

第3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	資料2
令和7（2025）年5月30日	

令和7年5月30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5年度から令和7年度の調査を実施することになっている。令和7年5月時点で、以下の内容により令和5年度及び令和6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5年7月3日から令和8年3月31日まで

（3）調査期間

令和5年度から令和7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）

165,000,000円（3年度合計）、55,000,000円（単年度当たり）

（6）実施事業評価期間

令和5年度、令和6年度の2か年の調査（令和5年7月3日から令和7年3月31日までの時点）

（7）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（1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、評価基準を満たしていた。令和5年4月21日に開札した結果、予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行ったところ、上記（4）の者が落札者となった。

（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5年度調査及び令和6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（以下「厚労省」という。）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について厚労省と定期連絡会や日々のメール等で情報共有を行っている。 週ごとの回答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ている（表１・表２）。委託事業者との定例会議等で、マニュアルに沿って電話対応を実施している点を適宜確認している。 <div>（表１）各年度の問い合わせ件数</div> <table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>企業</td><td>687</td><td>571</td></tr><tr><td>事業所</td><td>998</td><td>745</td></tr><tr><td>個人</td><td>132</td><td>227</td></tr><tr><td>分類不明</td><td>69</td><td>79</td></tr><tr><td>合計</td><td>1886</td><td>1622</td></tr></table> <div>（表２）各年度の疑義照会件数</div> <table><tr><th></th><th>令和５年度</th><th>令和６年度</th></tr><tr><td>企業</td><td>639</td><td>616</td></tr><tr><td>事業所</td><td>1027</td><td>935</td></tr><tr><td>個人</td><td>617</td><td>562</td></tr><tr><td>合計</td><td>2283</td><td>2113</td></tr></table>		令和５年度	令和６年度	企業	687	571	事業所	998	745	個人	132	227	分類不明	69	79	合計	1886	1622		令和５年度	令和６年度	企業	639	616	事業所	1027	935	個人	617	562	合計	2283	2113
	令和５年度	令和６年度																																
企業	687	571																																
事業所	998	745																																
個人	132	227																																
分類不明	69	79																																
合計	1886	1622																																
	令和５年度	令和６年度																																
企業	639	616																																
事業所	1027	935																																
個人	617	562																																
合計	2283	2113																																

③回答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、最低限次の有効回答率（以下、「目標回答率」という。）を達成しなければならない。

・企業調査 55%以上

・事業所調査 55%以上

・個人調査 45%以上

概ね適切に実施された。

令和5年度調査及び令和6年度調査の有効回答率は、企業調査は目標回答率には届いたものの、事業所調査及び個人調査においては目標回答率に届かなかった（表3）。

（表3）各年度の目標回答率と有効回答率

R 5	目標 回答率	有効 回答率	R 6	目標 回答率	有効 回答率
企業	55%	56.3%	企業	55%	57.2%
事業所	55%	54.3%	事業所	55%	54.1%
個人	45%	43.6%	個人	45%	42.2%

近年の厳しい調査環境の中では、回答が義務ではない調査に対して協力していただける企業・事業所が減少傾向にある。そのため、督促については表4のとおり入念に行っている。

（表4） 令和5～6年度 督促回数

	企業	事業所
令和5年度	18,284	16,072
令和6年度	18,705	18,705

ただ、架電での督促の場合、必ずしも本調査の窓口が決まっておらず、督促効果が薄れることもある。特に、個人調査の場合は、回答する本人に対し直接督促するのではなく、その個人の所属する事業所の担当者への督促となるため、個人への督促は届きにくいというのが現状である。

