

平成 26 年 9 月
総務省統計局
統計調査部国勢統計課

平成27年国勢調査第3次試験調査 実施状況等結果の概要（速報）

本資料は、平成27年国勢調査に向けた調査方法等の最終的な検証と地方公共団体における事務の習熟を図ることを目的に、平成26年6月19日を調査期日として実施した「平成27年国勢調査第3次試験調査」の実施状況について、その速報結果を取りまとめたものである。

I 調査票の集計結果

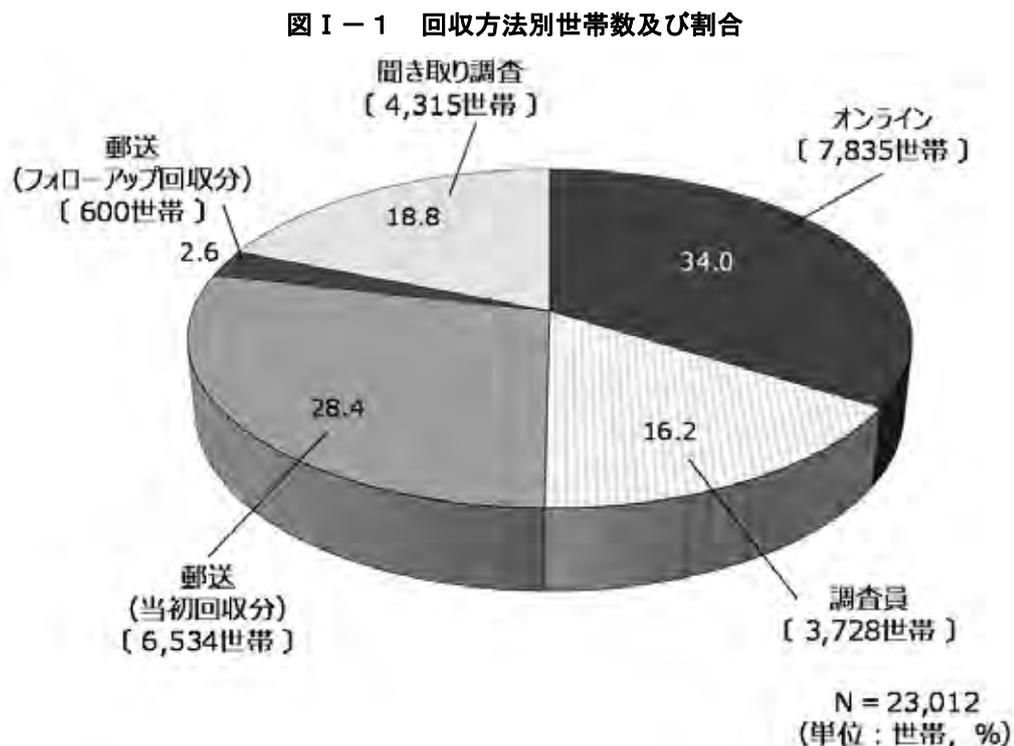
第1 回収状況

1 全体の回収状況

調査対象世帯は、23,012世帯となっており、これを回収方法別にみると、オンライン回収は7,835世帯（調査対象世帯に占める割合34.0%）、調査員回収は3,728世帯（同16.2%）、当初回収分とフォローアップ回収分を合わせた郵送回収は7,134世帯（同31.0%）、聞き取り世帯は4,315世帯（同18.8%）などとなっている。

また、今回の試験調査では集計対象に含めていないが、フォローアップ回収後に提出のあった世帯は89世帯（同0.4%）となっている。

《図 I - 1》



2 調査区の地域特性別の回収状況

調査区の地域特性別に回収率をみると、「オートロックマンションなど民営の賃貸住宅の多い地域」及び「一戸建ての多い地域」ではいずれもオンライン回答が最も高く、約4割を占めている。

オートロックマンションやワンルームマンションの多い地域について、調査員調査と業務委託の別に回収率をみると、オートロックマンション、ワンルームマンションともに「業務委託」の方が世帯から直接回答が得られた割合が高くなっている。また、業務委託の調査区では、オンライン回答率も高くなっている。 《表I-1》

