

サービス産業動向調査試験調査 実施状況報告（中間報告）

1. 調査方法、従業者規模別回収率

調査方法別に回収期間・回収率をみると、調査員調査では調査翌月の20日を中心とする前後7日間で約8割を回収しており、郵送調査（調査翌々月の10日までの約40日間で5～6割を回収）に比べ優れていることから、調査員による回収が望ましい。

しかしながら、郵送調査では、従業者数10人以上の事業所は10人未満の事業所に比べて回収率が高いことから、規模の大きい事業所については郵送調査が可能であると考ええる。

また、1か月目に比べ翌月は回収率が上昇している。これは、調査開始時には確認すべき事項が多いということが原因として考えられる。

表1 調査方法、従業者規模別回収率（調査月の翌々月10日時点）

	合計		10人未満		10人以上	
	7月	8月	7月	8月	7月	8月
調査員調査	79.6%	77.2%	75.8%	74.7%	81.3%	78.4%
郵送調査	48.0%	49.4%	44.7%	44.7%	49.3%	51.2%
併用調査	63.0%	65.2%	61.0%	61.9%	63.9%	66.8%

注1）回収率は記入済み調査票を分子として計算（白紙票は分子に含めない）

注2）郵送調査、併用調査は、7月、8月ともに郵送で回収

表2 産業別記入状況

	記入済み 調査票	従業者数		売上高		
		記入 あり	記入 なし	記入 あり	うち0円	記入 なし
総数	100.0%	98.6%	1.4%	96.9%	5.6%	3.1%
H 情報通信業	100.0%	99.7%	0.3%	93.8%	10.1%	6.2%
I 運輸業	100.0%	95.9%	4.1%	97.3%	6.0%	2.7%
L 不動産業	100.0%	99.8%	0.2%	96.3%	3.2%	3.7%
M 飲食店、宿泊業	100.0%	99.7%	0.3%	97.7%	1.6%	2.3%
N 医療、福祉	100.0%	99.8%	0.2%	97.6%	2.2%	2.4%
O 教育、学習支援業	100.0%	100.0%	0.0%	96.3%	15.7%	3.7%
Q サービス業（他に分類されないもの）	100.0%	99.7%	0.3%	97.0%	6.5%	3.0%

2. 調査票の未回収・未記入の主な理由

(1) 未回収の理由〔調査客体〕

- ・売上高の集計に1か月を必要とするため翌々月以降であれば調査票の提出は可能。
- ・本社が記入しているが、調査票が戻ってきていないので提出できない。
- ・担当者に会えない。
- ・多忙で未記入のため、来月分と一緒に提出する。
- ・郵送調査では、拒否が一番多い要因である。

(2) 調査票の記入状況

記入済みとして回収された調査票の記入状況をみると、従業者数は 98.6%、売上高は 96.9%が記入されており、記入状況については大きな問題はない。

【未記入^(注)のうち記入拒否（白紙回答）の主な理由】〔調査客体〕

- ・ 本社等の許可が必要であり、調査事業所では即答できない。
- ・ 義務でなければ協力はしない。
- ・ 多忙のため。

(注) 未記入とは、記入拒否（白紙回答）や調査項目に記入もれがあることを指す。

3. 調査に要する時間

調査協力依頼時に要する時間をみると、調査員調査、併用調査、いずれも 29 分であり、調査員調査における配布・回収も 33 分と、いずれの場合も 30 分前後の時間を要している。これに対し、配布先を変更する場合の依頼には、調査員調査では 51 分、併用調査では 65 分と 1 時間前後の時間が必要となっている。

