

検証の視点

1 今後の導入拡大に向けた課題を多段階で把握

(1) オンライン報告した調査対象者へアンケートを実施し課題を把握

(2) 調査員段階における課題把握

(3) 市町村段階における課題把握

(4) コールセンターにおける照会状況の分析

2 導入拡大の方向性の検討

(1) オンライン報告者の属性分析

(2) すべての統計調査員の状況確認

(3) すべての調査対象者のオンライン報告の意向把握

具体的検証

円滑・効率的なオンライン報告の導入に向けて

オンラインにより報告した調査対象者へアンケートを行い、回答者の属性情報(性別、年代)、回答の操作性、回答に際して疑義が生じたか、コールセンターを利用したかなどを把握し、操作性の向上に向けた検討を行う。

操作性の向上に向けて今後講じた対応(具体的には2020年以降)の効果を把握するため、システムを通じて得られたログ(利用状況やデータ通信の記録)の状況から回答所要時間等を把握する(2015年は 分要したが、2020年に講じた対応により 分に短縮)。

調査員段階においては、調査対象者への説明、ログイン用IDの管理、オンライン報告の状況に応じた調査票回収業務の実施など、オンライン導入に伴う新たな業務が発生することから、調査員段階における課題を把握し、より負担がなく円滑・確実に業務を行えるスキームを構築する。

市町村段階においては、調査員への指導、ログイン用IDの発行・管理、オンライン報告状況の調査員への連絡など、オンライン導入に伴う新たな業務が発生することから、市町村段階における課題を把握し、より負担がなく円滑・確実に業務を行えるスキームを構築する。

オンラインに関する具体的な問い合わせの量や種類から、今後のオンライン拡大に伴いコールセンター自体を強化する必要性を判断するとともに、問い合わせの多かった事項について、より分かりやすいオンライン報告用マニュアルの作成、調査員への指導など、今回の導入で不足していた調査対象者へのサポートを強化する。

今後の展開方向を検討(地域に応じて展開するのか、属性に応じて展開するのか)

導入した地域において、オンラインにより報告した調査対象者の属性分析を行い(3)で把握した意向と実態の乖離を確認し、導入拡大により見込まれる実績を推計する。

調査員の年齢や経験は地域により様々であり、今後の導入拡大には、調査員自身が仕組みを理解し、調査対象者へ説明できることも重要な要素となることから、統計調査員のすべての方について、当該説明業務を行い得るか否かを把握し、今後の展開方向の検討を行う。

導入拡大により見込まれる実績を推計するためには、調査対象者自体にオンラインで報告する意向がどの程度あるのかを把握する必要がある。

そのため、把握したすべての調査対象者のオンライン報告の意向を組織形態などの属性情報と組み合わせて分析し、意向に相関する要素を明らかにし、今後の展開方向の検討を行う。