

平成 27 年国勢調査実施状況報告における主な意見

オンライン調査

- オンライン調査は、調査の効率化・精度保持の面で有用であり、今後も推進していくべきである。
- 調査用品の配布期間とオンライン回答期間を長くしてほしい。
- 英語だけでなく他の言語でもオンライン回答できるようにしてほしい。
- 視覚障害者向けに、音声読み上げ対応をしてほしい。

調査方法等

- 実施は大変であったが、オンライン回答率の高い先行方式のほうがよい。
- 調査員が高齢化しており、複雑な調査方法だと理解することができず、配布誤りも発生することから、同時配布を希望する。
- 不在のため調査員が訪問できない世帯や、オートロックマンションのため接触が困難な世帯が多く、調査票の回収が困難な地域がある。こうした地域の特殊性を考慮した調査方法を検討してほしい。

郵送回収

- 地域との繋がりが強い市町村においては、郵送回収を必要としないため、郵送回収方式の市町村の選択制は次回調査も継続してほしい。
- 国における郵送封筒の受付について、人口規模が多い自治体等は負担軽減に繋がったが、市町村に返送された方がスムーズに処理できる自治体においては、市町村への直接返送も選択できるようにしてほしい。
- 郵送提出された調査票が提出状況管理システムに反映されるまでの時間を短縮してほしい。
- 市町村への調査票返送のタイムラグを少なくするために、郵送封筒の受付拠点を東京のみではなく、例えば、全国のブロックごとに設置してほしい。

コールセンター

- 市町村の事務負担が軽減されることから、次回も継続していただきたい。
- 問合せを行った際に担当者によって回答内容が異なる場合があったため、オペレータの質の向上を図ってほしい。
- 市区町村ごとに調査方法などに細かい違いがあったりするので、コールセンターの対応する範囲について再検討してほしい。

調査書類・用品

- 「調査員のしごと」はポイントがまとめられ、カラーで非常に分かりやすかった。
- 「手提げ袋」と「下敷き」は従来よりも丈夫になり良かった。
- 用品については十分な数を配布していただきたい。(特に I D の追加発行事務に時間を費やした)。

協力依頼等

- 今回からマンションや社会施設等について、直接委託契約により調査できることになったのは良かった。特に、社会施設等については有効であった。
- 国によるマンション管理会社への協力依頼は効果的であるが、末端まで行き渡っていないケースも多いので、この点は改善してほしい。

その他

- 国勢調査業務ポータルサイトは、業務の進捗管理や流れが把握でき、非常に有効なシステムだったので、次回調査も継続してほしい。

平成 27 年国勢調査

実施状況報告の概要

(地方公共団体)

平成 28 年 7 月

総務省統計局

目 次

1	オンライン調査	1
2	調査方法等について	2
3	郵送提出調査票の受付・整理	4
4	コールセンター	5
5	調査書類・用品	6
6	調査員・指導員の選考・配置	7
7	調査員事務の業務委託	7
8	広報・協力依頼	8
9	その他	9

1 オンライン調査

意見	意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン調査は、調査の効率化・精度保持の面で有用であり、今後も推進していくべきである。 ○ オンライン回答推進のために、調査員へタブレット端末等の貸与や公共施設でのオンライン回答ブースの設置を進めてほしい。 ● 調査用品の配布期間とオンライン回答期間を長くしてほしい。 ● 英語だけでなく他の言語でもオンライン回答できるようにしてほしい。 ● 視覚障害者向けに、音声読み上げ対応をしてほしい。 ● 回答の最後に回答内容確認画面が表示されるが、その画面で回答できたと勘違いする世帯があったので、画面の改善をしてほしい。 ● 事業の内容や本人の仕事内容はプルダウン方式で選択できると、記入誤りなどがなく回答の精度も上がり、審査時の事務負担軽減にも繋がる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン調査については、今回の実施状況や意見を踏まえて、改善等を行い、今後も推進していきたい。 ○ 今回の調査でも一部の市町村でオンライン回答ブースの設置を行い、一定の効果は見られた。 今後もオンライン回答推進の取り組みは費用対効果も考慮しつつ、積極的に行っていきたい。 ● 調査方法と全体スケジュールを考慮の上、調査用品の配布期間とオンライン回答期間を検討していきたい。 ● オンライン調査票の外国語対応については、費用対効果も考慮し、可能な改善を図りたい。 ● 視覚障害者用に対応する読み上げ機能については実装する方向で検討を進める予定。 ● 画面設計を工夫する等により、改善を図りたい。 ● 職業や産業分類は、その基準となる資料は膨大で、世帯員にとって理解が困難な内容は多く含まれている。 既に、世帯が記入した仕事の内容等を基に、自動分類できるものはコンピュータ処理しており、その精度や範囲を引き続き向上させる取り組みが現実的にとりうる選択肢である。

