令和 4 年 6 月 27 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業 「能力開発基本調査」の評価について（案）

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
実施行政機関等	厚生労働省
事業概要	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
実施期間	令和 2 年 10 月 19 日～令和 5 年 3 月 31 日
受託事業者	株式会社サーベイリサーチセンター
契約金額 (税抜)	123,934,188 円（単年度当たり：41,311,396 円）
入札の状況	入札不調による随意契約（説明会参加＝2 者）
事業の目的	本調査は、我が国の企業、事業所及び労働者の能力開発の実態を明らかにし、職業能力開発行政に資することを目的とする。
選定の経緯	平成 27 年度に実施した民間からの意見募集の中で、統計調査業務の市場化テスト導入要望があった。そのため各省庁へ統計調査業務について市場化テストを実施するよう呼びかけた。その結果、「公共サービス改革基本方針」（平成 28 年 6 月 28 日閣議決定）別表において選定された。

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保及び確保されるべき質の達成状況という点において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

2 検討

(1) 評価方法について

厚生労働省から提出された令和2年10月から令和4年6月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容																								
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、一部の項目が適切に実施されていない。																								
	確保されるべき水準	評価																							
	(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。	適 本調査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について厚生労働省と情報共有を行い、スケジュールに沿った業務を実施している。																							
(2) マニュアルによる対応 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い合わせ・苦情マニュアルに沿って対応すること。	適 調査客体から民間事業者へ電話等による照会があった際、問い合わせ・苦情対応マニュアルに沿って対応している。 また、調査票の回答に疑義等があった場合も、民間事業者から調査客体へ疑義照会を行い対応した。 (参考) 各年度の問い合わせ件数 <table border="1" data-bbox="962 1514 1428 1789"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>企業</td> <td>470件</td> <td>475件</td> </tr> <tr> <td>事業所</td> <td>649件</td> <td>679件</td> </tr> <tr> <td>個人</td> <td>188件</td> <td>134件</td> </tr> <tr> <td>分類不明</td> <td>10件</td> <td>14件</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,317件</td> <td>1,302件</td> </tr> </tbody> </table> (参考) 各年度の疑義照会件数 <table border="1" data-bbox="962 1883 1428 1951"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>企業</td> <td>924件</td> <td>888件</td> </tr> </tbody> </table>		令和2年度	令和3年度	企業	470件	475件	事業所	649件	679件	個人	188件	134件	分類不明	10件	14件	合計	1,317件	1,302件		令和2年度	令和3年度	企業	924件	888件
	令和2年度	令和3年度																							
企業	470件	475件																							
事業所	649件	679件																							
個人	188件	134件																							
分類不明	10件	14件																							
合計	1,317件	1,302件																							
	令和2年度	令和3年度																							
企業	924件	888件																							

		事業所	1,320 件	1,474 件																		
		個人	514 件	573 件																		
		合計	2,758 件	2,935 件																		
	(3) 回収率等の目標について 調査票の有効回答率（「調査票の 検査の要点」の基準を満たした調 査票を調査票配布数で除した割 合）は、100%を目標とし、最低 限、次の有効回答率を達成しなけ ればならない。 ・企業調査 60%以上 ・事業所調査 70%以上 ・個人調査 60%以上	不適（ただし一定の成果はあり） 目標を達成していない。 令和2年度調査及び令和3年度 調査の有効回収率は、企業調査、 事業所調査及び個人調査とも、 最低限達成すべき有効回答率を 達成していない。 (参考) 最低限達成すべき有効回収率と有 効回答率 <table border="1" data-bbox="960 891 1439 1108"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">最低限の 有効回収率</th> <th colspan="2">有効回答率</th> </tr> <tr> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>企業調査</td> <td>60%以上</td> <td>56.1%</td> <td>51.7%</td> </tr> <tr> <td>事業所調査</td> <td>70%以上</td> <td>50.6%</td> <td>52.6%</td> </tr> <tr> <td>個人調査</td> <td>60%以上</td> <td>25.2%</td> <td>39.8%</td> </tr> </tbody> </table> なお、個人調査の有効回収率に ついては、令和2年度調査が低 かったことを踏まえ、令和3年 度調査では「個人調査客体への 督促」を事業所経由で行うなど 対応策を実施したところ、令和 2年度調査では25.2%だったと ころ、令和3年度調査は39.8% となり、前年度調査を上回った。				最低限の 有効回収率	有効回答率		令和2年度	令和3年度	企業調査	60%以上	56.1%	51.7%	事業所調査	70%以上	50.6%	52.6%	個人調査	60%以上	25.2%	39.8%
	最低限の 有効回収率	有効回答率																				
		令和2年度	令和3年度																			
企業調査	60%以上	56.1%	51.7%																			
事業所調査	70%以上	50.6%	52.6%																			
個人調査	60%以上	25.2%	39.8%																			
	(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・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。	概ね適 令和2年度調査及び令和3年度 調査において、調査計画に定め る集計事項に基づいた集計が実 施できている。 その中で令和2年度調査につい て、民間事業者の集計ミス等に 起因する統計数値の訂正が発生																				

