

ISO20252の公的統計への 応用可能性とその問題点

椿 広計

(注)本資料は、2011年10月29日に行われた日本品質管理学会(JSQC)
第41回年次大会における研究発表資料を基にしたものである。

統計・データの質マネジメント研究会

主査：椿 広計 統計数理研究所

学： 兼子 毅 東京都市大学

元山 斉 信州大学

山田 秀 筑波大学

山本 渉 電気通信大学

吉澤 正 帝京大学

美添泰人 青山学院大学

産： イーピーエス(株)、(株)日経リサーチ、
日本製薬工業協会、日本適合性認定協会、
日本能率協会、日本マーケティング・リサーチ協会

官： 総務省、厚生労働省、経済産業省、日本銀行

統計法(平成21年4月全面施行)の基本理念

第三条 基本理念

1 公的統計は、行政機関等における相互の協力及び適切な役割分担の下に、体系的に整備されなければならない。

2 公的統計は、適切かつ合理的な方法により、かつ、中立性及び信頼性が確保されるように作成されなければならない。

3 公的統計は、広く国民が容易に入手し、効果的に利用できるものとして提供されなければならない。

4 公的統計の作成に用いられた個人又は法人その他の団体に関する秘密は、保護されなければならない。

基幹統計

- ・行政機関が作成する特に重要な統計は「基幹統計」として位置付けられている。
- ・平成23年3月現在、基幹統計は国勢統計や国民経済計算など56統計がある。
- ・調査対象に対し報告する義務などの特別の規定が定められており、これに違反した場合には50万円以下の罰金の罰則が定められている。

