資料３

厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）

概　要

（1）　調査時期

平成29年7月11日～平成29年8月18日

（2）　調査手法

①　パートⅠ　　郵送調査

②　パートⅡ　　郵送調査及びWEB調査

（3）　有効回答数

①　パートⅠ　　729件

②　パートⅡ　　1，421件

（4）　設問の構成

①　パートⅠ

（3）①のうち、業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、最近1年間で、個人である「ワーカー」に業務の一部を発注したことがあると回答した企業（241社）に対して、最近1年間で発注総額が最も多かった業務（※）に係る発注の状況等を調査

（※）「在宅ワークの適正な実施のためのガイドライン」における「在宅ワーク」の定義により近似したものとなるように、情報通信機器の使用が必須とは想定され難い業務（「宛名書き」、「秘書業務」、「イベント企画・運営業務」、「デザイナー・カメラマン」、「通訳」）及び「その他」、「無回答」を除いて集計

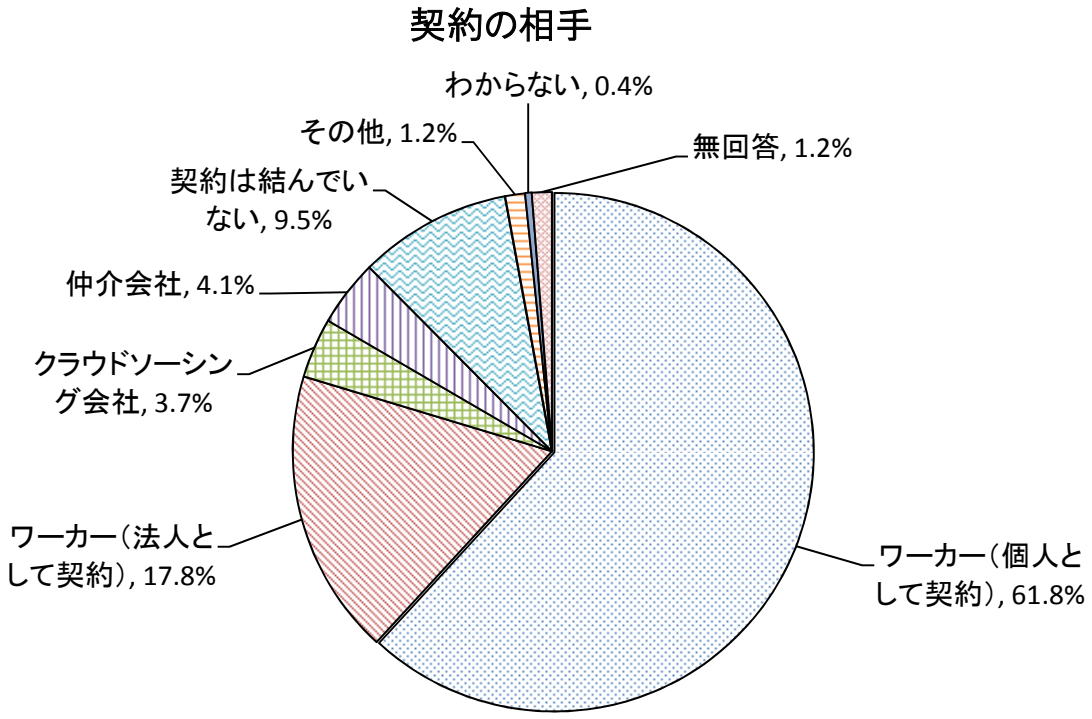
②　パートⅡ

（3）②のうち、「クラウドソーシング会社である」又は「仲介会社である」と回答した企業（121社。うち、クラウドソーシング会社4社、仲介会社117社）に対して、実施しているサービスの状況を調査

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

契約の相手方について

「ワーカー（個人として契約）」との回答が最も多く、「ワーカー（法人として契約）」との回答と合わせると約8割を占める。



N=241

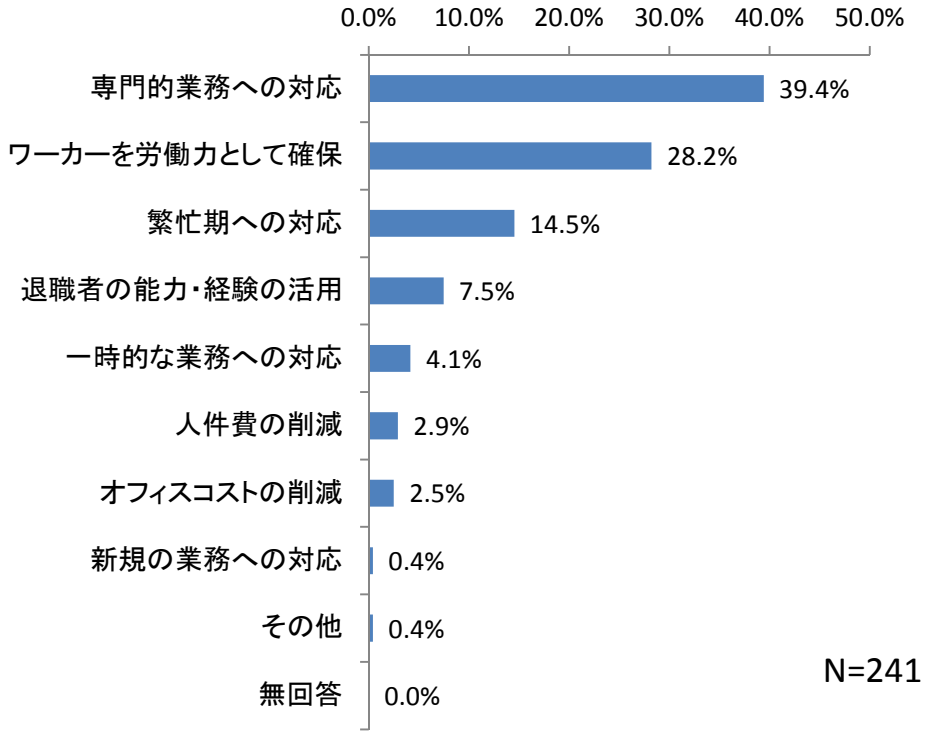
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

仕事の発注を始めた理由及び頻度について

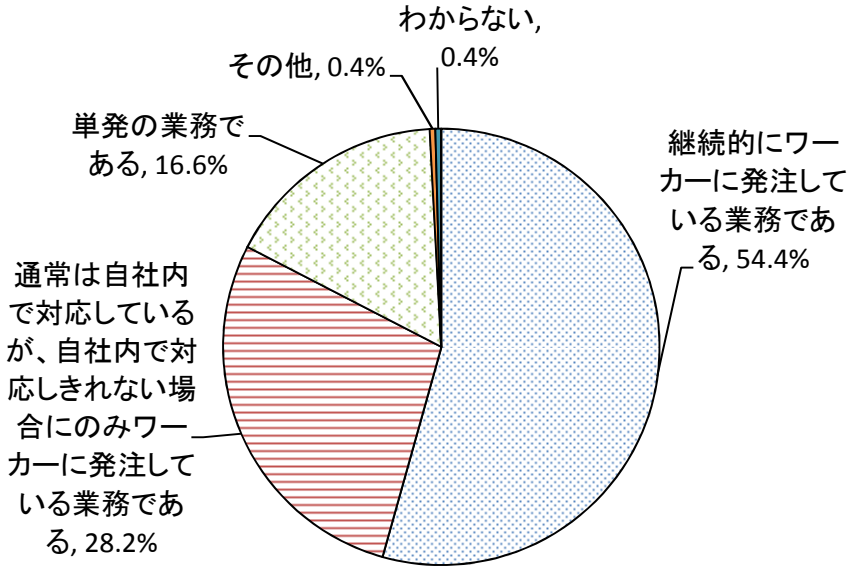
- ワーカーへの仕事の発注を始めた理由は、「専門的業務への対応」との回答が4割弱で最も多かった。次いで「ワーカーを労働力として確保」、「繁忙期への対応」との回答が多かった。
- 発注している業務の内容は、「継続的にワーカーに発注している業務である」との回答が5割超と最も多く、次いで「自社内で対応しきれない場合にのみ発注している」、「単発の業務である」との回答が続く。

ワーカーに仕事の発注を始めた理由



N=241

発注している業務の内容



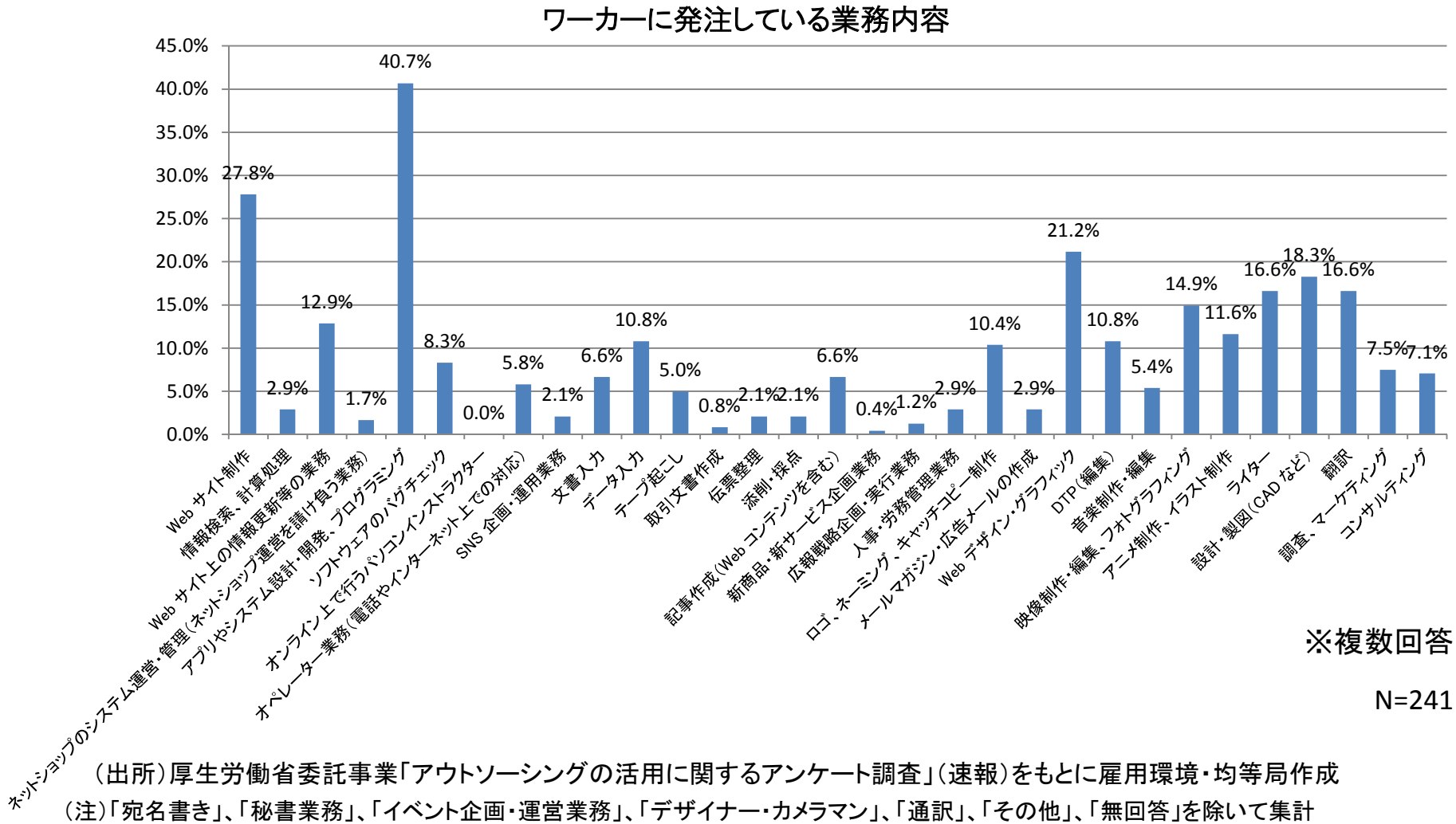
N=241

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

ワーカーに発注している業務について①

現在、ワーカーに発注している業務で最も多いものは、「アプリやシステム設計・開発、プログラミング」、次いで「Webサイト制作」、「Webデザイン・グラフィック」との回答が続く。



