

調査の現場から

面接調査における回収率向上のための一考察

——対象者アンケート，調査員アンケートの結果から——

安藤 昌代 (社団法人新情報センター企画部主任研究員)

1 はじめに

国が実施する個別訪問面接聴取法による調査は、個人情報保護法全面施行による個人情報保護意識の高まりの影響を受けた2005年、06年が回収率の底であったが、現在はおおむね6割以上の回収率を確保している。ちなみに、平成23年度に内閣府政府広報室が実施した6つの世論調査の回収率は、60%台～63%台の間で推移している(平均62.3%)¹。これらは、さまざまな調査ツールの工夫と調査員の努力によるものであろう。しかしこれらの調査でも、性・年代別の回収率をみると若年層の回収率は低迷状況にある²。また、小都市や町村に比べて大都市での回収率が低いことも指摘されている。一方、同じ面接調査でも大学や学術研究機関の調査は回収率が5割台にとどまることが多い。国の調査に比べて調査主体の知名度や調査内容の公益性が認知されにくいことが影響していると思われる。また、面接調査は他の調査手法に比べて経費や手間がかかるため、国や一部の報道機関、一部の研究者以外では用いられなくなっている³。

転じて、調査員が対象者に調査票を渡し、後日回収する個別訪問留置法による回収率は、国の調査ではおおむね65%～70%前後を確

保している⁴。国以外の調査でも留置法の回収率は面接調査をおおむね上回るため、当社でも留置法での調査企画の相談比率が高くなっている。

調査の回収率は、調査主体名、調査の目的や内容、質問の数や難易度、調査ツール、調査時期や気象状況、無作為に抽出された調査地点の状況、対象者への謝礼、個々の調査員の能力や調査員への教育・指導、調査員へのインセンティブ、調査の予算額などのさまざまな要素が複合的に絡み合って最終的な数字として現れるものであり、何か1つを改善したからといってすぐさま大きく数字に跳ね返るというものではない。とくに、国以外の調査ではなかなか回収率の向上につながらない場合もあり、悩みが深い。

そこで、直接対象者に対して面接調査への感想や意見を聞き(対象者アンケート)、同時に、調査員にも同じ趣旨の調査員アンケート⁵に協力してもらった。本稿では、これらの調査結果から、回収率向上の糸口(ヒント)を探してみる。

2 対象者アンケートの調査設計と調査の概要

対象者アンケートは、当社が募った複数の調査依頼者からの質問項目を複合させて行うオムニバス方式の中で実施した。調査設計お

1. 調査対象者
 - (1) 20歳以上の日本国籍を有する男女個人
 - (2) 調査地点の選定 全国を地域と都市規模で層化し、無作為抽出した100地点⁶
 - (3) 対象者の抽出方法 性別・年代層別割当法
(各地点では、調査員の恣意性を排除し、スタート地点から道に沿って3軒おきの世帯訪問によるエリアサンプリングにより、性別・年齢層別の割当表に沿った個人抽出を遂行)
 - (4) 目標回収数1,000人(各地点10人×100地点)
2. 調査方法 調査員による個別面接聴取法
(謝礼は500円図書カード)
3. 調査時期 2011年7月21日(木)～7月31日(日)
4. 調査内容 調査依頼者からの質問項目を複合させて行うオムニバス方式で実施
調査タイトル: エネルギー問題と生活意識に関する世論調査
総質問数: 58問(属性質問含む。対象者アンケートは一番最後に配置)
5. 有効回収数 1,010人
6. 性・年齢別の有効回収数および回収率、目標回収率

	有効回収数・回収率						目標回収率		
	男性		女性		年代計		男性	女性	年代計
	(人)	(%)	(人)	(%)	(人)	(%)	(%)	(%)	(%)
20歳代	70	6.9	65	6.4	135	13.4	6.9	6.6	13.5
30歳代	92	9.1	93	9.2	185	18.3	9.0	8.6	17.7
40歳代	81	8.0	71	7.0	152	15.0	8.1	7.8	15.9
50歳代	81	8.0	85	8.4	166	16.4	7.9	7.9	15.9
60歳代	85	8.4	89	8.8	174	17.2	8.4	8.9	17.3
70歳代以上	81	8.0	117	11.6	198	19.6	8.0	11.8	19.8
性別計	490	48.5	520	51.5	1010	100.0	48.3	51.7	100.0

注) 回答者属性のデータは紙面の都合で省略したが、職業および学歴の比率は2010年国勢調査結果と近似している。

および調査概要をまとめると、別掲のとおりとなる。

3 担当調査員の属性

今回調査を担当した調査員は、男性13、女性87の計100人。エリアサンプリングの調査は、住民基本台帳からの対象者抽出による調査に比べて難易度が高く、高度のコミュニケーション能力や資質が求められるため、スキルの高い調査員を中心に配置した。全員が調査員経験1年以上となっている(経験年数別に「1年以上2年未満」2、「2年以上4年未満」10、「4年以上6年未満」2、「6年以上10年未満」14、「10年以上」72人)。

4 対象者アンケートの調査結果から

調査に協力した理由

調査に協力した理由(複数回答、表1)は、「時間があいていたから」(45.4%)と「回答することで役に立てると思ったから」(44.7%)を4割半ばの人が回答し、ついで、「調査の目的が明確だから」(39.4%)が約4割、「調査のテーマに興味があったから」(28.1%)と「調査員の人柄を信用したから」(27.5%)が3割弱、「調査員の説明に納得できたから」(19.4%)が約2割の回答となった。とくに、対象者が調査会社より直接面談している調査員への信頼を重視していることが興味深い。