そのため、回答者の負担が少しでも小さいオンライン回答への誘導と担当者の事前把握を目的に、メールアドレス登録用サイトを開設し、担当者のメールアドレス等を事

	<p>前把握できるようにした。これにより、登録のあった企業・事業所にはオンラインで回答する動機づけができ、また事前に担当者を把握できることにより、登録企業・事業所については督促作業を滞りなく行うことができた。</p> <p>また、個人調査では、事業所の担当者が正社員に正社員以外の調査票を配布するという配布誤りが毎年発生していたことから、配布誤り防止のため、令和6年度調査より、調査票の雇用形態欄に「正社員」及び「正社員以外」のプレ印字を施した。それにより、取り違え件数の減少等に一定の成果が見られた。ただ、前述のとおり、個人は督促が届きにくいこともあり、大幅な有効回答率増加には至らなかった。</p> <p>全体として、企業では目標値を達成できた一方、事業所・個人では目標値に届かなかったが、目標値と僅差であり、一定の有効回答率を維持できたことは評価できると考える。</p>
<p>④報告期日、検査</p> <p>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、集計した結果については、厚労省が示す検査・集計・検討事項一覧表の検討事項全てについて行うこと。</p>	<p><u>概ね適切に実施された。</u></p> <p>令和5年度調査及び令和6年度調査においては、実査中毎週定期的に有効回答率等の状況について報告を受けた。また、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。実査後は速やかに結果のデータが送付され、厚労省側の統計チェックもつつがなく行うことができた。そして調査結果を受けて、紙回答ではなくオンライン回答が年々増えていること、今後はオンラインでの回答への更なる誘導が求められる点について報告を受けた。</p> <p>その中で令和5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と、調査結果をまとめた概要における</p>

	<p>文言の訂正が発生したが、迅速かつ丁寧に適切な修正対応が行われたところである。今後は以下の対策を実施し、再発防止の徹底を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生成ロジック変更の際は、チーム内にアラートが送られるよう設定を変更 ・生成ロジック変更については、管理者による確認・承認の有無が見えるようにシステムを変更する ・生成したローデータを再委託先で審査
--	---

（2）目標回答率を達成するために講じた策

① アドレス登録サイトの開設

令和2～4年度（市場化テスト第2期）及び令和5～6年度調査における有効回答数に占めるオンライン有効回答率は表5のとおりである。回答率を大幅に上げることはなかなか難しいが、最近の傾向として、紙よりもオンラインでの回答が増加しており、オンライン回答への誘導が有効回答率を上げる上で重要と考えている。

（表5） 令和2～6年度調査 有効回答数に占めるオンライン有効回答率（単位：％）

調査区分	令和2年度調査	令和3年度調査	令和4年度調査	令和5年度調査	令和6年度調査
企業	51.1	55.4	62.5	70.2	73.8
事業所	48.1	55.9	63.5	69.7	72.4
個人	40.9	45.7	56.8	56.5	59.3

オンライン回答への誘導について今期新しく実施したことは、アドレス登録サイトの開設が挙げられる。調査対象へメールアドレスを事前に登録するよう積極的に働きかけることで、オンライン回答への誘導を図った。

事前登録のあった調査対象では、表6で示すとおり、企業調査・事業所調査共に9割前後の有効回答率（オンライン＋紙）を達成している。

（表6） メールアドレス事前登録客体における有効回答率

アドレス登録客体数

令和5年度	調査対象数 (A)	登録者数 (B)	アドレス登録率 (B/A)	有効回答数			未回答	有効回答率	
				合計 (C+D)	オンライン (C)	紙 (D)		オンラインのみ (C/B)	オンライン＋紙 ((C+D)/B)
企業	7,318	611	8.3%	565	516	49	46	84.5%	92.5%
事業所	7,026	515	7.3%	456	417	39	59	81.0%	88.5%

令和6年度	調査対象数 (A)	登録者数 (B)	アドレス登録率 (B/A)	有効回答数			未回答	有効回答率	
				合計 (C+D)	オンライン (C)	紙 (D)		オンラインのみ (C/B)	オンライン＋紙 ((C+D)/B)
企業	7,454	623	8.4%	586	539	47	37	86.5%	94.1%
事業所	7,218	470	6.5%	414	378	36	56	80.4%	88.1%

また、表7のとおり、令和5～6年度調査における回収までの所要日数の平均をメールアドレス登録有無別で見ると、登録のあった調査対象の方が、企業で平均11日程度、事業所で平均10日程度早く回収できている。

