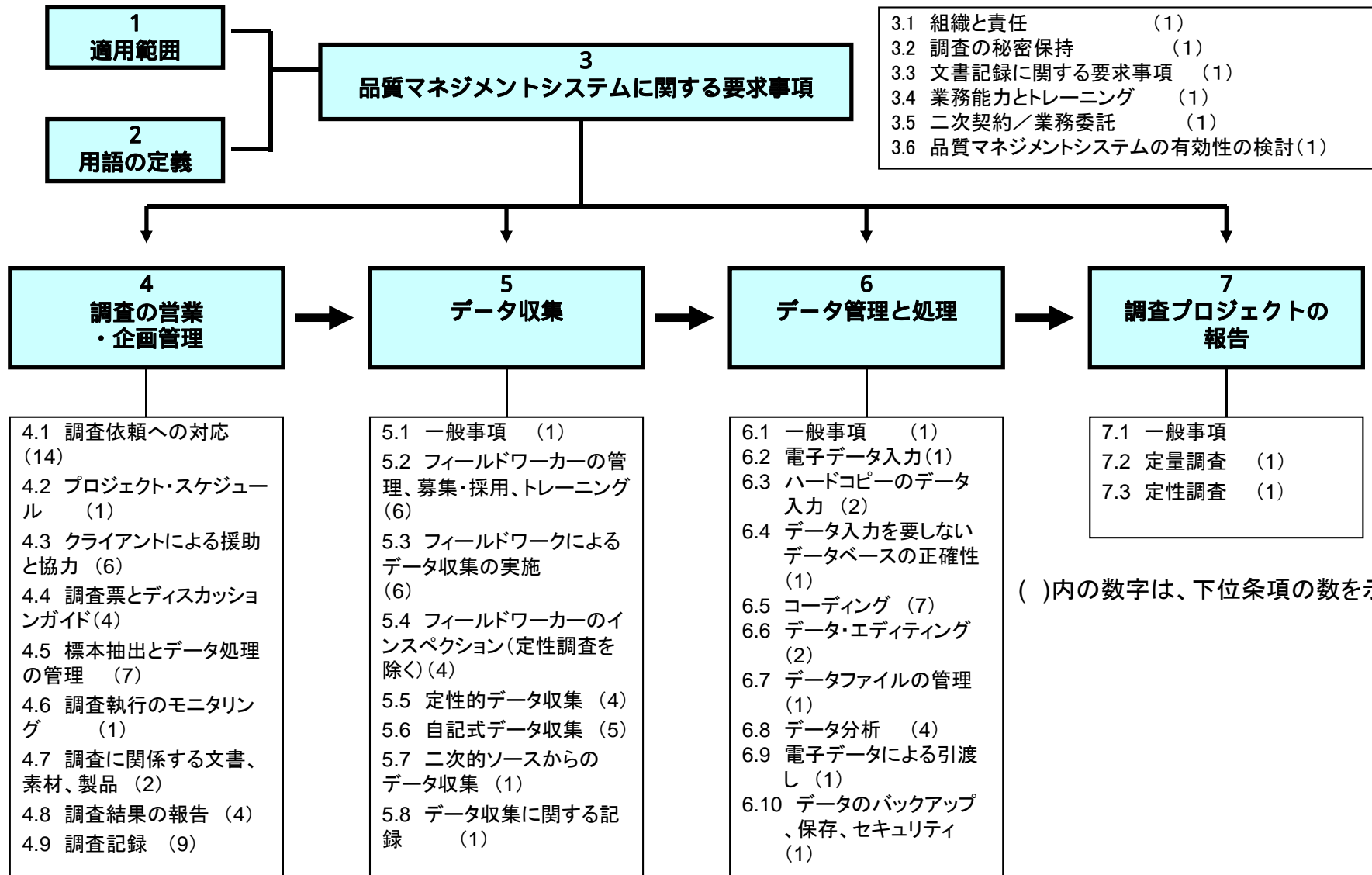


ISO20252の公的統計への 利用に関する試みについて

一般社団法人 日本品質管理学会

(注)本資料は、2013年4月9日に行われた日本品質管理学会(JSQC)第144回シンポジウム「統計・データの質マネジメント」における研究発表資料を基にしたものである。