表I-1 調査地域の特性、調査員調査・業務委託の別、回答方法別世帯数及び割合

(世帯, %)

地域特性 調査員調査・業務委託の別	回答方法	総数	回答世帯			聞き取り調査 1)	
			合計	オンライン	調査員		郵送
(実数)	総数	23,012	18,697	7,835	3,728	7,134	4,315
	オートロックマンションなど民営の賃貸住宅が多い地域	7,729	6,232	2,945	970	2,317	1,497
	(調査員調査)	6,444	5,111	2,278	823	2,010	1,333
	(業務委託)	1,285	1,121	667	147	307	164
	ワンルームマンションなど単身者が居住する住宅の多い地域	5,044	3,647	1,383	973	1,291	1,397
	(調査員調査)	4,491	3,214	1,191	805	1,218	1,277
	(業務委託)	553	433	192	168	73	120
一戸建ての多い地域	5,017	4,647	1,913	1,069	1,665	370	
その他の地域	5,222	4,171	1,594	716	1,861	1,051	
(構成比)	総数	100.0	81.2	34.0	16.2	31.0	18.8
	オートロックマンションなど民営の賃貸住宅が多い地域	100.0	80.6	38.1	12.6	30.0	19.4
	(調査員調査)	100.0	79.3	35.4	12.8	31.2	20.7
	(業務委託)	100.0	87.2	51.9	11.4	23.9	12.8
	ワンルームマンションなど単身者が居住する住宅の多い地域	100.0	72.3	27.4	19.3	25.6	27.7
	(調査員調査)	100.0	71.6	26.5	17.9	27.1	28.4
	(業務委託)	100.0	78.3	34.7	30.4	13.2	21.7
一戸建ての多い地域	100.0	92.6	38.1	21.3	33.2	7.4	
その他の地域	100.0	79.9	30.5	13.7	35.6	20.1	

1) 調査票を回収することができず、聞き取り調査を行った世帯を指す。

(参考) 第3次試験調査における調査区の地域特性

地域特性	選定条件
① オートロックマンションなど 民営の賃貸住宅が多い地域 (単身者が多い地域を除く)	・住居の種類「民営の賃貸住宅」の世帯の割合が50%以上の調査区 ・単身世帯率50%未満の調査区
② ワンルームマンションなど単身 者が居住する住宅の多い地域	・住宅の建て方「共同住宅」の世帯の割合が50%以上の調査区 ・単身世帯率50%以上の調査区 ※学生寮などの世帯員が30人以上の施設等の世帯を含む調査区を含む
③ 一戸建ての多い地域	住宅の建て方「一戸建て」の世帯の割合が50%以上の調査区
④ その他の地域	・住宅の建て方「共同住宅」の世帯の割合が30%以上70%未満の調査区 ・住宅の建て方「一戸建て」の世帯の割合が30%以上70%未満の調査区 ・①及び②で選定した調査区以外の調査区

3 世帯人員別の回収状況

世帯人員別の回収率をみると、世帯人員が2人以上の世帯で9割以上となっている。一方、単身世帯では、64.6%となっている。 《表I-2》

表I-2 世帯人員、回収方法別世帯数及び割合

(世帯, %)

世帯人員規模		回答方法					聞き取り調査 1)
		総数	回答世帯 合計	オンライン	調査員	郵送	
(実数)	総数	23,012	18,697	7,835	3,728	7,134	4,315
	単身世帯	9,893	6,388	2,187	1,544	2,657	3,505
	世帯人員2人	5,822	5,430	2,093	1,126	2,211	392
	世帯人員3人	3,556	3,347	1,652	501	1,194	209
	世帯人員4人	2,586	2,452	1,376	311	765	134
	世帯人員5人以上	1,155	1,080	527	246	307	75
(構成比)	総数	100.0	81.2	34.0	16.2	31.0	18.8
	単身世帯	100.0	64.6	22.1	15.6	26.9	35.4
	世帯人員2人	100.0	93.3	35.9	19.3	38.0	6.7
	世帯人員3人	100.0	94.1	46.5	14.1	33.6	5.9
	世帯人員4人	100.0	94.8	53.2	12.0	29.6	5.2
	世帯人員5人以上	100.0	93.5	45.6	21.3	26.6	6.5