※複数回答

N=241

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

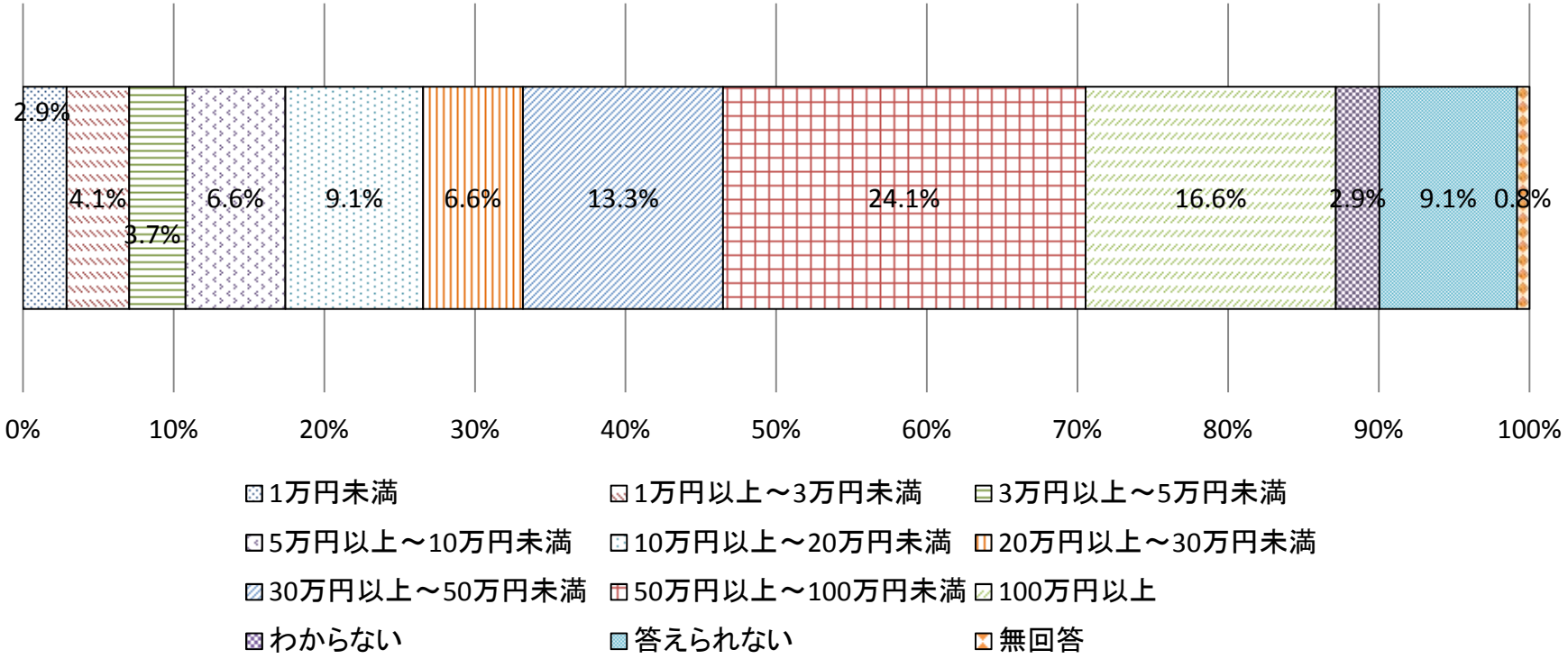
（注）「宛名書き」、「秘書業務」、「イベント企画・運営業務」、「デザイナー・カメラマン」、「通訳」、「その他」、「無回答」を除いて集計

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

ワーカーに発注している業務について②

ワーカーに発注している業務の予算規模（※）は「50万円以上～100万円未満」との回答が2割超と最も多く、次いで「100万円以上」「30万円以上～50万円未満」との回答が続く。

発注している業務の予算規模



N=241

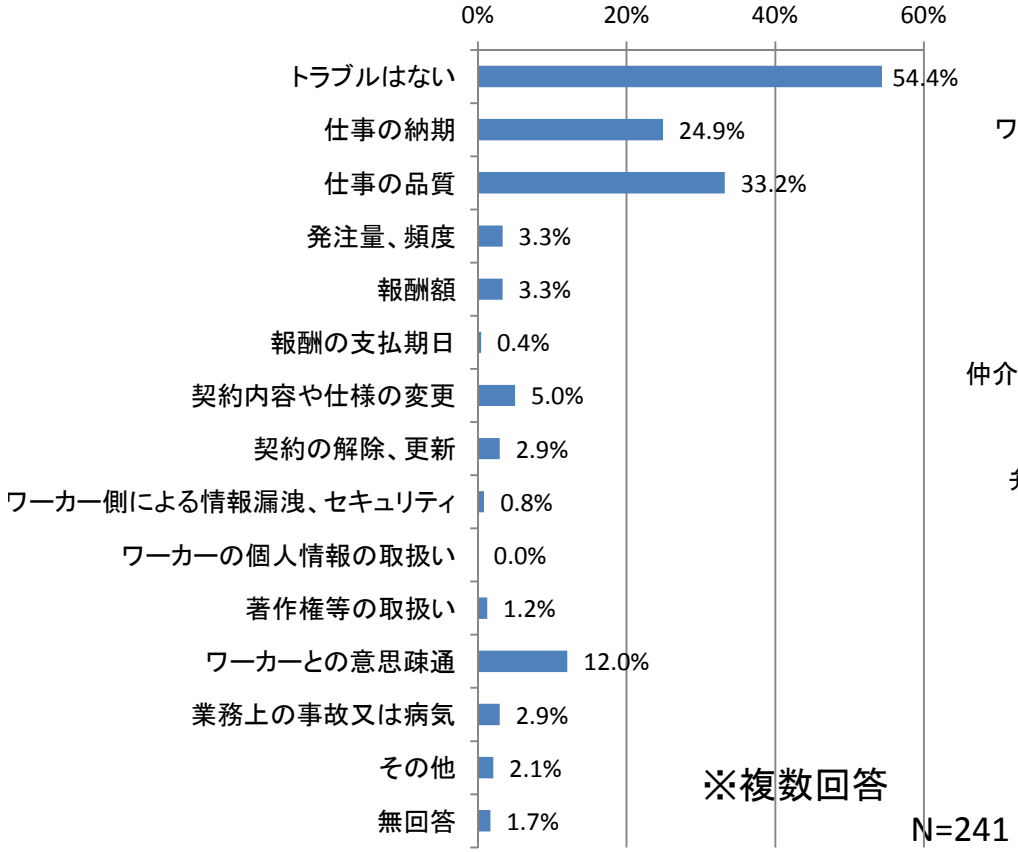
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成
（※）契約1件あたりの金額（単価）（複数のワーカーに発注している場合は、その総額）

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

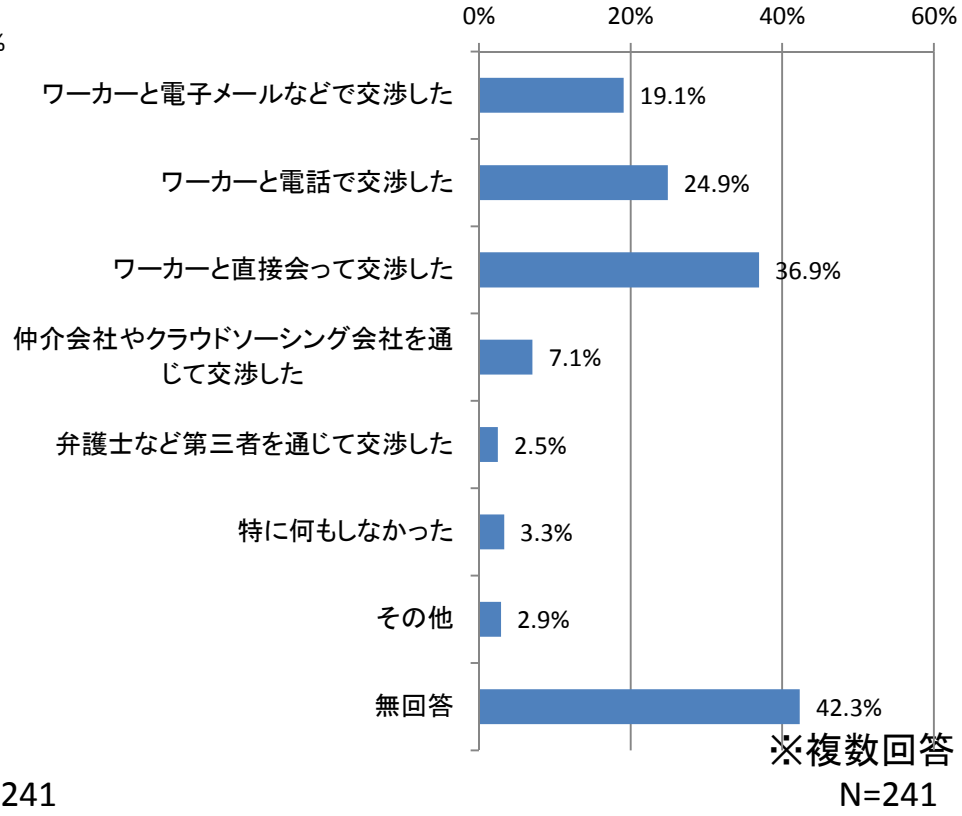
トラブルについて

- ワーカーとのトラブルについて、「トラブルはない」との回答が5割超となっている。トラブルの内容としては、「仕事の品質」との回答が3割超と最も多く、「仕事の納期」との回答が続く。
- トラブルが発生した場合の解決方法は、「ワーカーと直接会って交渉した」との回答が4割弱、「ワーカーと電話で交渉した」との回答が2割超となっている。（※4割超が無回答）

トラブルの有無、内容



トラブルが発生した場合の解決方法



（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

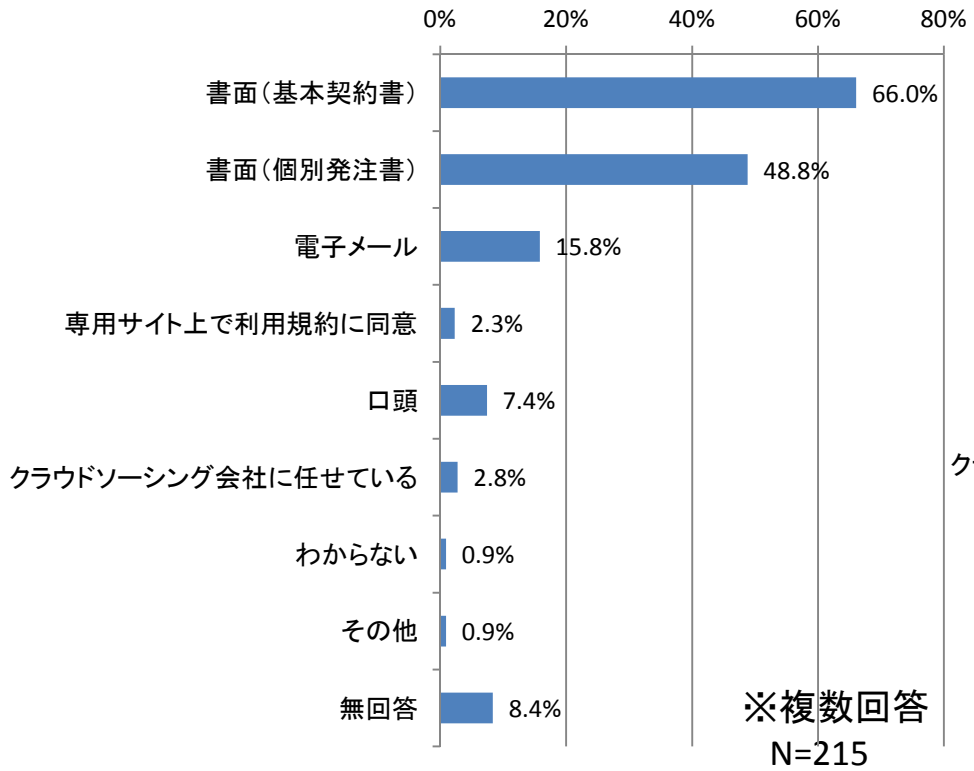
パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

契約について①

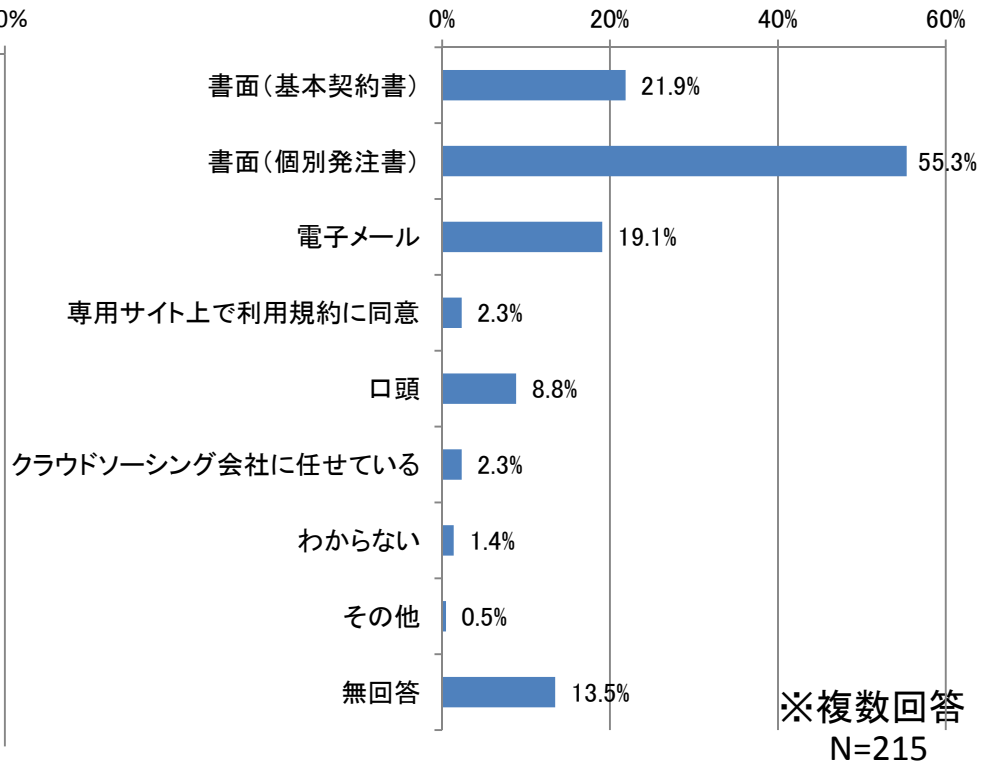
- 初回契約（発注）時の契約の締結の仕方は、「書面（基本契約書）」との回答が7割弱、「書面（個別発注書）」との回答が5割弱となっている一方で、「口頭」との回答も1割弱となっている。
- 継続発注時の契約の締結の仕方は、「書面（個別発注書）」との回答が6割弱と最も多く、次いで「書面（基本契約書）」、「電子メール」との回答が続く一方で、「口頭」との回答も1割弱となっている。

