

# 調査員アンケートからみる調査状況について

企画調査部 中野 道明

今回、訪問調査を実際に担当している調査員にアンケート調査を行った。調査員の視点から見た訪問調査の現状や意見、意識などから見える、今後の訪問調査について考察する。

今回のアンケートは、平成26年9月12日から10月10日に、郵送法で行っている。調査は9月12日時点で稼働している全国の調査員478名を対象として、315名の回答を得た。回収率は65.9%となっている。

## ◎調査員のプロフィール

調査員の性別は女性が約9割で、男性は1割弱となっている（図1）。年齢をみると、60～69歳が全体の5割以上と最も多く、ついで70歳以上が21%、50～59歳が20%で、60歳以上が74%となっている（図2）。年齢は中央値で64.6歳になる。

調査活動に関するアンケートの概要	
・実施時期：平成26年9月12日～10月10日	・調査対象：全国で稼働中の調査員
・調査方法：郵送法	・調査対象数：478名
・調査地域：全国	・回収数：315名（回収率65.9%）

図1 性別 (n=315)

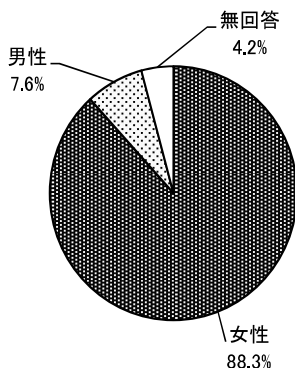


図2 年齢 (n=315)

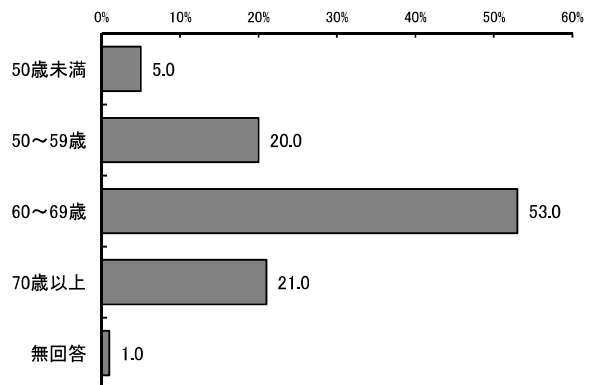




図3 居住地域(n=315)

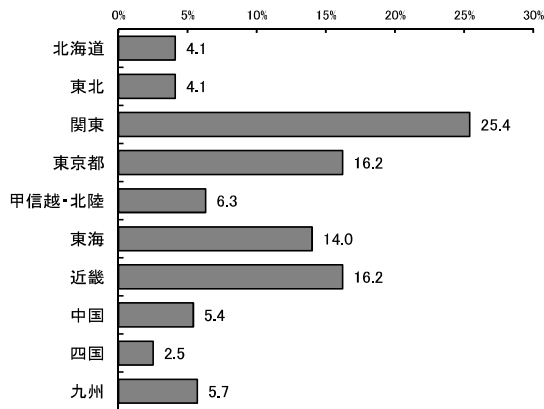
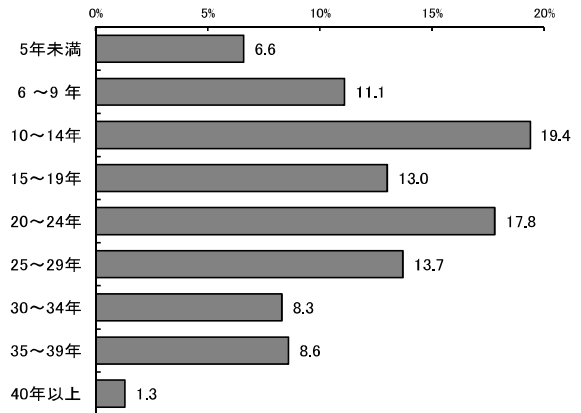


図4 調査員経験年数(n=315)



