

厚生労働省政策統括官付
参事官付賃金福祉統計室
令和4年4月27日

令和2・3年度 民間競争入札実施事業
「就労条件総合調査」の実施状況報告(案)

基本方針に基づく標記事業の実施状況は以下のとおり。

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	就労条件総合調査における調査関係用品の印刷・配付(送付を含む。)、調査票の回収・受付、督促、照会対応、個票審査、データ入力及び調査対象企業名簿修正の業務
実施期間	令和2年9月4日から令和5年3月31日までの2年7か月
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)	59,400,000円 (単年度当たり:19,800,000円)
入札の状況	1者応札
事業の目的	主要産業における企業の労働時間制度、定年制等、賃金制度等について総合的に調査し、我が国の民間企業における就労条件の現状を明らかにすることを目的としている。
選定の経緯	基本方針に掲載された年度:平成19年度 市場化テスト事業としての事業実施回数:6回 新プロセスに移行した年度:平成26年度 現行プロセスによる事業実施とした年度:令和2年度
特記事項 (改善指示・法令違反行為等の有無)	なし

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 調査票の回収(有効回答率)

① 実施状況

ア 令和2年度の実施状況

受託事業者は、調査の周知のため令和2年10月29日にすべての調査客体に対して挨拶はがきを発送した。その後、同11月5日から11月16日まで、調査の事前告知、調査不能客体の確認、企業情報確認、回答担当部署確認を目的に架電し

12月3日に調査票を発送した。

本調査は、調査の実施期間（調査客体に対して調査票の返送を求める期間）を令和3年1月29日までとしており、受託事業者は、回答期日の周知のため、同1月7日にすべての調査客体に対して「リマインドはがき」を発送し、あわせて調査票の到着確認及び回答期日の周知を目的に同1月13日から1月27日まで督促の架電を実施した。

調査票回答期日後の同2月5日に調査票未提出の調査客体に対して督促はがきを発送し、同日から2月12日まで督促の架電を実施した。また、この架電で回答担当者と直接会話ができなかった調査客体や、提出予定とした期日までに回答がなかった調査客体に対して、調査の再依頼・回答期日再延長の周知を目的として、調査票の再送付を一齐に行った。

しかし、有効回答率が目標とする水準値に達しなかったため、同2月22日から2月26日まで2回目の督促の架電を行い、同3月5日に2回目の督促はがきを発送した。以降、未回答の一部の調査客体（企業規模5,000人以上）については、調査結果（集計表など）に大きな影響を与える可能性があるため、回答担当者と個別に調整を行った。

この結果、30人～99人の企業規模において目標とする有効回答率を上回ることができた。

有効回答率（令和2年度）

		目標とする水準値	3月31日時点	最終結果
合計		68.2%	62.7%	63.1%
企業規模	5,000人以上	72.7%	58.4%	59.6%
	1,000人～4,999人	67.7%	54.9%	55.2%
	300人～999人	67.8%	61.8%	62.1%
	100人～299人	70.7%	66.2%	66.4%
	30人～99人	65.7%	66.3%	66.6%

イ 令和3年度の実施状況

令和2年度と同様に、令和3年11月1日にすべての調査客体に対して挨拶はがきを発送し事前周知を行い、同11月8日から11月16日まで回答担当部署確認の架電を実施し、12月6日に調査票を発送した。架電時には、コロナ禍のため回答担当者が在宅勤務の場合でも確実に連絡がとれるように確認を行った。

督促等については令和2年度と同様に、受託事業者は、令和4年1月7日にすべての調査客体に対して調査票回答期日の周知のための「リマインドはがき」を発送し、あわせて同1月13日から1月20日まで調査資料の到着確認及び調査票回答期日周知を目的に、「リマインドの架電」を実施した。

調査票回答期日後は、回答期日までに調査票の提出がない調査客体に対して同

2月4日に督促はがきを発送し、同2月8日から2月14日まで督促の架電を実施した。また、この架電で回答担当者と直接会話ができなかった調査客体や、提出予定とした期日までに回答がなかった調査客体に対して、再依頼・回答期日再延長の周知を目的として、調査票の再送付を一斉に行った。