契約の締結の仕方

【初回契約時】



【継続発注時】



（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

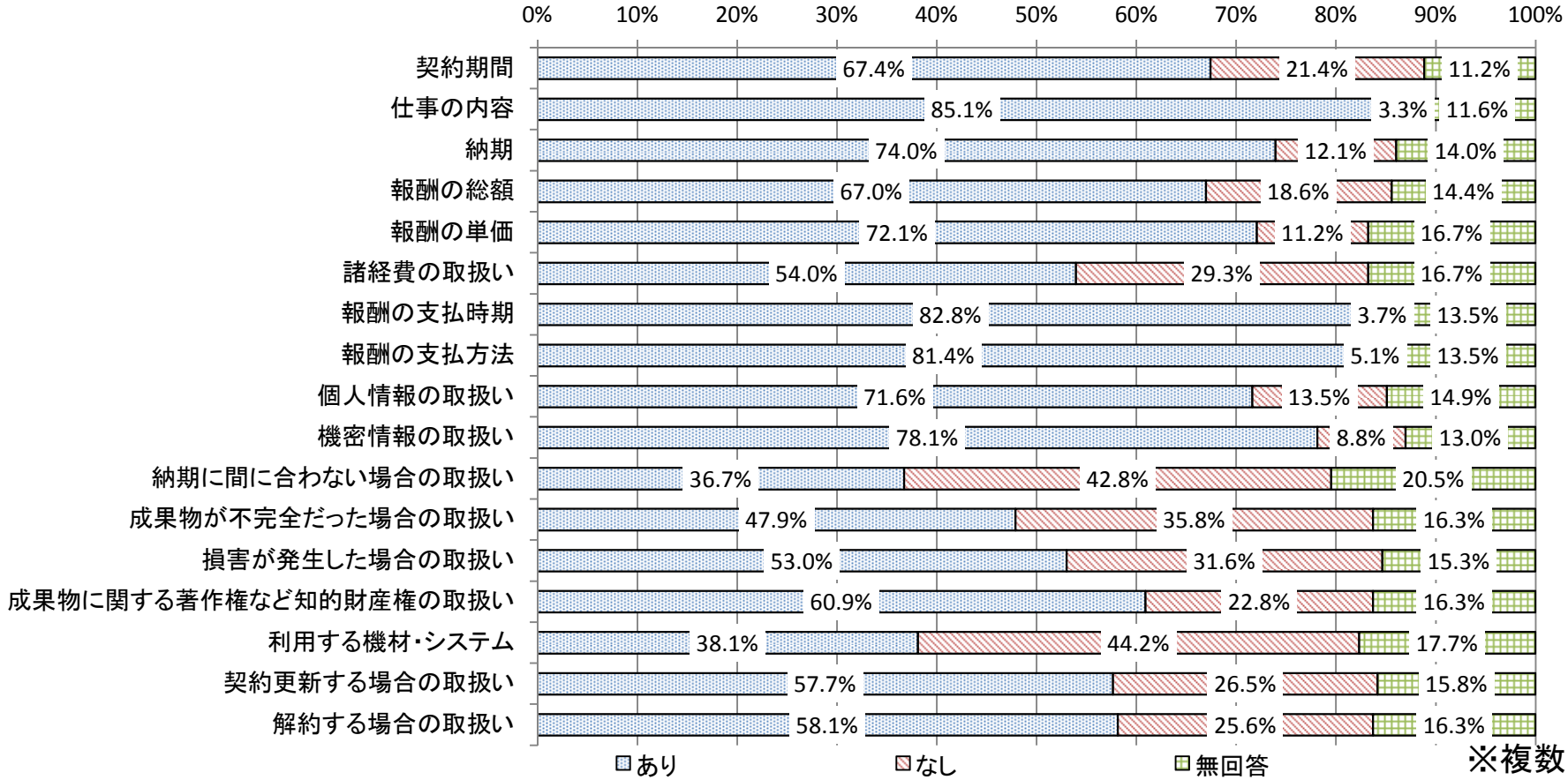
（注）契約は結んでいないと回答した企業を除く。

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

契約について②

契約において定めている事項は、「仕事の内容」との回答が最も多く8割を超えており、次いで「報酬の支払時期」、「報酬の支払方法」との回答の順で多い。一方、「納期に間に合わない場合の取扱い」との回答が最も少なく4割弱となっており、次いで「利用する機材・システム」、「成果物が不完全だった場合の取扱い」との回答の順で少ない。

契約において定めている事項



※複数回答
N=215

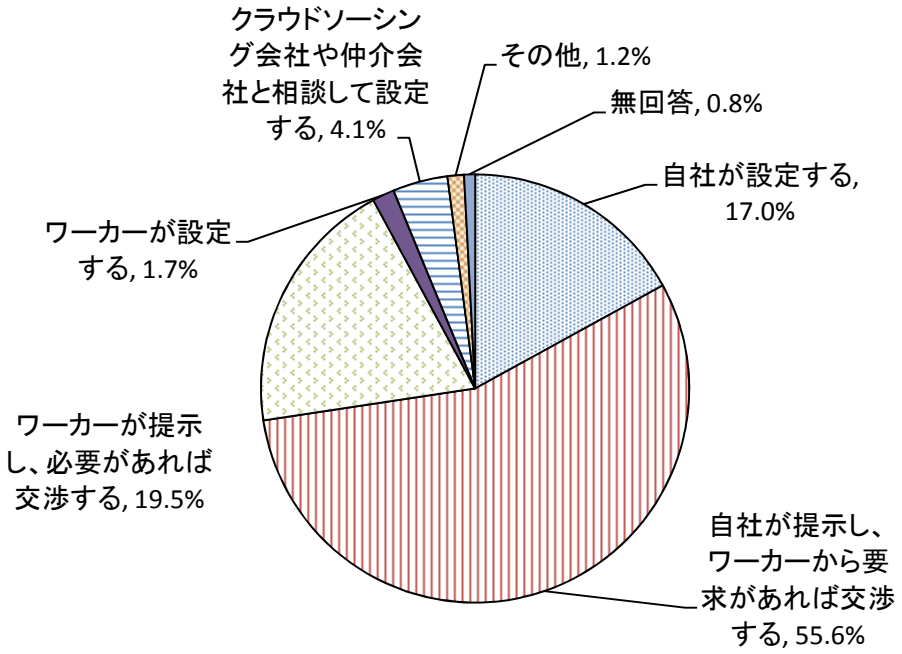
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成
（注）契約は結んでいないと回答した企業を除く。

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

報酬について①

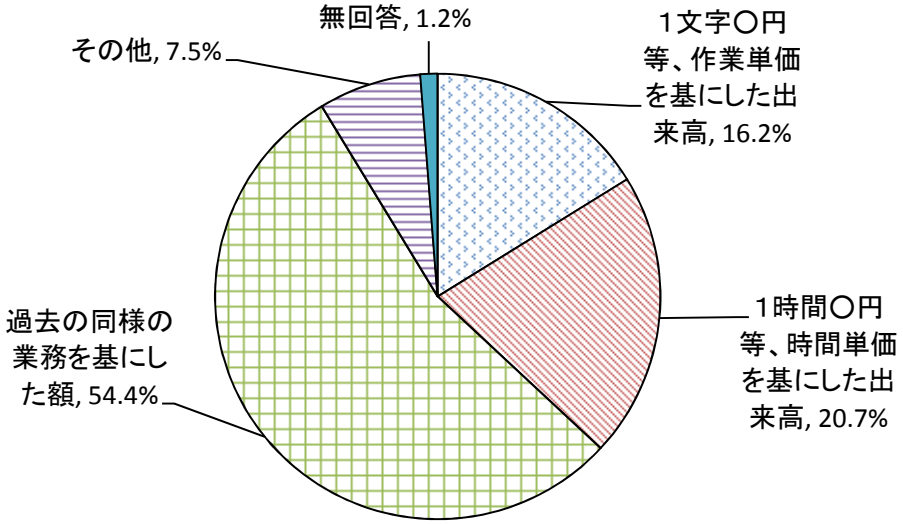
- 報酬額の設定又は提示（相手方から要求があれば交渉）については、発注者（自社）が行うとの回答が合わせて7割超である一方、ワーカーが行うとの回答が合わせて2割超となっている。
- 報酬額の算出方法は、「過去の同様の業務を基にした額」との回答が半数を超えており、次いで「1時間〇円等、時間単価を基にした出来高」、「1文字〇円等、作業単価を基にした出来高」との回答が続いている。

ワーカーへの報酬額の決定方法



N=241

ワーカーへの報酬額の算出方法



N=241

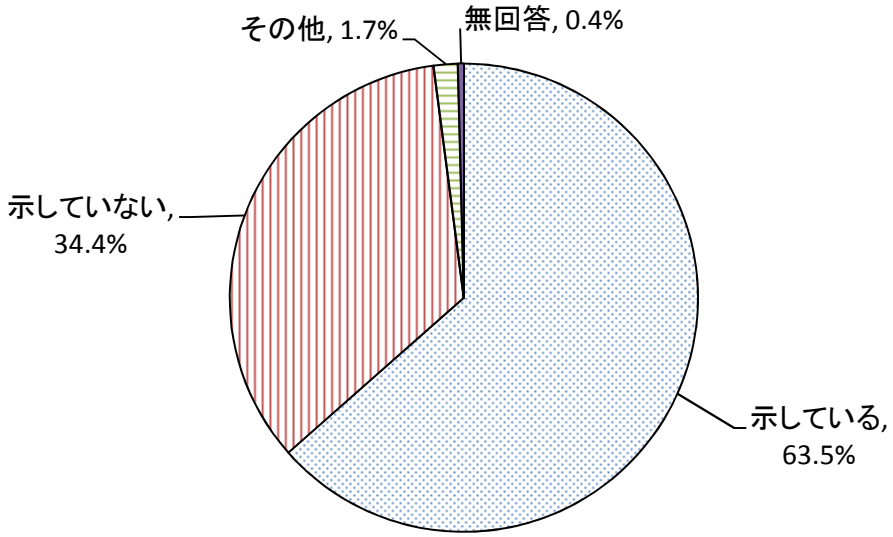
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

報酬について②

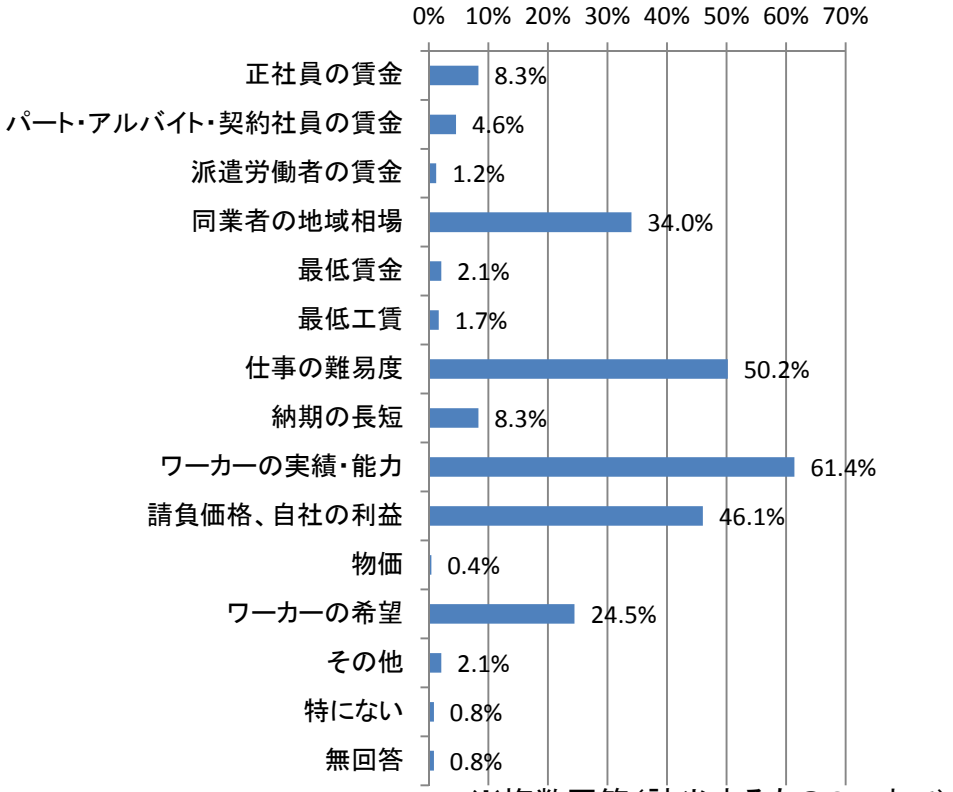
- ワーカーに対して報酬の算出方法を「示している」との回答が6割超となっている。
- 報酬額を設定する際に参考とする事項は、「ワーカーの実績・能力」との回答が約6割で最も多く、次いで「仕事の難易度」、「請負価格、自社の利益」との回答が続く。