表1 調査に協力した理由（総数、都市規模別、性別、年齢別）

	総数	時間をあいていたか	回答することと役に立てると思っただから	調査の目的が明確だから	調査のテーマに興味があったから	調査員の人柄を信用したから	調査員の説明に納得できたから	世論調査に興味があったから	後で迷惑がかからな いと思っただから
総数	1010	45.4	44.7	39.4	28.1	27.5	19.4	15.5	10.1
〈都市規模〉									
大都市	271	52.8++	45.0	38.7	26.9	25.8	18.8	16.2	11.1
人口10万以上市	404	42.8	46.8	40.3	25.7	30.4	16.3-	15.1	11.1
人口10万未満市	211	47.4	41.7	38.4	29.4	28.4	29.9++	15.2	8.1
町村	124	34.7-	41.9	39.5	36.3+	20.2-	12.9	16.1	8.1
〈性別〉									
男性	490	49.0+	40.2--	33.1--	28.6	23.9-	16.1-	18.0+	7.8-
女性	520	42.1-	48.8++	45.4++	27.7	31.0+	22.5+	13.3-	12.3+
〈年齢〉									
20歳代	135	52.6	43.0	32.6	16.3--	25.2	16.3	17.0	5.2-
30歳代	185	48.6	46.5	41.6	30.8	23.2	16.2	11.9	9.2
40歳代	152	40.8	41.4	46.7+	34.9+	23.7	15.8	13.2	9.9
50歳代	166	41.6	48.8	41.6	28.3	31.3	21.7	16.9	10.2
60歳代	174	43.7	42.0	34.5	31.6	28.2	18.4	15.5	12.6
70歳代以上	198	46.0	45.5	38.9	25.3	32.3	26.3++	18.7	12.1
〈性・年齢〉									
男性 20歳代	70	54.3	32.9-	21.4--	20.0	22.9	11.4	20.0	7.1
30歳代	92	52.2	38.0	39.1	33.7	20.7	16.3	13.0	4.3
40歳代	81	42.0	39.5	43.2	34.6	21.0	14.8	14.8	6.2
50歳代	81	49.4	38.3	32.1	28.4	24.7	11.1-	18.5	11.1
60歳代	85	44.7	37.6	27.1-	29.4	24.7	18.8	21.2	11.8
70歳代以上	81	51.9	54.3	33.3	23.5	29.6	23.5	21.0	6.2
女性 20歳代	65	50.8	53.8	44.6	12.3--	27.7	21.5	13.8	3.1
30歳代	93	45.2	54.8+	44.1	28.0	25.8	16.1	10.8	14.0
40歳代	71	39.4	43.7	50.7+	35.2	26.8	16.9	11.3	14.1
50歳代	85	34.1-	58.8++	50.6+	28.2	37.6+	31.8++	15.3	9.4
60歳代	89	42.7	46.1	41.6	33.7	31.5	18.0	10.1	13.5
70歳代以上	117	41.9	39.3	42.7	26.5	34.2	28.2+	17.1	16.2+
〈職業〉									
自営業主									
農林漁業	16	43.8	50.0	37.5	31.3	37.5	12.5	18.8	12.5
商工サービス業	89	48.3	40.4	39.3	31.5	31.5	22.5	18.0	10.1
自由業	6	50.0	66.7	33.3	33.3	50.0	66.7++	16.7	16.7
雇用者									
管理職	20	55.0	40.0	35.0	25.0	10.0	15.0	30.0	5.0
専門・技術職	20	40.0	45.0	45.0	45.0	20.0	10.0	20.0	10.0
事務職	166	45.2	40.4	36.1	28.9	21.1-	10.8--	14.5	9.6
労務職	225	47.1	42.2	42.2	24.0	26.7	16.4	14.2	8.0
家族従業者									
農林漁業	6	50.0	--	16.7	33.3	-	-	33.3	16.7
商工サービス業	26	57.7	61.5	34.6	26.9	34.6	30.8	11.5	7.7
自由業	0	-	-	-	-	-	-	-	-
無職									
主婦	242	40.1	47.9	45.5+	30.2	31.8	24.8+	12.4	12.8
学生	35	51.4	45.7	37.1	28.6	25.7	20.0	20.0	--
その他の無職	159	45.9	47.8	32.1-	25.8	28.3	22.0	18.2	11.9
自営業主 (計)	111	47.7	43.2	38.7	31.5	33.3	23.4	18.0	10.8
雇用者 (計)	431	46.4	41.5	39.7	26.9	23.4-	13.9--	15.3	8.6
家族従業者 (計)	32	56.3	50.0	31.3	28.1	28.1	25.0	15.6	9.4
無職 (計)	436	43.1	47.7	39.9	28.4	30.0	23.4++	15.1	11.5
〈住居形態〉									
一戸建	805	45.6	45.8	38.3	28.3	27.3	19.6	15.7	10.9
集合住宅（オートロック）	44	47.7	50.0	36.4	25.0	27.3	22.7	11.4	2.3
集合住宅（オートロック以外）	151	43.0	37.1-	48.3+	27.8	27.2	16.6	15.9	7.9
その他	10	60.0	40.0	10.0	30.0	50.0	30.0	20.0	10.0
〈接触状況〉									
インターホン越しで了解を得た	167	50.9	50.3	40.7	26.9	29.9	19.8	19.2	7.2
インターホンで話し対面で了解	294	45.9	45.2	46.6++	31.6	24.8	20.7	16.3	11.2
インターホンは使用せず対面で了解	545	43.3	42.6	35.2--	26.6	28.3	18.7	14.1	10.3

注) (++)、(--)は99%の確率で、(+), (-)は95%の確率で、平均値と有意な差がみられたことを示している（以下同様）。

性・年齢別，職業別，住居形態別，接触状況別)

自分が選ばれた理由が納得できたから	いから	個人情報漏洩しな	ら謝礼品が魅力的だか	から調査会社(新情報セ	調査会社(新情報セ	ら調査会社(新情報セ	調査会社(新情報セ	調査員が何度か来てくれたから	その他	わからない	回答計
6.3	5.4		4.6	4.3	4.3	3.8	3.5	3.8	0.9	266.9	
5.5	6.3		7.7++	4.4	5.2	3.7	4.1	3.3	1.5	277.1	
6.9	5.7		5.0	5.9+	4.7	5.2	4.7	3.7	0.5	271.0	
6.6	5.2		1.4-	2.4	3.8	1.9	1.4	3.8	0.5	265.4	
5.6	3.2		1.6	1.6	1.6	2.4	1.6	4.8	1.6	233.9	
4.9	4.9		4.3	2.2--	3.5	1.8--	2.7	3.3	0.4	244.5	
7.7	6.0		4.8	6.2++	5.0	5.6++	4.2	4.2	1.3	288.1	
7.4	6.7		9.6++	3.7	4.4	5.2	3.7	2.2	0.7	251.9	
5.4	2.7		5.9	4.9	3.2	3.2	4.3	1.6	0.5	260.0	
5.9	9.9++		7.2	4.6	7.9+	3.3	3.9	3.9	0.7	273.7	
5.4	5.4		1.8	3.6	3.6	4.2	5.4	4.8	1.2	275.9	
8.0	4.6		2.3	2.3	2.3	2.9	2.3	4.6	-	255.7	
6.1	4.5		2.0	6.1	4.5	4.0	1.5	5.1	2.0	280.8	
5.7	2.9		11.4++	1.4	2.9	-	1.4	1.4	-	217.1	
4.3	1.1		3.3	--	5.4	1.1	6.5	2.2	-	241.3	
4.9	9.9		7.4	4.9	7.4	3.7	3.7	3.7	1.2	263.0	
3.7	7.4		3.7	1.2	2.5	2.5	3.7	4.9	1.2	244.4	
4.7	2.4		--	2.4	1.2	1.2	-	3.5	--	230.6	
6.2	6.2		1.2	3.7	1.2	2.5	-	3.7	-	267.9	
9.2	10.8		7.7	6.2	6.2	10.8++	6.2	3.1	1.5	289.2	
6.5	4.3		8.6+	9.7++	1.1	5.4	2.2	1.1	1.1	278.5	
7.0	9.9		7.0	4.2	8.5	2.8	4.2	4.2	-	285.9	
7.1	3.5		--	5.9	4.7	5.9	7.1	4.7	1.2	305.9	
11.2+	6.7		4.5	2.2	3.4	4.5	4.5	5.6	-	279.8	
6.0	3.4		2.6	7.7	6.8	5.1	2.6	6.0	3.4++	289.7	
12.5	6.3		6.3	6.3	12.5	12.5	6.3	6.3	-	312.5	
5.6	4.5		2.2	3.4	4.5	2.2	3.4	2.2	1.1	270.8	
16.7	33.3++		-	16.7	-	16.7	16.7	-	-	433.3	
-	5.0		-	-	-	-	-	10.0	-	230.0	
-	10.0		5.0	-	5.0	-	15.0++	5.0	5.0+	280.0	
3.6	2.4		6.0	0.6-	3.6	3.6	4.2	5.4	0.6	236.7	
6.2	6.2		2.7	3.1	5.3	3.6	2.7	3.1	0.4	254.2	
16.7	-		-	-	-	16.7	16.7	-	-	200.0	
7.7	3.8		3.8	11.5	-	7.7	-	3.8	-	303.8	
-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	
7.0	7.0		6.2	5.4	4.1	3.3	3.7	3.7	1.7	287.6	
8.6	5.7		20.0++	5.7	8.6	2.9	2.9	2.9	-	285.7	
8.2	4.4		1.9	7.5+	3.1	4.4	1.9	3.1	0.6	267.3	
7.2	6.3		2.7	4.5	5.4	4.5	4.5	2.7	0.9	285.6	
4.6	4.9		3.9	1.9--	4.4	3.2	3.7	4.4	0.7	247.6	
9.4	3.1		3.1	9.4	-	9.4	3.1	3.1	-	284.4	
7.6	6.0		5.7	6.2++	4.1	3.7	3.0	3.4	1.1	280.0	
6.7	5.7		4.3	4.2	4.1	4.0	3.6	3.9	0.7	268.8	
4.5	4.5		6.8	-	2.3	2.3	2.3	6.8	-	252.3	
4.6	4.6		5.3	6.0	6.0	3.3	3.3	2.0	2.0	260.9	
10.0	-		-	-	-	-	-	10.0	-	270.0	
5.4	4.2		7.8+	1.2-	3.0	2.4	6.0	3.0	-	277.8	
7.1	5.4		5.1	2.7	6.5+	3.1	4.1	4.8	0.7	282.0	
6.1	5.7		3.1-	6.1++	3.5	4.6	2.4-	3.5	1.3	255.2	