しかし、有効回答率が目標とする水準値に達しなかったため同3月4日から3月10日まで2回目の督促の架電を実施し、以降、昨年と同様、未回答の一部の調査客体（企業規模5000人以上）については、調査結果（集計表など）に大きな影響を与える可能性があるため、回答担当者と個別に調整を行った。

有効回答率（令和3年度）

		目標とする 水準値	3月31日時点	最終結果
合計		68.2%	58.9%	59.2%
企業規模	5,000人以上	72.7%	52.4%	52.4%
	1,000人～4,999人	67.7%	50.4%	50.5%
	300人～999人	67.8%	59.1%	59.3%
	100人～299人	70.7%	63.7%	64.1%
	30人～99人	65.7%	62.2%	62.4%

② 評価

本調査は、調査項目等の影響により平成29年度に、全体及びすべての企業規模について、目標とする有効回答率を大きく下回った。その後、受託事業者の努力等により回復の傾向にあり、今期においても、受託事業者は、調査資料の周知の工夫や、調査票回答期日の再周知等の取組を行ったが、目標とする有効回答率には達成できなかった。

達成できなかった要因としては、近年では、企業の窓口で業務外の案件は取り次がない場合や、調査は義務でなければ協力しないとの認識を持った企業の増加といった調査環境の悪化により調査拒否（未提出）が増えてきたことに加え、令和2年度調査時からのコロナ禍により、企業側の新型コロナウイルス感染症対応が増加し、調査対応に影響があったことなどが考えられる。このような中で、架電による挨拶やリマインド等の受託事業者の努力は認められるが、回答率の低下に歯止めがかからなかったことについては、さらなる努力をする必要があると言わざるを得ない。

なお、今後も有効回答率を向上させることは課題となるが、調査環境が悪化している現状を踏まえ、次回の調達においては、受託事業者の評価において達成目標の値は現状に沿ったものを検討する必要がある。

(2) 問合せ対応

① 実施状況

調査客体からの問合せ用電話窓口として、専用フリーコール（5回線）を調査事務局として設置した。あわせて、専用のメールアドレスを設定し、メールによる

問合せ対応を行った。

問合せ対応にあたっては、受託事業者において「問合せ対応マニュアル」を作成し、厚生労働省から貸与した「照会対応事例集」とあわせて使用した。

また、業務開始にあたり、これらの資料を元にオペレーターへの研修を行った。

調査客体からの問合せ内容及び事務局からの回答内容は、「問合せ記録簿」に記入し、通話終了後に、受託事業者において構築した専用システムに入力した。

問合せは、令和2年度は1,321件、令和3年度は1,013件であり、苦情件数は、令和2年度は39件、令和3年度は18件であった。

調査客体からの問合せ件数

事業年度	計	10月～3月					
		10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和2年度	1,321件	1件	155件	274件	718件	128件	45件
うち苦情	39件	0件	2件	7件	26件	3件	1件
令和3年度	1,013件		175件	204件	455件	102件	77件
うち苦情	18件		0件	8件	7件	2件	1件

② 評価

電話対応について統一性及び正確性を確保するため、受託事業者において「問合せ対応マニュアル」を作成し、オペレーターへの研修を実施し、また「問合せ記録簿」を専用システムに取り込むことにより、迅速かつ適正に対応したことは評価できる。

特に、今回は活用されることはなかったが、受託事業者はトラブル時のリスク管理ができており、同社のある地域が停電となった場合は、受電業務は継続できるよう非常用の電源が確保されている、また、何らかの事情により受電件数が増加した場合は、増員ができる体制がとられていることは評価できる。

(3) 個票審査及び疑義照会の状況

① 実施状況

受託事業者は、厚生労働省から貸与した「個票審査要領」に基づき構築した「疑義照会システム」により、エラーの検出・修正を行った。

疑義照会にあたっては、受託事業者において「疑義照会マニュアル」を作成し、業務開始にあたり、本マニュアルを元にオペレーターへの研修を行った。

また、疑義照会により確認がとれた場合には、調査票への記入による修正とあわせて、「疑義照会システム」によるデータの修正を行った。

疑義対象件数は、令和2年度は3,892件（内未完了618件）、令和3年度は3,336件（内未完了541件）であった。

なお、未完了分については、厚生労働省において調査票情報の精査を行う際に、あわせて確認等を行った。

調査客体への疑義照会状況

事業年度 (件数・割合)		調査客体 1)	未記入+ 誤記入 ²⁾	照会済			未完了	未照会	照会中
				照会済	確認完了	未回答 ³⁾			
令和 2年度	件数	3,994件	3,892件	3,274件	2,790件	484件	618件	168件	450件
	割合		100%	84.1%	71.7%	12.4%	15.9%	4.3%	11.6%
令和 3年度	件数	3,729件	3,336件	2,795件	2,679件	116件	541件	141件	400件
	割合		100%	83.8%	80.3%	3.5%	16.2%	4.2%	12.0%