意見	意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン回答データの地方審査システムのエラー修正は、なかなかエラーが解消されず、時間がかかり大変であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地方審査システムのエラー修正については、今回の結果も踏まえて、辞書機能の修正や拡充を図っていきたい。

2 調査方法等について

意見	意見に対する考え方
<p>【調査用品の配布】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 実施は大変であったが、オンライン回答率の高い先行方式のほうがよい。 ● 調査員が高齢化しており、複雑な調査方法だと理解することができず、配布誤りも発生することから、同時配布を希望する。 <p>【調査方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● オンライン調査が導入されたことにより、調査員が世帯を訪問する回数が増え、調査員の負担も大きくなった。調査員の負担軽減のため、なるべく訪問回数を減らした調査方法にしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今回の調査は、オンライン回答を全国で推進することにより、回答の利便性向上や調査票回収事務の効率化、審査事務の軽減、集計結果の精度向上を目指したもの。 今回の先行実施により、オンライン回答率は従来調査とは次元の異なるものとなり、オンライン回答の普及や調査の効率化に大きく寄与した。一方で、IDの先行配布により調査員等の負担が大きかったとの意見も多い。 次回調査に向け、今回の調査で得たアドバンテージを活かしつつ、より調査員事務等の効率化や負担軽減に繋がるような調査方法について、試験調査も実施しつつ検討を進めたい。 ● 今回は、オンライン調査先行方式を初めて導入したため、事務手順が前回よりも増えており、調査が難しく、負担に感じた調査員が多かったものと考えられる。 次回調査に向け、今回の調査で得たアドバンテージを活かしつつ、より調査員事務等の効率化や負担軽減に繋がるような調査方法について、試験調査も実施しつつ検討を進めたい。

意見	意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ● 不在のため調査員が訪問できない世帯や、オートロックのため接触が困難な世帯が多く、回収が困難である。こうした地域の特殊性を考慮した調査方法を構築する必要がある。 ● マイナンバーや住民基本台帳のデータを活用して、郵送によりオンライン回答用IDや調査票を世帯に配布し、回答のない世帯に対して調査員が調査に伺うなどの調査方法を検討していただきたい。 ● 調査員による調査も高齢化等の要因により限界が近づいているのではないかと。調査業務の全面的な委託などを検討すべきである。 <p>【事務スケジュール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1回目の「回答状況確認表」の送付時期が、祝日と重なり、送付が連休明けとなり調査員へ速やかに送付することができなかった。送付時期を変更してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査員による調査票の回収が特に困難な地域については、地域の実状を踏まえた調査方法についての検討を行いたい。 ● 郵送による調査用品の送付には、行政情報と実際の居住の違いを事前に実地に確認し、送付用の正確な住所・氏名の名簿を作成することが必要となるが、事前にこれらの情報を把握することは、現在の調査区設定以上に困難な作業となる。 また、名簿の作成時期と調査のタイミングのずれなどにより未配布となった世帯の確認・追加配布や問い合わせへの対応などの業務が発生することとなり、予算上も調査員による配布に比べるとコスト増となる。 ● 今回の調査において、共同住宅の管理会社や社会福祉施設の運営法人等に業務委託をできるようにしたところ。調査員の高齢化は課題として認識しており、今後も対策を検討していきたい。 ● 伝達の日程については、調査全体の日程や調査方法とも併せて検討していきたい。

3 郵送提出調査票の受付・整理

意見	意見に対する考え方
<p>○ 地域との繋がりが強い市町村においては、郵送回収を必要としないため、郵送回収方式の市町村の選択制は次回調査も継続してほしい。</p> <p>○ 国における郵送封筒の受付について、人口規模が多い自治体等は負担軽減に繋がったが、市町村に返送された方がスムーズに処理できる自治体においては、市町村への直接返送も選択できるようにしてほしい。</p> <p>● 郵送提出された調査票が提出状況管理システムに反映されるまでの時間を短縮してほしい。</p> <p>● 郵送提出された調査票が市町村に返送されるまでの時間を短縮してほしい。</p> <p>● 市町村への調査票返送のタイムラグを少なくするために、郵送封筒の受付拠点を東京のみではなく、例えば、全国のブロックごとに設置してほしい。</p>	<p>○ 今回の調査と同様に、次回も市町村の実状に応じ、郵送回収方式を選択できる方向で検討していきたい。</p> <p>○ 国の一括受付は、市町村受け取りに比べて、数日は遅れるが、市町村業務は軽減されるとともに、調査区番号順に整理したものが届くことのメリットもある。</p> <p>市町村での郵送受付については、費用の面や全体の事務のメリット・デメリットを考慮し、選択制等が可能か検討していきたい。</p> <p>● 国の受付センターでの処理については、今回、初めての取り組みであり、極めて大規模な事務であったため、当初、各プロセスの能率調整等に問題が発生した。</p> <p>今回の経験、ノウハウの蓄積を活かし、よりスムーズな運用を行う必要がある。</p> <p>● 複数の業者に請け負わせた場合、それぞれに管理コストが発生し、全体としての経費が高くなることや、同一のクオリティが保てないなどの問題が生じる可能性もある。</p>