1) 調査票を回収することができず、聞き取り調査を行った世帯を指す。

第2 オンライン調査による回答状況

1 オンライン回答の状況

(1) アクセス状況，電子調査票の種類別回答数

- オンライン調査システムへログイン（アクセス）した世帯は，8,187世帯（総世帯数に占める割合35.6%）となっている。また，実際にオンライン回答をした世帯は7,835世帯（同34.0%），ログインをしたが回答まで至らなかった世帯は352世帯（同1.5%）となっている。

なお，ログイン数（同一調査対象者からの複数ログインを含む）に占める回答者の割合は95.7%となっており，ログインした世帯のほとんどから回答を得ている。 《表 I - 3》

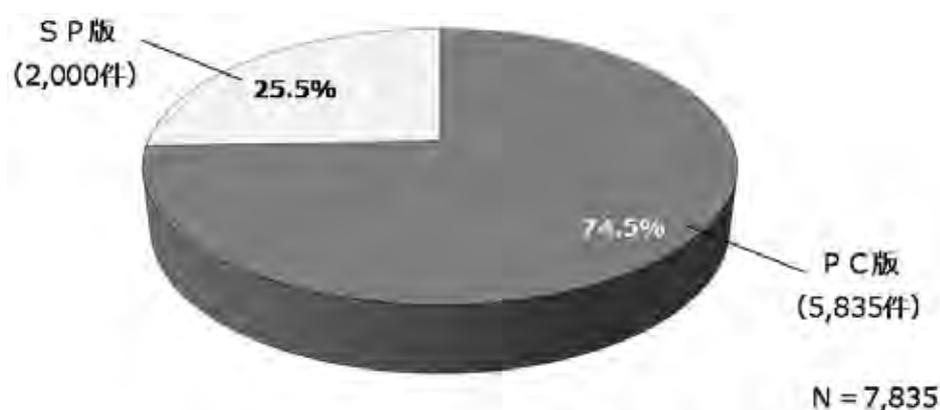
表 I - 3 オンライン調査システムへのログイン・回答数及び割合

	(実数)	(構成比 1)	(構成比 2)
総世帯数	23,012	100.0	
ログインした世帯	8,187	35.6	100.0
回答した世帯	7,835	34.0	95.7
回答しなかった世帯	352	1.5	4.3

- 電子調査票の種類別の回答状況を見ると，PC版が5,835件（オンライン回答世帯に占める割合74.5%），スマートフォン版（以下「SP版」という。）が2,000件（同25.5%）となっている。

