

郵送調査と調査員調査の対象範囲の検討に係るアンケートについて

サービス産業動向調査の開始前に実施した試験調査では、調査員調査の回収率が郵送調査のそれよりも高く、「調査員調査が有効」との結論を得たため、小規模事業所については調査員調査を実施しているところである。ところが、実際に調査を開始してみると、調査員調査の回収率が、事業従事者10人未満の小規模事業所を対象としているとはいえ、予想外に低迷している（調査開始以来、郵送調査の回収率を上回ったことがない）。

こうした状況を踏まえ、コスト削減の観点から事業従事者10人未満の事業所に対しても郵送調査を導入することを検討する。その際、特に督促方法の検討は不可欠である。この検討のために、以下のようなアンケートを計画中である。

○ 目的

調査員調査を郵送調査に切り替えても回収率の確保が可能かどうかを検証する。

○ 時期

平成22年2月～3月頃

○ 対象

調査員調査の対象で、平成21年12月に調査を終了する事業所（約5,000事業所）のうち1,000事業所程度を対象とする。

○ 主な質問事項（案）

- ・ 回答しやすい調査票の受取方法
調査員と郵送のどちらがよいか。
その理由（訪問時間に係る事項等）。
- ・ 回答しやすい調査票の提出方法
調査員、郵送、オンラインのどれがよいか。
その理由（訪問時間や秘密の保護に係る事項等）。
- ・ 回答しやすい提出時期
翌月の20日頃という現在の提出時期が適切か。不適当の場合はその理由。
- ・ 郵便の利用しやすさ（ポストまでの所要時間など）
- ・ 現在の協力依頼状の印象や記入のしかたの分かりやすさに関する設問

調査員調査の対象者へのアンケート（平成21年4月実施）の概要

1 目的

総務省統計局が調査対象者から直接、調査員調査の実施状況を把握し、平成20年度の委託業務の中で調査員調査の検証を行うとともに、今後の民間調査機関への指導についての参考資料を得る。また、本アンケートでは、回答のあった者となかった者の両者を対象とし、両者に共通の調査事項を設けることで、サービス産業動向調査への協力と非協力を分ける要因を探る。

2 対象事業所

平成20年12月に調査が終了している調査対象者（約5,000事業所）のうち、民間調査機関が行う被調査確認の対象を除いたものから、以下の2種類の、合計1,000事業所を抽出して、アンケートを実施した。

- ①平成20年10月～平成20年12月に3回ともすべて回答があった300事業所
（以下、「協力事業所」と言う。）
- ②平成20年10月～平成20年12月に3回ともすべて回答が無かった700事業所
（以下、「非協力事業所」と言う。）

3 実施方法、実施時期及び回収の状況

本アンケートは、対象事業所に対して総務省統計局からアンケート用紙を郵送し、回答を同封の返信用封筒にて返送してもらう方法により実施した。

調査票の回答に要する期間を考慮して、配布から回収までの期間は2週間程度に設定し、平成21年3月下旬に対象事業所への配布を行い、4月までにアンケート用紙を回収した。

アンケートの結果、協力事業所については189事業所（協力事業所に占める割合63.0%）、非協力事業所については220事業所（非協力事業所に占める割合31.4%）、合わせて409事業所（全体に占める割合40.9%）からの回答を得た。

4 調査事項

調査事項は、別紙1（協力事業所用）及び別紙2（非協力事業所用）のとおり。

5 調査の結果

調査方法変更の検討に資すると考えられる事項を抜粋。

調査の結果を協力事業所と非協力事業所に分けて単純にクロス集計し、その傾向を調べた。なお、棒グラフについては、「記入なし」を除いて作成した。

問1の「調査員の訪問の有無」は調査員の訪問の有無を尋ねるもので、「ない」と回答した上で、さらに自由記入欄に問題ありとの記述が見られる場合には、調査事業者に調査を依頼し、対応を指示した。なお、調査の終了（平成20年12月分）から3か月以上経過しており、「ない」と回答した者の中には、協力依頼があったことを忘れていてる者がかなり含まれていると考えられる。「ない」と回答した事業所については、アンケートの分析対象から除いた。

(ア) クロス集計による分析

【問2 (2) 説明のわかりやすさ】

回答者 (割合%)	総数	わかりやすい	どちらとも いえない	わかりづらい
協力事業所	168 (100.0)	112 (66.7)	42 (25.0)	14 (8.3)
非協力事業所	137 (100.0)	65 (47.4)	47 (34.3)	25 (18.2)

【問2 (3) 訪問時間】

回答者 (割合%)	総数	適切	どちらともい えない	不適切
協力事業所	167 (100.0)	125 (74.9)	33 (19.8)	9 (5.4)
非協力事業所	137 (100.0)	72 (52.6)	44 (32.1)	21 (15.3)

