

統計調査業務における民間事業者の活用等に関する調査研究
第2回品質分科会 議事要旨

I. 日時

平成19年10月3日(水) 15時00分～17時00分

II. 場所

経済産業省 本館2階 西8会議室

III. 出席者

【委員】

- ◎鈴木 督久 (株)日経リサーチ取締役
一ノ瀬 茂 (株)インテージ取締役
氏家 豊 電気通信大学・東京電機大学非常勤講師
清水 憲吾 (株)三菱総合研究所地域経営研究センター主席研究員
谷口 哲一郎 (社)輿論科学協会代表常務理事
松浦 寿幸 一橋大学経済研究所専任講師
吉野 諒三 統計数理研究所教授

(◎=分科会長)

【専門委員】

遠藤 了 太陽AGS監査法人 公認会計士

【オブザーバー(経済産業省)】

久武 昌人 経済解析室長
渡邊 幹夫 統計企画室参事官補佐
川口 孝男 鉱工業動態統計室参事官補佐
平野 豊 産業統計室参事官補佐
櫻井 由紀夫 企業統計室参事官補佐
中野 貴比呂 総合調整室総括係長

【事務局(インテージ)】

木原 剛 (株)インテージ
西 哲生 (株)インテージ

IV. 議事

1. 維持すべき品質について
2. 監督・モニタリングについて

V. 議事概要

【議事 1. 維持すべき品質について】

(事務局より資料5について説明)

(主な意見、やり取り等：品質の定義)

- 統計の品質は目的に依存しているのではないかと考えている。統計には、複数の目的や用途があるので、一次元の尺度で品質を見ることは難しいと考えている。ある統計データを取り始める場合、最初は方法論を開発し投資しなくてはならないが、それが確立した統計については民間を活用することもできるのではないかと考えている。例えば、統計データの目的が政策立案のための基本情報とするなら、それが過去に使われているので、十分なデータだったかどうかの確認ができる。
- 品質はISOのようにどのような手順を踏んだかということになると思う。途中でどれだけ審査をしたかということである。品質というとデータの内容ということもあるが、その議論は非常に難しい。個別の調査ごとの内容で品質をいだと、委託する時の条件が難しくなるのではないかと考えている。調査は影響がある社会的活動なので、調査対象者に気持ちよく回答してもらえたか、クレームが発生しないか、といった事柄についてもチェックすべきことになる。また、調査手法によってチェックすべきことも違ってくる。郵送調査であれば、内容が書きやすいかなど一律にコントロールすることができる。
- 品質は今まで回収率が主な指標だった。もう一つは手順を守っているかである。数値項目については、異常値はチェックしないといけない。民間の事業所調査では郵送調査が多く、回収率は1~2割のものもある。ウエイトバック（※後で割り戻して全体を推計すること）できるので全数回収という考え方はしていない。統計調査員は身分がはっきりしており、国の調査をするので回収率は高いと考えている。
- 世論調査・意識調査においては、品質を表す指標は、調査票の設計を除けば、回収率・記入率、有効回収率ということになる。総務省の家計消費状況調査の場合、家計を忠実に表していれば目的適合ということになる。また、経済政策のために欲しい数字となると、回収率はそれほど問題ではないのではないかと考えている。
- 利用目的の適合まで民間の責任となるか。
- 企画段階である調査設計や利用目的の適合については国が実施する業務であり、その部分の品質については国が責任を持つべきと認識している。本分科会で取り上げるのはそれ以外の部分ということでお願いしたい。

(主な意見、やり取り等：品質維持のためのプロセス)

- 現状、承認統計の多くは民間事業者を活用して実施している。指定統計の回収率は調査手法によるが、郵送調査では80%程度のものもある。承認統計の場合には50%程度の場合もある。
- プロセスをしっかり守ることは大事である。仮に、政府がそのプロセスを明記し民間事業者の活用を行い、民間事業者がそのプロセスどおりに調査を実施し、結果として回収率が低かった場合には容認されるものなのか。
- プロセスだけではだめで、プロセスごとの対応内容まで含めて考える必要があるのではないかと考えている。例えば、コールセンターを設置して、フォローアップしているだけでなく、問い合わせへの対応内容も含める必要がある。つまり、委託の場合のモニタリングとは、現場のチェックも含めた話になるのではないかと考えている。
- オペレーションを誠実にやっても、結果として違いが出てくることは経験的にあると考えられる。しかし、結果の水準が異なっていたとしても、トレンド（※データの変動の方向性）があっている必要があるのではないかと考えている。水準が違っていても上がった、下がったが同じ方向を向いていけばよいのではないかと考えている。調査手法を変えると継続性は保てないのではないかと考えている。
- 回収率と記入率が指標になっていることは確かである。一定の回収率を確保するのであれば、手続きが履行されているのかのチェックをしないといけない。1,000人の調査員が必要で調査員が500人しかいない場合、残り500人をアルバイトでまかなう場合もある。業者を決める段階で、その業者がどこまでその仕様を正確に遵守できるか確認しないといけない。抽象的な仕様書では