《図 I - 2》

図 I - 2 電子調査票の種類別回答数及び割合

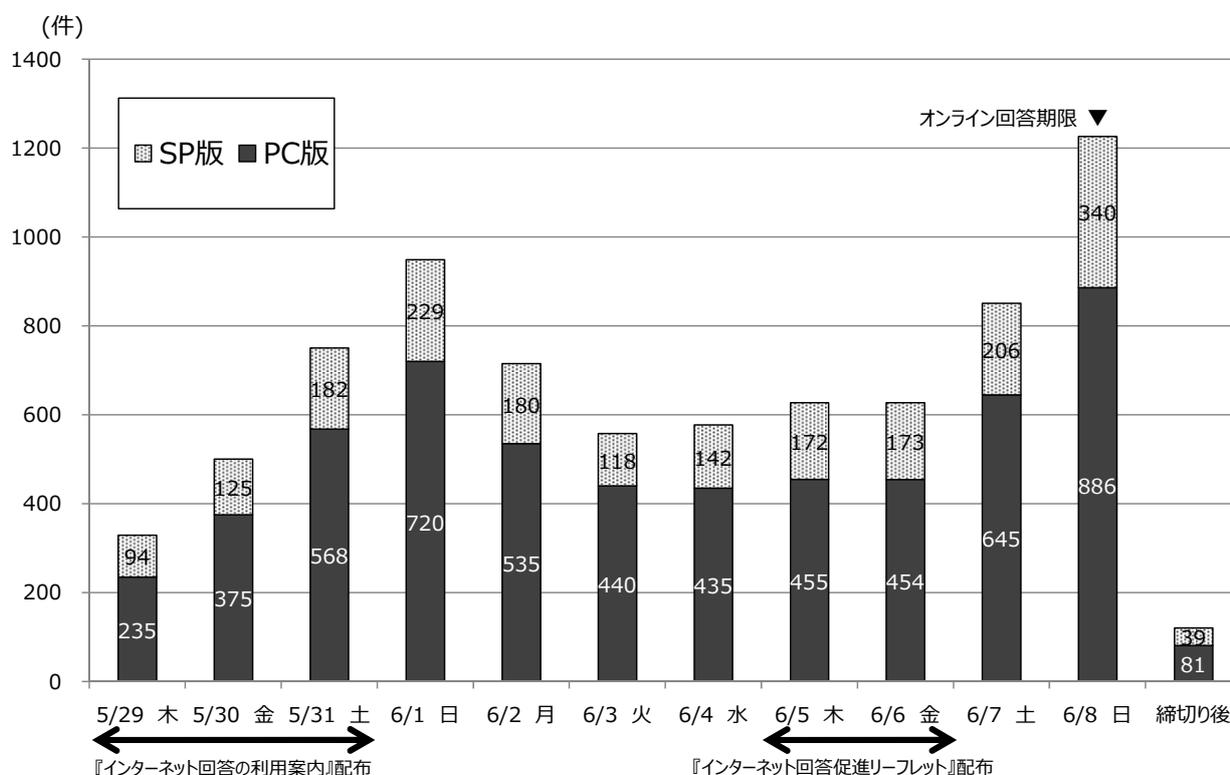


(2) 日別の回答状況

- オンライン回答のあった世帯を日別にみると、回答期間中の初めての週末（5月31日（土）～6月1日（日））で一旦ピークとなり、以降減少傾向にあったが、『インターネット回答促進リーフレット』の配布後（6月5日（木）以降）で再度回答数が増加する傾向となっている。
- オンライン回答については、オンライン回答があった世帯（調査票を配布する必要のない世帯）を把握する必要があったことから、回答期限を6月8日（日）に設定し一旦締め切った。その後、調査票の配布を開始した6月14日以降再度受付を開始しており、その件数は120件となっている。

《図 I - 3》

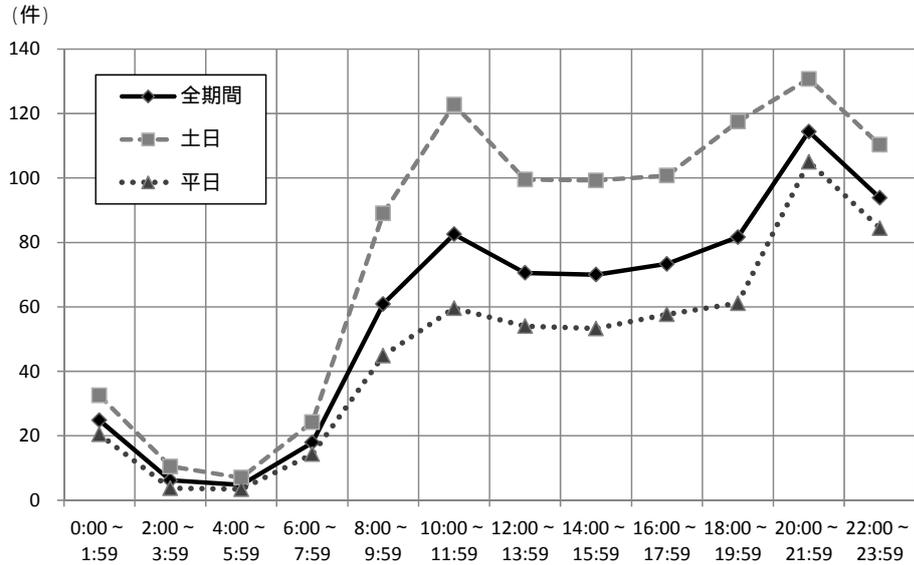
図 I - 3 回答日、電子調査票の種類別回答数



(3) 時間帯別の回答状況

オンライン回答のあった世帯を回答時間帯別にみると、早朝（6：00～7：59）から増加していた回答件数は、昼前（10：00～11：59）を境に一旦減少している。午後になると、16：00すぎから徐々に増加し、夜間（20：00～21：59）の時間帯でピークに達している。 《図 I - 4》