ワーカーに対する報酬額の算出方法の明示



N=241

ワーカーに対する報酬額を設定する際の参考事項



※複数回答（該当するもの3つまで）
N=241

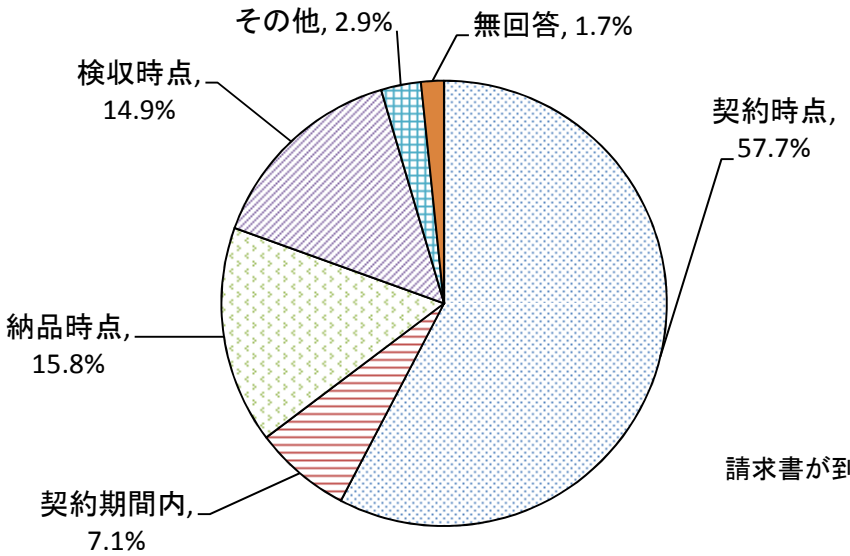
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

報酬について③

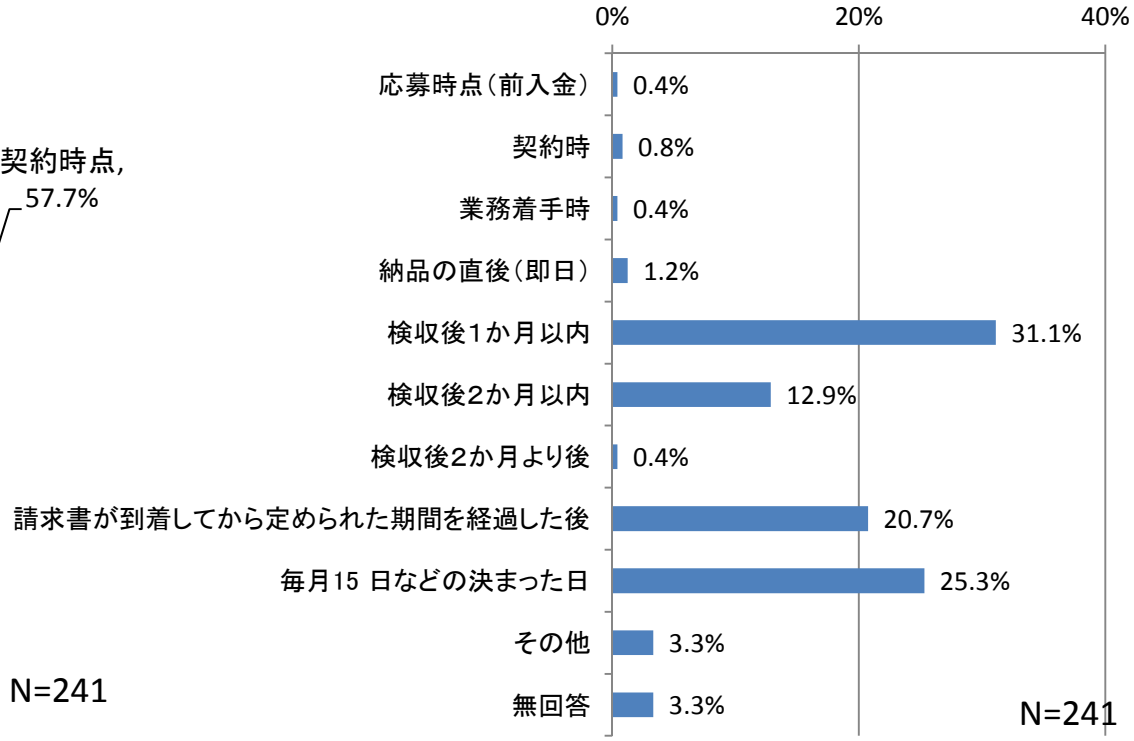
- 報酬の最終的な支払額の決定時期は、「契約時点」との回答が6割弱と最も多く、次いで「納品時点」、「検収時点」との回答が続く。
- 報酬額の支払時期（※）は、「検収後1か月以内」、「毎月15日などの決まった日」、「請求書が到着してから定められた期間を経過した後」の回答の順で割合が大きい。

ワーカーに対する報酬の
最終的な支払額の決定時期



N=241

ワーカーに対する報酬額の
支払時期



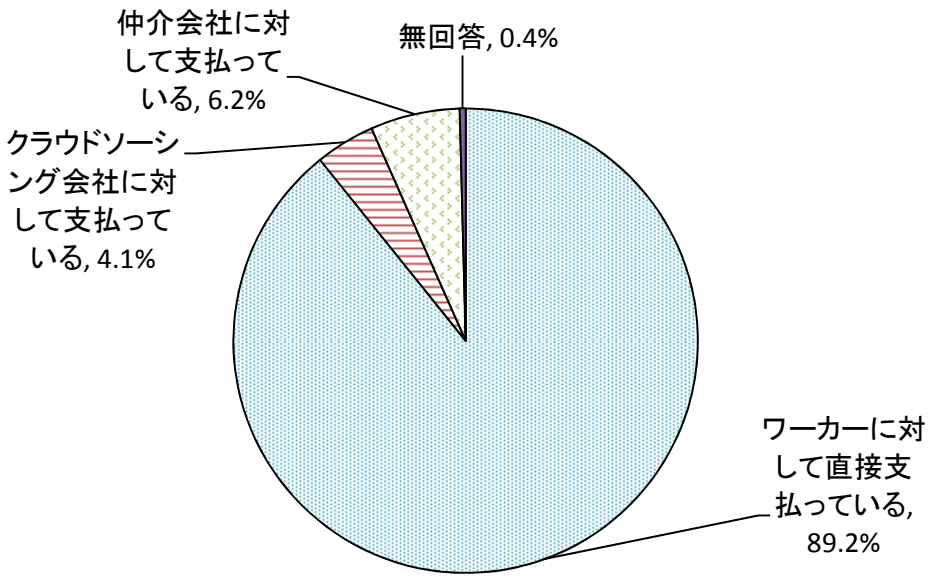
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成
（※）クラウドソーシング会社や仲介会社を活用している場合は、クラウドソーシング会社や仲介会社への支払期日

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

報酬について④

報酬の支払先については、「ワーカーに対して直接支払っている」との回答が9割弱となっている。

ワーカーに対する報酬の支払先



N=241

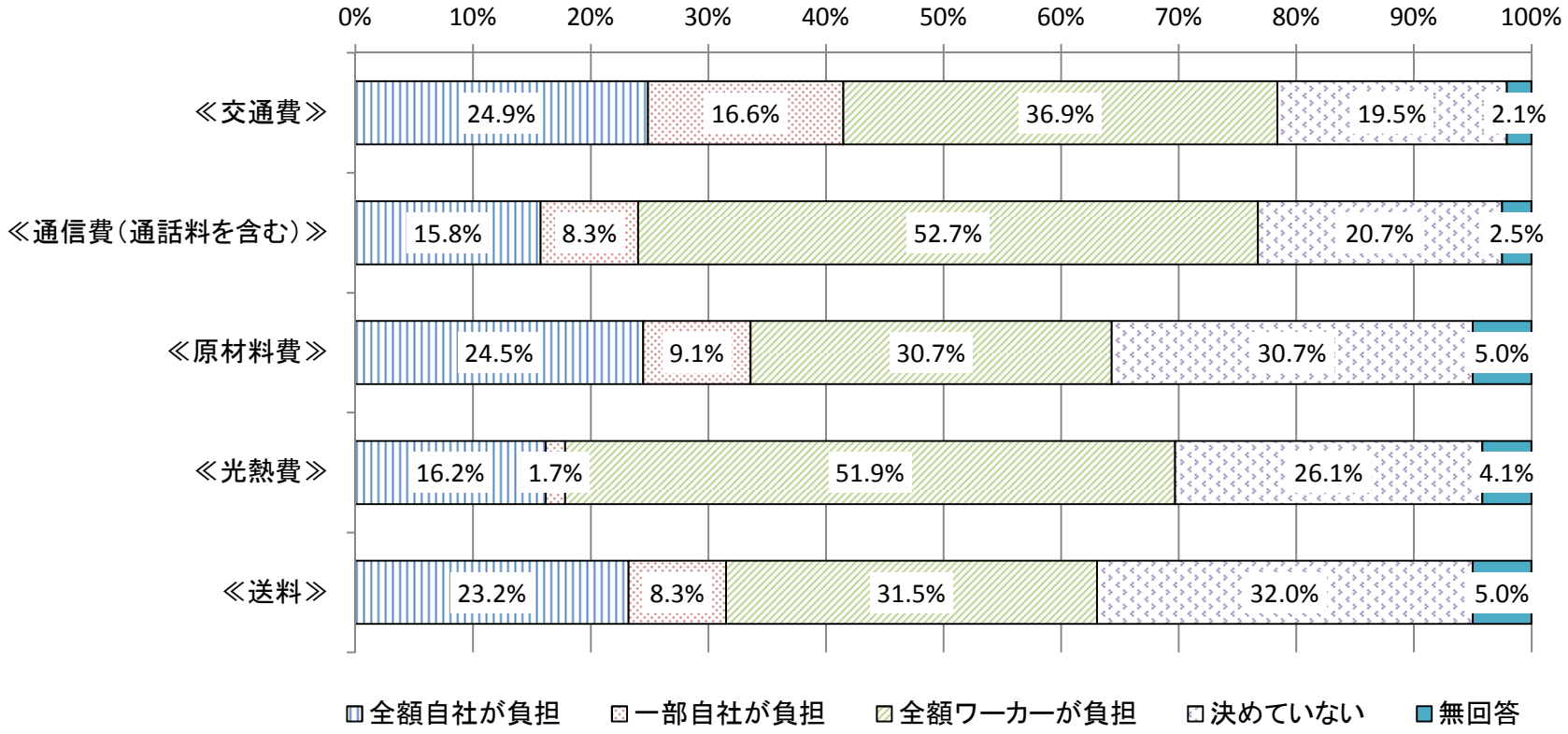
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

経費の取扱いについて

通信費、光熱費については、「全額ワーカーが負担」との回答の割合が5割超と高く、交通費、原材料費、送料については、「全額発注者が負担」との回答の割合が2割超と比較的高い。

仕事上の諸経費の取扱い



N=241

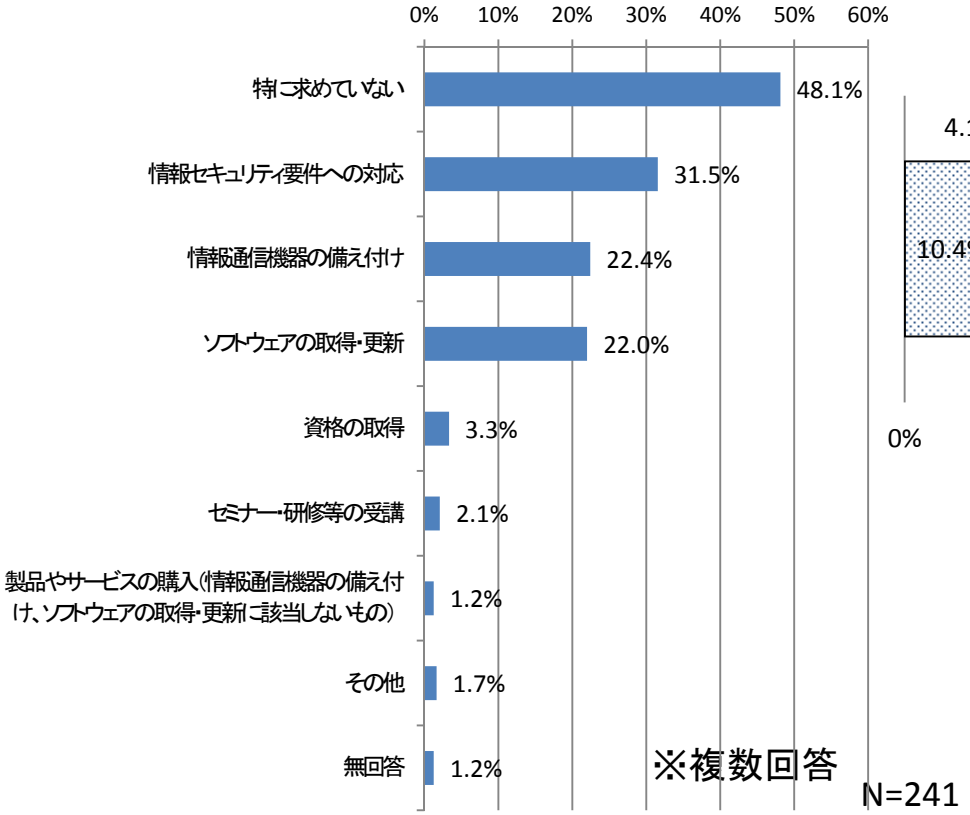
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

