

令和 5・6 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。）、電子調査票の作成、調査票の回収・受付、督促、疑義照会対応、個票審査、データ入力及び調査対象企業名簿修正に係る業務
実施期間	令和 5 年 9 月 1 日から令和 8 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)	62,700,000 円 (単年度当たり：20,900,000 円)
入札の状況	3 者応札（評価基準合格：3 者／予定価格内：3 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：7 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) 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5年度及び令和6年度ともに実施計画書の作成に当たっては、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、大きなトラブルもな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）でもおおむね良好な評価を得ている。

（2）問合せ・苦情対応

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）を調査事務局に設置した。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。

問合せ対応に当たっては、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、業務開始に当たり、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作成した「名簿管理システム」に問合せ及び回答内容等を入力した。

問合せは、令和5年度は816件（うちメール19件）、令和6年度は889件（うちメール19件）であり、苦情件数は、令和5年度は3件、令和6年度は6件であった。

調査客体からの問合せ件数

事業年度	計	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	816件	133件	163件	333件	133件	54件
うち苦情	3件	3件	0件	0件	0件	0件
令和6年度	889件	113件	230件	399件	96件	51件
うち苦情	6件	2件	3件	1件	0件	0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

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「名簿管理システム」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。

(3) 調査票の回収（有効回答率）

① 実施状況

ア 令和5年度の実施状況

受託事業者は、調査の周知のため令和5年11月1日に全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6日から11月13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1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提出を求める期間）を令和6年1月31日までとしており、受託事業者は、回答期日の周知のため、令和5年12月19日にほぼ全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として令和6年1月12日から1月23日までリマインドの架電を実施した。

調査票回答期日後の同2月6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、2月13日から2月20日まで1回目の督促の架電を実施した。この架電後、2月22日までに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、3月1日に調査票の再送付を一斉に行った。

さらに、2月上旬までに調査票の提出がなかった企業及び1回目の督促電話において企業担当者への依頼ができなかった企業に対し、状況確認及び再依頼を目的として、同3月4日から3月8日まで2回目の督促の架電を行った。

この結果、企業規模区分5,000人以上を除く全ての企業規模区分及び規模計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5年度）

		目標とする 水準値	1月31日時点	実績 (3月31日時点)
合 計		61.1%	46.5%	61.7%
企 業 規 模	5,000人以上	53.1%	32.6%	50.8%
	1,000人～4,999人	54.8%	38.9%	55.1%
	300人～ 999人	61.0%	46.4%	62.8%
	100人～ 299人	64.5%	51.3%	65.1%
	30人～ 99人	64.0%	51.8%	65.8%

イ 令和6年度の実施状況

令和5年度と同様に、令和6年11月1日に全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 7 日から 11 月 13 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、回答担当部署確認等の架電を実施し、11 月 29 日に調査票を発送した。架電時には、調査票発送前に拒否・辞退が多数発生することのないよう、丁寧に確認・依頼を行った。

督促等については令和 5 年度と同様に、受託事業者は、令和 6 年 12 月 20 日にほぼ全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、令和 7 年 1 月 14 日から 1 月 24 日まで調査票の到着確認・回答依頼、必要に応じて回答期日の延長連絡を目的として、「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 7 日に督促はがきを発送し、2 月 17 日から 2 月 20 日まで督促はがきと並行して、督促の架電を実施した。2 月 19 日までに回答が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、回答依頼・回答期日再延長の周知を目的として、2 月 28 日に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 3 月 6 日から 3 月 11 日まで 2 回目の督促の架電を実施した結果、企業規模区分 5,000 人以上、企業規模区分 30 人～99 人において、目標とする有効回答率を上回ることができた。

なお、調査票未提出企業への督促において、調査票を提出いただけない理由の多くは、「業務が忙しい。」「任意の調査であるので辞退する。」「社内の回答基準（方針）があり、該当しない場合は回答できない。」であった。また、電話の取次ぎ拒否も多々あった。

有効回答率（令和 6 年度）

		目標とする 水準値	1 月 31 日時点	実 績 (3 月 31 日時点)
合 計		61.1%	45.1%	59.5%
企 業 規 模	5,000人以上	53.1%	31.4%	55.0%
	1,000人～4,999人	54.8%	38.9%	49.6%
	300人～ 999人	61.0%	42.1%	57.0%
	100人～ 299人	64.5%	50.2%	64.2%
	30人～ 99人	64.0%	51.7%	65.9%

② 評価

最近の厳しい調査環境の下、架電による挨拶やリマインドはがき・架電、督促はがき・架電等を丁寧にを行ったことにより、有効回答率の目標を大半の区分で達成（令和 5 年度：企業規模区分 5,000 人以上を除く全ての企業規模区分及び規模計において目標達成。令和 6 年度：企業規模区分 5,000 人以上及び企業規模区分 30～99 人において目標達成。）できた。特に、令和 6 年度において平成 28 年度以来、企業規模区分 5,000 人以上で目標とする水準値を上回っていることは高く評価できる。