図 I - 4 回答曜日、回答時間帯別回答数



(4) 世帯主の年齢階級別の回答状況

オンライン回答のあった7,835世帯を世帯主の年齢階級別にみると、「40歳代」が1,816件（P C版1,326件，S P版490件）で最も多く、次いで「50歳代」（1,584件（P C版1,312件，S P版272件））、「30歳代」（1,343件（P C版806件，S P版537件））となっている。

また、これを電子調査票の種類別の割合でみると、S P版は「20歳未満」で51.7%、「20歳代」で41.1%、「30歳代」で40.0%など若年層での割合が高くなっている。

《表 I - 4》

表 I - 4 世帯主の年齢階級、電子調査票の種類別回答数及び割合

(件, %)

	(実数)			(構成比)		
	総計	P C版	S P版	総計	P C版	S P版
総計	7,835	5,835	2,000	100.0	74.5	25.5
20歳未満	242	117	125	100.0	48.3	51.7
20歳代	827	487	340	100.0	58.9	41.1
30歳代	1,343	806	537	100.0	60.0	40.0
40歳代	1,816	1,326	490	100.0	73.0	27.0
50歳代	1,584	1,312	272	100.0	82.8	17.2
60歳代	1,146	1,014	132	100.0	88.5	11.5
70歳以上	877	773	104	100.0	88.1	11.9

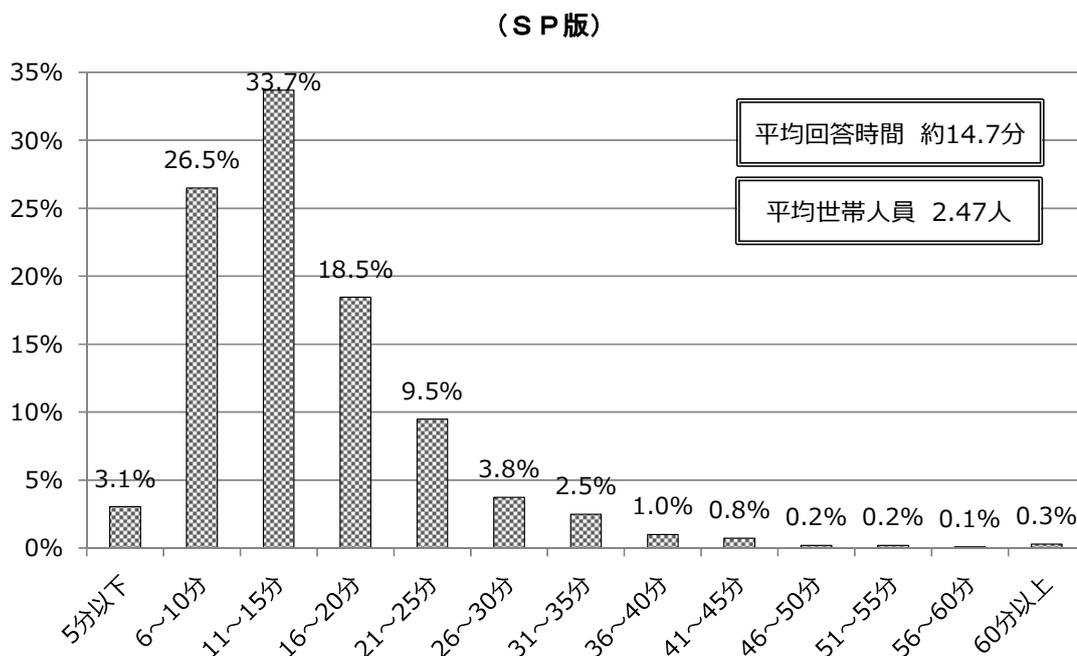
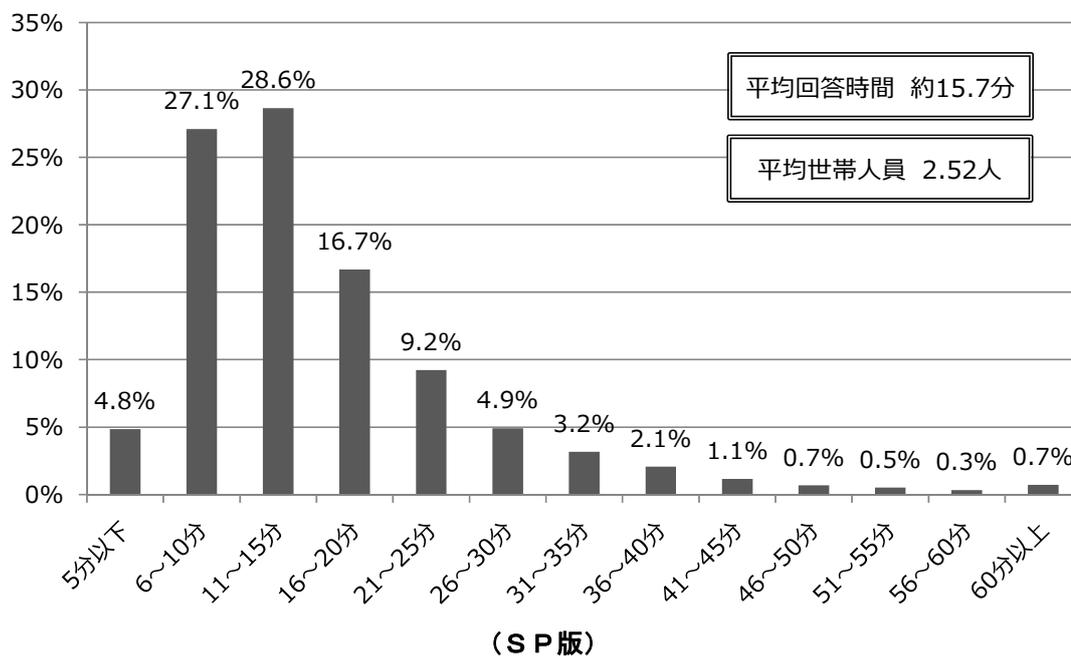
(5) 所要時間