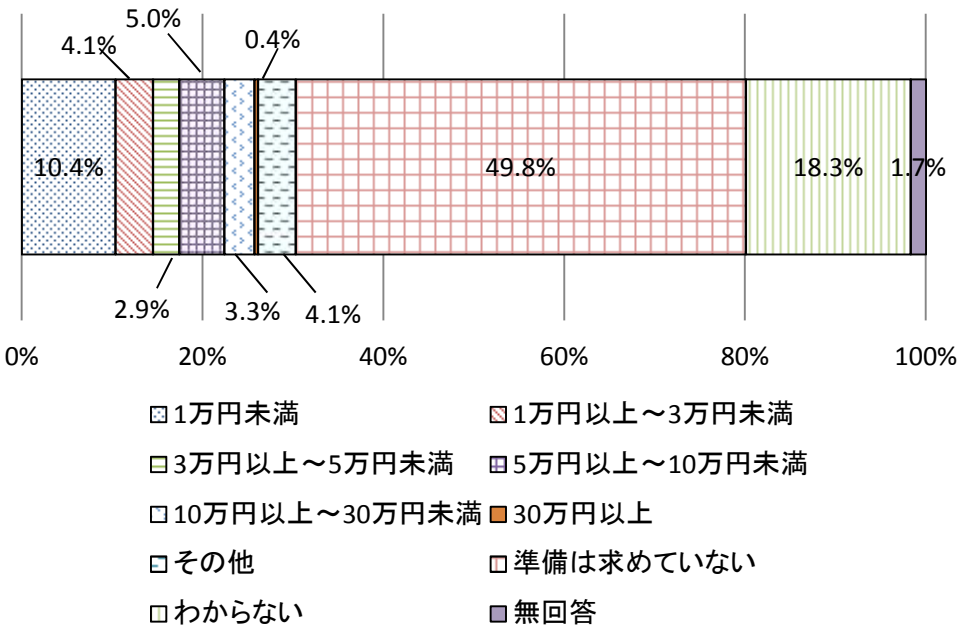
ワーカーに求める準備について

- ワーカーに対する準備の要求については、「特に求めていない」との回答が5割弱であり、次いで「情報セキュリティ要件への対応」、「情報通信機器の備え付け」、「ソフトウェアの取得・更新」との回答が続く。
- ワーカーに求める準備にかかる費用については、「準備は求めていない」との回答が5割弱であり、費用がかかる回答の中では、「１万円未満」との回答が最も多い。

ワーカーに求める準備の内容



ワーカーに求める準備にかかる費用



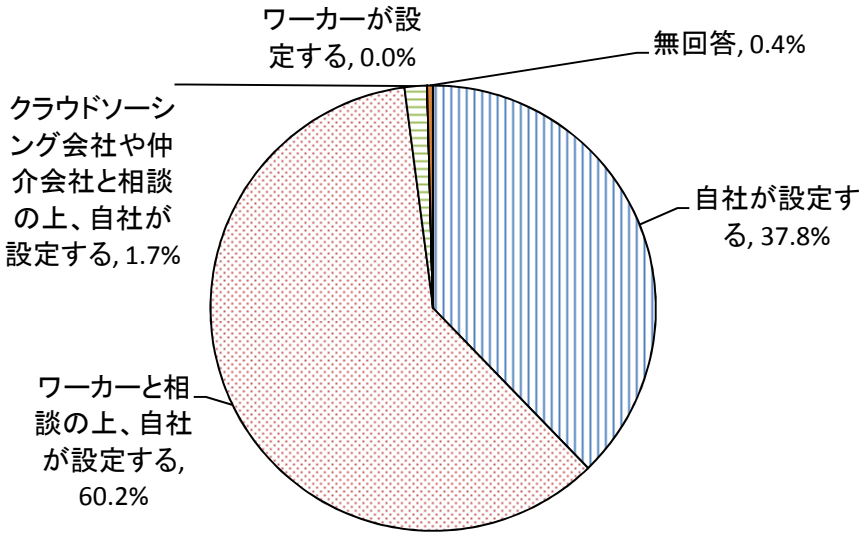
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

納期・締切りについて

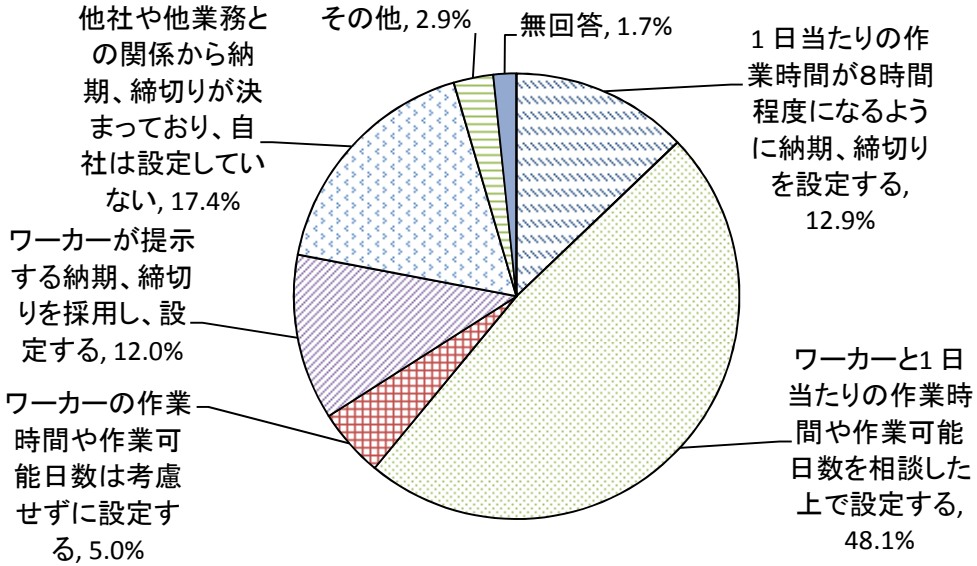
- 納期・締切りについては、「ワーカーと相談の上、自社が設定する」との回答が約6割となっており、次いで「自社が設定する」との回答が4割弱となっている。
- 納期・締切りの設定に当たっては、「ワーカーと1日当たりの作業時間や作業可能日数を相談した上で設定する」との回答が半数近くを占めており、「１日当たりの作業時間が8時間程度になるように納期、締切りを設定する」と「ワーカーが提示する納期、締切りを採用し、設定する」との回答がそれぞれ1割超となっている。一方、「他社や他業務との関係から納期、締切りが決まっており自社は設定しない」との回答も2割弱、「ワーカーの作業時間や作業可能日数は考慮せずに設定する」との回答も5．0%あった。

納期・締切りの設定方法



N=241

納期・締切りの設定に当たってのワーカーの作業時間の考慮状況



N=241

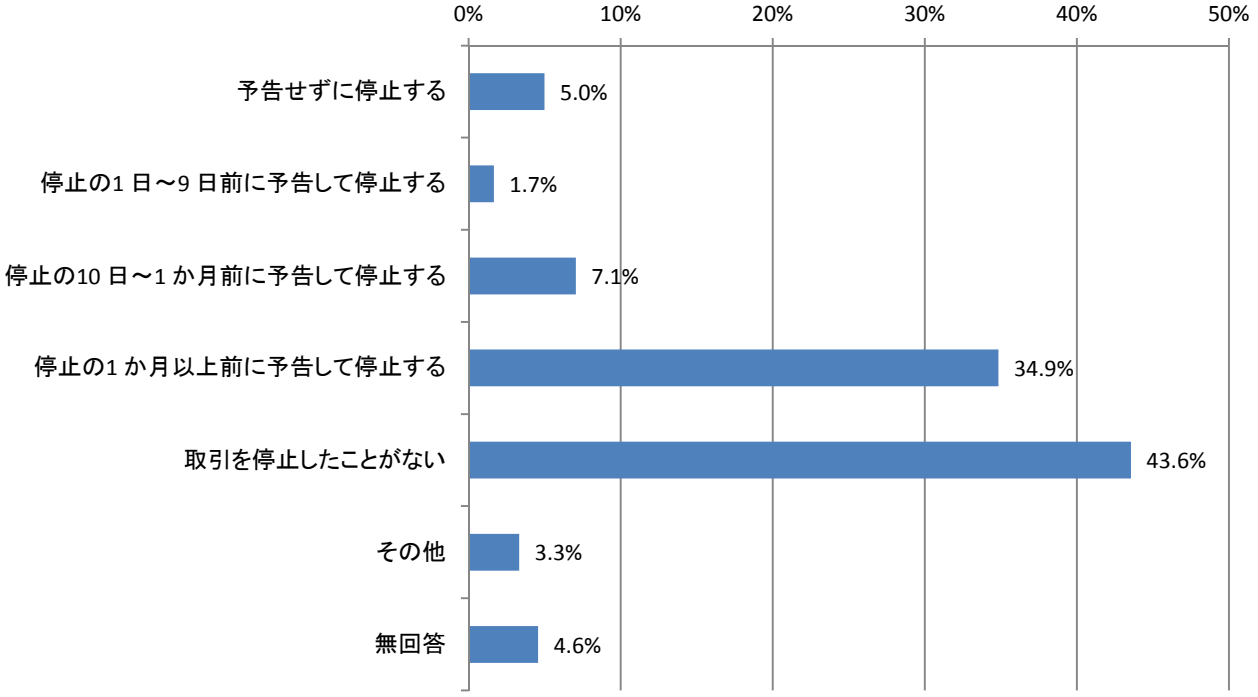
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

取引の停止について

取引を停止する際の通告方法は、「取引を停止したことがない」との回答が4割超を占めている一方で、停止する回答の中では、「停止の1か月以上前に予告して停止する」との回答が3割超で最も多い。

継続的に業務を発注しているワーカーに対して
取引の停止をする際の通告方法



N=241

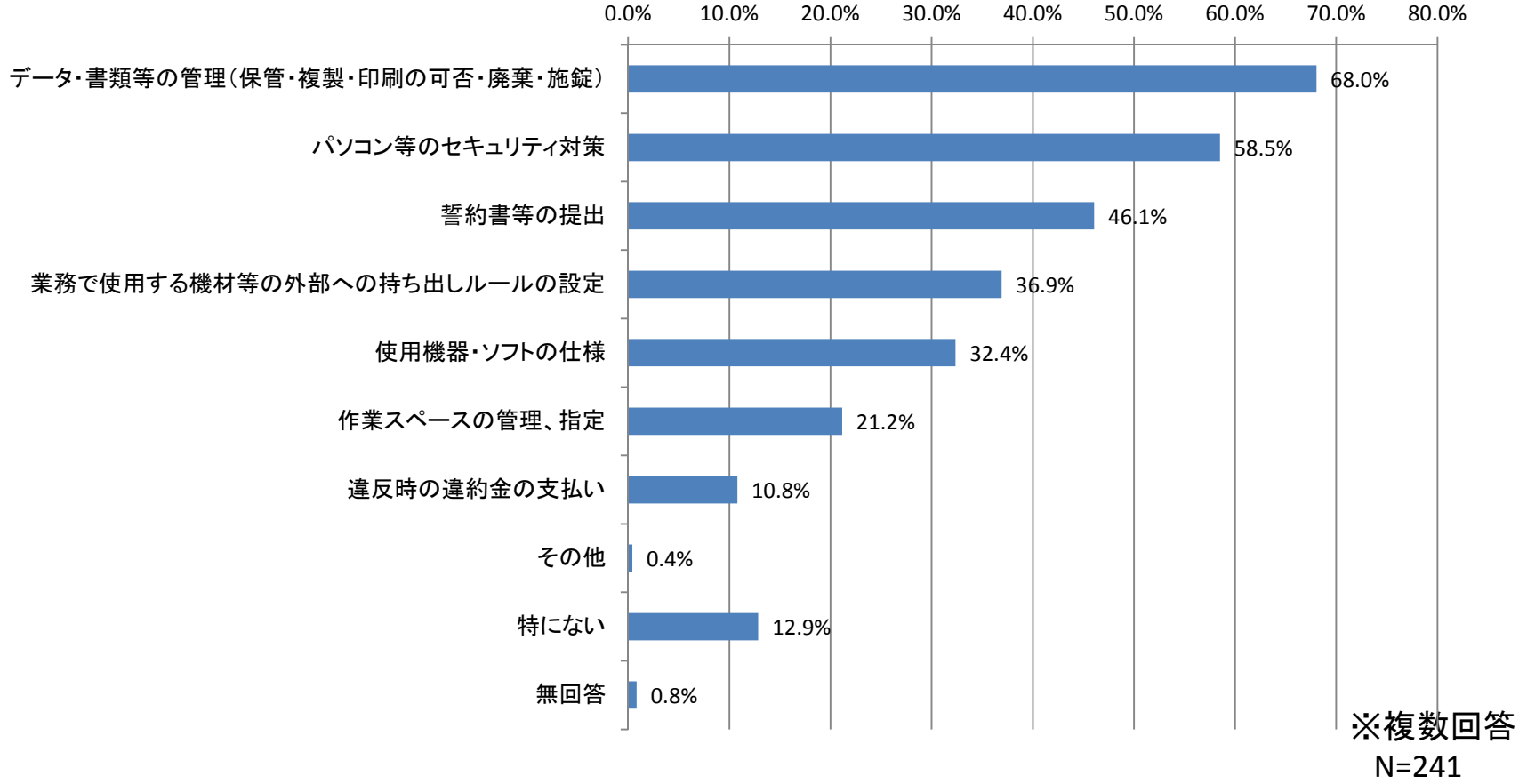
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

情報管理体制に関するルールについて

ワーカーの業務上の情報管理体制に関して定めるルールの内容としては、「データ・書類等の管理」との回答が7割弱となっており、次いで「パソコン等のセキュリティ対策」、「誓約書等の提出」との回答が続く。

