

第1回能力開発基本調査における 民間委託の評価・改善等に関する検討会 令和4（2022）年5月23日	資料2
--	-----

令和4年5月23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

（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労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、厚労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> 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。
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	<u>目標の達成はならなかったが、適切に実施された。</u> 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

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	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><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。	<u>適切に実施された。</u> 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、厚労省）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) 調査事前依頼書を始め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

(評価検討会後に記載)

6. 今後の事業

(評価検討会後に記載)