		したものの迅速かつ丁寧に適切な不備対応が行われた。
民間事業者からの改善提案	新型コロナウイルス感染症の影響で出勤抑制が続く状況下のところ、以下のとおり、創意工夫に基づく提案により、本調査をより適切かつ効率的に実施されており、良質なサービスが実現されているなど評価できる。 (1) 調査事前依頼葉書を始めとした各種調査資材には、オンライン回答システムにアクセス可能な二次元バーコードを付し、スマートフォンやタブレットからの回答も可能とした。 (2) 調査資材が手元に届いた際、どのように回答を行えば良いかを案内するために「回答の手引き」を調査協力依頼状の裏面に付すことで、調査客体の回答意欲を高めた。 (3) 令和2年度調査の個人調査有効回答率(25.2%)を踏まえ、令和3年度調査からは労働者が所属する事業所担当者を通じた調査客体個人への督促についてメールを用いて実施したところ、目標達成には及ばなかったものの有効回答率は39.8%に向上し改善が見られた。	

(3) 実施経費(税抜)

実施経費は、単年度あたりで換算すると、従来経費と比較して3.7%(1,589千円)減少している。減少の要因は、令和2年度調査及び令和3年度調査では、事業所調査及び個人調査の調査方法を、調査員調査方式から郵送調査方式に変更したことにより、郵送調査及びオンライン調査に係る郵送費、通信費等が増加したものの、調査員調査に係る経費が計上されなかったことによる。

従来経費	42,900千円
実施経費	123,934千円 (単年度当たり 41,311千円)
増減額	1,589千円減額
増減率	3.7%減

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	市場化テスト1期目では、複数者応札が実現した一方、確保されるべき質の達成及び経費削減に課題が認められたところ、今期(2期目)においては、入札不調による従前事業者との随意契約、有効回答率の目標未達成であるなど、競争性及びサービスの質において課題が残った。

(5) 評価のまとめ

経費削減効果について、約1,589千円(3.7%)削減が認められた。

民間事業者の改善提案について、個人調査の労働者が所属する事業所担当者を通じた調査客体個人への督促について、メールを用いることで有効回収率(回答率)が上がる等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上の達成に貢献したものと評価できる。

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質について、スケジュールの遵守、マニュアルによる対応等については評価することができる。目標とする回収率を達成するために講じた、「本社一括対応」の導入、民間事業者の提案による個人調査客体へのメール督促などの取組についても、一定の効果があったものと評価できる。

一方、有効回答率は、前期に引き続き、目標水準に達していない状況にある。

(6) 今後の方針

以上のとおり、今期においては、競争性の確保及び確保されるべき質の達成において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。

そのため、次期事業においては、今期に引き続いて経費の効率化を図りながら、有効回答率を向上させるための更なる方策、調査員調査を前提としない調査実施方法について事前に幅広く周知し、事業者の参入を促すことなど、これらの課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

令和4年6月8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、令和2年度から令和4年度の調査を実施することになっている。令和4年6月時点で、以下の内容により令和2年度及び令和3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、疑義照会対応、データ入力に係る業務

