/18	105	平成30年12月21日

※ 母集団情報から抽出されたサンプルを受託者が精査していくなかで、倒産、廃業、移転、常用労働者が 30 人に満たない規模外、となった企業・事業所のこと。

④事業所票について、調査員による追加訪問の実施

調査員による追加訪問を 12 月に実施。追加補充事業所への訪問回収及び個人票の配付、一括返送の依頼を行い、回収率の向上を目指した。

訪問日程：平成 30 年 12/3～12/14

訪問件数：767 件

⑤事業所票について、本社一括対応事業所の個別対応の実施

調査員が訪問した際、本社で対応するために事業所対応が不可能であると断られる事業所が多数存在したため、本社一括対応事業所については、本社へ直接電話やメールで回答方法や対象事業所の確認を行い、細やかな対応を行うことで回収率の向上を目指した。また、あわせて個人票の配付方法についても個別対応を行い、個人票の回収率向上を目指した。

(参考) 本社対応事業所数及び回収実績

該当事業所数	回収数	(参考)
1,735	838	803 社

3. 実施経費の状況

能力開発基本調査は、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 3 第 1 項に基づく一般競争入札（総合評価落札方式）により民間委託を行い、契約形態は請負契約、調査票等一式の送付に係る送料については精算払い（単価契約）としている。

(1) 契約金額

市場化テスト開始後の契約金額（税抜き）は、下表のとおり。

	市場化テスト前 (H28 調査)	市場化テスト 1 期目 (H29～31 調査)
契約金額（税抜き）	42,900 千円	42,900 千円 (単年度あたり)
調査客体数	企業調査：7,343 企業 事業所調査：7,177 事業所 個人調査：23,971 人	企業調査：7,345 企業 事業所調査：7,176 事業所 個人調査：(H29) 24,568 人 (H30) 23,016 人

平成 28 年度調査と平成 29～31 年度調査の契約額を比較するため、平成 29～31 年度調査の単年度契約額を算出（128,700,000÷3）すると 42,900,000 円となり、平成 28 年度調査と同額となるため、支出削減効果は得られなかったこととなる。

#### 4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からは積極的に改善提案が出され、調査をより適切に、効率的に実施した。

(1) 「依頼状」にログイン用 QR コードを掲載し、スマートフォンからの回答がしやすいように工夫を行った。また、「依頼状」だけでなく調査票や「個人票配布用封筒」など各種書類にもスマートフォンからの回答が可能な旨を強調して掲載した。

(2) 「個人調査」は事業所の担当者に調査員が対象者分の調査書類を手渡し、事業所の担当者から対象者に渡されることになっている。ただ、調査票の返送は対象者個々人に任されていた。民間事業者からの提案により、事業所の担当者が個人票をまとめて返送するための封筒を作成し、回収をはかりやすくした。(前掲)

#### 5. 全体的な評価

平成 29, 30 年度調査の確保されるべき質として設定した、企業調査及び事業所調査、個人調査において目標回収率を達成するには至らなかった。

また、平成 29 年、30 年度調査確保されるべき質として設定した都道府県ごとの有効回収率において平成 27 年度調査の水準を超えるという目標は、一部では達成したが全体としては達成できなかった。しかし、平成 30 年度調査においては前年度調査と比べて回収率が向上している。

この要因は、架電件数を増加させるなどの地道な取組が実を結んだものと考えられる。また、民間事業者から積極的に改善提案が出されており、調査をより適切に、効率的に実施しようとする姿勢は評価できる。

実施経費については、市場化テスト開始前と市場化テスト開始後の単年度契約額で比較すると、同額となるため経費削減効果は得られなかった。

#### 6. 今後の事業

上述のとおり本事業は良好な実施結果が得られているとまではいえず、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」(平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定) II. 1. (1) の市場化テスト終了基準に照らすと以下のとおりである。

- ① 事業実施中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けたことはなく、業務に係る法令違反行為等はなかった。
- ② 厚労省において、既に外部有識者等による実施事業に関する評価会が設置されており、今後も引き続き外部有識者等のチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 2 者の入札があったことから、競争性は確保されている。

④確保されるべき質に係る目標の達成には至らなかった。

⑤従来経費と比較して、経費の変動がなかった。

上記のとおり④、⑤において市場化テスト終了基準を満たす事ができていないため、来期においても市場化テストを継続することとしたい。

次期事業の実施に当たっては、確保されるべき質の目標の達成のため企業、事業所、個人調査のオンライン回答の割合を上昇させる方策を検討していく。このうち、個人調査におけるオンライン回答の割合が 22%程度にとどまっていることから個人調査票とともに配布するオンライン回答方法を記載した案内状をわかりやすい内容とし、訪問調査員から事業所担当者に丁寧に説明することでオンライン回答率の向上を図っていく。

また、経費の削減については、上記の対応策を講じることによるオンライン回答率の向上を図ることにより、調査票の回収にかかる郵送費を削減することとしていきたい。