調査員の居住地域は関東が25.4%、ついで、東京都と近畿が16.2%、東海が14%となっている(図3)。調査員の経験年数について見てみると、10年～14年が19.4%と最も多く、ついで、20～24年が17.8%、25～29年が13.7%、6年～9年が11.1%となっている(図4)。経験年数10年未満が17.7%あって、10年～19年が32.4%、20年～29年が31.5%、30年以上の経験年数が18.2%となっている。経験年数の中央値は19年になる。

登録している会社の数について聞いたところ、「3社に登録」が23.8%と最も多く、ついで、「2社」が19.7%、「1社だけの登録」が19%となっている(図5)。4社以上に登録している調査員は24.3%になる。

今までに担当した調査の回数について聞いてみたところ、500回以上が29.8%と最も多く、ついで300～399回が12.1%、50～99回が11.7%となっている(図6)。

図5 登録会社数(n=315)

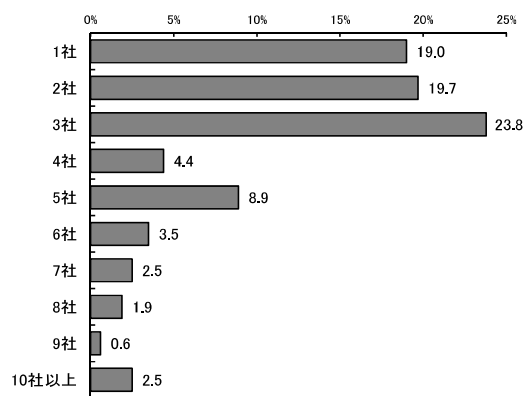
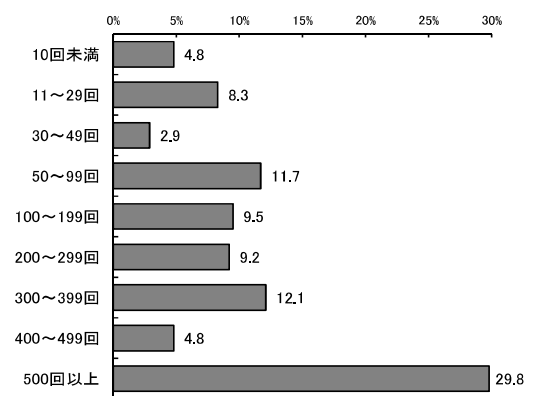


図6 今までの調査担当回数(n=315)





### ◎調査員を始めたきっかけ

続いて、調査員を始めたきっかけについて聞いてみたところ、「調査員をしている人に勧められた」が55.8%、「調査員の募集を見て自分で応募した」が37.8%になっている（図7）。その他の回答としては、「訪問された調査員がとても魅力的で、このような仕事があるのだと知って始めた」という調査員もいた。調査員を始めたきっかけを、居住地域別に見てみると、西日本では「調査員をしている人に勧められた」が62.7%で、東日本の49.7%より13%高い結果となっていた。

次に、調査員以外の仕事の有無について聞いてみたところ、「ほかに仕事をしていない（調査員だけをしている）」が67.6%で、「ほかにも仕事をしている」が30.8%となっている（図8）。

図7 調査員を始めたきっかけ(n=315)

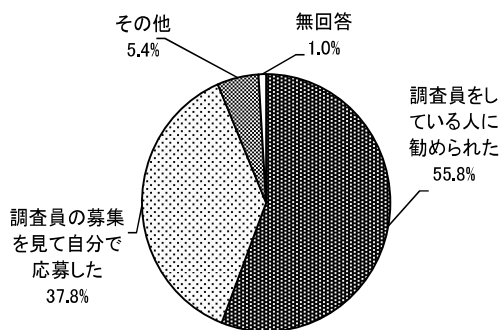
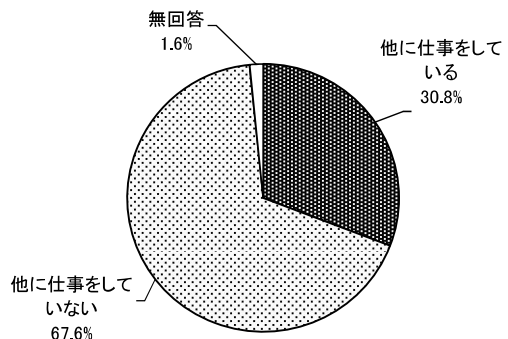