調査世帯がオンライン調査システムにログインしてから回答データを送信するまでに要した時間についてみると、P C版、S P版ともに「11～15分」が最も高く、それぞれ28.6%、33.7%となっている。

また、電子調査票の種類別に平均回答時間をみると、P C版では約15.7分、S P版では約14.7分となっており、両者に大きな差はみられない。

《図 I - 5》

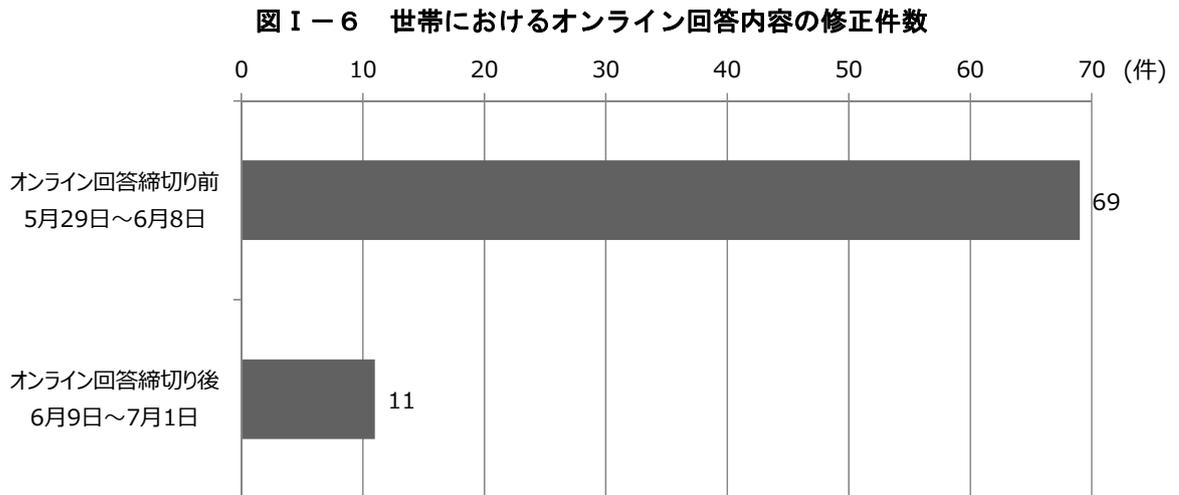
図 I - 5 電子調査票の種類、回答所要時間別回答比率
(P C版)