注：1) 納品日の直前（令和2年度：3月19日、令和3年度：3月18日）の回収された調査客体である。

2) 1件の調査票の中に、1か所以上「未記入」又は「誤記入」があった場合、1件とカウントする。

3) 調査客体に疑義照会したが、すべての確認が完了せずに照会を終えた場合、1件とカウントする。

② 評価

疑義照会事務の効率化を図るため、「疑義照会マニュアル」を作成し、疑義照会システムによる一元管理など、創意工夫を行っているが、未完了割合が、令和2年度15.9%、令和3年度16.2%と依然として高い割合となっている。

受託事業者は、在宅勤務増加の影響もあり、回答担当者と連絡がとれなかったケースが多かったとしているが、疑義照会の未完了は調査結果の質の低下につながるものであることから、確認完了割合を高める取組を引き続き行う必要がある。

(4) 作業方針、スケジュールに沿った確実な業務の実施

① 実施状況

受託事業者は各年度の事業を実施する前に、厚生労働省と調整し、前年度の実績を踏まえた作業工程やスケジュールを定めた実施計画書を作成している。

また、受託事業者は月1回業務の実施状況（業務体制表）、営業日毎の調査票の提出状況等について厚生労働省に報告した。これにより厚生労働省は業務内容の工程ごとに、受託事業者が策定し、あらかじめ厚生労働省と調整した作業方針、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た。

② 評価

受託事業者は、令和2年度及び令和3年度ともに実施計画書の作成にあたっては、従来の工程の修正や新たな工程の導入などについて厚生労働省と積極的かつ率直に意見交換を行い、前期以前より良い実施計画書を作成するよう努力するなど、コミュニケーションを図ることに注力したことは評価できる。

また、実施計画書に従い、スケジュールに沿って確実に実施されており、大きなトラブルも無かったことは評価できる。

なお、受託事業者の問合せ及び督促の対象となった調査客体に対して、厚生労働省側が実施したアンケート（別紙1・2参照）でも概ね良好な評価を得ている。

(5) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

① 実施状況

- ・「回答担当部署確認電話」の実施（令和2年度調査より）

調査対象予定の全企業に対して、挨拶はがき発送後に、調査の事前告知及び回答担当確認等を目的に架電を実施した。

- ・オンライン回答促進・回答精度向上策（令和2年度調査より）

資料「オンライン調査利用ガイド」をカラー印刷し、発送する調査資料の封入順を検討するなど、回答担当者の目に留まる工夫を行った。

- ・「リマインドはがき」の送付（令和2年度調査より）

調査票の提出期限が過ぎたことにより調査対応を断念する企業が発生しないよう事前に周知を行うため、回答期日前に「リマインドはがき」を発送した。

- ・「リマインドの架電」の実施（令和3年度調査より）

リマインドはがきと並行して、調査資料の到着確認と協力依頼、必要に応じて回答期日の延長連絡を目的とした架電を行い、調査票の提出期限が過ぎたことにより調査対応を断念する企業が発生しないよう事前に周知した。

② 評価

回答担当部署確認電話においては、回答担当者への調査票到着率の向上、到着に要する期間の短縮、調査不能企業の早期発見等の効果があった。特に令和3年度調査では在宅勤務となった者との連絡手段の確保に有用であった。

オンライン調査回答率は、令和2年度及び3年度とも、すべての企業規模で令和元年度を上回っており、全体の回答率では、令和2年度は11.1%増加、令和3年度は16.9%増加した。

リマインドはがき及び架電については、調査票の回答期日を早めに確認させることで、調査資料の再送付となる調査客体も一定の回答期間が確保できたことは評価できる。しかし、本取組の実施後も、目標としている有効回答率を達成できなかった。引き続き改善が必要である。