最終的な品質の維持はできず、回収率・記入率も維持できない。事前にどれだけ具体的な設定ができるか。その設定に対して民間事業者がどれだけ履行しているかを確認しないとイケない。

- 品質維持のためには、きちんと仕様書を書く必要があるということ。
- モニタリングや監査というものは、品質を定義した上でその品質に起きうるリスクに対してどのような対応を行うべきか、ということを考えるもの。そのため、まず統計の品質を定義しないと、その後の品質を保証する手続きに結びついていかない。回収率、記入率、記入された内容の目的別精度、収集されたデータの利用目的に対する適合性が品質と理解していいか。またその場合には、手順、調査員の質、教育、仕様書の内容等が手続きに相当すると考えられる。

(主な意見、やり取り等：他の統計調査の例から見た品質)

- 統計の品質は、結局のところ調査員・調査会社の力量に帰着する。総務省の家計消費状況調査の例があるが、調査主体によって回収率が異なっている。これについて何か指摘できることはあるか。
- 調査会社の力量が非常に大きいと感じる。この結果のように同じ内容を2社で担当し、回収率に差が出てくるのは、規模ではなく、フィールドコントロールをどれだけ細かくやるかによる。
- この家計消費状況調査の仕様書には回収率に関する記載はあるのか。入札条件に回収率が入っていれば無理をするのではないか。
- 総務省の公表資料によると家計消費状況調査の場合、回収率を設定している。
- 一般的な話だが、サンプル調査の場合には、以前は回収率が低かった場合サンプルを追加するなどして回収率をある程度コントロールしたこともあると聞いている。
- 家計消費状況調査の調査設計は、国勢調査の結果と地図を用いて世帯を抽出し、その世帯に対して公的統計への協力をお願いする。これは、1年間毎月の調査なので、ある程度覚悟を持って受けてもらう。そのため受けていただいた調査客体からの回収率は高くなっている。また、訪問調査の場合、調査員と客体に信頼関係が生まれるので、調査会社は変えない方が良いと感じる。
- 回収率が下がったにも関わらず、統計の主要な結果(指標)に変化が無い場合や、回収率は同じでも回答状況に変化が見られる場合がある。

(主な意見、やり取り等：母集団反映)

- 世論調査の場合は対象者を住民台帳から抽出する。サンプリングの段階では誤差がないはずだが、本当に誤差がないかチェックする場合がある。事業所調査が母集団を反映しているのか、反映していないと調査結果の偏りがどの程度なのか確認できない。その意味では調査対象の抽出方法について確認あるいは検討が必要になると考える。
- 世帯調査の場合は、住民基本台帳から抽出すると性と年齢がわかるので、母集団の反映については、調査の現場では通常は必ずチェックされているのではないか。

(主な意見、やり取り等：回収率以外の指標の可能性)

- 継続して調査を実施すれば、調査票を書きやすいものに改善していくことが出来る。このような品質管理も品質と認識している。非合理的な回答、非有効回答チェック、集計ミス、転記ミスなどもあり、それを改善していくことも品質の一環である。また、時間の管理ができていると、回収率は上がる。返信用封筒に書かれた個人情報の管理も問題である。これらも我々は品質のうちであると考えて調査実務を担当している。
- 回収率は品質の指標であり、それに代わるものは難しい。回収率以外の指標ではなく、それを深めるということで、回収率を見る際、あるグループごとの回収率が良い指標になるのではないか。
- あるグループごとの回収率は通常出していないが、技術的には可能である。
- 企業活動基本調査では全体の回収率を3年前から公表している。回収率は業種によってばらつきがあり、経験的には製造業は高い、卸小売は一定基準、サービス業は低い。グループ別の回収率はある程度参考になるのではないか。
- 例え、偏りがあっても継続性の点から、毎回同じような構造で調査すれば政策立案のときに間違えないということもある。

