

回収率の改善のための調査員の制御についての考察

保田 時男

要 約

社会調査の回収率の低下傾向は、近年非常に深刻な問題となっている。本稿は、回収率の改善のためには、調査員の行動の制御が最重要課題であることを確認し、その制御にあたって具体的ないくつかの論点について考察を行ったものである。調査員の制御が重要であることは、調査協力の概念枠組みから明らかである。さらに、調査会社の実査を委託する大規模調査の場合には、調査会社との協力に伴う制限に対してどのように対処するかを判断する必要がある、この課題への取り組みはさらに重要となる。「2003年仕事と暮らしに関する全国調査」の回収状況データの分析から具体的に、調査員の訪問パターンの制御（一時不在の決定のタイミング）という問題と、調査員の負担と回収状況の関連という問題を取り上げ、それぞれについてどのような改善案がありうるかを考察した。結論としては、調査会社との協力を前提とする限り、調査員の行動を直接的な制約により制御する方法を考えるよりは、間接的な方法で望ましい行動が取られる可能性を高める手段を講じる方が効果的であろうことを主張した。

1. 調査員の制御への注目

近年、社会調査の回収率が一般に低下の傾向にあることは、社会調査に携わる者にとって周知の事実である。回収率の低下は非標本誤差による歪みを増大させる恐れがあるので、調査全体の妥当性を脅かす重要な問題となっている。

本稿では、社会調査の回収率の改善について、調査員の行動をどのように制御すべきかという視点から考察する。本稿の考察は、2005年SSM調査において回収率の改善に役立てることを直接的な狙いとしているので、2005年SSM調査の予備調査としての位置付けを持つ「2003年仕事と暮らしに関する全国調査」（2003年階層研究会、2004a）における回収状況のデータを分析し、考察の助けとする。本稿の目的は、回収状況の十全な分析を行うことではなく、回収率の改善にとって調査員の制御が重要な理由を確認し、その制御にあたって論点とすべきいくつかのポイントを提言することにある。

2. 調査協力の概念枠組みにおける調査員の重要性

本稿では、調査員が調査対象者の家を訪問し、直接回答を聞き取る面接調査を前提としている。面接調査における調査票の回収にとって、調査員の行動の制御が重要となることは言うまでもないが、なぜそれが重要なのかという理由は十分に認知されていない。

そこで最初に、調査員の制御の重要性を標準的な概念枠組みの中で確認しておこう。図1は、Groves & Couper (1998, p.30) が提案している調査協力の発生の概念枠組みである。ある調査対象者が調査に協力してくれるかどうかは、最終的には調査対象者と調査員の相互作用（interaction）によってのみ決定される。ただし、両者の行動は社会環境と調査デザインによってある程度影響を受ける。図1が示している概念枠組みは以上のように単純なものであるが、この単純な枠組みは示唆に富んでおり、実際に非回収の問題を考える上で有益である。

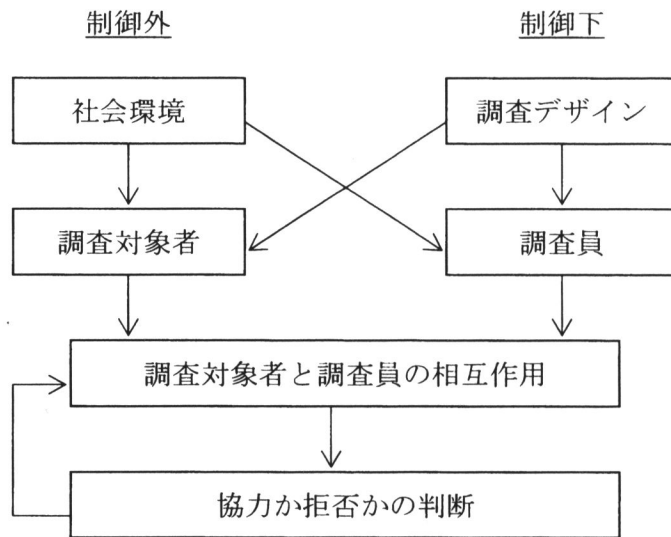


図1 調査協力の概念枠組み

例えば、この枠組みは調査対象者だけでなく調査員も社会環境の影響を受けることを示している。調査対象者の態度がその所属する社会環境の影響を受けることは、非常によく指摘される。例えば、都市部に住む調査対象者は、頻繁にセールスマンの訪問を受けるので、社会調査に対しても拒否的な態度を示しやすいといった影響である。しかし、その一方で調査員も社会環境の影響に晒されていることは忘れられがちである。通常、それぞれの調査地の担当調査員は近隣に住む者が割り当てられるので、都市部を調査する調査員もまた都市部の社会環境の影響を受けることになる。都市部と郡部で回収状況が異なることはよく指摘されるが、そのうちどこまでが調査対象者の影響で、どこからが調査員の影響なのかはほとんど吟味されていない。