オンライン調査回答率

企業規模	令和元年度	令和2年度	令和3年度
5,000人以上	57.8%	65.6%	75.8%
1,000～4,999人	54.6%	64.6%	73.0%
300～999人	54.1%	65.6%	70.0%
100～299人	46.0%	58.5%	64.0%
30～99人	43.6%	54.6%	58.7%
合計	49.2%	60.3%	66.1%

注：1) 有効回答に占めるオンライン調査回答の比率

2) 回答率は年度末時点

2. 実施経費についての評価

項目	金額等
従前経費 (A)	28,309千円 (平成19年度)
実質経費 (B)	19,800千円 (令和2年度) 19,800千円 (令和3年度)
削減額 (C) = (A) - (B)	8,509千円 (令和2年度) 8,509千円 (令和3年度)
削減率 (C / A × 100)	△30.1% (令和2年度) △30.1% (令和3年度)

3. その他 (特記事項に係る経緯等) なし

4. 評価委員会等からの評価 (評価検討会後に記載)

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

(評価検討会後に記載)

(2) 今後の方針

(評価検討会後に記載)

令和3年及び4年就労条件総合調査

民間委託 問合せ対応状況アンケート集計(概要)

【上段: 令和3年調査(令和2年度) 下段: 令和4年調査(令和3年度)】

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回収数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (C)	有効回答数 (D)=(B)-(C)	有効回答率(%) (D)/(A)*100
100	64	64.0	1	63	63.0
100	53	53.0	4	49	49.0

1 事務局宛てにお問い合わせいただいた際、電話はすぐにつながりましたか。 (単位: %)

計	すぐつながった	どちらかといえば すぐつながった	どちらかといえば 待たされた	待たされた	不明
100.0	71.0	25.8	1.6	0.0	1.6
100.0	71.4	22.4	6.1	0.0	0.0

2 事務局のオペレーターの対応態度は、いかがでしたか。 (単位: %)

計	よい	どちらかといえば よい	どちらかといえば 悪い	悪い	不明
100.0	74.2	22.6	1.6	0.0	1.6
100.0	87.8	10.2	2.0	0.0	0.0

3 貴社からのお電話に対する事務局の説明内容は、わかりやすかったですか。

計	わかりやすい	どちらかといえば わかりやすい	どちらかといえば わかりづらい	わかりづらい	不明
100.0	69.8	27.0	1.6	0.0	1.6
100.0	83.7	12.2	4.1	0.0	0.0

※アンケート結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

4 事務局について、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。(抜粋)

- ・丁寧に分かりやすくご対応頂き非常に助かりました。
- ・インターネット回答のエラーを解消してほしい。
- ・データは有効活用してください。
- ・何度か不明点を問合せましたが、いずれも分かりやすい回答をいただいた。

令和3年及び4年就労条件総合調査

民間委託 督促状況アンケート集計(概要)

【上段: 令和3年調査(令和2年度) 下段: 令和4年調査(令和3年度)】

■ アンケート回収状況

発送数 (A)	回収数 (B)	回収率(%) (B)/(A)*100	無効回答数 (C)	有効回答数 (D)=(B)-(C)	有効回答率(%) (D)/(A)*100
100	70	70.0	2	68	68.0
100	53	53.0	2	51	51.0

1 事務局オペレーターの督促の対応態度は、いかがでしたか。

(単位: %)

計	よい	どちらかといえば よい	どちらかといえば 悪い	悪い	不明
100.0	52.9	42.6	1.5	0.0	2.9
100.0	47.1	47.1	5.9	0.0	0.0

2 事務局オペレーターの説明は理解できましたか。

(単位: %)

計	非常に 理解できた	少し 理解できた	変わらなかった	逆に 理解できなくなった	不明
100.0	35.3	39.7	22.1	0.0	2.9
100.0	51.0	41.2	5.9	0.0	2.0

※アンケート結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100にならない場合があります。

3 事務局について、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。(抜粋)

- ・回答後の確認で、頂いた電話は対応もよく、内容もしっかり説明いただきました。
- ・オンライン入力しようとしたが、パスワードを何度入れてもログインできなかった。
- ・回答してもらうことに熱心さを感じました。
- ・ていねいであるが、説明が長い。