ISO20252 規格 規格要求事項概略図



公的統計調査へのISO20252適用の意味

(1) 調査環境の変化

訪問調査等、実態調査の実施の困難性の増加



品質水準の維持のため、あらかじめ定められた通りの実査実施が重要になる。

(2) 公的統計調査の特徴

データ収集ルートが多様性、関わる主体の多段階性



一貫した品質管理手順の実施が重要になる。



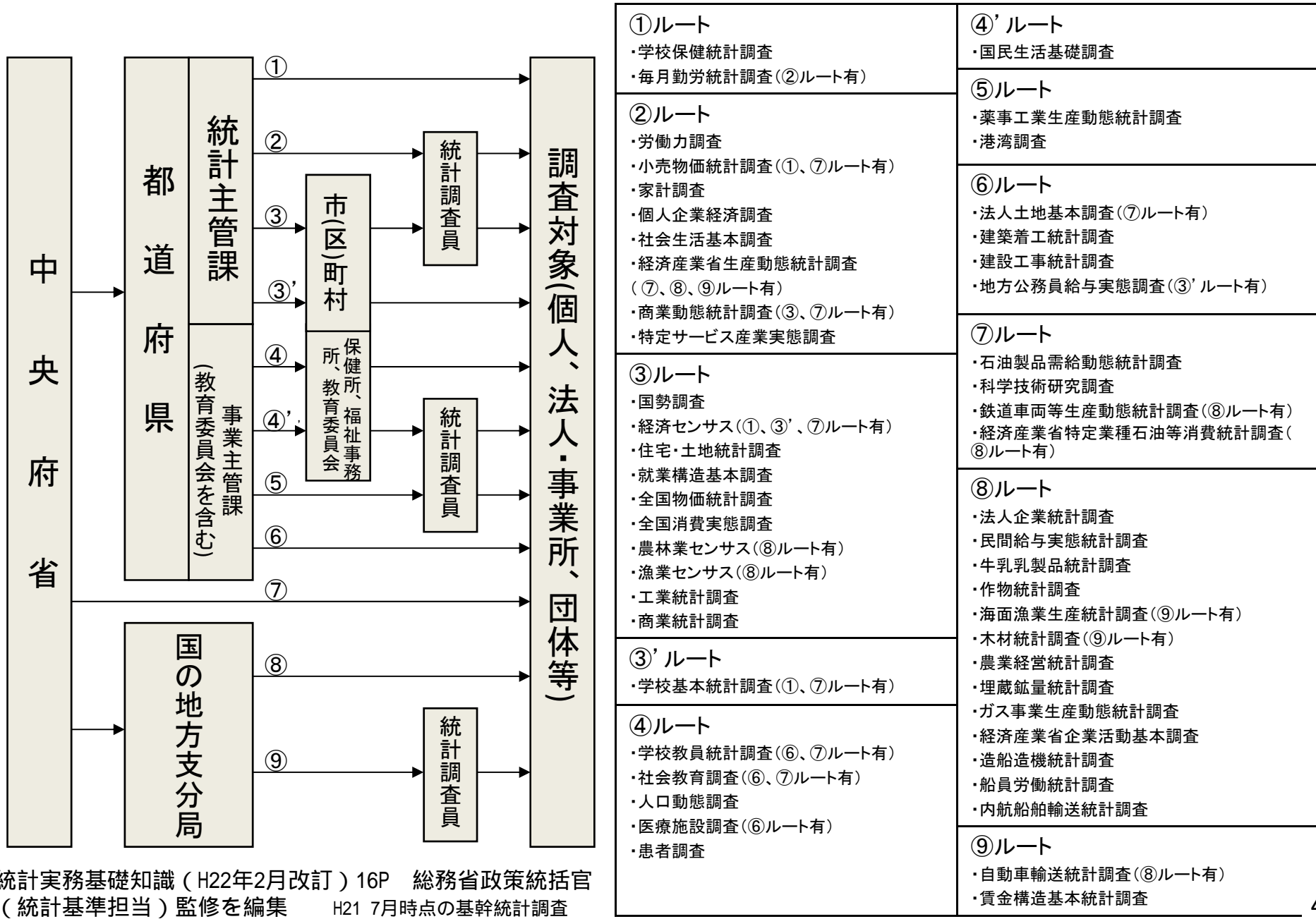
データ収集手順についての基準、ルールの適用による品質の保持を検討する。



ISO20252 の公的統計調査への適用可能性の検討

- 実際の公的統計調査を対象として、ISO20252の要求事項を適用してみた場合、有効なチェックが可能であるか(問題点の検出能力があるか)。をチェックリストに基づき検討する。

【 参 考 】 国の統計調査の調査系統図（基幹統計調査）



ISO20252規格の公的統計調査への適用検討（1）

(1)20252に基づくチェックリストの作成



- 修正、削除の主な内容**
- 調査手法により対象とならない部分（CLT、定性調査等）はチェックシートから削除
 - 条項4「調査の営業と企画管理」について、多くの条項を削除
 - 主体の読み替えが全域で発生