またこの概念枠組みからは、拒否による非回収と一時不在による非回収を峻別することの重要性も読み取ることができる。一時不在による非回収は、調査対象者と調査員の相互作用が開始できなかった状況であり、相互作用の結果として協力を拒否された場合とは非回収の発生メカニズムがまったく異なっている。この概念図には、その違いが反映されている。

さて、Groves & Couper の概念枠組みが示唆に富んでおり有益であることはさておき、この枠組みは、回収率の改善にとっていかに調査員の行動の制御が重要であることを物語っている。この図では、一連の過程のうち調査主体の制御下にある部分を右側に示し、制御下でない部分を左側に示している。つまり、我々が回収率の改善にあたって制御できるのは、調査デザインと調査員の行動だけなのである。社会環境や調査対象者の行動は制御することができない。この極めて当たり前の事実はしばしば忘れられている。回収率の低下が一般的な問題になるに従って、調査対象者の性別や年齢、居住地などが回収状況にどう影響するかが分析されることが多くなったように思えるが、少なくとも回収率の改善にとってはそのような分析は直接的には役立たない。回収率の改善を目的とするならば、調査対象者の属性よりも、調査デザインと調査員の行動が回収状況にどのように影響するのかを細

かく分析し、そしてそれらをどう制御するかを考察しなければならない。

調査主体が制御可能なのは調査デザインと調査員の行動であるが、そのうち調査デザインの大部分は調査の目的によって決定されるので、回収率の改善のために調査デザインを変更することは難しい。例えば、若年者を対象外とするように調査デザインを変更すればもちろん回収率は向上するであろうが、それは本末転倒となる。したがって、我々が回収率の改善のために活用できる要素は、ほとんど調査員の行動の制御のみであると言っても過言ではない。

その一方で、調査会社に実査を委託する大規模調査の場合には、調査主体（研究者）がじかに調査員に接しているわけではないことが問題となる。調査員と接しているのであれば、調査員の状況報告に応じて調査員に指示を出し、その行動を制御することが可能である。しかし、調査会社を通して実査を行っている場合には、どのような方法で調査員を制御するかに工夫が必要となり、また制御可能な範囲も限定される。

以上のような理由から、面接調査の回収率の改善にとって、調査員の行動の制御が極めて重要な課題となる。調査員の行動は、我々が制御可能な範囲で回収率のために変更できる唯一の要素であると同時に、直接的な制御が難しく工夫を凝らす必要があるからである。

3. SSM 予備調査の回収状況データ

続く 2 つの節では、「2003 年仕事と暮らしに関する全国調査」の回収状況データを利用しながら、調査員の行動の制御についてやや焦点を絞った考察を行う。利用する回収状況データについて、簡単に説明しておこう。「2003 年仕事と暮らしに関する全国調査」は 2005 年 SSM 調査の予備調査としての位置付けを持つので、2005 年調査に役立てる意味で非回収（欠票）の状況を調査員に比較的詳しく記録させている。記録されているのは、非回収票における対象者の性別、生年月日、年齢、非回収の理由、部分的な回答の有無、正規票と予備票の区別、状況の自由記述、非回収の決定日時、訪問回数、最終的に誰に会えたか、といった情報である。

ただし、残念ながら回収票についてはそのような追加の情報が記録されていない。回収票についても、訪問回数等が記録されていれば、回収票と非回収票の比較により、より意味のある分析が可能であった。また、最終的な訪問の日時（非回収の決定日時）は記録されているが、それまでの訪問の日時が記録されていないため、訪問パターンと接触可能性の関係を詳しく分析することができない点が惜しまれる。今後、同様の狙いで回収状況のデータを収集する場合には、非回収票だけでなく回収票についても情報を収集することと、毎回（あるいは 4 回程度）の訪問日時の情報を収集することが望まれる。

4. 一時不在の決定日

限られた情報ではあるが、この回収状況データを分析する中で、調査員の行動をどのように制御すればよいかを考察するためのヒントをいくつか得ることができた。図 2 は、一時不在を理由としている非回収票について、非回収の決定日がどう分布しているかを示している。つまり、調査対象者に会うことを調査員がいつ断念したのかを示している。