公的統計調査の課題

(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

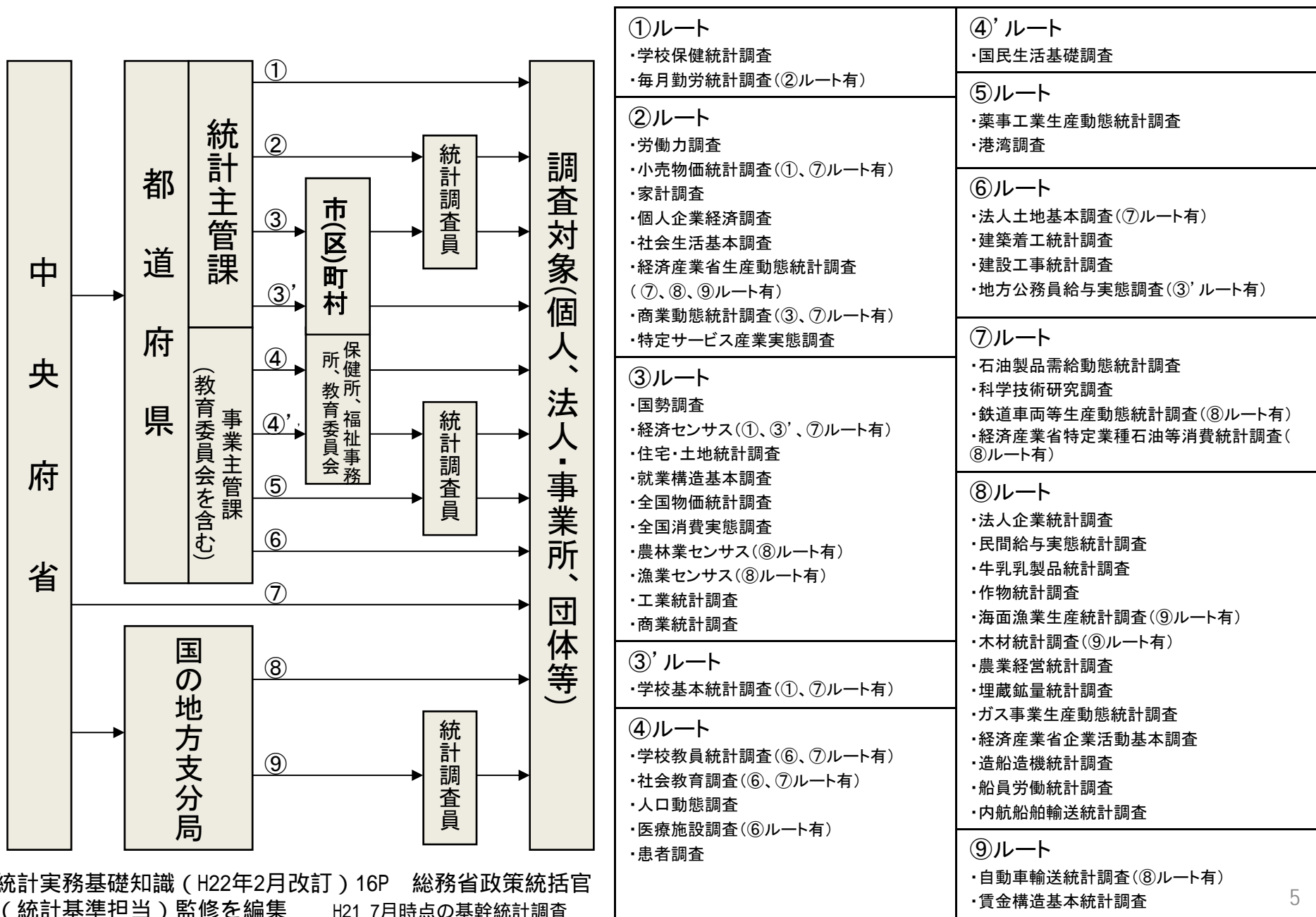


一貫した品質管理手順の実施が重要になる。



データ収集手順についての基準、ルールの応用による品質の保持を検討する。

【 参 考 】 国の統計調査の調査系統図（基幹統計調査）



マーケットリサーチの品質（１）

（１）古典的な調査の質の考え方

- ①適切なランダムサンプルを対象とし、
- ②適切にデータ収集が行われることを暗黙の前提として、
- ③回収率を高めること

（２）市場調査環境の変化

①公的統計調査では維持されているが、マーケティングリサーチではランダムサンプルを対象としたものはほとんど無くなってきている。
(Web調査、CLT等)



設計票数に統計的意味が薄れる。
③回収率にはあまり意味がなくなる。

(2006年改正住民基本台帳法の成立等)

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。



（３）現在の調査の質の考え方

- ②データを適切な仕方・手順で収集すること

（４）現在の質の保証

- ①マーケティング・リサーチ綱領また日本マーケティング・リサーチ協会(JMRA)の各種ガイドラインを適用すること及びその表明。
- ②品質マネジメントシステムの採用と認証取得。

マーケットリサーチの品質（２）

(5) 質の保証の課題

① マーケティング・リサーチ綱領またJMRAの各種ガイドラインを適用すること及びその表明。

マーケティング・リサーチ綱領は、理念の表明であり、具体的手順までは記述していない。また、JMRA会員はこの順守を義務付けられているが、順守状況の確認は困難。各種ガイドラインは非常に有効な手順を提供している。しかし調査実施機関の内部手順が中心となっており、クライアントとの関係や調査対象者との関係がやや少ない。多国間調査が急速に増加している中で、これに対応するものとなっていない。

② 品質マネジメントシステムの採用と認証取得。

ISO規格である品質マネジメントシステム（ISO9001）を採用して、調査実施機関独自の手順や基準値を作成しこれに基づいて調査を実施する。この順守状況を3年ごとの更新審査、毎年のサーベイランス審査で認証機関が確認する。9001は汎用の品質マネジメントシステム規格であり、マーケットリサーチの具体的な手順や基準は記述されていない。手順の部分は、調査実施機関が独自に設定する。従って、個々の調査実施機関により手順や基準は異なる。

多国間調査の叢生

ISO20252 『市場・世論・社会調査－用語及びサービス要求事項』

ISO20252規格とISO9001規格の比較

規格	ISO 9 0 0 1 : 2008	ISO 2 0 2 5 2 : 2006
目的	顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を満たした製品を一貫して提供する能力を持つことを実証する。 品質マネジメントシステムの継続的改善のプロセスを含むシステムの効果的な適用、並びに顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項への適合を保証する。	国際的品質基準は、そのような調査を構成する諸プロセス要素が適切な基準に従い、検証可能かつ一貫した方法で実施されることを確実にする。
対象	あらゆる業種、あらゆる規模の組織	市場・世論・社会調査を実施する組織と専門家
規格特性	マネジメントシステム規格	サービス規格(製品認証規格)
	・特定のパフォーマンス基準を設定しない。	・個々のパフォーマンスについて基準を設定する。
規格特性	<p>【例えば】8.2.4製品の監視 組織は、製品要求事項が満たされていることを検証するために、製品の特性を監視し、測定しなければならない。監視及び測定は、個々製品の実現の計画(7.1参照)に従って、製品実現の適切な段階で実施しなければならない。合否判定基準への適合の証拠を維持しなければならない。</p> <p>とし、実施の段階、方法、水準についてのルールは、組織に任されている。結果として同じ業種の組織でも基準が異なる場合が多い。</p>	<p>【例えば】5.4フィールドワーカーのインスペクション 5.4.1一般事項 インスペクションの目的は、調査票及び一般要求事項に従うことを含め、プロジェクトに関する支持に従ってフィールドワーカーによるデータ収集が実施されたことを立証することにある。</p> <p>とし、実施時期、方法、水準について以下の項目で記述している。 水準では、例えば、再コンタクトによる場合、最低水準はインタビュー/事例の10%、モニタリングによる場合では5%等基準が設定されている。</p>