表2 もっとも協力しやすい時間帯（総数、都市規模別、性別、年齢別、性・年齢別、

	総数	平日午前 (9時～ 11時頃)	平日お昼 前後 (11時～ 13時頃)	平日午後 から夕方 (13時～ 17時頃)	平日夕方 から夜 (17時～ 20時頃)	土曜日 午前 (9時～ 11時頃)	土曜日 お昼前後 (11時～ 13時頃)	土曜日 午後から 夕方 (13時～ 17時頃)	土曜日 夕方から 夜(17 時～20 時頃)	日曜日 午前 (9時～ 11時頃)	日曜日 お昼前後 (11時～ 13時頃)
総数	1010	15.4	13.1	24.5	20.5	14.4	13.2	21.6	16.0	17.7	14.5
(都市規模)											
大都市	271	15.1	15.1	22.5	26.2++	14.4	12.5	21.8	17.3	15.5	11.4
人口10万以上市	404	18.8+	12.4	22.3	19.1	14.6	12.9	20.0	13.9	17.8	13.4
人口10万未満市	211	10.4-	11.4	30.8+	17.1	13.7	15.6	24.2	17.1	18.5	19.9+
町村	124	13.7	13.7	25.0	18.5	14.5	11.3	21.8	18.5	21.0	15.3
(性別)											
男性	490	8.4--	7.3--	16.5--	25.7++	13.1	12.9	19.6	21.0++	19.6	17.6++
女性	520	22.1++	18.5++	31.9++	15.6--	15.6	13.5	23.5	11.3--	16.0	11.5--
(年齢)											
20歳代	135	6.7--	7.4-	9.6--	35.6++	12.6	10.4	11.9--	26.7++	18.5	14.1
30歳代	185	14.6	9.2	11.4--	24.9	15.1	15.1	20.5	19.5	19.5	16.8
40歳代	152	13.2	14.5	19.1	21.1	15.8	9.2	18.4	16.4	21.7	11.2
50歳代	166	10.8	7.2-	21.7	24.1	16.3	12.0	19.9	21.1	22.3	15.7
60歳代	174	20.1	16.1	33.9++	13.8-	11.5	12.1	27.0	10.3-	12.6	9.8
70歳代以上	198	23.7++	21.7++	44.9++	8.6--	14.6	18.2+	28.3+	6.1--	13.1	18.2
(性・年齢)											
男性 20歳代	70	1.4--	2.9--	2.9--	41.4++	10.0	10.0	11.4-	32.9++	20.0	17.1
30歳代	92	4.3--	1.1--	5.4--	31.5++	10.9	13.0	16.3	23.9+	20.7	23.9++
40歳代	81	4.9--	7.4	11.1--	23.5	17.3	12.3	14.8	23.5	27.2+	16.0
50歳代	81	1.2--	1.2--	12.3--	32.1++	13.6	11.1	22.2	25.9+	24.7	19.8
60歳代	85	11.8	12.9	25.9	18.8	10.6	12.9	24.7	16.5	10.6	10.6
70歳代以上	81	25.9++	18.5	40.7++	8.6--	16.0	17.3	27.2	4.9--	14.8	17.3
女性 20歳代	65	12.3	12.3	16.9	29.2	15.4	10.8	12.3	20.0	16.9	10.8
30歳代	93	24.7++	17.2	17.2	18.3	19.4	17.2	24.7	15.1	18.3	9.7
40歳代	71	22.5	22.5+	28.2	18.3	14.1	5.6	22.5	8.5	15.5	5.6-
50歳代	85	20.0	12.9	30.6	16.5	18.8	12.9	17.6	16.5	20.0	11.8
60歳代	89	28.1++	19.1	41.6++	9.0--	12.4	11.2	29.2	4.5--	14.6	9.0
70歳代以上	117	22.2+	23.9++	47.9++	8.5--	13.7	18.8	29.1+	6.8--	12.0	18.8
(職業)											
自営業主(計)	111	7.2-	18.9	31.5	22.5	7.2-	10.8	22.5	13.5	6.3--	15.3
雇用者(計)	431	5.1--	3.5--	10.9--	28.8++	14.6	12.8	19.3	24.6++	21.8++	15.8
家族従業者(計)	32	15.6	25.0+	34.4	21.9	12.5	12.5	25.0	12.5	21.9	15.6
無職(計)	436	27.8++	20.2++	35.3++	11.7--	16.1	14.2	23.4	8.5--	16.3	12.8
主婦	242	33.5++	26.4++	38.4++	8.3--	15.7	13.6	21.1	7.0--	14.0	9.9-
学生	35	2.9-	5.7	5.7-	40.0++	14.3	8.6	22.9	20.0	20.0	17.1
その他の無職	159	24.5++	13.8	37.1++	10.7--	17.0	16.4	27.0	8.2--	18.9	16.4
総数		平日	土曜日	日曜日	午前	お昼前後	午後から	夕方から			
	数	(計)	(計)	(計)	(計)	(計)	(計)	(計)			
総数	1010	63.7	60.6	61.4	31.4	26.9	40.5	28.4			
(都市規模)											
大都市	271	63.8	60.5	56.1-	31.0	28.8	41.0	33.6+			
人口10万以上市	404	63.6	57.4	59.7	33.4	26.2	39.4	26.7			
人口10万未満市	211	61.6	65.9	67.8+	30.3	27.5	45.0	24.6			
町村	124	66.9	62.1	67.7	27.4	24.2	35.5	29.0			
(性別)											
男性	490	53.7--	60.6	66.5++	27.6-	25.9	35.1--	35.7++			
女性	520	73.1++	60.6	56.5--	35.0+	27.9	45.6++	21.5--			
(年齢)											
20歳代	135	54.8-	59.3	68.9	26.7	23.0	25.2--	47.4++			
30歳代	185	49.7--	61.6	64.3	32.4	29.7	35.1	37.8++			
40歳代	152	52.0--	55.3	56.6	38.2	27.6	40.1	32.2			
50歳代	166	60.2	64.5	66.9	32.5	24.1	38.6	30.7			
60歳代	174	72.4++	56.3	52.9-	29.9	25.9	48.9+	19.0--			
70歳代以上	198	86.9++	65.2	60.1	28.8	29.8	50.5++	10.1--			
(性・年齢)											
男性 20歳代	70	48.6--	61.4	68.6	24.3	21.4	20.0--	55.7++			
30歳代	92	38.0--	57.6	71.7+	25.0	28.3	25.0--	46.7++			
40歳代	81	40.7--	59.3	69.1	37.0	25.9	34.6	39.5+			
50歳代	81	46.9--	66.7	75.3++	27.2	25.9	38.3	38.3+			
60歳代	85	65.9	56.5	55.3	20.0-	27.1	44.7	27.1			
70歳代以上	81	82.7++	63.0	59.3	32.1	25.9	46.9	8.6--			
女性 20歳代	65	61.5	56.9	69.2	29.2	24.6	30.8	38.5			
30歳代	93	61.3	65.6	57.0	39.8	31.2	45.2	29.0			
40歳代	71	64.8	50.7	42.3--	39.4	29.6	46.5	23.9			
50歳代	85	72.9	62.4	58.8	37.6	22.4	38.8	23.5			
60歳代	89	78.7++	56.2	50.6-	39.3	24.7	52.8+	11.2--			
70歳代以上	117	89.7++	66.7	60.7	26.5	32.5	53.0++	11.1--			
(職業)											
自営業主(計)	111	74.8++	54.1	53.2	14.4--	24.3	44.1	27.9			
雇用者(計)	431	44.3--	63.6	69.4++	30.6	24.4	34.6--	40.1++			
家族従業者(計)	32	78.1	59.4	65.6	25.0	37.5	43.8	28.1			
無職(計)	436	78.9++	59.4	55.3--	36.9++	29.4	45.2++	17.0--			
主婦	242	83.1++	54.5-	47.1--	42.6++	33.5++	47.9++	14.9--			
学生	35	54.3	62.9	68.6	22.9	20.0	25.7	48.6++			
その他の無職	159	78.0++	66.0	64.8	31.4	25.2	45.3	13.2--			