（表7） 令和6年度調査 メールアドレス登録有無別回収までの所要平均日数（単位：日）

調査種別	令和5年度			令和6年度		
	登録あり	登録なし	差	登録あり	登録なし	差
企業	17.5	28.9	11.4	12.3	22.5	10.2
事業所	18.3	30.0	11.7	14.2	22.1	7.9

上記から、事前登録をした調査対象が調査に協力的であることを考慮しても、調査対象情報の事前登録は、回答率向上への良い影響があると考えられる。また、事業所票の早期回収は、個人調査開始時期を早めることに繋がるため、個人調査への良い波及効果があると思われる。

ただ、事前登録数は、企業・事業所共に調査対象数の1割にも満たないのが現状であり（表6のアドレス登録率）、今後事前登録者数を増やすことが課題となる。解決方策として、現時点では、厚労省ホームページでの周知や、架電による調査対象への通知を考えているところであり、今後これらの内容について、調査実施事業者と共に検討し、調査対象のオンライン事前登録率の向上、ひいては有効回答率の向上に努めたい。

② 事前登録のメールアドレスを個人調査の回答率向上に利用

調査対象情報の事前登録により取得したメールアドレスは、個人調査の回答率向上策としても活用した。担当者にメールにて個人調査への回答の催促を送ることで、個人調査における有効回収数向上につながった。事前登録に協力いただける調査対象は、調査にある程度協力的である点は考慮する必要があるものの、表8のとおり、「登録あり」と「登録なし」の個人の回答率の差が、令和5年度調査で11.4ポイント、令和6年度調査で13.2ポイントと、令和6年度で約2ポイント上昇していることから、一定の効果はあるものと思われる。

（表8） メールアドレス事前登録有無別有効回答率の状況（個人調査）

令和5年度

	配布数	有効回答数	正社員	正社員以外	未回答	回答率
登録あり	2,405	1,228	817	471	1,117	53.6%
登録なし	17,169	7,238	4,264	2,974	9,931	42.2%

令和6年度

	配布数	有効回答数	正社員	正社員以外	未回答	回答率
登録あり	2,294	1,238	712	526	1,056	54.0%
登録なし	19,040	7,757	4,319	3,438	11,283	40.7%

③ 個人調査票の票種（雇用形態）欄へのプレ印字を実施

能力開発基本調査における個人調査は、事業所調査で回答があった事業所に対し、その事業所の労働者数に応じて調査対象数を決めた上で、事業担当者を通して労働者（正社員及び正社員以外）への調査票を配布している。そのため、担当者から従業員への調査票が配布される際、正社員への調査票と正社員以外へのものを取り違えて配布し、正社員が正社員以外の調査票に回答する（又はその逆）と言う事例が毎年一定数見られる。

そのため、誤配布防止のため、令和6年度より、個人調査票の票種（雇用形態）欄に「正社員」及び「正社員以外」のプレ印字を施した。令和6年度調査については、個人調査の有効回答率が42.2%（表3）と、回答率を押し上げる要因にはならなかったものの、全回収数に占める割合では、令和5年度と比較して取り違えによる無効票が0.4ポイント減少した。

（表9）雇用形態の取り違えによる無効票（個人調査）

	調査客対数 (件)	取り違え件数 (件)	全回答数 (件)	全回答数に占める割合 (%)	有効回答数 (件)
令和6年度	21,334	130	9146	1.4	8995
令和5年度	19,574	155	8691	1.8	8526
差	1,760	-25	455	-0.4	469

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。

市場化テスト開始前の契約金額と今期市場化テストの契約金額（税抜き）は、表10のとおりである。

（表10）従来経費と実施経費の比較

	従来経費 (H28年度調査)	実施経費（令和5～7年度調査）			
契約金額 (税抜き)	42,900千円	165,000千円（3年度合計） 55,000千円（単年度当たり）			
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5年度	企業：7,318企業 事業所：7,026事業所 個人：19,574人	令和6年度	企業：7,454企業 事業所：7,218事業所 個人：21,334人