ISO20252規格が保証しようとするもの

・ISO20252規格が保証しようとしているものを、20252から見た調査の品質と考えれば、大きく4つの内容がある。

① クライアントと合意された実態調査企画に従ったデータ収集を保証する。
調査員の教育規定(条項5.2)、作業の承認・チェック規定(各段階の条項)等

② 同一手順による再度の調査実行可能性、検証可能性を保証する。
各種記録類についての規定(記録を求める各種条項)

③ 法的要求事項、個人情報、秘匿情報の保護を保証する。
被調査者の個人情報保護規定(条項5.3.2, 条項5.6.5等)等

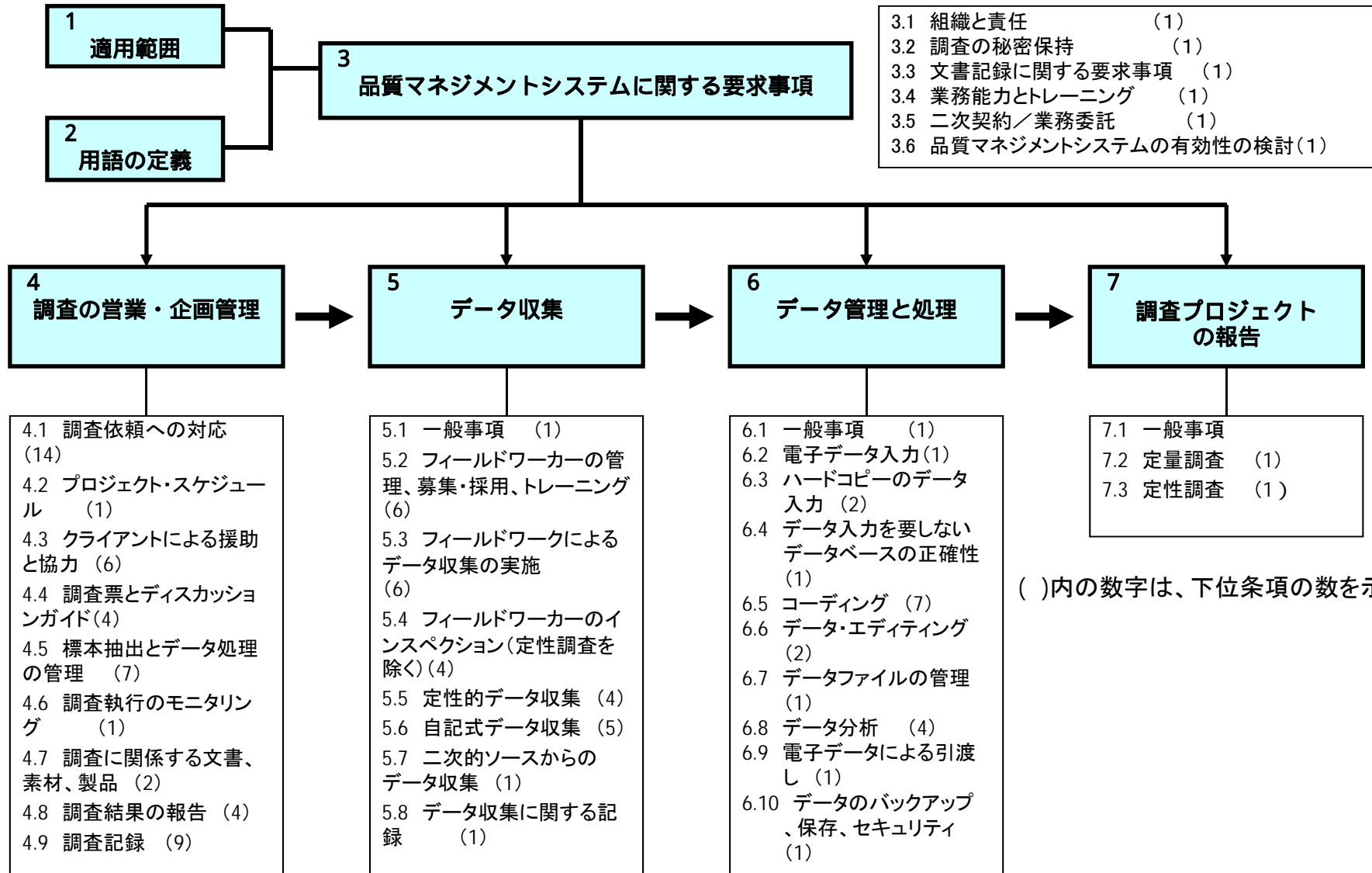
④ データを理解するための最低限の報告事項を保証する。
報告書の記載事項についての規定(条項4.8, 条項7)等