【議事 2. 監督・モニタリングについて】

(主な意見、やり取り等：監督・モニタリング)

- 一般的な話になるが、監督・モニタリングでは対象が決まっているはずである。ISO20252 で品質を確保する手続きが決めている。目的を達成する為に生じるリスクを排除するための手続きが効果的に設定され、その手続きが実施されているかである。その結果、最終的な品質が確保されていることになる。手続きが明らかにされれば、次に、それをどうモニターするかということを決めていく。つまり、コストとの関係になると思うが、メイキングなどのリスクに対して、ランダムに調査員や調査客体を設定し、確認をするという手続きを構築することになる。これは、別の事例で申し上げると、上場企業では内部統制の有効性について報告をしないといけなくなるが、基本的な考え方はこれに類似している。
- 不正防止のモニタリングはイメージがつくが、品質の維持向上のためにはこういった監査・検査が必要なのか。
- 定められた方法で調査を実施しているかどうかの確認と、調査内容の一部に関する確認は最低限必要なことである。調査期間では調査の実情を把握するために、調査員 1 人 1 人の平均回収率や調査における稼働状況についてデータを収集しているが、「調査員の質」についてどのような検査が必要かを検討すべき。
- 初期段階で調査のステップを踏んだかどうかの立会いをすることは重要であり、官と民のお互いのレベルを合わせていくことにつながる。
- 調査員のレベルは重要と思う。総務省に比べると経済産業省の場合、客体が事業者ということもあり、クレームなども少ないのではないかと。事業所調査と世帯調査では状況が異なることが想定される。
- 事業所調査でも、実地調査においてはクレーム、調査票の受取拒否、回収が困難など世帯調査と変わらない苦労が存在している。
- 秘密の保護という観点からは、統計調査で集める情報は企業機密に関連し、その観点からのリスクが存在する。また、統計関係法令においては、統計法あるいは統計報告調整法に基づき集められた調査の結果は、(行政機関が保有する)個人情報保護法の適用除外となっているが、統計法により保護の対象となっている。
- 予算と品質は、深い関係がある。回収率が十分ならサンプリングの誤差を計算することが可能であり、回収率が品質の目安となっている。世論調査の場合は 1 人 1 票であるが、事業所調査の場合企業の規模別に見る必要があり世帯調査とは異なる。ウエイトをかけて補正することもできる。
- 経済産業省のサンプル調査の場合、生産額、販売額が上位〇%の企業までで、〇%を占めているというチェックをしている場合がある。また、業種によって異なるが、母集団まで膨らまして日本の商業販売額がどの程度動いているか見ている。政府統計では標準誤差率を 5 に設定しているケースが多く、かなり厳しい基準が設定されている。
- サンプル数が小さい場合、ウエイト修正をすると調査のたびに数値が変動しないか。
- 維持できるよう、標準誤差率に基づいて計算している。
- 中小企業のサンプル調査では業種ごとの目標回収率を設定していた。ひどい結果にはならなかったが、回を重ねるごとに見直しは行っていた。
- 実態調査の場合、ウエイトが重要なのではないかと。

(主な意見、やり取り等：モニタリングの形式)

- 各調査の工程ごとに、品質が保たれているのか見ていく必要がある。以前民間委託した際、常駐してモニタリングを行った。双方が経験を重ねていけば、常駐の回数を減らしていくことができる。コールセンターではオペレーターの能力に差があり、スーパーバイザーの能力だけで維持していくことは難しい。調査会社の場合コールセンターは再委託の位置づけになる。再委託なので誰がモニタリングするのかということになる。これはマニュアルや仕様書でカバーすることになる。
- 調査員調査でも途中のプロセスで必ずチェックすることが重要である。
- どのように委託するかによってモニタリングは変わってくる。最近の PPP (民間事業者活用)

のような性能発注型の場合、セルフモニタリングが中心になる。官民連携の PPP では、セルフモニタリングは受託側、定期モニタリングは受託者と官、随時モニタリングは官が担当する。

- モニタリングというのは官側、民側どちらがするのか。
- 民がやるべきこと、官がやるべきこと双方について、整理する必要がある。
- モニタリングには不正防止の意味合いもある。そのため、不正が起きた場合は民が責任を取ることになっている。具体的には、支払を行わない、あるいは減らすという契約である。不正があった場合、委託金を全額払わないこともありうる。

(以上)