図8 他に仕事をしているか(n=315)



### ◎これまでに経験した調査

続いて、今までに担当したことがある調査について聞いたところ、「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問留置調査」の経験者が90.2%、ついで、「住民票から抽出された対象者に対する訪問留置調査」が87.3%、「住民票から抽出された対象者に対する訪問面接調査」が86.3%、「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問面接調査」が83.5%となっている（図9）。その他の内容としては、ミステリーショッパー調査や覆面調査などであった。

平成25年の4月以降に担当した調査について、聞いてみたところ、「住民票から抽出された対象者に対する訪問留置調査」が59.7%と最も多く、「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問留置調査」が55.6%、「住民票から抽出された対象者に対する訪問面接調査」が52.4%、ついで、「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問面接調査」が44.8%となっている（図10）。

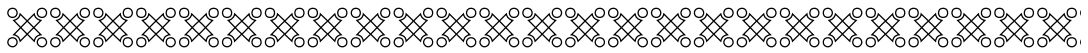


図9 今までに担当したことがある調査(n=315)

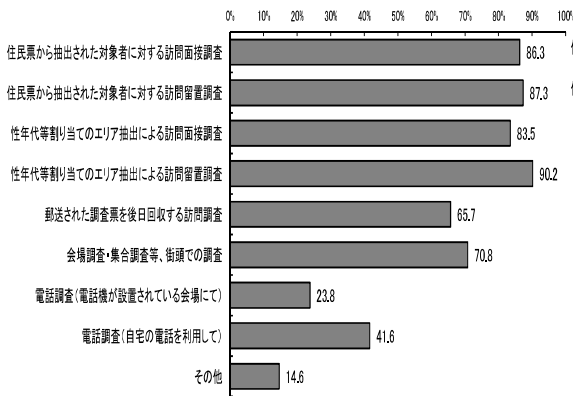
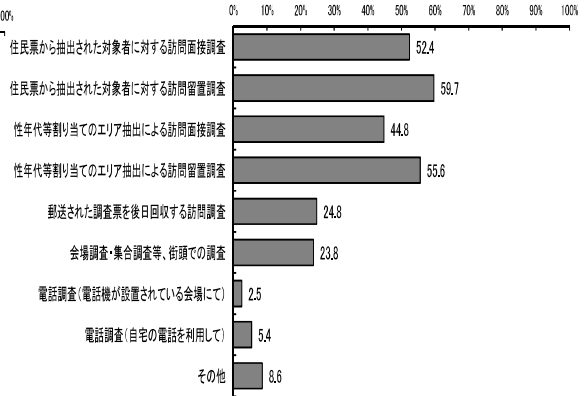


図10 平成25年4月以降に担当した調査(n=315)



◎やりやすい調査、むずかしい調査

次に、調査の実施が容易だと思う調査について聞いたところ、「住民票から抽出された対象者に対する訪問留置調査」が40%、「郵送された調査票を後日、回収する訪問調査」が30.8%、「住民票から抽出された対象者に対する訪問面接調査」が29.8%、「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問留置調査」が24.1%となっている(図11)。不明や無回答が35.6%あった。

続いて、調査の実施が困難だと思う調査について聞いたところ、「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問面接調査」が42.9%と最も多く、ついで「性年代等割り当てのエリア抽出による訪問留置調査」が31.1%、「自宅の電話を利用した電話調査」が24.8%、「住民票から抽出された対象者に対する訪問面接調査」が22.9%となっている(図12)。こちらの設問でも、不明や無回答が31.4%あった。

図11 実査が容易だと思う調査(n=315)