ワーカーの業務上の情報管理体制に関するルールの内容



※複数回答
N=241

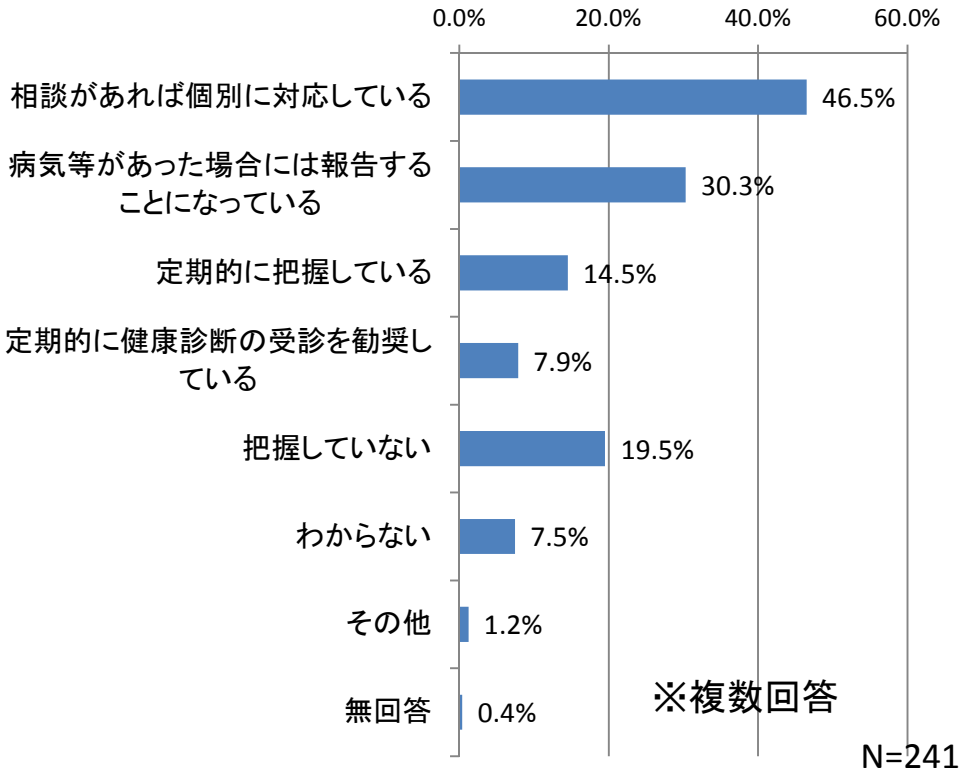
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

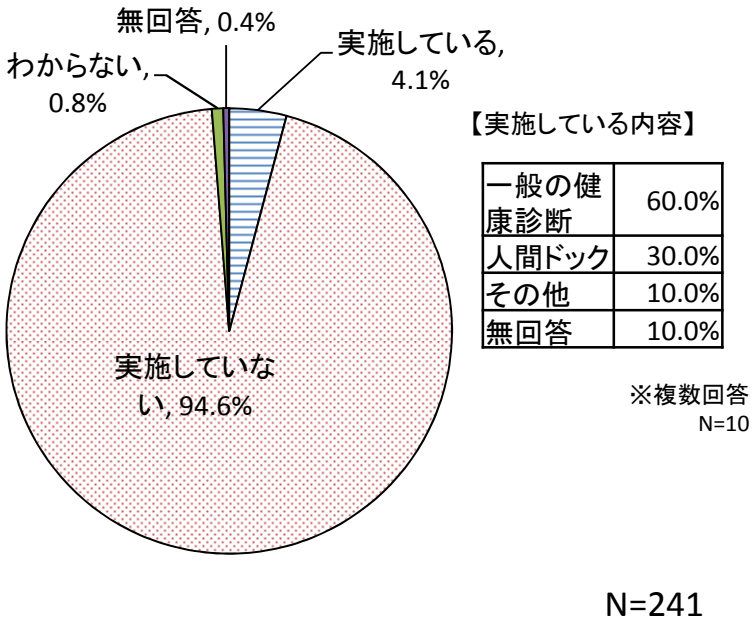
健康確保措置について①

- ワーカーの健康状態の把握状況については、「相談があれば個別に対応している」との回答が5割弱、「病気等があった場合には報告することになっている」との回答が約3割となっている一方で、「把握していない」との回答も2割弱となっている。
- ワーカーのための健康診断は、「実施していない」との回答が9割超となっている。

ワーカーの健康状態の把握状況



ワーカーのための健康診断の実施の有無



【実施している内容】

一般の健康診断	60.0%
人間ドック	30.0%
その他	10.0%
無回答	10.0%

※複数回答
N=10

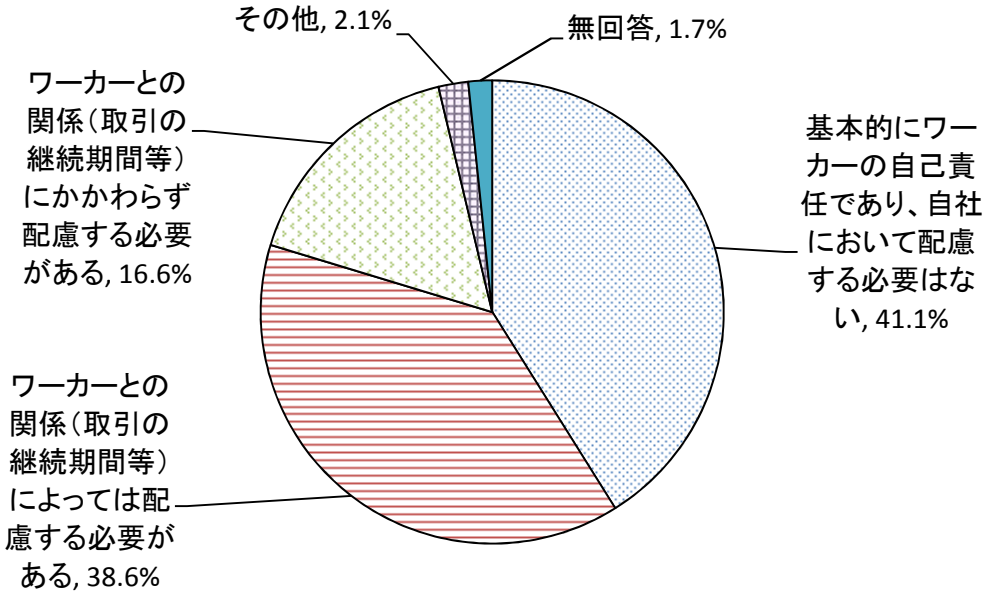
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

健康確保措置について②

ワーカーの健康確保についての考え方は、「ワーカーとの関係（取引の継続期間等）にかかわらず配慮する必要がある」との回答 が2割弱、「ワーカーとの関係（取引の継続期間等）によっては配慮する必要がある」との回答が4割弱になっている一方で、「基本的にワーカーの自己責任であり、自社において配慮する必要はない」との回答が約4割となっている。

ワーカーの健康確保についての考え方



N=241

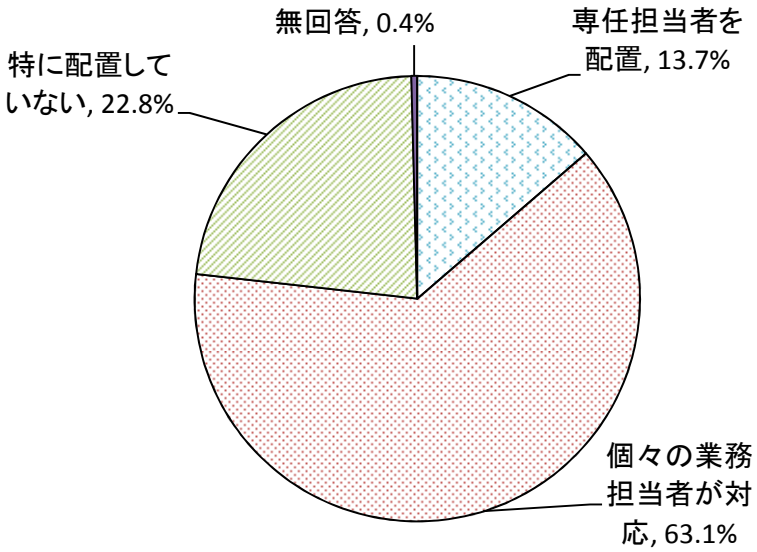
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

苦情・相談対応について

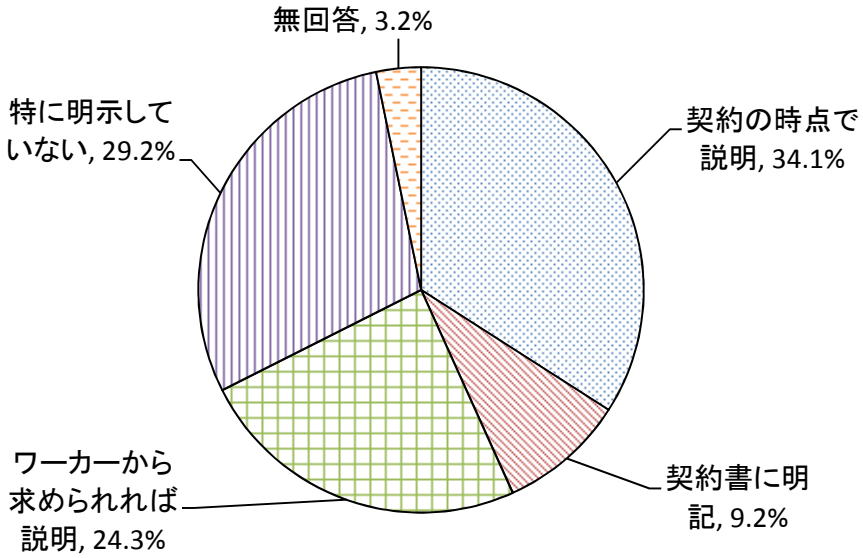
- ワーカーからの苦情や問い合わせに対応するための担当者等の配置について、「個々の業務担当者が対応」との回答が6割超、「専任担当者を配置」との回答が1割超となっている一方で、「特に配置していない」との回答が2割超となっている。
- ワーカーからの苦情や問合せに対応するための担当者等の配置の明示について、「契約の時点で説明」との回答が3割超、「契約書に明記」との回答が1割弱となっている一方で、「特に明示していない」との回答も3割弱となっている。

ワーカーからの苦情や問い合わせに対応するための担当者等の配置の有無



N=241

ワーカーからの苦情や問い合わせに対応するための担当者等の配置の明示



N=185

（注）「専任担当者を配置」又は「個々の業務担当者が対応」と回答した企業が対象

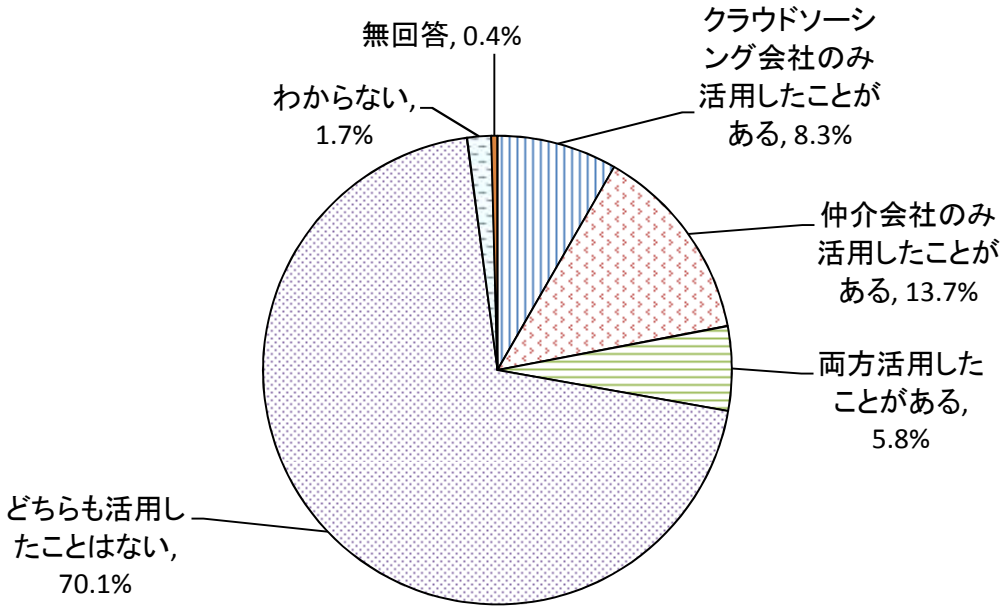
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

仲介事業者（クラウドソーシング会社、仲介会社）の活用状況について

最近１年間でのクラウドソーシング会社や仲介会社を活用した自社の業務の一部の発注状況（※）について、「どちらも活用したことはない」との回答が約7割で最も多かった。次いで「仲介会社のみ活用したことがある」、「クラウドソーシング会社のみ活用したことがある」との回答が続く。

仲介事業者（クラウドソーシング会社、仲介会社）の活用状況



N=241

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

（※）最近1年間の発注総額が最も多かった業務以外の発注状況も含む。

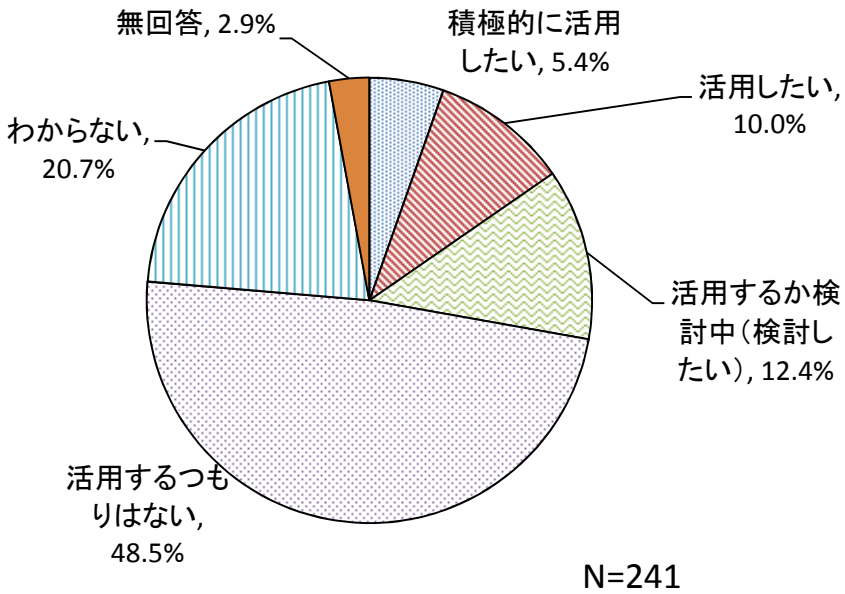
パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