(2) 契約期間

令和2年10月19日から令和5年3月31日まで

(3) 調査期間

令和2年度から令和4年度までの3か年の調査

(4) 受託事業者

(株)サーベイリサーチセンター

(5) 契約金額（税抜）

123,934,188円（3年度合計）、41,311,396円（単年度当たり）

(6) 実施事業評価期間

令和2年度、令和3年度の2か年の調査（令和2年10月19日から令和4年6月8日までの時点）

(7) 事業者決定の経緯

①初回公告：応札者無し（説明会参加＝2者）

令和2年2月20日付けで入札公告後、3月11日に実施した説明会では2者の参加があったものの、4月13日の入札書類提出期限までに入札参加に必要な企画書等を提出した者は現れなかった。

②再度公告：応札者無し（説明会参加＝未実施（新型コロナの影響））

入札参加資格の等級拡大（A等級のみからA, B, C等級）を行った上で、6月10日（入札書類提出期限は6月24日）付けで再度公告し、7者へ入札説明書を配布したものの、入札者は現れなかった。

③再々度公告：応札者無し（説明会参加＝未実施（新型コロナの影響））

再度公告時に応札をしなかった業者の意見や契約時期の遅れを踏まえ、

- ・事業所調査及び個人調査の調査方法を調査員調査方式から郵送調査方式に変更
- ・調査開始時期を10月1日から12月1日に変更

した上で、8月24日（入札書類提出期限は9月7日）に再々度公告を行い、9者へ入札説明書を配布したものの、入札者が現れなかった。

以上の①～③の経緯を踏まえ、過去に本調査の受託実績のある（株）サーベイリサーチセンターと、10月19日に随意契約を行った。

(8) 事業目的

我が国の企業、事業所及び労働者の能力開発の実態を正社員・正社員以外別に明らかにし、職業能力開発行政に資することを目的とする。

2. 本事業において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

令和2年度調査及び令和3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> 本業務の実施にあたり、民間事業者は、業務の詳細な工程や進捗状況について厚生労働省と定期連絡会や日々メール等で情報共有を行っている。 週ごとの回収率や疑義対応状況等についても定期的な報告を受けていたため、厚生労働省は民間事業者が定めた調査計画に沿った業務を実施していることを確認している。
②マニュアルによる対応 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・苦情対応マニュアルに沿って対応すること。	<u>適切に実施された。</u> 調査客体から民間事業者へ電話等による照会があった場合、問合せ・苦情対応マニュアルに沿って対応した。 また、調査票の回答に疑義等があった場合も、民間事業者から調査客体へ疑義照会を行い対応した。 (参考) 各年度の問合せ件数

	R 2	問合せ件数	R 3	問合せ件数																								
	企業	470 件	企業	475 件																								
	事業所	649 件	事業所	679 件																								
	個人	188 件	個人	134 件																								
	分類不明	10 件	分類不明	14 件																								
	合計	1,317 件	合計	1,302 件																								
(参考) 各年度の疑義照会件数																												
	R 2	疑義照会件数	R 3	疑義照会件数																								
	企業	924 件	企業	888 件																								
	事業所	1,320 件	事業所	1,474 件																								
	個人	514 件	個人	573 件																								
	合計	2,758 件	合計	2,935 件																								
③回収率等の目標について 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（有効回答数）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（以下、「目標回収率」という。）を達成しなければならない。 ・企業調査 60%以上 ・事業所調査 70%以上 ・個人調査 60%以上	目標の達成はならなかったが、適切に実施された。 令和2年度調査及び令和3年度調査の有効回収率は企業調査、事業所調査及び個人調査とも目標回収率には届かなかった。令和2年度調査では個人調査の有効回収率が低かったことを踏まえ、令和3年度調査ではこれまで実施していなかった「個人調査客体への督促」を事業所経由で行うなど有効回収率向上の対応策を実施し、前年度調査を上回る回収率となったところ、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する。 (参考) 各年度の目標回収率と有効回収率 <table border="1"> <tr> <td>R 2</td> <td>目標回収率</td> <td>有効回収率</td> <td>R 3</td> <td>目標回収率</td> <td>有効回収率</td> </tr> <tr> <td>企業</td> <td>60%</td> <td>56.1%</td> <td>企業</td> <td>60%</td> <td>51.7%</td> </tr> <tr> <td>事業所</td> <td>70%</td> <td>50.6%</td> <td>事業所</td> <td>70%</td> <td>52.6%</td> </tr> <tr> <td>個人</td> <td>60%</td> <td>25.2%</td> <td>個人</td> <td>60%</td> <td>39.8%</td> </tr> </table>				R 2	目標回収率	有効回収率	R 3	目標回収率	有効回収率	企業	60%	56.1%	企業	60%	51.7%	事業所	70%	50.6%	事業所	70%	52.6%	個人	60%	25.2%	個人	60%	39.8%
R 2	目標回収率	有効回収率	R 3	目標回収率	有効回収率																							
企業	60%	56.1%	企業	60%	51.7%																							
事業所	70%	50.6%	事業所	70%	52.6%																							
個人	60%	25.2%	個人	60%	39.8%																							
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	概ね適切に実施された。 令和2年度調査及び令和3年度調査において																											