職業別)

日曜日 午後から 夕方 (13時～ 17時頃)	日曜日 夕方から 夜(17 時～20 時頃)	わから ない	回答計
20.9	14.4	11.1	217.1
18.1	15.1	10.3	215.5
21.8	13.6	12.4	212.9
24.6	12.3	10.0	225.6
17.7	18.5	10.5	220.2
20.6	18.4++	13.1	213.7
21.2	10.6--	9.2	220.4
17.8	27.4++	16.3+	214.8
19.5	16.8	10.3	213.0
20.4	15.8	11.2	207.9
19.3	15.7	9.0	215.1
22.4	10.3	13.2	213.2
24.7	4.5--	8.1	234.8
15.7	30.0++	15.7	211.4
16.3	23.9++	15.2	206.5
23.5	21.0	12.3	214.8
22.2	17.3	8.6	212.3
22.4	15.3	15.3	208.2
23.5	3.7--	11.1	229.6
20.0	24.6+	16.9	218.5
22.6	9.7	5.4	219.4
16.9	9.9	9.9	200.0
16.5	14.1	9.4	217.6
22.5	5.6-	11.2	218.0
25.6	5.1--	6.0	238.5
22.5	11.7	10.8	200.9
20.9	21.3++	12.1	211.4
18.8	18.8	9.4	243.8
20.6	7.8--	10.3	225.0
18.6	5.8--	8.3	220.7
20.0	22.9	20.0	220.0
23.9	7.5--	11.3	232.7

調査員には、挨拶、笑顔、身だしなみといった第一印象をよくし、信頼を得るための基本事項を日頃より重ねて指導している。調査員が基本を守り、目的やテーマを中心に対象者を説得して協力を得ていると思われる。

続いて属性別のおもな特徴をみていこう。都市規模別では、やはり大都市の「時間があっていたから」(52.8%)が過半数を超え目立つ。性別では、「時間があっていたから」は男性で、「回答することで役に立てると思ったから」「調査の目的が明確だから」「調査員の人が信用したから」は女性が多い。年齢別、性・年齢別では、回収率の向上が課題である20歳代の特徴をあげると、「調査のテーマに興味があったから」(16.3%)は他の年代より少なく、とくに女性20歳代では12.3%に低下する。「回答することで役に立てると

思ったから」や「調査の目的が明確だから」も男性20歳代は他の層より少ない。一方、「時間があっていたから」は平均値との有意差は示されなかったが、20歳代の過半数(52.6%)が回答し、「謝礼品が魅力的だから」(9.6%)も他の年代に比べて多くなっている(男性20歳代では11.4%)。住居形態別では、「調査の目的が明確だから」は集合住宅(オートロック以外)の住人(48.3%)が一戸建て(38.3%)の住人より多く、一方、「回答することで役に立てると思ったから」は一戸建ての住人(45.8%)が集合住宅(オートロック以外)住人(37.1%)を上回った。

本調査では、調査員に対象者への接触状況を3パターンに分けて記録してもらった。集計結果は、「インターホン越しで調査協力の了解を(おおむね)得た」16.5%、「インターホン越しで話したが、対面で調査協力の了解を(おおむね)得た」29.1%、「インターホンは使用せず、対面で調査協力の了解を得た」54.0%、「不明」0.4%となった。ちなみに、大都市では、インターホン越しだけで調査協力を得た対象者が4人に1人(24.7%)に増える。

この接触状況別に調査に協力した理由をみると、インターホンで話し対面で了解を得た人の「調査の目的が明確だから」(46.6%)の回答が、インターホンは使用せず対面で了解を得た人(35.2%)より、10ポイント以上高いことが注目される。インターホン越しでは、簡潔に要領よく用件を伝えないと対象者から簡単に切られてしまう。そのため、多くの調査員はまず(とくに調査のテーマが難しい場合)世論調査の依頼であることとインターホン越しではなく直接説明したいことを簡潔に伝え、出てきてもらってから、調査の目的や意義をより明確に伝えるなどの工夫をしている。明

らかとなったこの差には、対象者の特性のみならず、このような調査員の努力の成果も影響を与えていると考えられる。なお、インターホン使用の対象者では謝礼品においても有意な差がみられた。

❖ もっとも協力しやすい時間帯

対象者に面接調査にもっとも協力しやすい時間帯を、平日、土曜日、日曜日のそれぞれを、午前、お昼前後、午後から夕方、夕方から夜の4つの時間帯に分け、計12の選択肢から3つまで選んでもらった(表2)。

全体では「平日午後から夕方」が24.5%でもっとも多く、ほぼ4人に1人が回答した。ついで、2割の人が「平日夕方から夜」(20.5%)、「土曜日午後から夕方」(21.6%)、「日曜日午後から夕方」(20.9%)の3つの時間帯を回答した。

続いて、属性別のおもな特徴をみていこう。都市規模別でみると、大都市では「平日夕方から夜」(26.2%)がもっとも多く、他の都市規模と差がみられる。性別では多くの時間帯で性差がみられるが、職業(とくに主婦)の要因が強く影響していると考えられる。年齢別、性・年齢別でみると、20歳代は「平日夕方から夜」(35.6%)の回答がもっとも多く、ついで「日曜日夕方から夜」(27.4%)、「土曜日夕方から夜」(26.7%)の順である。男性50歳以上と女性30歳以上では4つの時間帯のうち「午後から夕方(計)」がもっとも多いが、男性40歳代以下と女性20歳代では「夕方から夜(計)」がもっとも多く、とくに男性20歳代では半数を超える。職業別では、雇用者は「平日夕方から夜」が約3割(28.8%)でもっとも多く(ただし、事務職[22.9%]より労務職[32.0%]が多い)、ついで「土曜日夕方から夜」(24.6%)となっている。また、

日曜日はお昼前後の時間を除き、午前から夜まで2割が回答し期待がもてる。一方、自営業者は「平日午後から夕方」(31.5%)がもっとも多く、「土日の午後から夕方」や「平日夕方から夜」も2割以上が回答した。平日13時以降であれば融通がつけられる自営業主がある程度いるということであり、注目しておきたい。