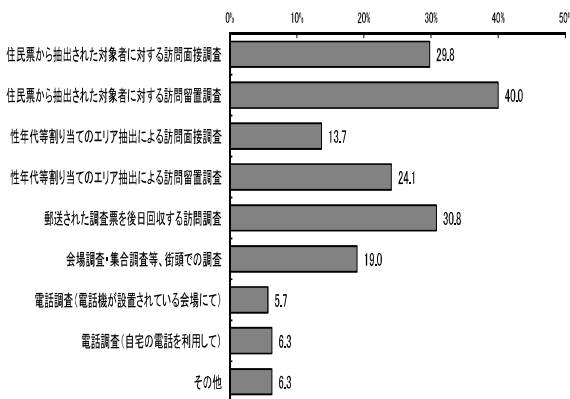
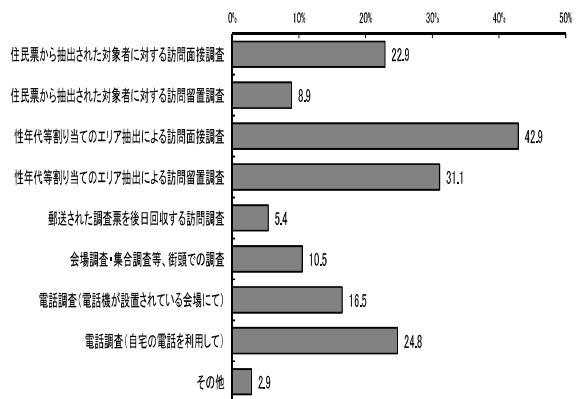
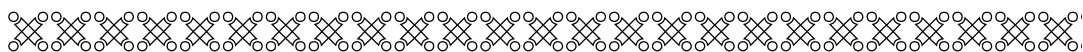


図12 実査が困難だと思う調査(n=315)





今までに担当した調査主体について聞いたところ、「国、官公庁からの仕事」が85.4%と最も多く、ついで「調査会社からの仕事」が81.0%となっている（図13）。

実際に担当した調査主体の中で、協力度や回収率がよいと感じるものについて聞いたところ、「国、官公庁」が84.4%と最も多く、ついで「地方自治体」が57.8%となっている（図14）。

図13 今までに担当した調査主体(n=315)

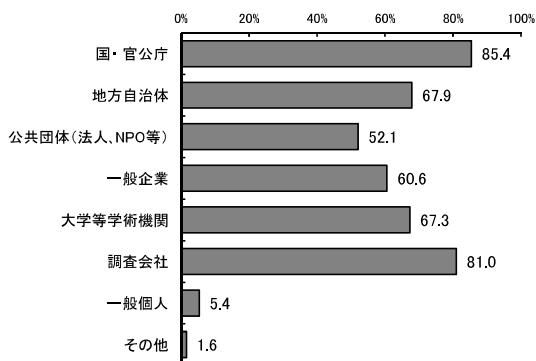
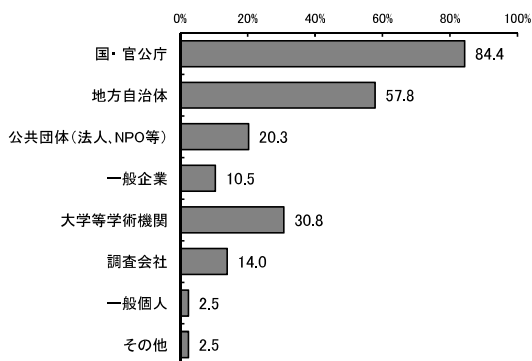


図14 協力度・回収率がよいと感じる調査(n=315)



### ◎不満に思うこと、うれしかったこと

調査を担当していて、「『現在』不満に思うことがある」という調査員は44.1%で、「『現在』不満に思うことはない」という調査員が49.5%となっている（図15）。

不満に思うことの内容としては、「個人情報に気にして、調査の協力を得られない」など、「個人情報」に関するものが最も多く、それ以外には「在宅率が低いこと」、「回答者への謝礼が少ないこと」、エリア抽出で「実際の調査地域によって、割り当て条件の厳しさに差があること」や、「調査手当が1票回収までの労力に見合わないこと」などが挙げられている。