仲介事業者の今後の活用意向について

- 仲介事業者の活用意向（※）は、クラウドソーシング会社については、「活用するつもりはない」との回答が最も多く5割弱であった。次いで「わからない」、「活用するか検討中（検討したい）」との回答が続く。
- 仲介会社については、「活用するつもりはない」との回答が最も多く4割超であった。次いで「わからない」、「活用したい」との回答が続く。

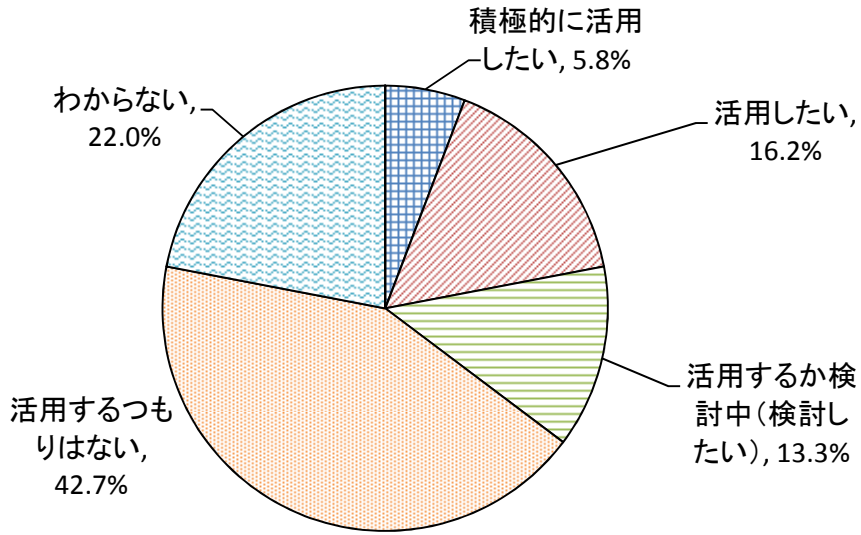
仲介事業者（クラウドソーシング会社、仲介会社）の今後の活用意向

【クラウドソーシング会社】



N=241

【仲介会社】



N=241

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

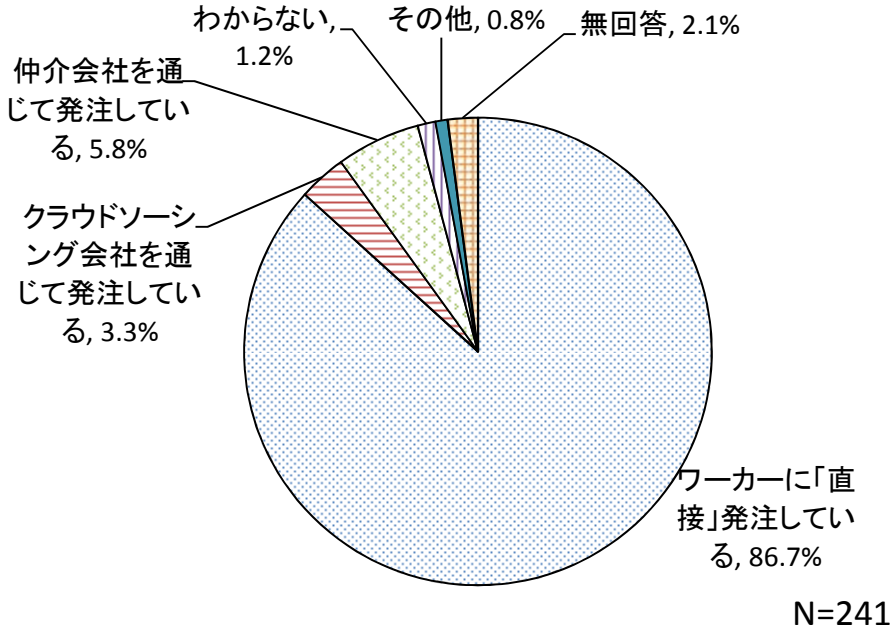
（※）最近1年間の発注総額が最も多かった業務以外の業務における活用意向も含む。

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

最近1年間で発注総額が最も多かった業務の発注方法について

最近1年間で発注総額が最も多かった業務の発注方法については、「ワーカーに「直接」発注している」との回答が9割弱と最も多く、次いで「仲介会社を通じて発注している」、「クラウドソーシング会社を通じて発注している」との回答が続く。

最近1年間で発注総額が最も多かった業務の発注形態



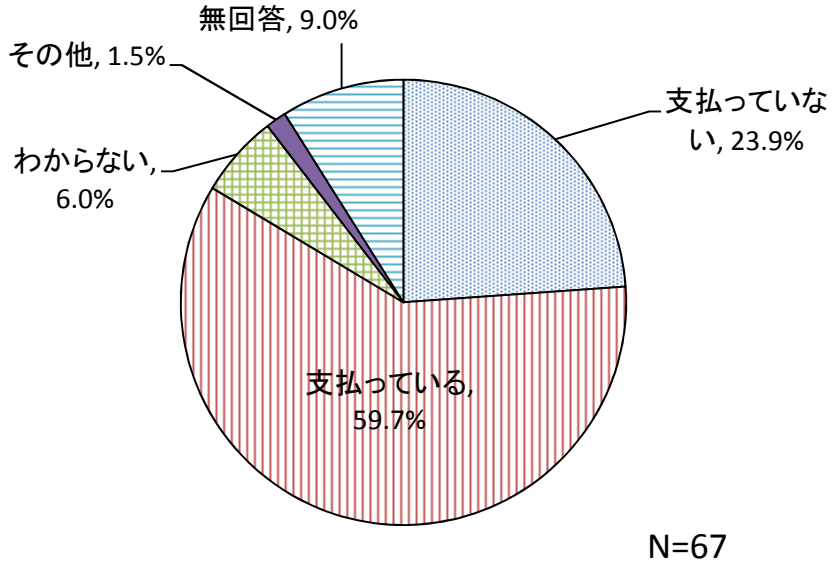
（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

パートⅠ（業務の一部を他の企業や個人に委託する「アウトソーシング」について、「最近１年間で、ワーカーに業務の一部を発注したことがある」と回答した企業に対して、発注の状況を調査）

仲介事業者の手数料について

- 仲介事業者を活用する際の手数料は、「支払っている」との回答が6割弱となっている一方で、「支払っていない」との回答が2割超となっている。
- 手数料の発注額に占める割合は、「5%以上～10%未満」との回答が4割弱で最も多い。次いで「10%以上～15%未満」との回答が続く。

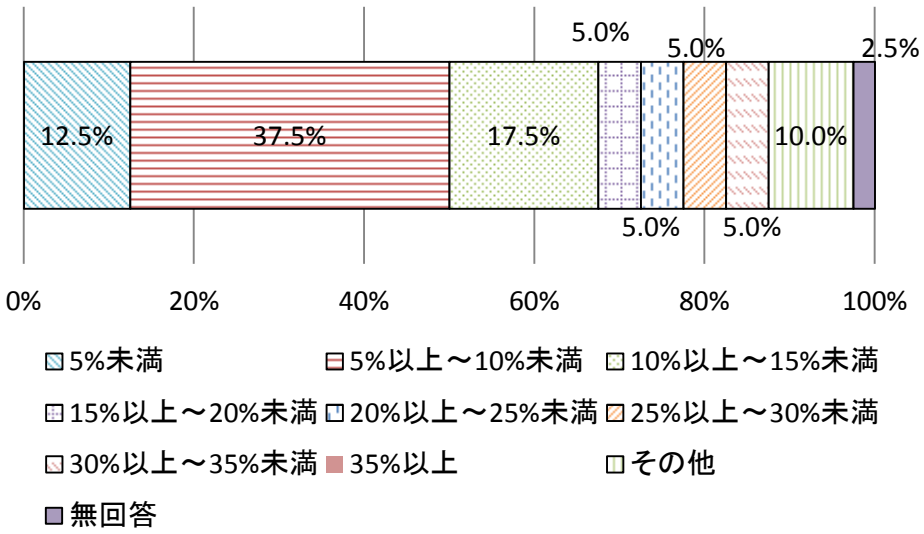
仲介事業者を活用する際の手数料の支払い状況



（注1）「①クラウドソーシング会社のみ活用したことがある」、「②仲介会社のみ活用したことがある」または「③両方活用したことがある」と回答した企業が対象

（注2）クラウドソーシング会社や仲介会社の場合は、自社が手数料や紹介料を徴収しているかについて

手数料の発注額に占める割合



N=40

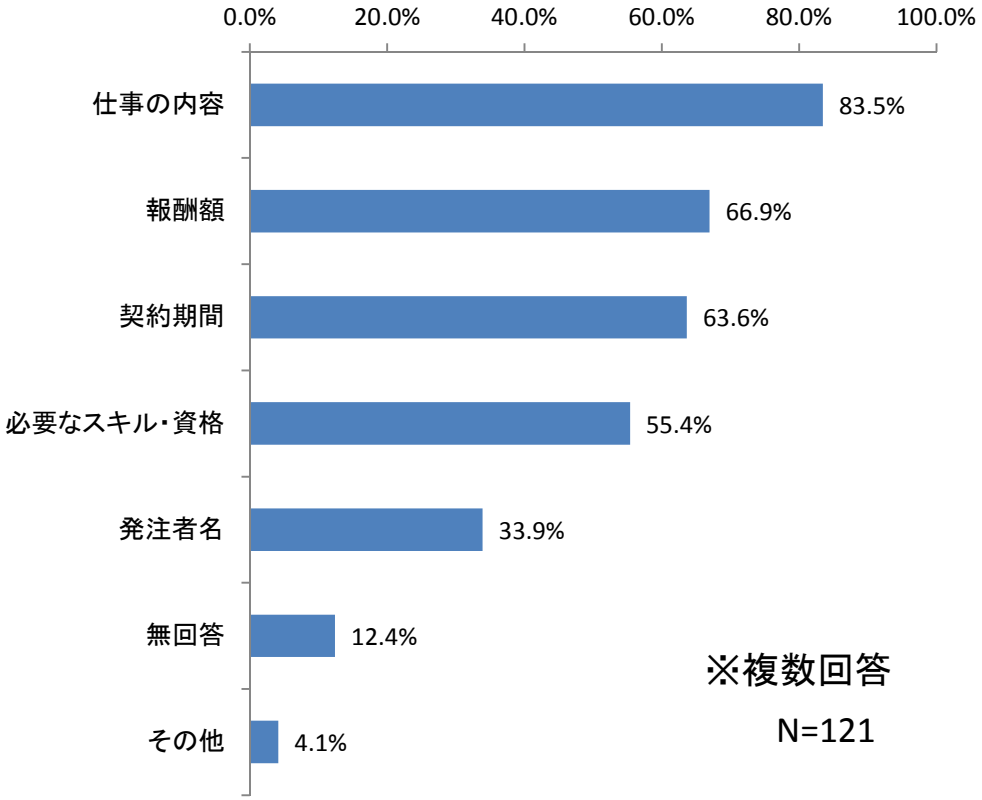
（注）手数料を「支払っている」と回答した企業が対象

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

募集の際の明示について

- 募集の際の明示内容は、「仕事の内容」との回答が8割超と最も高く、次いで「報酬額」、「契約期間」との回答が続く。
- 発注者に対して募集の際に情報として明らかにすべき事項について、あらかじめ「定めている」との回答が5割超である一方で、「定めていない」との回答が3割超となっている。