上記で示された傾向は、調査実務関係者が平素から肌で実感していることであり、大都市や若年層の回収率を高めるためには、できる限り夕方から夜に訪問を重ねることが必須といえよう。しかし、調査員にとってみると、正直、夜に調査を行うことは困難(調査員自身の身の安全、夜間の寒さ、不審者と勘違いされ警察に通報される危険性など)が伴う。さらには現地で対象者を待つ場所もなく、対象者の帰宅を待つ間トイレにも困るという切実な話もよく耳にする。次善の策として、夜間以外の時間帯の効率的な訪問の手がかりを探ってみると、20歳代では日曜日のお昼前後を除いた午前から夕方までの時間帯は18%前後が協力しやすいと回答しており、土曜日の同じ時間帯(12%前後)に比べてやや上回っていることが注目される。「日曜日午前」「日曜日午後から夕方」は30~50歳代も2割前後が回答しており、考慮して対象者宅を回ればより効率的に調査が完了する可能性がある。

❖ 実際の面接日時

実際にこの調査が行われた面接日時についても確認してみよう(表3)。ただし、調査員が実際に稼働した曜日や時間帯がベースとなるため、これをもって対象者の協力しやすい時間帯とは一概にはいえないことには留意が必要である。

全体では、「土曜午後から夕方」が15.0%

表3 実際の面接日時（総数、年齢別）

	総数	平日午前 (9時～11時頃)	平日お昼 前後 (11時～13時頃)	平日午後 から夕方 (13時～17時頃)	平日夕方 から夜 (17時～20時頃)	土曜日 午前 (9時～11時頃)	土曜日 お昼前後 (11時～13時頃)	土曜日 午後から 夕方 (13時～17時頃)	土曜日 夕方から 夜(17時～20時頃)	日曜日 午前 (9時～11時頃)	日曜日 お昼前後 (11時～13時頃)	日曜日 午後から 夕方 (13時～17時頃)	日曜日 夕方から 夜 (17時～20時頃)
総数	1010	3.0	7.7	12.0	9.7	5.0	12.2	15.0	8.6	5.5	6.4	9.0	5.8
〈年齢〉													
20歳代	135	3.7	5.9	7.4	11.9	2.2	7.4	10.4	10.4	7.4	7.4	11.9	14.1++
30歳代	185	2.2	4.3	5.9--	10.3	2.7	15.1	17.3	7.6	7.6	7.6	12.4	7.0
40歳代	152	2.0	7.2	9.9	11.2	5.9	9.9	18.4	9.2	4.6	6.6	8.6	6.6
50歳代	166	1.2	9.0	10.8	10.2	7.2	9.6	18.1	7.8	6.0	7.8	6.6	5.4
60歳代	174	2.3	9.8	20.1++	8.0	4.6	17.8+	14.4	7.5	3.4	4.0	4.6-	3.4
70歳代 以上	198	6.1++	9.6	16.2+	7.6	6.6	11.6	11.6	9.6	4.5	5.6	10.1	1.0--
	総数	平日 (計)	土曜日 (計)	日曜日 (計)	午前 (計)	お昼前後 (計)	午後から 夕方(計)	夕方から 夜(計)					
総数	1010	32.4	40.8	26.8	13.5	26.3	36.0	24.2					
〈年齢〉													
20歳代	135	28.9	30.4--	40.7++	13.3	20.7	29.6	36.3++					
30歳代	185	22.7--	42.7	34.6++	12.4	27.0	35.7	24.9					
40歳代	152	30.3	43.4	26.3	12.5	23.7	36.8	27.0					
50歳代	166	31.3	42.8	25.9	14.5	26.5	35.5	23.5					
60歳代	174	40.2+	44.3	15.5--	10.3	31.6	39.1	19.0					
70歳代 以上	198	39.4+	39.4	21.2-	17.2	26.8	37.9	18.2-					

でもっとも多く、ついで、「土曜お昼前後」(12.2%)、「平日午後から夕方」(12.0%)が続いている。曜日で見ると、「土曜日(計)」(40.8%)、「平日(計)」(32.4%)、「日曜日(計)」(26.8%)の順である。時間帯で見ると「午後から夕方(計)」(36.0%)、「お昼前後(計)」(26.3%)、「夕方から夜(計)」(24.2%)、「午前(計)」(13.5%)の順となった。

年齢別にみると、20歳代は、「日曜日夕方から夜」(14.1%)がもっとも多く、ついで「平日夕方から夜」と「日曜日午後から夕方」が続く(同率の11.9%)。各年代の中で、4つの時間帯のうち「夕方から夜(計)」がもっとも多いのは20歳代だけであり、また、「土曜日(計)」より「日曜日(計)」が上回るのは20歳代だけとなった。30～50歳代では2割近くが「土曜午後から夕方」に調査協力が得られ、60歳以上は、協力しやすいとの回答がもっとも多い「平日午後から夕方」での調査実施がもっとも多かった。いずれの年代

も、対象者が協力しやすいと回答した上位の面接日時で実際の面接調査も完了する傾向がみられ、調査員が対象者の年代に配慮しながら調査を実施しているものと推察される。

❖ 面接聴取法での世論調査に協力してもよいと思う判断基準

今後面接での世論調査に協力してもよいと思う判断基準を3つまで聞いた(表4)。先に示したこの調査に「協力した理由」(78～79頁参照)と今後の調査に「協力してもよいと思う判断基準」にはズレがある(図1, 86頁)。「協力してもよいと思う判断基準」の上位2項目は「協力した理由」の上位項目の内容と一致していたが、「協力した理由」で上位にあげられなかった個人情報に関する選択肢が今後の判断基準の第3位にあげられた。一方、「都合のよい時に回答できること」はやや優先順位が低かった。調査の趣旨や目的、その社会的意義を理解し共感してもらえれば、訪