- どちらにおいても、非協力事業所よりも協力事業所の方が肯定的な評価をした者の割合が20ポイント程度高くなっている。

(イ) 非協力事業所を対象とした非協力の理由

非協力の事業所について、非協力の理由を多肢選択方式（複数回答）により調査した結果をまとめたものが、以下の図である（回答者数108）。

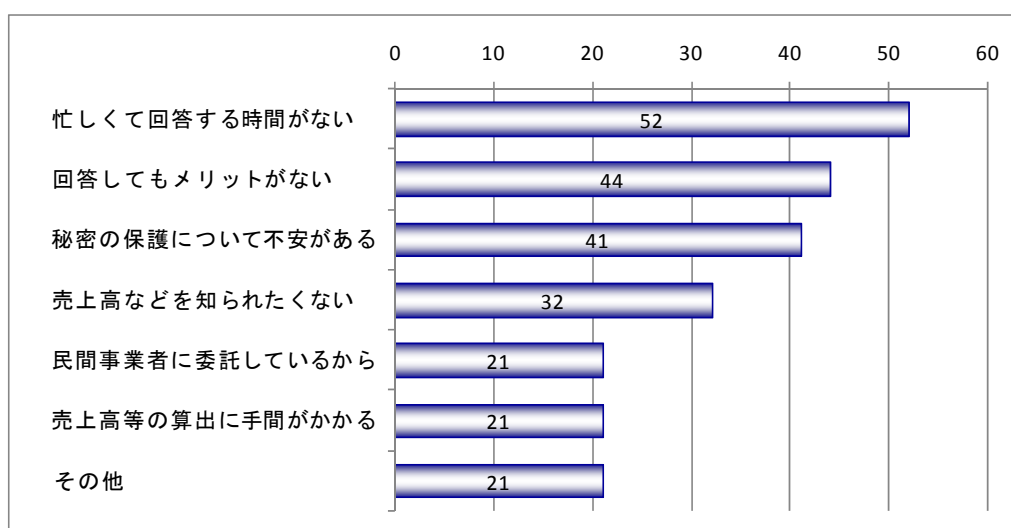


図 非協力の理由（実数）

- 「忙しくて回答する時間がない」、「回答してもメリットがない」、「秘密の保護に不安がある」の3つが上位を占めている。
- 「民間事業者に委託しているから」という意見はそれほど多くない。

- 選択肢7（その他）の意見・提案について、主なものを以下に示す。

調査の設計について

- ・ 毎年調査があるとは思わなかった。
- ・ 同業種のすべてに来ているわけではない（なぜこの事業所が選ばれたのか。）。

調査員が事業所を訪問する時間について

- ・ 日中、掃除、仕入れ等一人でするので約束の時間が不安定である。
- ・ 変な時間に来ないでほしい。

（ウ）自由記入欄の回答

アンケートでは、調査対象の事業所が持つ、調査に対する様々な意見を自由に記入してもらうため、自由記入欄を設けた。これらの意見・提案について、主なものを以下に示す。

- 民間事業者に委託することの是非について

- ・ 市内の個人の方より宅配業者に委嘱したほうが、秘密にしたいこと等いろいろな面でいいと思う。
- ・ 民間業者になぜ委託したのかが理解できない。会社の情報を保護できるとしている見解が間違っている。
- ・ 安心して回答できる人に委託してもらえれば、不安なく回答する。

- 訪問時間について

- ・ 変な時間に来ないでほしい。
- ・ 訪問前に事前に電話があれば、無駄足にならないと思う。
- ・ 忙しい時間は避けてほしい。
- ・ 不在が多いため、昼休みは避けてほしい。
- ・ 訪問予約をとってほしい。

- 回答した情報の保護について

- ・ 個人情報としてこのような調査には関わりたくない。不愉快に感じた。
- ・ 改ざんされないか不安。
- ・ 調査員は調査事項を見ないという説明があったが、記入漏れの確認の電話があり（記入内容を）見ているのだと思った。

6 まとめ

- 調査員の説明のわかりやすさ及び訪問時間が協力/非協りに影響している可能性がある。
- 非協力の理由としては、「忙しくて回答する時間がない」、「回答してもメリットがない」、「秘密の保護に不安がある」の3つが上位を占めている。「民間事業者に委託しているから」という意見はそれほど多くない。

「サービス産業動向調査」に関するアンケート用紙

※ ご回答にあたって

- ・ あてはまる数字を ○ でお囲みください。
- ・ 返信用封筒に入れて、4月15日(水)までにポストへご投函ください。

問1 「サービス産業動向調査」調査員の訪問を受けたことがありますか。(1つだけ)

1. ある 2. ない

問2 問1で「1. ある」を選ばれた方について、
調査員の対応はいかがでしたか。(それぞれ1つずつ)

(1) 言葉づかい、服装等のマナー

1. 適切 2. 不適切 3. どちらともいえない

(2) 説明のわかりやすさ

1. わかりやすい 2. わかりづらい 3. どちらともいえない

(3) 訪問時間が適切だったか

1. 適切 2. 不適切 3. どちらともいえない

この調査や調査員について、何かお気づきのことがありましたら、ご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。

「サービス産業動向調査」に関するアンケート用紙

※ ご回答にあたって

- ・ あてはまる数字を ○ でお囲みください。
- ・ 返信用封筒に入れて、4月15日（水）までにポストへご投函ください。

問1 「サービス産業動向調査」調査員の訪問を受けたことがありますか。(1つだけ)

1. ある 2. ない

問2 問1で「1. ある」を選ばれた方について、
調査員の対応はいかがでしたか。(それぞれ1つずつ)

(1) 言葉づかい、服装等のマナー

1. 適切 2. 不適切 3. どちらともいえない

(2) 説明のわかりやすさ

1. わかりやすい 2. わかりづらい 3. どちらともいえない

(3) 訪問時間が適切だったか

1. 適切 2. 不適切 3. どちらともいえない

問3 サービス産業動向調査にご協力いただけなかった場合には、理由について、
以下の中からあてはまるものをすべてお選びください。(いくつでも)

1. 忙しくて回答する時間がない 2. 売上高などを知られたくない
3. 売上高等の算出に手間がかかる 4. 民間事業者に委託しているから
5. 秘密の保護について不安がある 6. 回答してもメリットがない
7. その他 ()

この調査や調査員について、何かお気づきのことがありましたら、ご自由にお書き
ください

ご協力ありがとうございました。