達成できなかった令和 5 年度における企業規模区分 5,000 人以上は目標とする水準値まで 2.3 ポイントであった。令和 6 年度においては、令和 6 年 10 月に人件

費・燃料費等の高騰を踏まえた郵便料金の引き上げが実施されたことを受け、リマインドや督促等に充当する経費を抑制せざるを得ず、令和5年度と比較して調査票の回収ペースが鈍化してしまった。また、令和6年度においては、令和5年度と比較して「業務が忙しい。」「任意の調査であるので辞退する。」等の明確な調査拒否や取次ぎ拒否が多く、調査環境のさらなる悪化が伺える。これらについては受託事業者の責めに帰するところではないが、企業規模区分1,000人～4,999人、300人～999人、100人～299人及び規模計で目標とする水準値までそれぞれ5.2ポイント、4.0ポイント、0.3ポイント、1.6ポイントと僅差となっており、架電による丁寧な確認、リマインド及び督促等における努力が認められ、一定程度の有効回答率を維持できたことは評価できる。

(4) オンライン調査の回答率

① 実施状況

リマインドはがき及び架電、督促等においてオンライン調査による回答を促進した結果、回答率は、全ての企業規模区分で目標とする50%以上を大きく上回っており、規模計はおおむね80%で推移している。

オンライン調査の回答率				
		目標とする 水準値	令和5年度	令和6年度
合 計		50.0%	79.9%	78.7%
企 業 規 模	5,000人以上	50.0%	88.3%	86.2%
	1,000人～4,999人	50.0%	84.8%	83.2%
	300人～ 999人	50.0%	81.4%	84.0%
	100人～ 299人	50.0%	78.4%	78.5%
	30人～ 99人	50.0%	74.9%	70.5%

注：1)有効回答に占めるオンライン調査回答の比率である。

2)回答率は年度末時点。

② 評価

オンライン調査回答率は、目標とする50%以上を大きく上回っており、受託事業者がオンライン調査回答推進策を検討・提案し、厚生労働省と協議して実施するなど、厚生労働省と十分に連携し努力した結果と評価できる。

(5) 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。

疑義照会に当たっては、受託事業者において「疑義照会マニュアル」を作成し、

業務開始に当たり、本マニュアルを元にオペレーターへの研修を行った。

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。疑義照会時には担当者や連絡先を聞き取り、スムーズに疑義照会が行えるようにするなど、効率的な疑義照会を実施した。

また、オンライン回答における未回答のほか、回答値の論理矛盾に対してエラーを表示させることで、オンライン回答の利便性を高め、回答精度の向上を図った。

この結果、疑義対象件数は、令和5年度は1,873件（うち未完了95件）、令和6年度は2,330件（うち未完了58件）であった。

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	確認完了	未回答 3)	未完了	未照会	照会中	
令和 5 年度	件数	4,000件	1,873件	1,778件	1,638件	140件	95 件	34 件	61 件
	割合		100%	94.9%	87.5%	7.5%	5.1% (16.2%) 4)	1.8%	3.3%
令和 6 年度	件数	3,779件	2,330件	2,272件	1,489件	783件	58 件	17 件	41 件
	割合		100%	97.5%	63.9%	33.6%	2.5% (16.2%) 4)	0.7%	1.8%

注：1) 納品日の直前（令和5年度：3月18日、令和6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、全ての確認が完了せずに照会を終えた（回答拒否を含む。）場合、1件とカウントする。

4) (16.2%)は、令和3年度の未完了割合である。「就労条件総合調査における民間競争入札実施要項（令和5年4月）」において、「調査客体への疑義照会における未完了率は、令和3年度（令和4年調査）調査の実績値以下となるように、（後略）」とある。

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の、創意工夫を行うとともに、さらに効率的な疑義照会の実施、オンライン回答の利便性向上による回答精度の向上などにより、未記入又は誤記入の未完了割合が、令和5年度5.1%、令和6年度2.5%と、令和3年度の実績値16.2%から大きく減少したことは評価できる。

(6) 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

- ・オンライン回答促進・回答精度向上策（令和5年度より）

回答漏れがある場合、調査対象企業が視覚的に確認できるよう、回答データ送信ボタンを押した際に自動でメッセージを表示させるとともに、回答漏れとなっている箇所にも色が付く仕組みとし、回答不備の件数も併せて表示されるよ

うに工夫した。また、回答途中であっても調査対象企業が自ら確認できるよう「回答チェック」ボタンを設け、回答不備の確認ができるようにした。また、未回答のほか、回答値の論理矛盾に対してもエラーを表示させることにより、回答精度の向上を図った。

② 評価

オンライン回答における回答漏れ箇所や不備件数等の表示、調査対象企業が回答内容を自ら確認できることとしたほか、回答値の論理矛盾に対してもエラーを表示させることで、オンライン回答の利便性を高め、回答精度の向上を図ったことは評価できる。