表4 面接聴取法での世論調査に協力してもよいと思う判断基準（都市規模別、性別、年齢別、性・年齢別、

	総 数	7 6.5	4 0.0	2 5.5	2 2.0	1 9.3	1 8.8	1 7.8	1 1.1	7 7.7	6 2
総 数	1010	67.5	40.0	25.5	22.0	19.3	18.8	17.8	11.1	7.7	6.2
〈都市規模〉											
大都市	271	68.6	33.9-	27.7	23.2	17.0	22.5	17.7	11.1	8.1	5.9
人口10万以上市	404	68.6	43.6	24.8	23.5	19.1	19.8	18.1	11.1	7.2	5.9
人口10万未満市	211	68.7	38.4	26.5	19.0	22.7	15.6	15.2	12.8	8.1	6.2
町 村	124	59.7-	44.4	21.8	19.4	19.4	12.9	21.8	8.1	8.1	8.1
〈性 別〉											
男 性	490	66.7	40.0	24.1	21.0	14.3--	20.8	18.4	13.1	9.0	5.3
女 性	520	68.3	40.0	26.9	22.9	24.0++	16.9	17.3	9.2	6.5	7.1
〈年 齢〉											
20歳代	135	60.7	31.1-	28.9	24.4	23.0	20.0	21.5	11.1	6.7	6.7
30歳代	185	71.4	36.8	33.0+	22.7	15.7	24.3+	17.3	11.9	11.4+	4.9
40歳代	152	73.7	38.2	23.7	23.0	17.8	19.7	14.5	12.5	9.9	6.6
50歳代	166	65.1	41.6	27.1	21.7	18.1	23.5	15.1	12.0	4.8	9.0
60歳代	174	68.4	44.8	18.4-	19.0	19.5	16.1	18.4	13.2	5.7	5.7
70歳代以上	198	65.2	44.9	22.7	21.7	22.2	10.6--	20.2	6.6-	7.6	5.1
〈性・年齢〉											
男 性 20歳代	70	57.1	30.0	30.0	24.3	14.3	18.6	22.9	12.9	8.6	1.4
30歳代	92	69.6	31.5	31.5	18.5	10.9-	30.4++	15.2	15.2	17.4++	5.4
40歳代	81	74.1	38.3	19.8	19.8	14.8	22.2	14.8	14.8	7.4	6.2
50歳代	81	58.0	34.6	25.9	19.8	14.8	24.7	22.2	13.6	6.2	8.6
60歳代	85	67.1	48.2	16.5-	21.2	14.1	17.6	21.2	14.1	7.1	3.5
70歳代以上	81	72.8	56.8++	21.0	23.5	17.3	9.9-	14.8	7.4	6.2	6.2
女 性 20歳代	65	64.6	32.3	27.7	24.6	32.3++	21.5	20.0	9.2	4.6	12.3+
30歳代	93	73.1	41.9	34.4+	26.9	20.4	18.3	19.4	8.6	5.4	4.3
40歳代	71	73.2	38.0	28.2	26.8	21.1	16.9	14.1	9.9	12.7	7.0
50歳代	85	71.8	48.2	28.2	23.5	21.2	22.4	8.2-	10.6	3.5	9.4
60歳代	89	69.7	41.6	20.2	16.9	24.7	14.6	15.7	12.4	4.5	7.9
70歳代以上	117	59.8	36.8	23.9	20.5	25.6	11.1-	23.9	6.0	8.5	4.3
〈学 歴〉											
小学校・中学校（及び旧高小）	123	65.0	35.8	24.4	17.1	25.2	15.4	18.7	4.1--	7.3	6.5
高校（及び旧中）	442	64.5	40.3	24.7	18.6-	21.9	17.9	18.3	12.9	8.1	5.7
短大・専門学校	211	67.8	43.1	30.8+	24.2	18.5	20.4	18.0	10.0	6.2	7.1
大学・大学院（及び旧高）	229	74.7++	39.7	23.6	29.7++	11.8--	21.4	16.2	12.2	8.7	6.1
わからない	5	60.0	-	-	-	20.0	-	20.0	20.0	-	20.0
〈職 業〉											
自営業主（計）	111	67.6	43.2	16.2-	23.4	18.0	19.8	19.8	11.7	8.1	3.6
雇 用 者（計）	431	66.6	36.0-	27.4	21.6	18.1	22.0+	17.6	13.2	9.0	7.4
家族従業者（計）	32	65.6	37.5	15.6	28.1	25.0	15.6	21.9	12.5	12.5	3.1
無 職（計）	436	68.6	43.3	26.8	21.6	20.4	15.6-	17.2	8.7-	6.0	6.0
主 婦	242	70.7	42.1	30.2	21.5	23.1	16.5	16.5	10.7	4.5-	5.4
学 生	35	60.0	28.6	22.9	28.6	11.4	22.9	17.1	8.6	14.3	8.6
その他の無職	159	67.3	48.4+	22.6	20.1	18.2	12.6-	18.2	5.7-	6.3	6.3
〈住居形態〉											
一戸建	805	67.1	41.5	23.5--	23.0	19.9	17.0--	17.4	11.3	7.6	6.1
集合住宅（オートロック）	44	65.9	36.4	38.6+	25.0	13.6	25.0	20.5	9.1	6.8	2.3
集合住宅（オートロック以外）	151	70.2	34.4	33.1+	16.6	17.2	25.2+	17.9	10.6	9.3	8.6
その他	10	70.0	20.0	20.0	10.0	30.0	40.0	40.0	10.0	-	-
〈接触状況〉											
インターホン越しで了解を得た	167	74.3+	43.1	28.7	22.2	15.6	24.0	19.2	10.8	8.4	6.6
インターホンで話し対面で了解	294	70.1	44.9+	24.5	21.8	21.1	15.3	17.7	12.2	6.8	7.1
インターホンは使用せず対面で了解	545	63.9--	36.5-	25.0	21.8	19.6	19.1	17.6	10.6	8.1	5.7

注) * 実際の表記では、「結果がマスコミなどで発表されること（調査結果を容易に知ることができること）」。

** 実際の表記では、「良く名前の知られた組織や団体（国や自治体を含む）が実施主体であること」。

学歴別、職業別、住居形態別、接触状況別)

と る 理 由 が 納 得 で き る も の で あ る こ と	自 分 が 選 ば れ た さ れ る こ と	適 度 な 謝 礼 が 渡 さ れ る こ と	そ の 他	わ か ら な い	回 答 計
5.2	4.3		1.6	2.2	249.3
3.7	8.9++		0.7	2.2	251.3
4.0	3.7		1.2	1.7	252.2
7.1	0.9--		2.4	1.4	245.0
9.7+	1.6		3.2	4.8+	242.7
5.1	4.9		1.8	1.2-	245.7
5.4	3.7		1.3	3.1+	252.7
8.1	8.1+		1.5	1.5	253.3
2.2-	3.8		0.5	1.1	256.8
2.6	8.6++		1.3	1.3	253.3
6.6	3.0		1.2	3.0	251.8
8.0	3.4		2.3	1.7	244.8
4.5	0.5--		2.5	4.0+	238.4
11.4+	14.3++	-	-	-	245.7
2.2	2.2	1.1	-	-	251.1
--	9.9++	2.5	1.2	1.2	245.7
4.9	2.5	1.2	3.7	3.7	240.7
9.4	2.4	2.4	1.2	1.2	245.9
3.7	--	3.7	1.2	1.2	244.4
4.6	1.5	3.1	3.1	3.1	261.5
2.2	5.4	-	2.2	2.2	262.4
5.6	7.0	-	1.4	1.4	262.0
8.2	3.5	1.2	2.4	2.4	262.4
6.7	4.5	2.2	2.2	2.2	243.8
5.1	0.9	1.7	6.0++	6.0++	234.2
6.5	--	0.8	3.3	3.3	230.1
5.7	3.4	1.6	2.5	2.5	245.9
6.6	5.7	0.5	0.9	0.9	259.7
2.2-	7.0+	2.6	2.2	2.2	258.1
20.0	-	20.0++	-	-	180.0
5.4	2.7	0.9	2.7	2.7	243.2
4.6	3.9	2.1	1.4	1.4	251.0
12.5	3.1	-	-	-	253.1
5.3	5.0	1.4	3.0	3.0	248.9
3.3	5.4	0.8	2.5	2.5	253.3
5.7	20.0++	-	2.9	2.9	251.4
8.2	1.3-	2.5	3.8	3.8	241.5
5.5	4.2	1.2	2.2	2.2	247.5
4.5	6.8	2.3	2.3	2.3	259.1
4.6	4.0	2.6	2.0	2.0	256.3
-	-	10.0+	-	-	250.0
5.4	7.2+	1.2	--	--	266.5
6.1	5.1	2.4	2.0	2.0	257.1
4.6	2.8-	1.3	2.9	2.9	239.4

問時に都合が悪くとも再訪問を調整してくれる余地が十分あるといえそうである。

協力してもよい判断基準の属性分析(表4)からは、残念ながら暗黙知として実感していた以上の手がかりはつかめなかった。大括りにまとめると、以下のとおりとなる。

- ・どの層に対しても調査の目的や内容などの趣旨を明確に伝えることがもっとも重要であり、高学歴の人や接触状況が弱い人ほどその重要度が増す。
- ・調査の内容(テーマ)が社会に直接役立つテーマであればさらに協力が得やすい。ただし、大都市の住人や20歳代、雇用者には訴求力がやや弱い傾向がある。
- ・30歳代や集合住宅の住人に対しては個人情報保護をとくに強調することが重要。
- ・高学歴の人ほど調査員や調査会社への信頼を重視する傾向があり、調査ツールや説得に工夫が必要。
- ・女性(とくに20歳代)は調査の内容が難しいと拒否につながる可能性が高くなる。
- ・都合に合わせて訪問することは都市規模が大きくなるほど求められる傾向がある。また、男性30歳代、雇用者、集合住宅の住人などでは優先度合が増す。
- ・大都市の住人、男性20歳や40歳代、インターホン越しの説得には、謝礼が効果的。