20252での記述		公的統計調査に対応させた場合の主体	チェックリストでの記述	備考
①	クライアント	データ利用者 (府省企画部局、外部利用者)	・データ利用者 (府省企画部局、外部利用者)	規格2.8では、『調査プロジェクトを依頼する個人、組織、部又は部門。依頼元が依頼先の外部に存在する場合と、同一組織内に両者が存在する場合がある。』としている。
②	調査実施機関	統計作成府省調査担当部局	・統計作成府省調査担当部局 ・調査実施機関	規格3.5では、『調査実施機関は、プロジェクトに関係して実施される全てのサービスに関して、常に全面的な責任を負う立場に立たなければならず、これには二次契約(外注)や業務委託される業務の一切の部分、及び本国際規格に関係する諸サービスが含まれる。』としており、二次委託先の管理について確実な管理を求めている。
③	二次委託先 業務委託先	都道府県、国の地方支分部局 外部委託業者、三次契約業者 (市町村その他を含む)	・都道府県、国の地方支分部局、 外部委託業者等 ・調査実施機関	統計作成府省の調査担当部局は調査企画を作成するが、実際のデータ収集は、このレベルが調査員を管理して実施する。
④	調査員	統計調査員	・調査員	規格の調査員には、いわゆる調査員以外の役割(リクルータ等)も含むが、公的統計調査では、調査員そのものである。
⑤	調査対象者	調査対象 (個人、法人、事業所、団体等)	調査対象 (個人、法人、事業所、団体等)	規格2.50では、『データを収集される人 [注記]「人」には自然人、法人いずれも含まれる』とされています。問題なく対応します。

【 参 考 】チェックリストイメージ

7 公的統計調査プロジェクトの報告		6.8.4 集計表		6.6 データ・エディティング		6.3 ハードコピーのデータ入力		5.7 二次的ソースからのデータ収集		5.3.4 指導員・調査員説明会の実施		5.2.6 指導員・調査員の継続的教育訓練及び考課 (調査実施機関(地方支分局・地方公共団体又は受託業者)レベルでの要求事項)		5.2.3 指導員・調査員の募集・採用等		4.7 調査に関係する文書、素材、製品		3.6 品質マネジメントシステムの有効性の検討(自治体等調査実施機関では質問が異なる)		
3.6.1	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項	品質マネジメントシステムに関する要求事項
3.6.2	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任	組織と責任
3.6.3	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持	調査の秘密保持
3.6.4	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項	文書記録に関する要求事項
3.6.5	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング	業務能力とトレーニング
3.6.6	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託	二次契約/業務委託

項目数:160項目程度

ISO20252規格の公的統計調査への適用検討（2）

（2）適用の方法

①チェックの方法

➤ ISO認証の審査と同じようなやり方でチェックを実施する。

特定調査をサンプリングし、この調査が、規格に添っているかどうかをチェックリストを基に評価する。ただし、通常は記録の確認を行なうが、時間的制約もあり、手順やルールの確認を中心とし、記録の確認は行なわない。

②チェックの対象

➤ 基幹統計調査の中からサンプリングし、調査対象とする。

③ヒアリング対象

➤ 公的統計調査の主体である統計作成府省の担当部門
➤ 実際に実査を管理する地方自治体等の調査実施主体（委託先）

公的統計調査の企画を担当し、調査全体に責任を負う統計作成府省の担当部門にまずヒアリングを行い。主に調査の企画、調査の進行管理、委託先の管理、記録の管理等について、ISO20252要求事項との対応状況をチェックする。

次いで、実査を管理する調査実施主体（委託先）にヒアリングを行い、主に調査の実査管理、調査員管理（教育、インスペクション等）、回収データチェック等についてISO20252要求事項との対応状況をチェックする。

ISO20252規格の公的統計調査への適用検討（3）

(3)適用の結果

1)統計作成府省レベルのヒアリング結果(3件のヒアリングを実施)

- ①統計調査の企画および調査の手順の大枠については、基幹統計ということもあり、チェックリストの要求事項に適合している。
- ②一方、要求事項、意図からは不十分もしくは懸念があると想定される主な事項としては下表の通りである。内容的には、データ収集を実施する都道府県での業務についての指示、確認、記録に関するものがほとんどである。公的統計調査の調査体制が多段階であり、受託事務(ある部分は自治事務)であることから、段階間のインターフェースの部分で問題が発生する可能性がある。
- ③一部データの再現性の保証にかかわる記録に不適合が見られた。
- ④全体としては、PDCAのCとそれに対応するAの部分で不十分な点が見られる。

