

厚生労働省政策統括官付
参事官付賃金福祉統計室
令和元年5月21日

(案)

平成29・30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

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	平成29年9月28日から令和2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)	48,000,000円 (単年度当たり：16,000,000円)
入札の状況	6者応札（説明会参加＝8者／予定価内1者）
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：5回 新プロセスに移行した年度：平成26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 平成29年度の実施状況

受託事業者は、平成29年11月7日にすべての調査客体に対して挨拶状を送付し事前周知を行った。

受託事業者は、平成29年12月1日の調査票発送後、調査票の到達確認、記入依頼、調査不能客体の確認等を目的として、同12月6日から12月18日までに架電を実施した。

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1月31日までとしており、受託事業者は、平成30年1月11日にリマインドとして督促はがきを発送し、同1月30日から第1回督促架電を行い、同2月22日に調査票一斉再送、同2月26日から第2回督促架電を実施したが、有効回答率が目標とする水準値に達していなかった。

そこで、同3月22日から追加の第3回督促架電を実施したが、すべての規模において目標とする有効回答率に達しなかった。

有効回答率（平成29年度）

		目標とする 水準値	3月31日時点	最終結果
合計		68.2%	56.1%	58.2%
企業規模	5,000人以上	72.7%	46.7%	48.7%
	1,000人～4,999人	67.7%	51.3%	53.6%
	300人～ 999人	67.8%	56.5%	59.2%
	100人～ 299人	70.7%	59.2%	61.2%
	30人～ 99人	65.7%	57.9%	59.7%

イ 平成30年度の実施状況

受託事業者は、平成30年11月1日にすべての調査客体に対して挨拶状を送付し事前周知を行った。

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1月31日までとしており、受託事業者は、平成31年1月11日にリマインドとして督促はがきを発送し、同1月21日から第1回督促架電を行い、同2月20日に調査票一斉再送、同2月25日から第2回督促架電を実施し、同3月8日に再度、圧着式追加督促はがきを発送したが、有効回答率が目標とする水準値に達していなかった。

そこで、同3月12日から追加の第3回督促架電を実施し、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が、全体及び他の企業規模区分については、目標とする有効回答率に達しなかった。

有効回答率（平成30年度）

		目標とする 水準値	3月31日時点	最終結果
合計		68.2%	64.4%	64.6%
企業規模	5,000人以上	72.7%	56.0%	56.0%
	1,000人～4,999人	67.7%	60.0%	60.3%
	300人～ 999人	67.8%	64.0%	64.4%
	100人～ 299人	70.7%	66.1%	66.1%
	30人～ 99人	65.7%	67.7%	67.9%

② 評価

平成 29 年度においては、全体及び全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。このため、平成 30 年度において、事業受託者は、督促電話の日程を早め架電期間を長く取る等の取り組みを行い、平成 29 年度より有効回答率を改善し、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が、全体及び他の企業規模区分については、目標とする有効回答率を下回っている。有効回答率を向上させることが今後の課題であり、次回の調達においては、委託事業者において十分な業務実行体制が確保されるよう方策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。

問い合わ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、受託業者において構築した専用システムに入力した。

問い合わせは、平成 29 年度は 1,240 件、平成 30 年度は 911 件であり、苦情件数は、平成 29 年度は 10 件、平成 30 年度は 7 件であった。

調査客体からの問合せ件数

事業年度	計	調査客体からの問合せ件数				
		11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
平成 29 年度	1,240 件	67 件	349 件	565 件	196 件	63 件
うち苦情	10 件	1 件	4 件	2 件	3 件	0 件
平成 30 年度	911 件	112 件	199 件	425 件	115 件	60 件
うち苦情	7 件	3 件	2 件	0 件	1 件	1 件

② 評価

受託事業者において「問合せ対応マニュアル」を作成し、研修を実施し、また専用システムにより、迅速かつ適正に対応し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」に基づき作成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、平成 29 年度は 3,534 件（内未完了 1,222 件）、平成 30 年度は 3,558 件（内未完了 604 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確認を行った。

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⁾			
平成 29年度	件数	3,541件	3,534件	2,312件	2,259件	53件	1,222件	182件	1,040件
	割合		100.0%	65.4%	63.9%	1.5%	34.6%	5.1%	29.4%
平成 30年度	件数	4,069件	3,558件	2,954件	2,910件	44件	604件	245件	359件
	割合		100.0%	83.0%	81.8%	1.2%	17.0%	6.9%	10.1%

注：1) 納品日の直前（平成29年度：3月20日、平成30年度：3月23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点は評価できる。