(6) その他

- オンライン先行方式を採用していることから、調査期日より前に回答を受け付けており、回答内容に変更が生じた場合は、世帯が修正することとしている。第3次試験調査において、回答内容の修正があった件数は80件（うち、オンライン回答締切り前が69件、同締切り後が11件）となっている。

《図 I - 6》



第3 調査票の記入状況

※ 以下の記入状況は、審査事務等の参考とするため、市区による審査・訂正を行う前の状況について集計したものである。また、オンライン回収については記入漏れ等が発生しないため、調査員回収と郵送回収の調査票について記入状況の比較を行った。

1 調査項目別の記入状況

○ 調査項目別に記入状況をみると、「本人の仕事の内容」において記入不備のある割合が13.0%と最も高くなっている。また、回収方法別の記入状況をみると、調査員回収と郵送回収の記入不備の割合に大きな差は見られない。 《表I-5》

表I-5 調査項目、回収方法別記入内容に不備のある世帯及び世帯員の割合

(%)

調査項目	回収方法 不備の内容	合計			(調査員回収)			(郵送回収)		
		エラー あり	記入 漏れ	マルチ 記入	エラー あり	記入 漏れ	マルチ 記入	エラー あり	記入 漏れ	マルチ 記入
第1面	1 世帯人員	0.1	0.1	-	0.2	0.2	-	0.1	0.1	-
	2 住居の種類	3.5	3.3	0.2	4.2	4.0	0.2	3.2	3.0	0.2
	3 男女の別	0.4	0.4	0.0	0.4	0.4	0.0	0.3	0.3	0.0
	4 世帯主との続き柄	0.7	0.6	0.1	0.8	0.7	0.1	0.6	0.5	0.1
	5 出生の年月(元号・西暦)	1.0	1.0	0.1	1.3	1.3	0.0	0.8	0.7	0.1
	6 配偶者の有無	1.9	1.9	0.0	1.7	1.7	0.0	2.0	2.0	0.0
	7 国籍	1.0	1.0	0.0	1.1	1.0	0.0	0.9	0.9	0.0
	外国の場合の国名 ※	1.2	1.2	-	1.1	1.1	-	0.9	0.9	-
	8 現在の住居における居住期間	1.5	1.4	0.1	1.5	1.4	0.1	1.5	1.4	0.1
9 5年前の住居の所在地	他の区・市町村の場合の区・市町村名 ※	6.1	6.0	0.1	5.9	5.8	0.1	6.3	6.1	0.1
		9.0	9.0	-	7.8	7.8	-	10.5	10.5	-
第2面	10 就業状態	2.5	2.0	0.4	2.5	2.1	0.3	2.4	2.0	0.5
	11 従業地又は通学地	6.6	6.4	0.2	6.2	6.1	0.1	6.8	6.6	0.2
	他の区・市町村の場合の区・市町村名 ※	3.8	3.8	-	3.3	3.3	-	6.5	6.5	-
	12 従業上の地位	10.0	9.0	0.9	11.7	10.8	0.9	9.2	8.2	1.0
	13 勤め先・業主などの名称 ※	11.5	11.5	-	13.8	13.8	-	10.3	10.3	-
	事業の内容 ※	12.3	12.3	-	14.5	14.5	-	11.2	11.2	-
14 本人の仕事の内容 ※	13.0	13.0	-	16.2	16.2	-	11.5	11.5	-	
調査員欄	世帯の種類	0.6	0.5	0.0	0.3	0.3	0.0	0.7	0.6	0.0
	住宅の建て方	1.7	0.4	0.1	1.9	0.3	0.1	1.6	0.4	0.1
	共同住宅の場合の階数	1.0	1.0	-	0.7	0.7	-	1.1	1.1	-