一時不在による非回収票の圧倒的多数が 12 月 21 日と 23 日に集中していることが分かる。この調査の調査期間は 12 月 11 日から 23 日であったので 23 日への集中は当然と考えられ

るが、22 日の決定が非常に少ないのに対して、21 日の決定が 23 日に匹敵するほど多いのはなぜであろうか。この分布の偏りは、調査員が休日の訪問を最後に一時不在の決定をする傾向が強いことを示していると解釈できる。2004 年の 12 月 21 日は日曜日であり、23 日は祝日である。つまり、調査員は一般的に休日の訪問で調査対象者に会うことができなかった時点で接触を断念するという傾向があると言える。

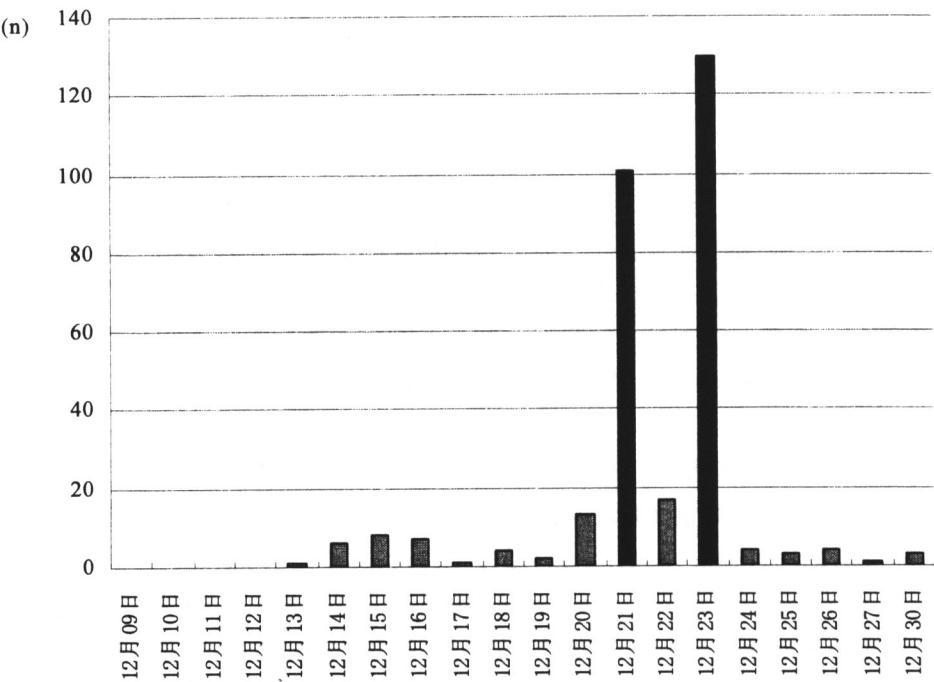


図 2 一時不在の決定日の分布

在宅率が高いと予想される休日ですら会うことのできなかった調査対象者への接触は断念するしかない、という行動様式は正当なものに思えるかもしれないが、実際には休日の在宅率は一般的にそれほど高いわけではない。例えば、田辺（2003）は東京都の 20 歳以上 70 歳未満の男女を対象として行われた面接調査について、訪問日の曜日によって接触成功率がどう異なるかを分析しているが、平日に比べて日曜日や祝日の方が接触できるという傾向は観察されず、曜日によってはむしろ平日の方が接触に成功していることを確かめている。

休日の訪問に失敗したならば接触を諦めるという調査員の行動様式は、正当な根拠を持たないことになる。また、接触に困難をきたしている調査対象者の在宅パターンは変則的であることが予想されるので、休日の方が家に居るはずという先入観はなおさら捨てなければならないであろう。訪問パターンと接触を断念するタイミングについて、調査員により柔軟な行動を促すような制御方法を考察する必要がある。

5. 担当票数の違いの影響

「2003 年仕事と暮らしに関する全国調査」では、調査地点ごとの調査対象者数について 15 程度を基準としながらも比較的ばらつきがあった。つまり、1 人の調査員が担当する票

数にある程度違いがあった。担当票数が多いほど調査員の負担は当然大きくなると考えられるので、担当票数の違いが回収状況に与える影響について分析を行うことは有益と考えられる。