次に、調査を担当して、「『今までに』不満に思ったことがある」という調査員は55.9%で、「『今までに』不満に思ったことはない」という調査員が39.0%となっている（図16）。

図15 「現在」不満に思うこと(n=315)

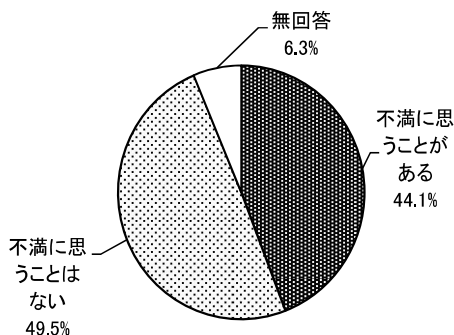
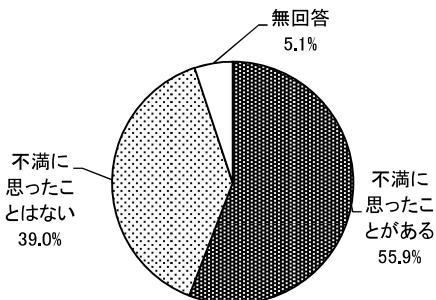


図16 「今までに」不満に思ったこと(n=315)





不満に思ったことがある内容としては、やはり、「個人情報」、「手当てが安い」、「謝礼が少ない」、「在宅率が低い」、「オートロックで入れない」などが挙げられている。アルバイトの時給などくらべると、数十年前と比較して、調査員の手当てが大幅に上がったということではなく、調査状況は現在、厳しい中で、調査員は頑張っていると思う。

続いて、調査を担当していて、「今までにうれしく思ったことがある」という調査員は83.8%、「今までにうれしく思ったことはない」という調査員が10.2%となっている（図17）。うれしく思ったことの内容としては、「『ご苦労様』など優しい言葉をかけてもらった」、「協力的な方に会えた」、「回収できた後の充実感」、「暑い時、玄関で麦茶をもらった、夏の暑い時に冷たいお茶を出していただいた」、「礼状が自分宛に対象者から会社に来た時」など、対象者の方とのかかわりでうれしく思うことが多くあるようだ。

図17 今までにうれしく  
思ったこと (n=315)

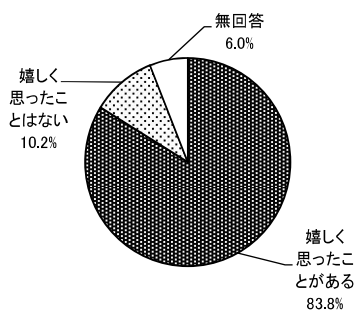
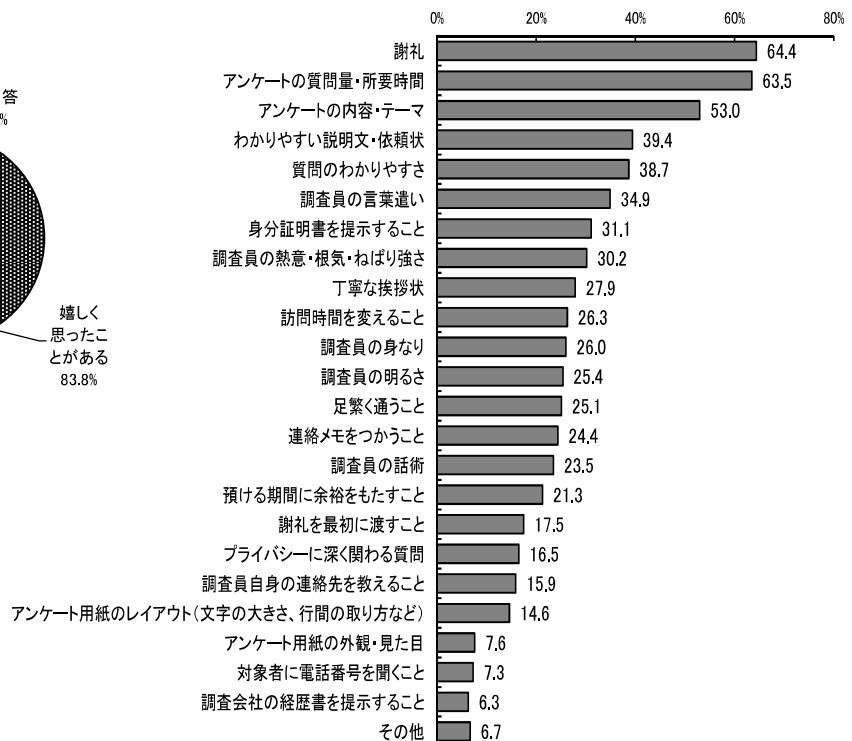