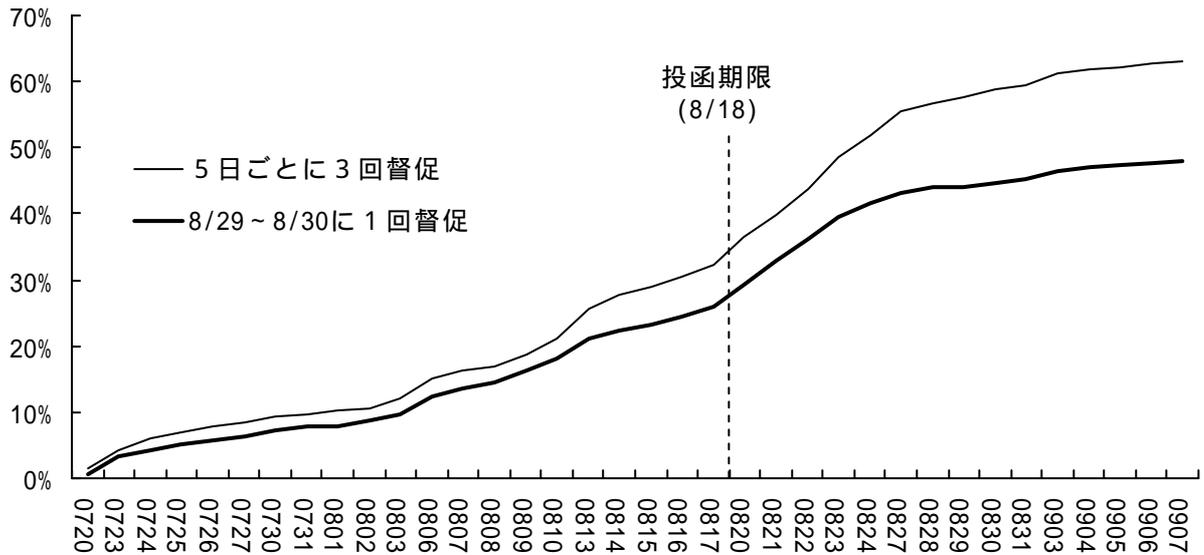
表 3 作業実績総括表（7 月分）

調査方法別作業内容		作業期間	業務所要時間 〔単位：時間〕		訪問事業所数又は電話件数 〔単位：事業所又は件数〕	
				分/事業所		1 日当り
調査員調査	調査協力依頼時	6/8～6/26（17 日間）	941.6	29	1955	115
	配布先変更依頼時	7/2～7/5（4 日間）	40.2	51	47	12
	調査票配布 （1 か月目用）	7/17～7/25（9 日間）	658.1	27	1454	162
	調査票配布・回収	7/31～8/31（16 日間）	954.2	33	1755	110
併用調査	調査協力依頼時	6/8～6/26（17 日間）	976.6	29	2010	118
	配布先変更依頼時	7/1～7/4（4 日間）	47.9	65	44	11
	督促時	8/21・26・9/1（3 日間）	124.0	4	1938	646
郵送調査	調査協力依頼時	6/13～7/6（18 日間）	503.9	4	7130	396
	督促時	8/29・30・31（3 日間）	83.9	5	1007	336

4. 効果的な督促方法について

郵送において 5 日ごとに 3 回督促する場合と調査月の翌月に 1 回督促する場合を比較すると、3 回督促するほうが回収率は高かった。(図)しかし、督促時の調査客体の反応等をみると、必ずしも督促の回数は多ければ良いというものではない。

図 郵送における督促方法別回収率の推移（7月）



督促の時期としては、調査票投函期限日の3日程度後の督促の効果が大きい。また、督促を実施する曜日、時間、前回の督促からの期間など、事業所ごとに効果的なタイミングでの督促が重要であり、継続的に調査（督促）することによって、事業所ごとの特徴を把握し効果的な督促を実施することが重要である。

【督促に関する主な意見】

〔調査客体〕

- ・前の督促から5日しか経っていないのに、再度の督促は迷惑。
- ・売上高の算出には1か月必要であり、(翌月20頃に)督促されても提出はできない。

〔受託業者〕

- ・督促と督促の間隔が5日は短すぎる。3連休が間にあると、実質的には中1日で督促することになり、調査客体からはかなり嫌がられた。
- ・遊興飲食店などの夜間営業の事業所には、督促も夜間に実施する必要がある。
- ・土曜日、日曜日、平日夜間の督促は、調査事業所が電話に出ないことも多く、必要性は認めるものの、あまり効果的ではない。
- ・しつこい督促は逆効果。
- ・業種によっては、督促の時間帯の工夫が必要。
- ・事業所によって売上高の算出時期は様々であり、一律に時期を決めて督促をしても効果がない。

5. 民間調査機関への調査業務の委託について

今回の試験調査では、民間調査機関に調査業務を委託したことに関連し、統計局に「本当に民間業者に委託しているのか」という問い合わせが16件あったものの、実査準備から実査、データ入力を民間委託することに伴う混乱は特に見られなかった。

また、以下についての監査を行ったが、問題は見られなかった。

調査員に対する指導は適切か

最初の調査員指導会では、全体的にみると、時間が不足し説明不足な点が見られたものの、調査開始時に必要な事項を重点的に説明するなど、ポイントを押さえた指導を行っていた。

また、その後も、定期的に調査員を集め、適切に要点をまとめた資料をタイミングよく調査員に配布するなど、適切な指導を行っていた。

調査員は適切な調査活動・対応をしているか

統計局の調査であることを前面に押し出し、怪しい調査でないことを強調していた。

調査事業所との対応も丁寧で、調査活動も問題なく実施していた。

調査員の中には、市町村の登録調査員もあり、国の調査を経験している調査員も存在した。

調査票の管理は適切か

調査票は鍵のかかるロッカーに保管されており、督促・内容検査などで調査票を使用する場合には、調査受託業者の正職員がいる事務室内で作業を実施していた。

督促・照会対応の体制は整っているか

電話督促は、調査受託業者の正職員がいる事務室内で行い、問題が起きそうなきときにはすぐに電話をかわれる体制で実施していた。

照会対応は正職員が行い、夜間・休日などの不在時には留守番電話で対応していた。

【調査業務委託に関する主な意見】

〔調査客体〕

- ・本当に民間調査機関に委託しているのか。
- ・返信用封筒の郵便番号がホームページに掲載されている統計局の郵便番号と異なるが、本当に統計局の調査なのか。 料金後納郵便は郵便番号が異なる
- ・民間調査機関が実施しているのであれば、報償品を出すのが当然。

〔受託業者〕

- ・民間調査機関が実施していることを理由とした拒否はなかった。