表 1 は、それぞれの調査員が担当した正規票について、調査員ごとに回収率、一時不在による非回収率、拒否による非回収率を算出し、担当票数のカテゴリ別にその平均値をまとめたものである。担当票数が比較的多い 15 票以上の調査員について回収率が悪いことが分かる。このことから、担当票数が多く負担が大きくなると、回収状況が悪化すると考えることはできるものの、担当票数が 11 票以下と少ない調査員の回収率がもっとも高いわけではなく、回収率が最も高いのは中間の 12～14 票を担当した調査員となっており、関連性ははっきりとしない。

表 1 担当票数による正規票の回収率等の違い

担当票数	n (調査員数)	回収率の平均	一時不在による 非回収率の平均	拒否による 非回収率の平均
～11	37	53.1%	14.5%	23.5%
12～14	52	59.2%	12.0%	24.8%
15～	54	48.1%	19.0%	29.4%

注：2 つの調査地点を担当していた調査員（2 名）と 1 つの調査地点を 2 人で担当していた場合（6 地点）は分析の対象外とした。

また、調査地点ごとの担当票数は、調査地点の人口規模に左右されているので、ここに見られた傾向は担当票数のせいではなく、調査地点の人口規模（つまり都市度）を反映しただけである可能性もある。表 1 と同じ担当票数別に、調査地点が含まれる市町村の人口と単身世帯比率の平均を算出すると、表 2 のようになる。この表を見ると、回収率の違いは人口規模に対応しているだけという解釈を捨てることができない。

表 2 担当票数による人口規模・単身世帯比率の違い、一時不在の訪問回数の違い

担当票数	n (調査員数)	市町村の 人口の平均	市町村の単身 世帯比率の平均	一時不在の 訪問回数の平均
～11	37	166,138	26.0%	3.8 回
12～14	52	121,735	22.6%	4.3 回
15～	54	292,147	28.3%	4.2 回

さらに表 2 の右端に、一時不在の非回収票についてのみ地点別の平均訪問回数を算出し、その平均値を示した。つまり、一時不在を決定するまでの訪問回数が担当票数によってどう異なるのかを表わしている。この結果を見ると、担当票数が少なく負担が小さいはずの 11 票以下の調査員がむしろ早めに一時不在を決定している傾向が読み取れる。実際に、先の表 1 に示されているように 11 票以下の調査員における一時不在率は 12～14 票の調査員よりも若干高い 14.5%となっている。担当票数が少なすぎる場合、調査地点に赴くことで

回収の可能性がある票数が少なくなりすぎることがあり、十分な回数の訪問を行っていない時点で調査を打ち切ってしまうことがありえるものと解釈することができる。

このように、調査員ごとの担当票数の違いが回収状況に及ぼす影響を観察することは、意外と複雑である。どこまでが負担の違いによる効果であり、どこまでが調査地点の特性の効果なのかを峻別することが難しく、また最後に述べたように、担当票数が減ることによって逆に積極的な訪問が抑制される効果がある可能性もある。

ただ、調査員の負担を減らすことが原則的には回収状況により効果をもたらすであろうことは強調しておこう。ここで述べている複雑さ、曖昧さは、担当票数の若干の違いが大きな効果を持つものかどうかを解釈することが複雑であり、結論が曖昧だということである。

「2003 年仕事と暮らしに関する全国調査」からは離れるが、調査員の負担が確実に回収状況に影響を与えていることがうかがえる事例を 2 つ挙げておこう。1 つは、ほぼ同じ時期に韓国で行われた「2004 年韓国・職業に関する全国調査」(2003 年階層研究会、2004b)における回収状況である。この調査では、1 人の調査員が複数の調査地点を担当するケースが多く見られ、調査員によっては担当票数が 2 倍にも 3 倍にもなっている。この調査について、担当票数別に回収率等の平均を算出すると、表 3 のようになり、2 地点以上を担当している調査員の回収状況が悪いことが分かる。

表 3 担当票数による回収率等の違い (韓国調査)

担当票数	n (調査員数)	回収率の平均	長期不在による 非回収率の平均	一時不在による 非回収率の平均	拒否による 非回収率の平均
～21	59	47.2%	14.5%	23.5%	23.5%
30～	18	41.3%	19.0%	29.4%	29.4%

注：1 地点の票数はほとんどの場合 20 票であり、担当票数 21 以下が 1 地点のみを担当した調査員、担当票数 30 以上が 2 地点以上を担当した調査員にほぼ相当する。22～29 票を担当した調査員はいない。

表 4 調査票の難易による正規票の回収率等の違い (JGSS-2003)