平成28年度調査と令和5～7年度調査の契約額を比較するため、令和5～7年度調査の単年度契約額を算出すると55,000千円となり、平成28年度の経費と比較すると、12,100千円（+28.2%）の増加となった。しかしながら、これは調査方法が変わったことや、今期からは人員強化を図って予算を増額していることから、単純に比較することはできないと

思われる。その理由は以下の3点が挙げられる。

（1）調査員調査の廃止（令和2年度より）

市場化テスト第1期（平成29～令和元年度）までは、受託業者から任命を受けた調査員が、事業所調査及び個人調査における協力依頼、記入指導、調査票の配付（個人調査）、調査票の回収（事業所調査）、調査票の検査、調査対象事業所等からの照会対応などの調査活動を行っていた。しかし、令和2年度からは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受け、対面接触が必要となる調査員による調査活動を廃止することとなった。

そのため令和元年度までは、調査員調査の経費を含めて事業費が計算されている。令和2年度以降は調査員調査にかかる経費が含まれてはいないものの、調査員が実施していた協力依頼や督促等を架電により実施する必要が新たに発生したため、コールセンター業務を請け負う再委託先への再委託費が増加した。

（2）統計誤りを受けた人員強化

第2期市場化テスト期間中に実施した令和2年度調査において、重大な統計誤りが発覚し、企業・事業所・個人の3調査全てを訂正することとなった。厚労省は当時の委託事業者であるサーベイリサーチセンター社から誤りの原因を聞き取り、再発防止策として具体的な人員強化案の提示を受け、それを承認した。

第3期市場化テストにおける本調査の予算を検討した際、本調査は企業・事業所・個人の3調査を郵送とオンラインで行うという比較的大きな調査であることを考慮すると、今後も同じような誤りを起こさず統計の質を担保するには、委託事業者から提案のあった人員強化策は一時的な措置ではなく、今後も続けていく必要があるとの結論に至り、人員強化後の体制を継続するために十分な予算を確保するに至った。

具体的な変更点は以下のとおりである。

- ① 能力開発基本調査に精通し、かつ、統計業務従事年数が20年以上ある業務管理責任者を配置し、事務内容や確認作業のポイントを業務担当者に指示させることにより、ミスをなくし提出物の精度を上げることとした。
- ② 業務管理責任者の下に業務管理副責任者を配置し、業務進捗を見て業務担当者への補助やダブルチェック等に携わらせることとした。
- ③ 業務担当者を増員し、研修、調査実施、疑義照会、データ作成、統計表作成、報告書作成の事務内容を状況に応じて分担させ、事務精度を上げることとした。

（3）時間経過による賃金上昇

比較対象である平成28年度は令和5年・6年と比べ7～8年の時間経過があり、それに見合った賃金・賞与の上昇が実施された。

上記（2）の業務プロセスの体制強化は、同じ統計ミスを繰り返さないための予防措置である。新しい体制が有機的に機能していることを確認するため、令和5～7年度の仕様書では、実査実施前の準備や実査後の集計工程に係るポイントを箇条書きにした「工程検査チェックリスト」を定めている。委託事業者はこのチェックリストに沿って作業を行い、各年度

第3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7（2025）年5月30日	資料2
--	-----

が終わった段階で厚労省に提出することとなっており、それにより、全ての項目が順守され、新しい体制が決められたとおりに動いていることを確認している。

業務プロセスの体制強化によって、本調査に係る経費は増えたものの、統計の品質確保と言う観点から必要なものであったと思われる。

4. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からは前年度の問題を踏まえた積極的な改善提案が出され、調査がより適切かつ効率的に実施された。

- （1）調査対象へメールアドレスを事前に登録するため、アドレス登録サイトを開設し、オンライン回答への誘導を図った（再掲）。
- （2）調査対象情報の事前登録により取得したメールアドレスを、個人調査の回答率向上策としても活用し、担当者にメールにて個人調査への回答の催促を送ることで、個人調査における有効回答数向上につなげた（再掲）。
- （3）個人調査において、毎年事業所担当者による正社員・正社員以外への調査票誤配布が発生することから、令和6年度調査からは調査票に雇用形態を記載する票種欄に「正社員」及び「正社員以外」のプレ印字を施した（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）