チェックリスト 項番	要求事項概要	A統計調査	B統計調査
3.5	二次委託先/業務委託先の評価とその記録	調査実施自治体を評価する明確な基準はない。	調査実施自治体ごとに回収率は把握しているが、公表しているのは全国値のみ
3.6	苦情・クレーム・不満等の記録および解決のための仕組み	記録し、処理する手順がない。	苦情の記録がとられていない。
4.4.4	調査員に対するブリーフィングとトレーニング	実施を調査実施自治体に依頼しているが、実施結果の報告は要求していない。	
4.7.1	調査資料その他提供物の取扱い	保存期間、期間満了時の処理の指示は行っていない。	—
5.2.3	調査員の募集、採用	調査実施自治体の事務であり、採用条件等に要望は出しているが、実際の採用手順、条件等は確認していない。	概ね同左
5.3.4	調査員説明会の実施	調査員説明会の開催を要望しているが、実施の記録、全員参加の確認は行っていない。	事務処理要領で、説明会の内容を記述しているが、実施の記録、全員参加の確認は行っていない。
6.6	データエディティング		修正内容の承認手続きは無く、担当官の修正には、承認手続きは不要。修正履歴は残らない。

ISO20252規格の公的統計調査への適用検討（４）

2) 調査実施地方自治体レベルのヒアリング結果(2件のヒアリングを実施)

2つの自治体で共通の状況と異なる状況が観察された。

1. 共通状況

①統計調査の実査管理および調査員管理というデータの収集に関わる基本部分は、有効かつ積極的に実施されており、チェックリストの要求事項に適合している。

②一方、要求事項、意図からは不適合ではないが、懸念があると想定される主な事項としては下表の通りである。

内容的には、全て調査員の力量の確認および教育・訓練についてである。

調査員募集で応募した要員を教育するのではなく、既に力量のあると思われる既存調査員をリクルートする等、ベテラン調査員が多く、教育訓練の必要性の認識が薄いこと。

さらに当該調査についての教育訓練中心であり、調査員として力量そのものの教育が薄いこと等である。

2. 異なる状況

- ・インスペクションに対する認識
 - A自治体ではインスペクションを実施(受領会時や往復はがき)
 - B自治体では周期調査であることから必要性はないとしてインスペクションは実施せず(国からは実施)
- ・調査員とのコミュニケーション
 - A自治体では調査員とのネット上でのコミュニケーションシステムの開発、運営
 - B自治体では調査員からの電話か中心、調査員の質問を他の調査員に横展開せず

なお、個人の調査票が調査員宅に最大2週間程度保管される可能性があり、個人情報保護上懸念された

5.2.3	調査員の募集、採用	市町村の推薦を受けてそのまま調査員に採用しており、調査員の力量を評価する手順を持っていない(市町村で推薦に当って力量評価しているか確認していない)。
5.2.4	新しい指導員・調査員に対する基礎的教育訓練	特定の調査の調査員としての採用であるため、当該調査の説明が中心で、調査員が一般的に持つべき調査スキル・知識の教育が不十分の可能性はある。
5.2.6	指導員・調査員の継続的教育訓練と考課	インスペクションや教育は実施されているが調査員の個人別の記録や結果の相互認証までは実施されていない。

ISO20252規格の公的統計調査への適用検討（5）

3) 公的統計調査の調査体制について

公的統計調査の最大の留意点である多段階性については、ヒアリングから以下のような状況が窺える。

- 統計作成府省担当部門では、組織が異なり、また法定受託事務（一部自治事務）であるため、都道府県に対して直接的な管理が行えない面がある。
また、このこともあり、可能な管理（実施状況の報告を求める）まで行なわれていないのではないかと疑わせる点がある。
（「（自治体に）『進捗管理』を要求していなかったため、期間間際で間に合わないという事態が発生した」とのヒアリングもあった。）
- 自治体担当部門では、実査管理、調査員管理を実施していたが、これらの管理状況については、特に中間報告等はしていなかった。報告を求められれば報告することは特に負担ではないとのことであった。



調査の各主体をまたがる、より一貫した調査管理も可能

ISO20252規格の公的統計調査への適用検討（6）

（4）暫定的評価と課題

① 暫定的評価

ISO20252に基づいた基準やルール等を公的統計調査へ適用する可能性については、現在までのチェックリストによるヒアリングで、一定の検出能力が示され、適用可能であると評価している。

- 苦情の記録や処理手順のルール化、有効性評価等の実施
 - データの再現性、誤修正の防止を保證するエディティングの記録
 - 調査員の力量評価
 - 調査員の教育訓練
- 等

② 課題

- チェックリストの修正（自己評価用には記述の改変、項目の削除追加）

（5）今後の展開

- 上記課題を踏まえて、有効性を高めるためのチェックリストの修正を検討する。

- 民間発注業務についての管理手段として20252が有効かどうかの検討も今後の展開の可能性の1つ