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・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。	て、調査計画に定める集計事項に基づいた集計を実施できた。（平成 30 年度調査では集計項目の一部に記載の誤りがあった旨、入札監理小委員会にて報告済み。） その中で令和 2 年度調査については、委託事業者の集計ミス等に起因する統計数値の訂正が 2 度発生したが、迅速かつ丁寧に適切な修正対応が行われたところ。今後は再発防止の徹底を図る。

(2) 目標回収率を達成するために講じた策

①特に規模が大きな企業に属する事業所への調査に当たり、本社で回答を取りまとめる「本社一括対応」を実施。

「事業所調査」を行うに当たり、全国に多数の支店又は営業所を擁する企業傘下の事業所が多数、調査客体として選ばれることがある。当該事業所からの有効回答は、後に事業所調査において有効回答であった各事業所に所属する正社員及び正社員以外の従業員を調査客体とする「個人調査」の実施に与える影響が大きい。また、事業所調査における一部調査項目について、本社でのみ把握している事項があるため、事業所へ個別に調査票を送付した場合、本社と事業所間でのやり取りが煩雑化し、両者において作業負担が増加する可能性がある。

そのため、このような事業所には個別に調査票を送付せず、該当事業所数分の調査票を一括して本社送付することで、目標回収率を向上させる策を講じた。なお、多数の調査票を本社に送付するに当たっては民間事業者から事前依頼葉書を送付し、不明点の照会や回答状況の確認についても民間事業者（一部、厚生労働省）にて実施した。

(参考) 令和 3 年度調査における本社一括対応企業について

民間事業者にて管理していた本社一括対応企業の 28 社 (249 事業所) のうち、計 16 社 (110 事業所分 : 44.2%) から事業所票の回収ができた。また、個人票の配布数 576 票に対して 123 票 (21.4%) の回収に至った。

②個人調査客体へのメール督促を令和 3 年度調査から実施。

個人調査については、労働者が所属する事業所担当者を通じて調査票の配付を行うため、従来は調査客体個人への督促が実施できなかった。

令和 2 年度調査の個人調査の有効回収率 (25.2%) を踏まえ、令和 3 年度調査からは労働者が所属する事業所担当者を通じた調査客体個人への督促について、メールを用いて実施した。

概要	・個人票の回収率向上のため、事業所ご担当者に向けて協力依頼メールを送付。 ・「事業所担当者向け個人調査督促の協力依頼」メールに「事業所担当者から従業員あての調査協力依頼メールのテンプレ」を添付し、事業所ご担当者から従業員に対して調査への協力を依頼。
配信日	令和3年12月6日（月）
配信条件	条件1：事業所票をオンライン回答済みで、メールアドレス情報がある 条件2：個人票を受け取っている（11/15～11/24の間に配布済み） 条件3：1票も個人票の返送がない事業所 ⇒上記1～3の条件をすべて満たす事業所（996事業所に配信）

⇒令和3年度調査については有効回収率が39.8%と目標には及ばなかったが、令和2年度調査と比較して改善が見られた。

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っている（市場化テスト2期目である今回については入札不調のため不落随契により業務を実施）。