担当票数	n (対象者数)	回収率	一時不在による 非回収率	拒否による 非回収率
A 票 (易)	3,578	48.4%	10.0%	29.6%
B 票 (難)	3,622	42.7%	12.4%	33.9%

もう 1 つの事例は、やはりほぼ同じ時期に行われた「日本版 General Social Surveys 2003 [JGSS-2003]」における回収状況である。この調査では、調査手続きの難易度が異なる A 票と B 票がおよそ半数ずつ調査対象者に割り当てられ、各調査員は全員 A 票と B 票をほぼ半数ずつ担当した。その結果、A 票と B 票の (正規票の) 回収率等は表 4 のようになり、調査手続きが難しい B 票の方が回収率が低くなった (近日発行予定のコードブックに掲載の情報から再計算)。注目すべきは、B 票の方が拒否率が高いだけでなく、一時不在率もま

た高くなっていることである。この結果は、複雑な調査票が調査員にも敬遠され、若干訪問の意欲が抑えられたことを示唆している。

このような事例からも、基本的に調査員への負担の増加は回収状況の悪化に繋がると考えられる。調査員の行動を適切に制御するためには、調査員への負担を削減し、そもそも制御しなければならない範囲を最小限に留めることが重要と考えられる。

6. 調査会社との協力

ここまで、面接調査の回収率を改善するために調査員の行動の制御が最重要であることを述べ、実際的ないくつかのポイントについて事例を示してきた。しかし、第2節すでに述べたように、大規模な調査では実査を調査会社に委託するので、調査員の行動を綿密に制御することはできない。調査会社との協力によって現実的にどのように調査員の行動を制御できるかを、この節では考察する。

第4節では一時不在の決定のタイミングについて調査員が必ずしも適切な判断を行えていないことを示した。休日の在宅率の高さを過度に期待している傾向がうかがえる。しかし、コストの面からも手続きの煩雑さの面からも、調査会社に対して今以上に細かく調査員の訪問を管理するように依頼することは難しいであろう。また、訪問のパターンに綿密なルールを設け、調査要領等で厳しく制約することも望ましくないように思える。制約が厳しすぎると、調査員が現地で得た個別の情報を訪問パターンに反映することができなくなり、かえって非効率になる恐れがあるからである。

現実的に考えるならば、調査員に対して調査対象者の在宅傾向について何らかの客観的な情報を示した上で、実際の訪問の仕方は現場の調査員および調査会社の判断に一任することが適当に思える。在宅傾向についての客観的な情報は、各種の生活時間調査の結果から簡潔に抽出するのがよいであろう。特に調査員の経験が浅い場合には、この種の情報の提供が訪問の効率化に大きな効果を発揮する可能性がある。

第5節では、調査員1人あたりの担当票数を中心にして、調査員の作業的な負担の重さが回収率に影響を及ぼすことを指摘した。一般的に、調査会社の実査を委託する場合には、調査員に過度の負担を強いる傾向があるのではないかと予想される。調査主体が調査員と直接的に接する機会がほとんどないために、調査員の負担やそれに伴う不満が、調査主体に伝わりにくいためである。もちろん、調査会社の調査員は訓練と経験を積んでいるので、学生の調査員などに比べ、実際により大きな負担に耐えうるであろうが、負担に耐えられるということと、それが回収率にとって望ましいかどうかは別の問題である。我々は調査員が抱えている負担や不満を調査会社を通してなるべく聞き取り、それを軽減する努力をすべきであろう。

負担を軽くするという場合にも、調査会社の組織的な手続きに変更を求めることは、かえって混乱を招くことになるので望ましくない。そのような点からすると、調査員1人あたりの担当票数も少ないに越したことはないが、抽出手続きの都合や調査会社で同時に管理できる調査員の人数など、他の多くの側面とも関わってくるので、容易に変更はできないであろう。