図18 回収率の向上に大いに関係すると思うもの (n=315)



### ◎何が回収率を上げると思うか

調査員自身が考える「回収率が向上するのに、大いに関係すると思うもの」について聞いたところ、「謝礼」が64.4%、「アンケートの質問量・所要時間」という回答が63.5%と多くなっている。ついで、「アンケートの内容・テーマ」が53%となっている（図18）。調査員にとっては、謝礼の金額やアンケートの内容、テーマの容易さなどが、依頼のしやすさ、協力度、回収率に最も関係すると思われるようだ。



### ◎調査員を続ける理由

「今後も調査員を続けていきたい」という調査員は46.7%、「できれば続けていきたい」40.3%を合わせて、87%が今後も続けていきたいと考えている。一方、「できればやめたい」、「やめたい」という調査員は11.5%であった(図19)。

調査員を続けていきたい理由としては、「自由に時間が使えるから」が83.9%と最も多く、ついで、「調査員という仕事が好きだから」が55.1%となっている(図20)。その他の理由としては、「社会とのつながり、社会に参加している実感」、「いろんな方に会って勉強になる」などが挙げられている。「国や国民の生活をよくするためにはアンケート調査も必要」、「統計が社会には必要と感じる」という理由もあって、調査を依頼する側としてはとても頼もしい調査員であると思う。

調査員を続けたくない理由としては、「調査に協力してくれる対象者が少ないから」が44%となっている(図21)。その他の理由としては、「体力的に限界」、「年齢的に限界」という回答がほとんどだった。調査員に定年はないとしても、高齢化が進んでいる現状があって、10年、20年先のことを考えると、新たな調査員の育成を行っていかないと、訪問調査の実施自体が厳しくなる可能性があると思われる。

図19 調査員継続意向(n=315)

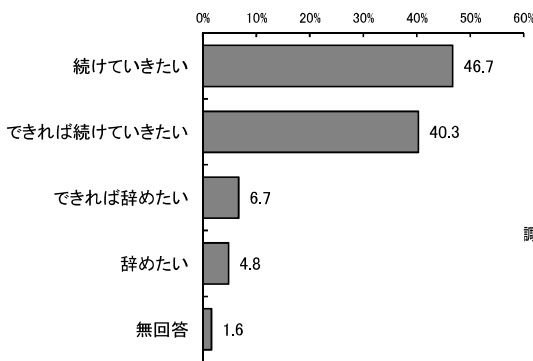


図20 調査員を続けていきたいと思う理由(n=274)