市場化テスト開始後の契約金額（税抜き）は、下表のとおり。

	従来経費 (H28年度調査)	実施経費（令和2～4年度調査）			
契約金額 (税抜き)	42,900千円	123,934千円（3年度合計） 41,311千円（単年度あたり）			
調査客対 数	企業：7,343企業 事業所：7,177事業 所 個人：23,971人	令 和 2 年 度	企業：7,392企業 事業所：7,138事業 所 個人：29,516人	令 和 3 年 度	企業：7,322企業 事業所：7,064事業 所 個人：19,728人

⇒令和2年度調査及び令和3年度調査では、事業所調査及び個人調査の調査方法を調査員調査方式から郵送調査方式に変更したため、調査員調査に係る経費を計上していない。その一方で、郵送調査及びオンライン調査に係る郵送費や通信費、同調査における人件費等を加算して計上している。したがって、平成28年度調査と令和2～4年度調査の契約額を単純比較することは困難であるが、令和2～4年度調査の単年度契約額を算出（123,934,189÷3）すると41,311千円になり、平成28年度調査の42,900千円より下

回っている。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による企業等の出勤抑制が続く状況下においても、民間事業者からは積極的に改善提案が出され、調査をより適切かつ効率的に実施した。

- (1) 調査事前依頼葉書を始めとした各種調査資材には、オンライン回答システムにアクセス可能な二次元バーコードを付し、スマートフォンやタブレットからの回答も可能とした。

なお、令和3年度調査における調査票の有効回収数に占めるオンライン回答の割合は、企業調査 55.4%、事業所調査 55.9%、個人調査 45.7%である。

- (2) 調査資材が手元に届いた際、どのように回答を行えば良いかを案内するための「回答の手引き」を調査協力依頼状の裏面に付すことで、調査客体の回答意欲を高めた。
- (3) 令和2年度調査の個人調査有効回収率(25.2%)を踏まえ、令和3年度調査からは労働者が所属する事業所担当者を通じた調査客体個人への督促について、メールを用いて実施した(再掲)。

5. 全体的な評価

本事業において、市場化テスト選定の経緯が「競争性に課題が認められる事業として、平成28年基本方針別表に記載」されたものであったが、令和2～4年度については3度の入札不調の後に不落随契を行っており、競争性については課題が残った。また、令和2年度調査及び令和3年度調査において確保されるべき質として設定した、企業、事業所及び個人調査における目標回収率についても達成に至らず、こちらも引き続き検討課題となった。

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は言えず、「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 厚生労働省において、外部有識者等による実施事業に関する評価会を設置したところであり、今後も引き続き外部有識者等からのチェックを受ける仕組みを備えている。
- ③ 1者との不落随契であり、競争性は確保されなかった。
- ④ 確保されるべき質の目標の達成には至らなかった。
- ⑤ 従来経費と単純比較することは困難であるが、単年度あたりでは従来経費よりも下回った。

このうち、③について、競争性の確保について課題を残しており、より多くの事業者を入

札参加へ促す方策を検討する必要がある。入札説明書受領業者に対し、今回応札しなかった理由についてヒアリングを行ったところ、

- ・（複数回の入札不調により）結果的にスケジュールが後ろ倒しになり、調査時期が年末にかかる調査になってしまった（本来 10 月からの調査開始になるところ 12 月から開始となった）ことから、「郵送調査」で求められる回収率の達成が困難と考えたため。
- ・仕様書で求められる督促業務（督促回数など）を行うことが困難と考えたため。
- ・公告から入札締切日までの期間が短く、仕様内容等について事業所内で検討する時間が足りなかった。

といった意見があった。

次期事業では上記意見や今後開催予定の検討会での意見を踏まえながら、競争性の確保に向けた改善策を講じることを検討する必要がある。具体的には、入札説明書受領業者やこれまでの受託業者から指摘のあった仕様書の不明点等について見直しを行うとともに、事業所内で入札参加や業務実施について十分に検討できるよう、入札の公告期間や開札から業務開始日までの準備期間を十分確保することを検討する。

また、④については、企業、事業所及び個人調査の目標回収率の達成に向け、オンライン回答を従来以上に向上させる方策を検討し、課題を解消する必要がある。

以上のことから、次期（令和 5 年度～令和 7 年度）の事業実施においても、引き続き市場化テストによる民間競争入札を実施することにより、競争性の確保及び事業実施の更なる改善に努める。