5 調査員アンケートの調査結果から

❖ 回収率が高くよい面接調査が実施できるための条件(対象者の回答との比較)

調査を実施した調査員100名にも、回収率が高くよい面接調査が実施できるための、対象者側にとって重要な条件を3つまで聞いた。用意した選択肢は、対象者への質問とほぼ同

順位	協力した理由 (M.A.)	%	順位	協力してもよいと思う判断基準 (3 M. A.)	%
第1位	時間があっていたから	45.4	第1位	調査の趣旨等がはっきりしている	67.5
第2位	回答することで役に立っていると 思った	44.7	第2位	社会に直接役立つ内容のものである	40.0
第4位	調査のテーマに興味があった から	28.1	第3位	個人的な情報等が外部にもれない	25.5
第3位	調査の目的が明確だから	39.4	第4位	調査員や調査会社が信頼できる	22.0
第5位	調査員の人格を信用したから	27.5	第5位	質問の内容がむずかしすぎないこと	19.3
第12位	調査会社を信用したから	4.3	第6位	都合が良い時に回答できること	18.8
第8位	後で迷惑がかからないと思った から	10.1	第7位	質問の量が多すぎないこと	17.8
第10位	個人情報が漏洩しないから	5.4			
第13位	プライバシーマークを持っている	4.3			

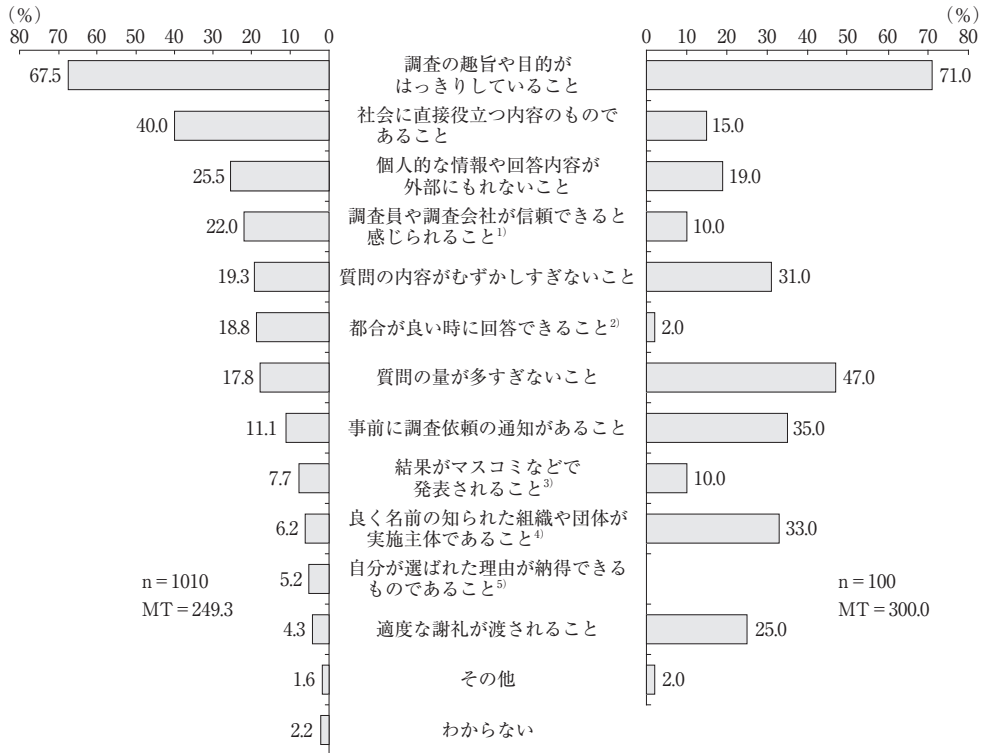
注) 「協力してもよいと思う判断基準」の上位7つの選択肢に合わせて、「協力した理由」を分類した。同じ意味と考えられる選択肢同士は実線で、意味が近い選択肢同士は点線で結んでいる。

図1 対象者アンケートの「協力した理由」と「協力してもよいと思う判断基準」の比較（協力してもよいと思う判断基準」の上位項目）

一となるよう作成したが、選択肢を1つ欠いているため、厳密な比較はできないことに注意してほしい。

興味深いのは、対象者と調査員の意識に大きな差がみられたことである(図2)。「調査の趣旨や目的がはっきりしていること」は対象者、調査員とも7割前後が回答し最も重要な要件と考えていることがわかったが、「社会に直接役立つ内容のものであること」は対象者の4割が回答したが、調査員では15%に過ぎず、25ポイントもの差がついた。また、対象者の回答で3番目に多かった「個人的な情報や回答内容が外部にもれないこと」も調査員の回答がやや下回り、「調査員や調査会社が信頼できると感じられること」も10ポイント以上下回っている。さらに、「都合が良い時に回答できること」は対象者の約2割が回答したが、調査員では2%に過ぎず、調査員と対象者の意識のズレが明らかになった。一方、「質問の内容がむずかし

ぎないこと」「質問の量が多すぎないこと」「事前に調査依頼の通知があること」「良く名前の知られた組織や団体が実施主体であること」「適度な謝礼が渡されること」については、対象者は調査員が思うほど調査協力を判断するうえで重きをおいていないということが示唆された。ただし、対象者アンケートは協力者の回答であり、他方調査員は長年の経験から拒否された際の理由も考慮して回答していると考えられ、これらの項目は拒否を減らすための対策として重要な要因である可能性がある。今後のさらなる検証が必要であろう。調査員も長年の経験を積みれば積むほど固定観念に縛られる危険性もある。本調査から明らかになった対象者と調査員の意識のギャップについて、調査員指導や教育の際に新たな視点として情報の提供を行い、調査員の意識やスキルの向上に役立てていく必要がある。



対象者アンケート

調査員アンケート

- 注1) 調査員アンケートでは「調査員や調査会社が信頼できること」。
- 注2) 調査員アンケートでは「本人の都合が良い時に回答できること」。
- 注3) 実際の表記では、「結果がマスコミなどで発表されること（調査結果を容易に知ることができること）」。
- 注4) 実際の表記では、「良く名前の知られた組織や団体（国や自治体を含む）が実施主体であること」。
- 注5) 調査員アンケートにはこの選択肢はない。

図2 回収率が高くよい面接調査が実施できるための、対象者側にとって重要な条件

調査員のやる気高められる面接調査の条件

「従業員のやる気や仕事への満足度が会社の業績向上につながる」「顧客満足（CS）を得るにはまず従業員満足（ES）を高める必要がある」という話はよく聞く話である。面接調査も現場の調査員のやる気があってこそ高回収率につながるといえよう。そこで、調査員に対し、調査員のやる気高められる面接調査の条件を3つまで回答してもらった（図3）。「趣旨や目的がはっきりしており、対象者に説明しやすいこと」（77%）を8割近く

が回答し、「質問の量が多すぎないこと」が61%、「良く名前の知られた組織や団体（国や自治体を含む）が実施主体であること」が52%、「質問の内容が難しすぎないこと」が32%、「調査員手当が十分に用意されていること」が25%の順となった。

面接調査は調査員の努力なくしては成り立たない。上記の結果を調査員の率直な生の声として受け止め、できるだけ調査員が調査しやすい環境を整えるのが調査会社および調査主体の努めであろう。