我々が調査員の負担を重くしないように気を配るべき具体的なポイントとしては、以下のような点が考えられる。第1に、「調査の協力を取り付け、調査票を回収する」という調

査員の本来の職務以外の仕事を、なるべく課さないようにすることである。訪問の日時を記録することや非回収の状況を細かに記述させることも、本来の職務以外の仕事に含まれる。これらの作業は回収状況を分析し今後の調査に役立てる上では有効であるが、直接的には調査員の負担を大きく増大させうるので、必要最小限とすべきである。第2に、調査内容についても可能な限り複雑な手続きを廃さなければならない。面接調査の場合、調査員を活用することで比較的複雑な手続きで調査を行えるのは事実であるが、複雑な手続きは当然調査員の負担となる。本当にその手続きが必要なのか、少しでも簡略化できないかを追求する必要がある。第3に、予備票の使用について慎重さが求められる。一定の条件の下で非回収となった票について代わりに予備票を用いることはよく行われるが、調査員にとっては、それは新たに1票の負担が発生することを意味している。しかも、予備票は調査期間の途中からの短い期間で回収しなければならない。また、予備票を使うべきなのかどうかを判断する手続き自体も負担となるし、予備票を使用する基準が曖昧な場合、せっかく回収した予備票が無効となり負担が無駄になることもある。予備票の使用の基準が調査の妥当性を左右することはよく指摘されるが、調査員への負担という側面からも慎重に判断されるべき問題である。

調査会社を通じて調査員の行動を制御する場合に問題となるもう1つの大きな論点として、調査員のインセンティブをどう高めるかという問題がある。調査対象者のインセンティブの問題はよく議論されるが、調査員のインセンティブも回収率を左右する大きな要因である。調査法のテキストには、通常、調査員への報酬は十分に用意して回収に邁進してもらうべきであるという趣旨のことが書かれており、それはまったくその通りではあるが、調査会社の実査を委託している場合、調査主体が調査員に直接的に報酬を支払うわけではないので、その調整は難しい。また、仮に報酬を増額しインセンティブを高めることができたとしても、調査主体と調査員との間に直接的な繋がりがないため、不正を誘発することにもなりかねない。実際的に調査員のインセンティブを高めるために可能なことは、間接的ではあるが、調査員の負担をなるべく軽減することや、調査を行いやすい環境を可能な限り整えると共に、当該の調査の重要性を（調査対象者ではなく）調査員に訴える工夫を凝らすことであろう。特に近年、調査環境が悪化する中で、調査員が十分なやる気と誇りをもって調査に携わることが、徐々に難しくなっている。調査員のインセンティブを高めることの重要性は増しているように思える。

調査会社の実査を委託する場合に調査員の行動を制御する方法について、いくつかの論点とアイデアを示したが、大きくまとめるならば、直接的な行動の制約による制御を考えるよりは、間接的な方法によって望ましい行動が取られる可能性を高める制御の方法を考察すべきという主張を展開した。その方が現実的でありかつ効果的であると予想される。いずれにしても調査主体と調査会社の良好な協力体制が、調査員の行動を適切に制御するための前提条件となる。現在の日本の大規模調査は、調査会社の協力なしには成り立たないと言っても過言ではない。調査員の行動を制御するための協力体制づくりに一層の努力が求められる。

7. まとめ

本稿では、面接調査の回収率を改善する上で調査員の行動をいかに制御するかが最重要

の課題であることを確認し、いくつかの具体的な論点を示しながら、その制御方法について簡単な考察を行った。重要なポイントは以下のようにまとめられる。まず調査協力の概念枠組みから見て、回収率改善のために我々に制御できる要素は、ほとんど唯一調査員の行動のみであることを明示した。また同時に、大規模調査の場合には、調査会社の実査の委託を行うのであるから、その制御方法には制限があり、工夫が必要であることを確認した。第4節と第5節では、実際の回収状況データの分析結果を用いながら、調査員の訪問パターンの制御（一時不在の決定のタイミング）の問題と、調査員の負担が回収状況に及ぼす影響という、具体的な論点を例示した。そして第6節では、調査会社への委託という前提の下で、これらの問題について調査員の行動を制御するために取ることができる対処方法の可能性について考察した。その中では、直接的な制約よりも間接的な方法で調査員の行動を制御する手段を講じることが望ましいことを主張した。このような論点について議論を深め、調査会社との協力の下で調査員を適切に制御できる道筋を模索することが、回収率の低下傾向に歯止めをする上で必要不可欠である。

〈文献〉

- 2003 年階層研究会編. 2004a. 『2003 年仕事と暮らしに関する全国調査 コードブック・基礎集計表』 2003 年階層研究会.
- 2003 年階層研究会編. 2004b. 『2004 年韓国・職業に関する全国調査（職業威信） コードブック・基礎集計表』 2003 年階層研究会.
- Groves, Robert M. and Couper, Mick P. 1998. *Nonresponse in Household Interview Surveys*. John Wiley & Sons, Inc.
- 田辺俊介. 2003. 「面接調査の欠票理由の検討」 『社会学論考』 vol.24, pp.1-27.