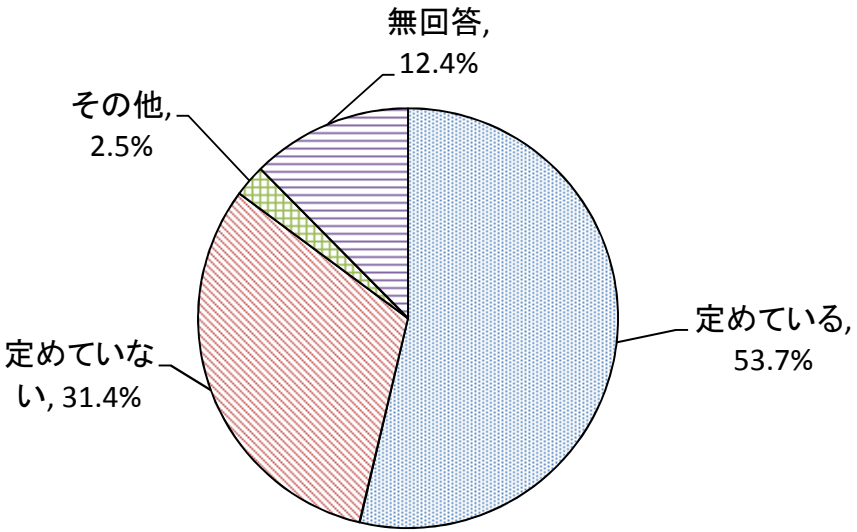
募集の際の明示内容



※複数回答

N=121

募集の際に情報として明らかにすべき事項の発注者に対する定めの有無



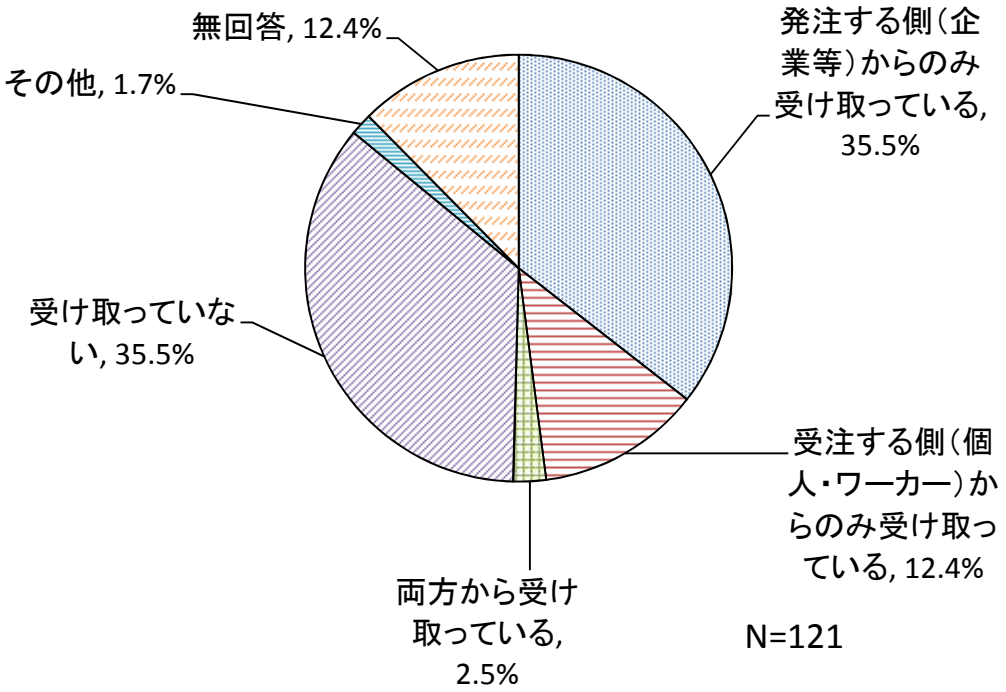
N=121

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

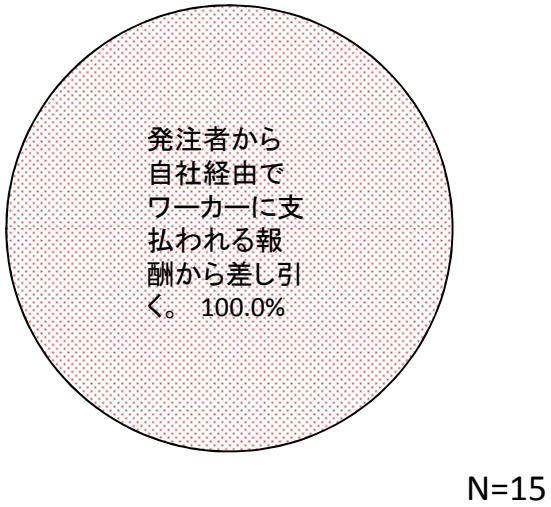
手数料について①

- 手数料・紹介料（以下「手数料等」という。）の徴収の有無及び徴収先については、「発注する側からのみ受け取っている」と「受け取っていない」との回答がそれぞれ35.5%と多く、「受注する側からのみ受け取っている」との回答が続く。
- ワーカーからの手数料等の徴収方法は、「発注者から自社経由でワーカーに支払われる報酬から差し引く」との回答が、100%となっている。

手数料等の徴収の有無及び徴収元



ワーカーからの手数料等の徴収方法



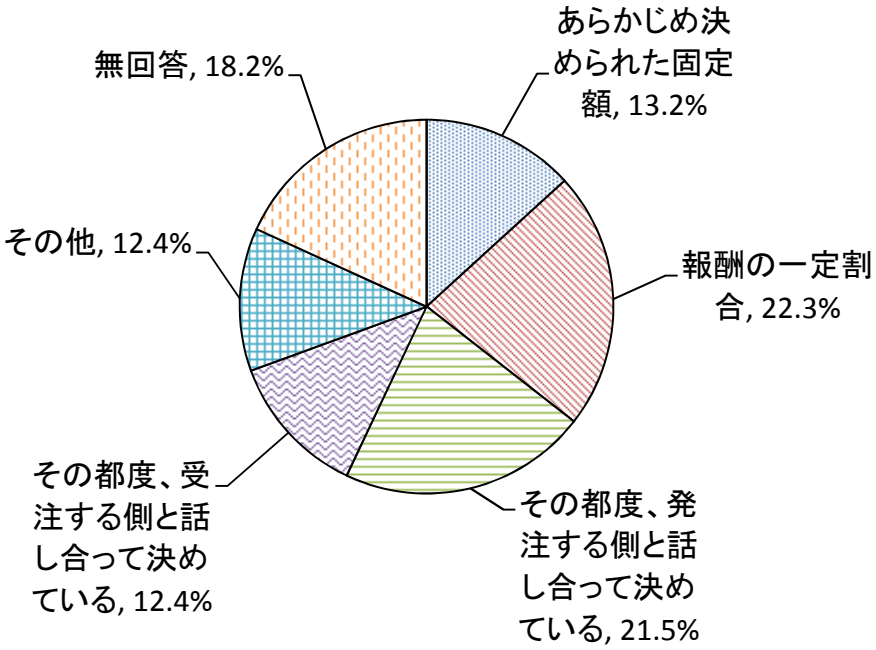
（注）「受注する側からのみ受け取っている」と回答した企業が対象

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

手数料について②

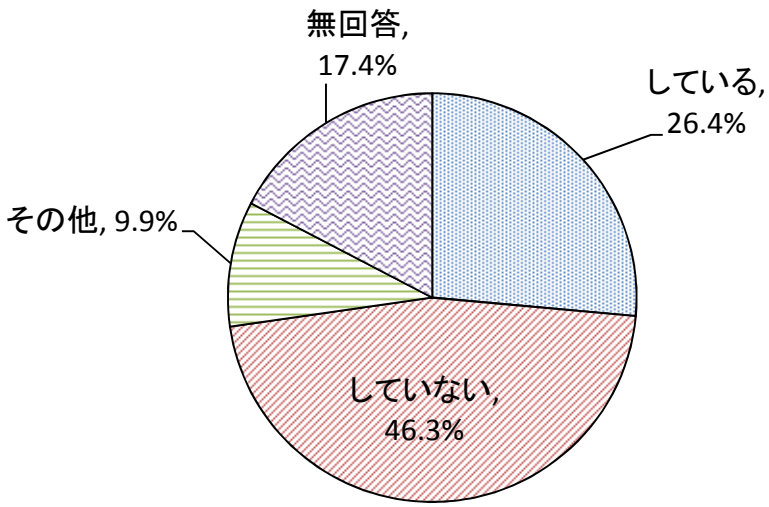
- 手数料等の額の決定方法は、「報酬の一定割合」、「その都度、発注する側と話し合って決める」との回答が2割超で続き、次いで「あらかじめ決められた固定額」、「その都度、受注する側と話し合って決める」との回答が1割超で続く。
- 手数料等については、あらかじめ明らかに「している」との回答が3割弱となっている一方で、「していない」が5割弱となっている。

手数料等の額の決定方法



N=121

手数料等の額の事前明示



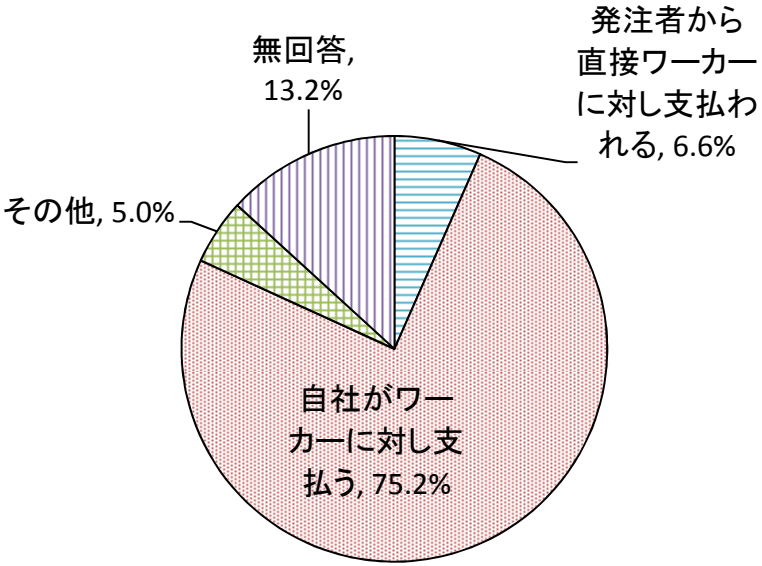
N=121

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

報酬の支払について

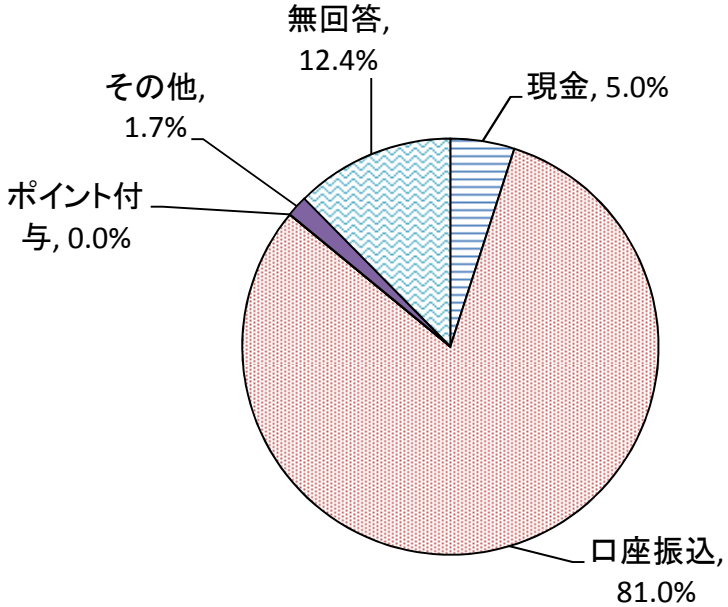
- ワーカーに対する報酬の支払については、「自社がワーカーに対し支払う」との回答が約75%と最も多く、次いで「発注者から直接ワーカーに対し支払われる」との回答が続く。
- ワーカーに対する報酬の支払方法は、「口座振込」との回答が8割超となっており、「現金」との回答が5%となっている。

ワーカーに対する報酬の支払ルート



N=121

ワーカーに対する報酬の支払方法



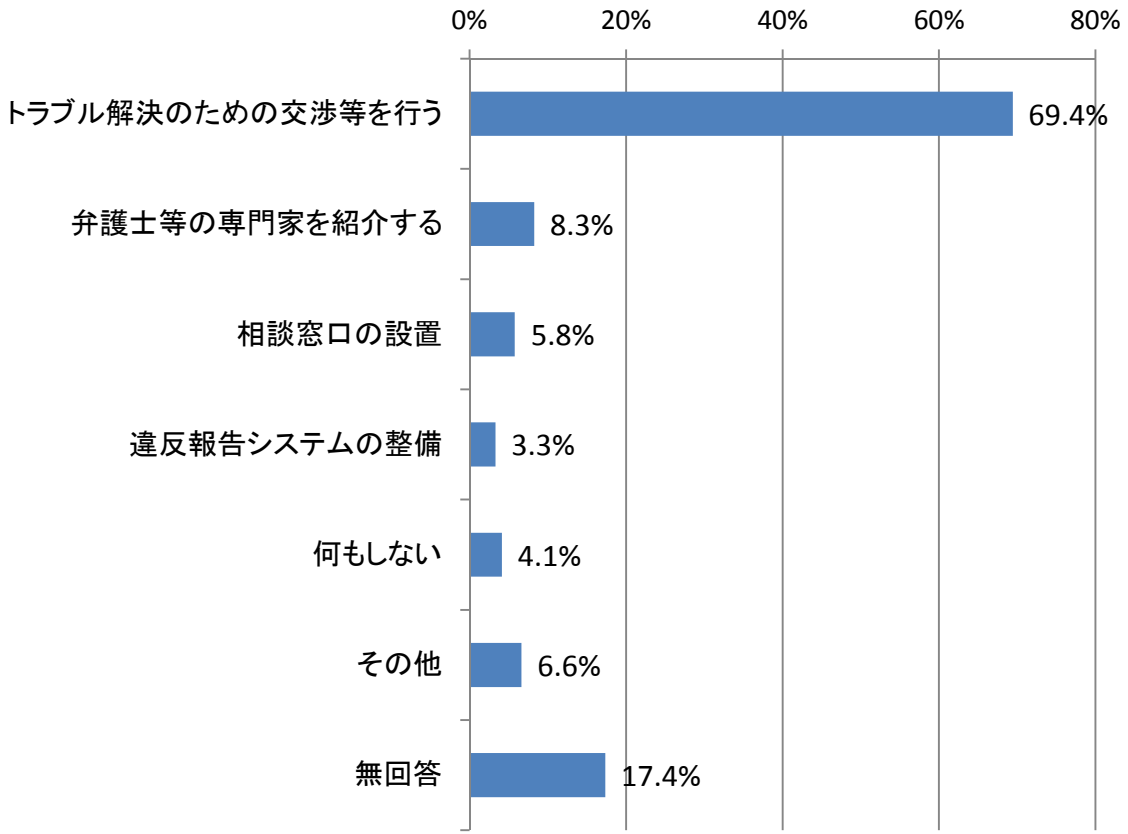
N=121

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成

トラブルへの対応について

発注者とワーカーのトラブルへの対応については、「トラブル解決のための交渉等を行う」との回答が7割弱と最も多い一方で、「何もしない」との回答も約4%あった。

発注者とワーカーとの間のトラブルへの対応



※複数回答

N=121

（出所）厚生労働省委託事業「アウトソーシングの活用に関するアンケート調査」（速報）をもとに雇用環境・均等局作成