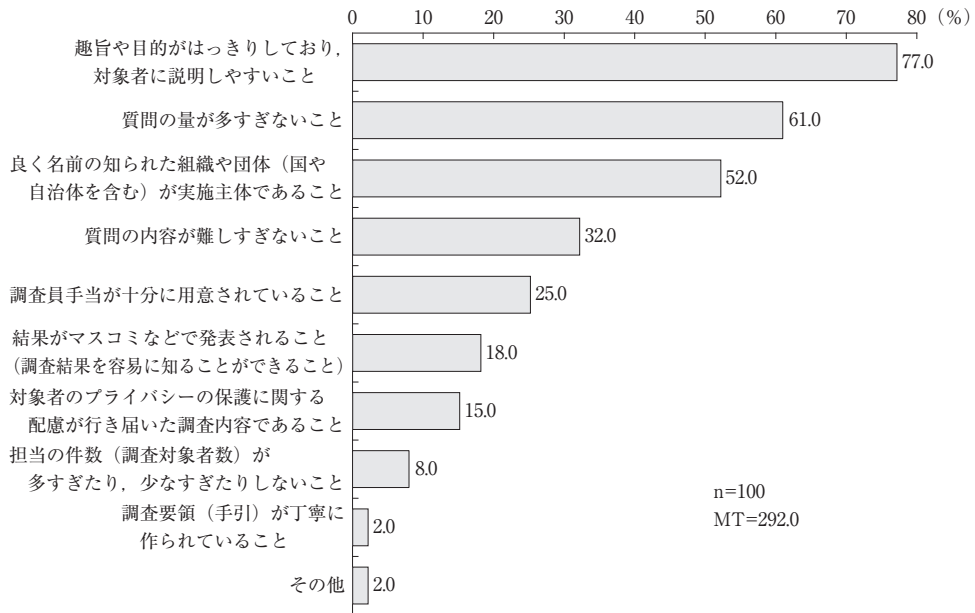


図3 調査員のやる気を高められる面接調査の条件（調査員アンケート）

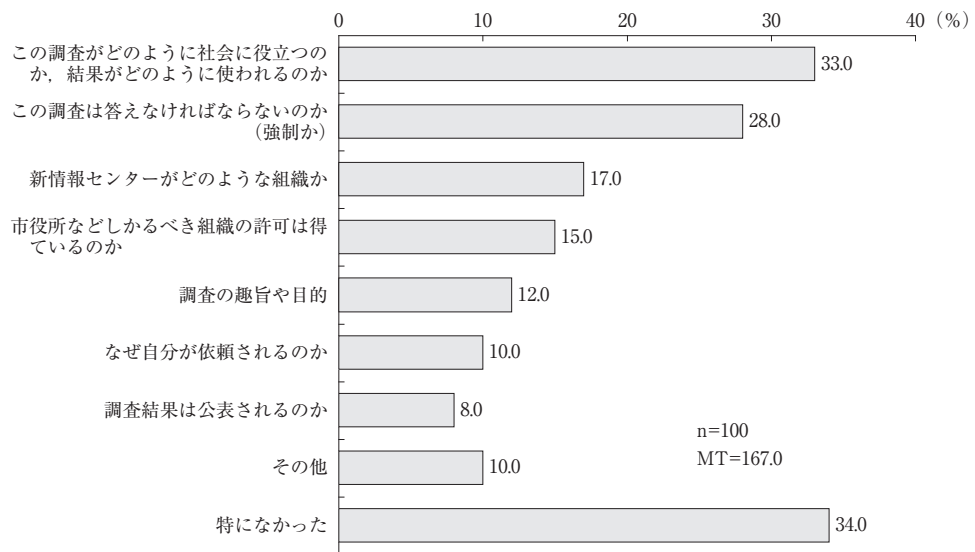


図4 対象者に質問されて説明が難しかったこと（調査員アンケート）

🗨️ 対象者に質問されて説明が難しかったこと

調査の依頼の際に、対象者に質問されて説明が難しかった事柄（型通り説明して容易に納得してもらったことは除く）を調査員に聞いた

ところ、結果は以下のとおりである（図4）。

3分の1の調査員が「この調査がどのように社会に役立つのか、結果がどのように使われるのか」についての説明が難しかったと回答しており、当社にとって大きな課題が明らかになった。今後、調査員がより明確に説明

できるようさらなる検討が必要と考えている。

6 最後

面接聴取法での調査は、調査の質の高さからみても重要な調査手法であることは変わらない。また、とくに震災後、「社会における結びつきを前よりも大切だと思うようになった」という国民の意識や、社会に貢献したいという人が増え、社会全体の価値感に変化がみられる昨今、人と人とのつながり、人と人との接触によって行われる面接聴取法という調査方法の社会的意義は、もう一度見直されてもよいのではないだろうか。

今回の対象者アンケート、調査員アンケートの結果から、回収率向上のためのヒントが見出された。①対象者の調査協力の判断基準を再確認できたこと、②調査協力の判断基準で対象者と調査員の意識の差が明らかになったこと、③対象者の協力しやすい時間帯を数値として検証できたことは、調査員教育や指導のための大きな財産である。最終的にはこれらのヒントを実際の調査の現場でどう生かしていけるかがわれわれの大きな課題である。職員が情熱をもち1つひとつの調査に取り組むことで、調査員へ思いを伝え、組織全体で一丸となって質の高い調査をめざすことが目標である。今後もさまざまな検証を行いながら、面接聴取法の再生のために継続して努力していきたい。

注

- 1 『社会と調査』第5号「回収率を考える」(対談)によると、内閣府政府広報室のおもな取り組みとして、①挨拶状等への調査主体の名称と代表電話の明示、②事前依頼状を一般ハガキから圧着ハガキに変更、③挨拶状に関連新聞を掲載、④謝礼をボールペンから500円図書カードに変更などがあげられる。
- 2 平成23年度に内閣府政府広報室が実施した

3,000標本の調査で回収率ももっとも低かった「森林と生活に関する世論調査」(2011年12月実施、有効回収率61.4%)の性・年齢別回収結果をみると、20歳代の男女および30~40歳代の男性の回収率は5割を下回っている。

- 3 『平成23年度版全国世論調査の現況』(内閣府大臣官房政府広報室編)の「調査方法別の世論調査実施内容」によると、個別面接聴取法による調査は90本(6%)に過ぎない。また、大学が実施した調査(掲載分)で、無作為抽出による全国20歳以上を対象とした個別面接聴取法による調査はわずか2件にとどまっている。
- 4 調査対象者は限定されるが、内閣府「平成22年度国民生活選好度調査(調査対象者15~79歳)」の回収率は71.6%、内閣府「平成23年度親と子の生活意識に関する調査(調査対象者14~15歳の中学3年生相当)」の回収率は79.8%に達している。
- 5 調査員アンケートの質問は統計数理研究所が過去に実施した調査員アンケートの質問文を参考に作成した。
- 6 地域は、都道府県を単位として10地区に分類し、都市規模は、東京都区部、大都市(政令指定都市)、人口10万人以上の都市、10万人未満の都市、郡部(町村)の5区分で分類した。都市は2011年4月1日現在市制施行の地域とし、人口による都市規模の分類は住民基本台帳に基づく2010年3月31日現在の人口による。
- 7 面接聴取法は質の高さから、歴史ある時系列調査で多く採用されている。また、高齢者調査など対象者の特性を鑑み面接聴取法を選択する場合もある。
- 8 内閣府「社会意識に関する世論調査」(2011年1-2月実施)によると、震災前と比べた社会における結びつきについて「前よりも大切だと思うようになった」人は79.6%を占めた。また、年代による大きな差はみられなかった。

文献

- 有坂路子, 2010, 「面接調査の訪問状況記録の検証」『新情報』98: 23-37。
- 吉川徹, 2010, 「拒否増加にいかに対応するか」『社会と調査』5: 16-25。
- 小野寺典子・片山朗・佐藤嘉倫・前田忠彦・松田映二・吉川徹・篠木幹子・大谷信介, 2010, 座談会「回収率を考える」『社会と調査』5: 26-65。
- 篠木幹子, 2010, 「社会調査の回収率の変化」『社会と調査』5: 5-15。