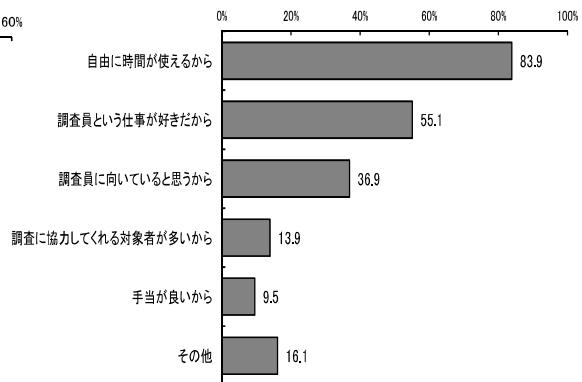
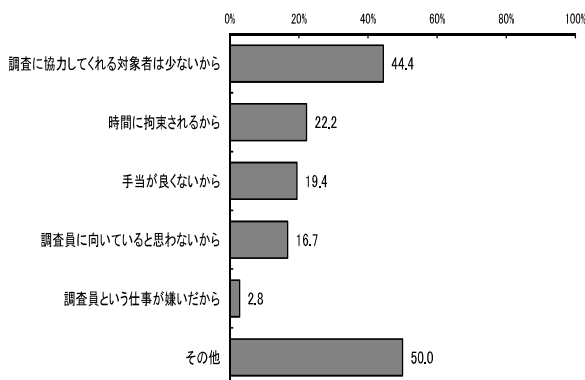


図21 調査員を続けたくないと思う理由(n=36)





### ◎最も変化したことは「個人情報」に関すること

「調査員を始めた頃と現在で、最も変化したと思うこと」について自由回答で聞いてみたところ、最も多かった回答はやはり、「個人情報」に関する事柄だった。対象者が個人情報に敏感になって回答してくれない、個人情報の流出が心配ということで拒否の人も多いので、仕事がやりづらいなどである。ほかには、拒否率が高くなった、調査に協力したいという人が減ってきている、オートロック、マンション、インターホン等で断られる、会えない、マンションの住人に会うことがむずかしくなった、居留守を使う人が増えている、在宅率が低くなった、単身世帯が増えたなどとなっている。

### ◎印象に残っていること

次に、「今まで調査をしてきた中で、一番思い出に残っていること」について聞いてみたところ、やはり、対象者とのやり取りの中で感じたことの回答が多かった。交通手段がなくて、バスの本数が少ないところで調査を行い、対象者の方に自転車で駅まで送ってもらったことがあった。対象者から「ご苦労様」と言われること。暑かったり、寒かったり、その時々思いやりの言葉をいただけるなどである。ほかには、調査終了時の達成感や、覆面調査でとても印象の悪い店舗が、次回調査時にガラッと変わっていて、とてもよい店舗になっていたこと。1冊あたり100ページのアンケートや、国の調査で行ったお宅で、玄関の中に入れられ、警察を呼ぶなどのことがあった。「個人情報が多過ぎる」といって、目の前で調査票を破られたこと、などとなっている。全体でいうと、回答の7割がよい思い出で、残りの3割が悪い思い出となっていた。

### ◎まとめ

最後に、企画・実施を担当し、調査員と接して23年の経験から、調査員の質が昔とくらべてどうかについては、質が低くなったとは感じていない。昔は、効率がよい、時間が自由に使えるということで、応募も多く人気のあった仕事だったと思う。短期アルバイトが多く、軽い感じで応募してきた学生などは、仕事を始めてみたら想像と違って容易なものではないことに気づき、途中放棄も多かった。現在の調査員は調査結果からもわかるように、女性、それも高齢者の方が多く、複数の会社で調査を担当し、経験豊富な方が多くなっている。調査を担当することでの不満もいろいろあるようだが、調査員をしている人はその調査に対する期待や必要性を感じていて、社会とのつながり、知らない方とのコミュニケーション、対象者のかかわりから得られる喜びが原動力の一つになっているようだ。近年はインターネット調査が多く行われるようになり、相手の顔がまったく見えない調査が多くなってきているが、高齢者対象の調査は100%、ネットで行うことは現状ではまだむずかしく、社会がこれから高齢化していく中で、訪問調査が完全になることはないと思う。対象者の選定、抽出などの問題で、調査環境も厳しくなっているが、エリア抽出で訪問調査を行うことは可能だと思う。調査員の高齢化は、やはり気になるが、調査会社が責任をもって、調査員の育成と、その手法を維持していくことが必要であると思う。

(なかの・みちあき)