

オンライン調査の課題と検討状況

有識者会議における意見等	検討状況
<p>ユーザーサポート</p> <p>○調査票の入力ページに辿り着くまでにURLを入力する必要がある。 ・「国勢調査」と検索すれば、調査票の入力ページに行けるようにできないか。 ・例えば「国政調査」と誤入力しても国勢調査の調査票の入力ページにいけるよう支援も必要ではないか。</p>	<p>今後、以下の対策について、導入・改善等の検討を進める予定</p> <p>①URL入力に日本語ドメインを採用(例えば、「国勢調査」と入力することで自動的にURLに変換される。) ②検索サイトに直接的なリンクの掲示や、バナー広告、スポンサードサーチ広告などからのアクセスを実施 ③検索サイトによるキーワード入力により、検索結果を常に上位に表示させるなどのSEO対策を実施 ④スマホ用には、QRコードによる案内を用意</p>
<p>○インターネット回答の際に、紙の調査票に使われる『調査票の記入のしかた』と同等の内容が回答者に伝わっているか。</p>	<p>オンライン調査票に「調査票の記入のしかた」と同内容を解説としてリンク化している。引き続き、紙の調査票とオンライン調査票で提供する情報に差が生じないように注意し改修を進める。</p>
<p>コールセンター</p> <p>○世帯がインターネットで入力中に迷った場合、いったん手を止め電話し、直ぐに回答を続けられるようコールセンターの体制は整っているか。</p>	<p>2次試験調査では、質問はまずコールセンターで受け付け、体系的な問い合わせには、テクニカルサポートに転送して対応する仕組みを構築している。 試験調査における、インターネット回答時間などを分析して、対応時間や人数などの体制の検討を行い、サービスの向上を目指す。</p>
<p>外国語対応</p> <p>○インターネット回答でも多言語の調査票を選べるようにすべきである。</p>	<p>調査員等がどのように説明が可能であるか等も考慮し、今後の試験調査・本調査等での対応について検討を進める。</p>
<p>システム</p> <p>○本番においては、試験調査以上の負荷がかかるが、システムがダウンした場合に備えて、何らかの手当が必要である。</p>	<p>本番用の機器は、新たに平成27年度に導入を検討している。この機器の導入において、冗長化構成などによる安全対策に万全を期する。</p>
<p>2次試験調査の検証</p> <p>○2次試験調査におけるオンライン調査の回答状況、アンケート結果、コールセンターや調査員からの状況報告等を踏まえ、システムの改修を進める。</p>	<p>2次試験においてはおおむね順調にシステムは稼働していた。 しかしながら、一部の事象として①何らかの原因で中断した際の再ログインができない、②URLの誤入力、③住宅の床面積欄・産業職業欄の入力に時間がかかる等の事象が確認されている。 これらも含め、試験調査結果を詳細に分析し、3次試験調査に向けたシステムの改修を進める。</p>