4 コールセンター

意見	意見に対する考え方
<p>○ 市町村の事務負担が軽減されることから、次回も継続していただきたい。</p> <p>● 問合せを行った際に担当者によって回答内容が異なる場合があったため、オペレータの質の向上を図ってほしい。</p> <p>● 市町村ごとに調査方法などに細かい違いがあったりするので、コールセンターの対応する範囲について再検討してほしい。</p> <p>● コールセンターに電話が繋がらないという声が寄せられたため、コールセンターの座席数の増設を希望する。</p>	<p>○ 次回も設置したいと考えているが、今回の実施状況や意見を踏まえて、改善できる点は改善を行っていききたい。</p> <p>● オペレータの数も膨大であるため、一部のオペレータの理解が不十分なこと等があり苦情につながるケースが見られた。 全ての人員が完璧にというのは難しい面があるが、今回の経験も活かした研修等により、改善を図りたい。</p> <p>● 国で対応する場合は一律の対応となるため、細かい違いに対応することは難しい。その点も踏まえて、コールセンターの対応する範囲については検討していききたい。</p> <p>● 今回、調査員専用のコールセンターを新規に設置したこともあり、開始当初、調査員からの着信が想定より多く、つながりにくい状況となった。 座席数については、今回の調査の実施状況等を踏まえて、検討を行いたい。</p>

5 調査書類・用品

意見	意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ○ 「調査員のしごと」はポイントがまとめられ、カラーで非常に分かりやすかった。 ○ 「手提げ袋」と「下敷き」は従来より丈夫になり良かった。 ● 用品については十分な数を配布していただきたい(特にIDの追加発行事務に時間を費やした)。 ● 調査員に配布する調査用品が多く、持ち運びに苦労したので、用品の種類を減らしてほしい。特に高齢や女性の調査員には厳しい。 ● 実査用品が市町村に送付されてから、市町村が調査員に配布するまでの準備期間が短いため、もう少し早い時期に送付してほしい。 ● 高齢者から紙の調査票は文字が小さく見えづらいという意見があった。調査票のサイズや文字を大きくする等してほしい。 ● 調査区要図のサイズを大きくしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「調査員のしごと」は前回調査等の意見を踏まえて新規に作成したが、記載内容については、より分かりやすいものしていきたい。 ○ 「手提げ袋」と「下敷き」は前回調査等の意見を踏まえて改良を行った。 ● 今回、オンライン調査の導入やオンライン先行方式による調査手法など、新しいしくみを取り入れた影響もあるが、次回は、今回の実績なども踏まえ、適切な配分数を検討する。 ● 調査員の事務負担に配慮して、他の書類との統合ができるものについては統合を検討したい。 ● 用品の調達、発送スケジュールと調査全体のスケジュールを考慮しながら検討していきたい。 ● 調査票の文字はできるだけ大きく見やすいように設計しているが、工夫できる点は今後も工夫していきたい。 また、調査票の文字が見えづらい高齢者用に調査票の文字が大きい拡大文字調査票を用意している。 ● 調査区要図は審査時にも使用することから、サイズを大きくすると扱い難いとの意見もある。他の事務との兼ね合いも考慮して検討していきたい。

6 調査員・指導員の選考・配置

意見	意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ● 調査員は自治会に推薦依頼をお願いしているが、自治会役員の高齢化や未加入世帯の増加もあり、確保が困難になってきているため、調査員確保対策を充実させてほしい。 ● 前回調査に比べて2調査区担当が増えたが、受持世帯数が多い調査員は調査票の配布、回収だけで手一杯になり、審査まで手が回らない。2調査区担当の調査員の負担は大きいため、2調査区担当をできるだけ少なくしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 都道府県や市町村と協力しながら、引き続き、調査員確保対策や、マンション管理者等への調査員業務の依頼・委託を推進していきたい。 ● 2調査区を担当する調査員については、全体的な制約はあるが、地域の実情等を踏まえた配分や運用についても検討を行っていききたい。