20252は、単に回収率が高いことを品質とは捉えていないため、これを高めるための手順を記述したものとはなっていない。主要には、手順の再現性を保証すること検証可能性を品質と捉えている。

これは、最近に市場調査においてランダムサンプリングを行なう調査が大変少なくなっていることと関連している。

言い換えると、調査の手順レベルで要求事項を規定することにより、手順レベルで調査の品質を保証しようとするものである。

規格要求事項概略図



公的統計調査への応用

(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、ルールに応用による品質の保持を検討する。



ISO20252 の公的統計調査への応用可能性の検討

- ・実際の公的統計調査を対象として、ISO20252の要求事項を応用してみた場合、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もとづき検討する。

ISO20252規格の公的統計調査への応用検討（1）

(1) 20252に基づくチェックリストの作成

ISO20252は、用語や考え方に公的統計調査にはそぐわない点もある。



基本的な考え方や手順を変えることなく、削除、修正し、チェックリストを作成する。

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ない、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、及び本国際規格に係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	
		6.5.1 一般事項	
		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)	
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
3.1 組織と責任	3.1 組織と責任	3.1 組織と責任	3.1 組織と責任
3.2 調査の態様維持	3.2 調査の態様維持	3.2 調査の態様維持	3.2 調査の態様維持
3.3 文書記録に関する要求事項	3.3 文書記録に関する要求事項	3.3 文書記録に関する要求事項	3.3 文書記録に関する要求事項
3.4 業務能力とトレーニング	3.4 業務能力とトレーニング	3.4 業務能力とトレーニング	3.4 業務能力とトレーニング
3.5 二次契約/業務委託	3.5 二次契約/業務委託	3.5 二次契約/業務委託	3.5 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応用検討（2）

（2）応用の方法

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もとに評価する。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都道府県等の調査実施主体（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応用検討（3）

(3) 応用の結果（暫定）

1) 統計作成府省レベルのヒアリング結果（2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/業務委託の評価とその記録	都道府県を評価する明確な基準はない。	回収率を都道府県ごとに公表。しかし、指標としては回収率のみ
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	実施を都道府県に依頼しているが、実施結果の報告は要求していない。	
4.7.1	調査資材その他提供物の取扱いと保管	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	都道府県の事務であり、採用条件等の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、承認手続き不要。修正履歴は残らない。

ISO20252規格の公的統計調査への応用検討（3）

2) 調査実施都道府県レベルのヒアリング結果(1件のヒアリングを実施)

- 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。継続調査を対象としたため、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。
- ③ヒアリング対象となった県は想定以上の取り組みをしていた。
- インスペクションの実施(受領会時や往復はがき)
 - 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

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応用検討（3）

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（ただし、問題は発生していない）。
- 都道府県担当部門では、確実な実査管理、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、特に報告していなかった。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応用（４）

（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応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、応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）

・ヒアリングが不十分であった内容

- ・進捗管理状況（月次調査を対象としたため、工程の設定・実施がタイトで、進捗管理に特別な手順がない）
- ・調査員の募集教育（継続調査で新規の調査員採用が少なく、力量評価・教育等の重要性が小さい）
- ・コミュニケーション手順（長期継続調査で、苦情や要望を処理し調査手順等に反映させる必要性が小さい）

（５）今後の展開

- ・上記課題を踏まえて、追加のヒアリングを検討中である（頻度の低い調査や新規調査等）。
- ・また、今回対象とした都道府県の調査管理水準が比較的高いものであったため、他の都道府県のヒアリングを検討する。