しかしながら、未完了割合が、平成 29 年度 34.6%、平成 30 年度 17.0%と高い割合となっている。委託事業者は、照会の際に、督促業務と同様、調査票記入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り、十分な業務実行体制が整えられていたか検証するなど、確認完了割合を高める取組を行う必要がある。

(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

委託事業者は月 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

委託事業者は、平成 29 年度及び平成 30 年度とも、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実施されている。また、委託事業者の問い合わ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でも概ね良好な評価を得ており評価できる。

なお、平成 29 年度と比べて平成 30 年度は督促を受けた調査客体の満足度が低下（最上位から第 2 水準へシフト）しているため、督促方法についてどのような変化があったか確認する必要がある。（別紙 1， 2）

(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

平成 29 年度において、平成 30 年 3 月 31 日の段階で、目標としている有効回答率を達成できなかったことから、平成 30 年度以降の有効回答率向上のための方策の検討の一環として、同 4 月 6 日に、オンライン調査のユーザー ID 等を記載した圧着式追加督促はがきを発送(1,413 件)し、調査票の受付を延長した結果、全体の有効回答率が 2.1%上昇し、企業規模別の有効回答率も 2.0%前後上昇した。

② 評価

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ところではあるが、全体的な回答率向上につながったことについては、一定の評価はできる。

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)	17,280千円 (平成29年度) 17,280千円 (平成30年度)
削減額 (C) = (A) - (B)	11,029千円 (平成29年度) 11,029千円 (平成30年度)
削減率 (C / A × 100)	△39.0% (平成29年度) △39.0% (平成30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

5. 評価のまとめ

- (1) 評価の総括
- (2) 今後の方針

評価検討会後に記載

平成30・31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:平成30年(29年度)調査 下段:平成31年(30年度)調査】

■ 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	78	78.0	1	77	77.0
100	72	72.0	1	71	71.0

1 事務局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	66.2	28.6	0.0	0.0	5.2
100.0	62.0	26.8	1.4	0.0	9.9

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	61.0	32.5	1.3	0.0	5.2
100.0	63.4	28.2	2.8	0.0	5.6

3 お問い合わせ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	51.9	36.4	5.2	0.0	6.5
100.0	54.9	33.8	5.6	0.0	5.6

4 お問い合わせに対する回答までの時間は、いかがでしたか。

計	短かった	どちらかといえば 短かった	どちらかといえば 長かった	長かった	その場での 回答がなかった	不明
100.0	42.9	42.9	6.5	0.0	2.6	5.2
100.0	59.2	31.0	2.8	0.0	0.0	7.0

5 事務局の全体的な感想は、いかがでしたか。

計	満足であった	どちらかといえば 満足であった	どちらかといえば 不満足であった	不満足であった	不明
100.0	51.9	41.6	0.0	1.3	5.2
100.0	54.9	35.2	4.2	0.0	5.6

※1～5のアンケート結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、回答項目の合計が100.0にならない場合があります。

6 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。

・問い合わせ時の回答と異なっていたため、再度電話にて回答し、二度手間だったので不満足としました。
 ・優しい電話対応で聞きやすかったです、ありがとうございます。
 ・電話に出られた方の中に、対応の悪い方が一部いた。
 ・回答についての連絡事項を電話したが、提出後、同じ内容の問い合わせがあった。

・対応する担当者によって回答が異なり、不明確であった。
 ・二度ほどTELをさせて頂きまして、質問内容を前回記録して、2回目の際に同じことを言わなくてもわかるようになっていた点がとても良かったです。とても丁寧な対応を頂きました。ありがとうございました。

平成30・31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:平成30年(29年度)調査 下段:平成31年(30年度)調査】

■ 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	67	67.0	0	67	67.0
101	58	57.4	1	57	56.4

1 事務局のオペレーターへの対応態度は、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	41.8	50.7	3.0	0.0	4.5
100.0	33.3	59.6	3.5	0.0	3.5

1 言葉づかいが悪い	-
	-
2 早口で聞き取りにくい	3件
	-
3 声が小さくて聞き取りにくい	1件
	1件
4 その他	1件
	2件

2 事務局のオペレーターの説明によって、調査の趣旨・重要性に関し、ご理解いただけましたでしょうか。

(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	32.8	35.8	25.4	0.0	6.0
100.0	19.3	50.9	24.6	1.8	3.5

※1、2のアンケート結果は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、回答項目の合計が100.0にならない場合があります。

3 事務局について、お気づきの点がございましたら、自由にご記入ください。

・調査票の質問内容が難しかったが、オペレーターがよく説明してくれた。
 ・とりえず質問して「不明」でも回答すればOKという印象であった。
 ・オペレーターの方が、こちらの事務作業の大変さをとても理解しておられた。話し方がとてもプレッシャーにならず良かったです。

※事務局についてのコメントはなかった。