7 調査員事務の業務委託

意見	意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ○ 今回からマンションや社会施設等について、直接委託契約により調査できることになったのは良かった。特に、社会施設等については有効であった。 ● 準備期間が短かったため、短期間で契約事務を行うことは厳しい。 ● 契約事務の簡素化をお願いしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 調査員事務の業務委託については、今回、政令を改正し、初めて取り組んだものであり、この経験や実施状況を踏まえ、次回に活かしていきたい。 ○ 今回、初めて業務委託の制度を導入したため、法令改正に時間がかかり、結果として業務委託の準備期間が少なくなってしまった。次回調査はもう少し余裕があるスケジュールになる見込みである。 ● 契約事務手続きは、各市町村の会計規則等に沿って行われているため、一律の簡素化は難しい。

8 広報・協力依頼

意見	意見に対する考え方
<p>【広報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TVCMは効果があるので今後も続けてほしいが、本数をもっと増やしてほしい。 ● 調査実施の広報だけでなく、調査の目的や重要性を十分周知することが大切である。 また、若年層には、教育現場等での積極的な周知を行ってほしい。 ● 報告義務を強調し、罰則等をはっきりとメディアで世帯に周知し、認識させるようにしてほしい。 <p>【協力依頼】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 国によるマンション管理会社への協力依頼は効果的であるが、末端まで行き渡っていないケースも多いため、この点は改善してほしい。 ● 共同住宅の調査が困難なため、管理会社の協力や空き室情報の提供が可能な仕組みを検討してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今回の調査においては、従来に比べ、テレビCMに広報費を重点配分した。今回の広報の結果分析等も踏まえ、次回の広報内容について検討を進めていきたい。 ● 国勢調査の目的や重要性を周知していくことは重要であると考えている。今回の広報の効果分析等も踏まえ、次回の広報内容についての検討を進めていきたい。 ● 報告義務などについては、その周知と反発を招かないような表現とのバランスが重要であり、有識者等とも相談しつつ検討していきたい。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 国土交通省とも協力し、早期から、管理会社等にも協力依頼等を行ったところであり、多くの管理会社では管理マンションへの周知など協力していただいた。 その一方で、末端まで行き渡っていない点については、行き渡るように努力していきたい。 ● 平成27年調査において、共同住宅の管理会社等に業務委託をできるようにしたところ。 また、マンション管理会社等への協力依頼も調査の前年度から取り組んだところであるが、引き続き協力依頼を推進していきたい。

9 その他

意見	意見に対する考え方
<p>【国勢調査業務ポータルサイト】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 国勢業務ポータルサイトが非常に有効なシステムだったので次回調査でも使用していただきたい。 ● 将来的には、指導員や調査員がスマホやパソコンを使って自分の担当する調査区のネット回答状況や郵送提出状況をリアルタイムで確認する調査員用ポータルサイトを設置できれば、市町村の事務負担軽減にも繋がる。 <p>【マイナンバー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーを元に、調査世帯一覧にプレプリントするなどの方法を検討していただきたい。 ● マイナンバーを活用し、マイナンバーで補足できない事項のみの最低限の調査とし、調査客体の負担感をなくし、回答を得られやすいものとしてほしい。 <p>【審査事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 審査期間が非常に短く、十分な審査を行うことができなかったため、審査期間をもう少し長くしてほしい。 <p>【情報の早期提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 業務内容が変更となった場合の市町村への情報提供が遅く、市町村業務の混乱を招いた。市町村への情報提供は迅速に行う体制を整えていただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 次回調査においても活用していきたい。 ● 調査員用ポータルサイトを設置する場合は、調査員全員に閲覧用のIDやパスワードを配布することとなるが、IDやパスワードが流失した場合は、調査員以外の第三者に回答状況を見られる危険性が高い。 次回調査においてすぐに実施することは難しいが、長期的な課題として検討していきたい。 ● マイナンバーは、法令上、利用目的が限定されており、現状、統計業務には利用できない。また、マイナンバーの住所等は住基ベースの登録された住所であり、実際の居住と異なることも多い。 ● 審査期間については、調査スケジュールや公表スケジュールと併せて総合的に検討していく必要がある。 ● 国勢調査業務ポータルサイトを通じて、迅速に情報提供してきたが、今後、更に情報提供の即応性を高めていきたい。