

調査員支援に資する I C T やコールセンターを活用した事例（総務省）

1 調査員用タブレット端末

調 査 名	配布対象	特 徴
小売物価統計調査（平成15年7月 PDA（携帯情報端末）、平成24年10月タブレット型端末へ切り替え）	全調査員	店舗や世帯から価格・家賃等を聴き取り、調査専用の携帯情報端末に入力し、調査結果を送信
家計調査（平成30年1月以降）	全調査員	指導員・調査世帯との連絡機能あり
経済センサス-基礎調査（平成31年度以降予定）	全調査員	電子地図等を搭載したタブレット端末を配備し、事業所の開業・廃業状況等の調査結果を送信

2 調査員用コールセンターの設置例

調 査 名	回線種類	特 徴
平成27年国勢調査	調査員専用	通常のコールセンターに加え、調査員からの照会に対応する調査員専用回線を設置。
	報告者・調査員共用	オンライン調査にかかる技術的な照会に対応する「オンライン調査テクニカルサポート」を設置
平成28年社会生活基本調査	調査員専用	調査員からの「調査票の記入のしかた」に関する照会対応のための専用回線を新たに設置
平成29年就業構造基本調査	調査員専用	同上

※ 今後、オンライン調査に関する問合せに対応するため、経常調査においてもコールセンターの設置を検討