2. 実施経費についての評価

実施経費は、従前経費と比較して 26.2% (7,409 千円) 減少している。複数年契約の導入により、受託事業者におけるこれまでの業務経験の蓄積や業務効率化等の効果があつたものと評価できる。

具体的には、受託事業者からの改善提案による改善が実施され、オンライン調査の促進によるコスト低減に加え、オンライン調査システムの整備・調査対象名簿整備・調査票回収状況の管理・疑義照会・督促等の一連の業務について、時間の短縮化及び手順の効率化が進んだ。これらにより、経費削減が達成されたと考えられる。

項目	金額等
従前経費 (A)	28,309千円 (平成19年度)
実施経費 (B)	20,900千円 (令和5年度) 20,900千円 (令和6年度)
削減額 (C) = (A) - (B)	7,409千円 (令和5年度) 7,409千円 (令和6年度)
削減率 (C / A × 100)	△26.2% (令和5年度) △26.2% (令和6年度)

3. その他 (特記事項に係る経緯等)

なし

4. 評価検討会からの評価

令和7年4月30日に、3名の外部有識者からなる「厚生労働統計における民間委託の評価・改善等に関する検討会」(以下「評価検討会」という。)を開催し、本事業の実施状況報告について、以下のとおり評価を得た。

- (1) 事業実施に当たり「確保されるべき質」として設定した有効回答率については、令和5年度の実績は目標とする有効回答率をおおむね達成しているものの、令和6年度の実績は、郵便料金の引き上げによる督促経費削減等の影響等から、一部の規模を除き目標とする有効回答率を上回ることではできなかった。しかし、

令和5年度及び令和6年度において、オンライン調査の回答率、個票審査及び疑義照会の状況等について事業の質に関する評価の目標を達成していることから、総合的に見て「確保されるべき質」は達成していると言える。

(2) 入札に当たっての競争性については、3者応札となり改善が図られたものと評価できる。

また、実施経費についても、令和5年度、令和6年度ともに、従来の経費に比べ、約3割削減できていることから、良好な結果であったと評価できる。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本事業の実施状況の全体的な評価は、以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中、業務改善指示等を受けることはなく、また、業務に係る法令違反行為等もなかった。
- ② 評価検討会において外部有識者から競争性の確保、質の維持・向上、経費の削減等について妥当な評価を受けている。
- ③ 入札の状況は3者応札であり、競争性が確保されている。
- ④ 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標については、令和5年度については、おおむね目標を達成している。また、郵便料金の引き上げによる督促等の経費削減等の影響を受けた令和6年度においても、一定程度有効回答率を維持している。令和5年度及び令和6年度においてオンライン調査の回答率、個票審査及び疑義照会の状況等について事業の質に関する評価の目標を達成していることから、総合的に見て目標を達成したと認められる。
- ⑤ 実施経費については、一定の経費の削減があったことから、良好な結果であったと評価できる。

以上のとおり、本事業の事業実施期間中、業務改善指示等の措置はなく、法令違反等もなかった。また、確保されるべき質の達成状況及び実施経費について、全体的に良好な評価を得ることができたこと、入札において3者応札となり競争性が確保されていることから、事業は適正に実施されていると評価できる。

(2) 今後の方針

本事業については、上記5(1)のとおり評価できることから、「市場化テスト終了プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1)の基準を満たしていると考えられるため、終了プロセスへ移行した上で、自ら公共サービスの質の維持と経費削減を図っていくこととしたい。

令和6年及び7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6年調査(令和5年度) 下段: 令和7年調査(令和6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	26	26.0	1	25	25.0
100	36	36.0	1	35	35.0

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	61.5	38.5	0.0	0.0	0.0
100.0	75.0	22.2	0.0	0.0	2.8

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	76.9	23.1	0.0	0.0	0.0
100.0	83.3	13.9	2.8	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。(単位: %)

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	76.9	19.2	3.8	0.0	0.0
100.0	80.6	16.7	2.8	0.0	0.0

※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。

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。

・オンライン回答期日までに間に合わず、ご迷惑をおかけしました。

令和6年及び7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6年調査(令和5年度) 下段: 令和7年調査(令和6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	10	10.0	1	9	9.0
100	21	21.0	1	20	20.0

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	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
100.0	57.1	33.3	4.8	0.0	4.8

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	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
100.0	57.1	33.3	4.8	0.0	4.8

※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、お気付きの点がございましたら、自由にご記入ください。

- ・お電話でもご丁寧に対応くださりました。ありがとうございました。
- ・国の調査報告書に対して、大変危惧しているとともに怒りを感じざるを得ません。一度国家のためと思い調査に協力しましたら、その後毎年情報を共有しているのかのように経済産業省、中小企業庁、総務省、農林水産省調査報告の要請が増えることに疑問視しています。無作為のやり方といいますがほんとですか。平等のやり方をお願いします。
- ・ㄨ切まで期日があったのに、督促の電話が何度かかかってきた。