※ フリー記入欄における記入の有無

- オートロックマンションやワンルームマンションの多い地域について、調査員調査と業務委託の別に記入状況をみると、多くの調査項目で「業務委託」した調査区の記入不備の割合が低くなっている。 《表 I - 6》

表 I - 6 調査項目（世帯記入・調査員記入）、調査地域の特性、調査員調査・業務委託の別記入内容に不備のある世帯及び世帯員の割合

調査項目 ※左の番号は調査項目の番号		オートロックマンションなど民営の賃貸住宅が多い地域						ワンルームマンションなど単身者が居住する住宅の多い地域					
		調査員調査			業務委託			調査員調査			業務委託		
		エラーあり	記入漏れ	マルチ記入	エラーあり	記入漏れ	マルチ記入	エラーあり	記入漏れ	マルチ記入	エラーあり	記入漏れ	マルチ記入
第1面	1 世帯人員	0.1	0.1	-	0.2	0.2	-	0.2	0.2	-	0.0	0.0	-
	2 住居の種類	3.2	3.0	0.3	2.9	2.9	0.0	3.8	3.5	0.3	2.1	2.1	0.0
	3 男女の別	0.4	0.4	0.0	0.3	0.3	0.0	0.8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	4 世帯主との続柄	0.7	0.6	0.1	0.3	0.3	0.0	1.3	1.1	0.2	0.0	0.0	0.0
	5 出生の年月（元号・西暦）	1.0	0.9	0.1	0.7	0.7	0.0	1.6	1.6	0.0	0.1	0.1	0.0
	6 配偶者の有無	2.0	2.0	0.0	1.4	1.4	0.0	2.6	2.5	0.1	0.3	0.3	0.0
	7 国籍	1.1	1.0	0.0	0.8	0.7	0.1	1.6	1.6	0.0	0.3	0.3	0.0
	外国の場合の国名 ※	1.0	1.0	-	0.6	0.6	-	1.6	-	-	0.3	0.3	-
	8 現在の住居における居住期間	1.4	1.3	0.1	1.7	1.4	0.3	2.2	2.2	0.0	0.3	0.3	0.0
9 5年前の住居の所在地	6.0	5.8	0.1	5.6	5.6	0.0	6.2	6.2	0.0	1.2	1.2	0.0	
	他の区・市町村の場合の区・市町村名 ※	10.3	10.3	-	6.8	6.8	-	6.9	6.9	-	1.5	1.5	-
第2面	10 就業状態	2.1	1.6	0.5	2.2	1.7	0.5	3.9	3.5	0.4	0.2	0.1	0.1
	11 従業地又は通学地	5.5	5.3	0.2	6.4	6.1	0.3	7.4	7.3	0.1	2.2	2.2	0.0
	他の区・市町村の場合の区・市町村名 ※	3.5	3.5	-	4.2	4.2	-	4.6	4.6	-	0.5	0.5	-
	12 従業上の地位	8.5	7.5	1.0	8.6	7.1	1.4	15.2	14.4	0.8	7.0	6.3	0.7
	13 勤め先・業主などの名称 ※	9.4	9.4	-	6.8	6.8	-	17.2	17.2	-	7.0	7.0	-
事業の内容 ※	10.2	10.2	-	7.3	7.3	-	18.0	18.0	-	7.0	7.0	-	
14 本人の仕事の内容 ※	10.7	10.7	-	11.8	11.8	-	19.6	19.6	-	8.4	8.4	-	
調査員欄	世帯の種類	0.7	0.6	0.1	0.2	0.2	0.0	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	住宅の建て方	1.2	0.1	0.1	1.8	0.2	0.0	2.6	0.5	0.0	2.4	0.0	0.0
	共同住宅の場合の階数	0.6	0.6	-	0.0	0.0	-	0.9	0.9	-	0.0	0.0	-

※ フリー記入欄における記入の有無

2 記入状況についての評価

- オンライン回収は、郵送回収や調査員回収に比べ記入不備やダブルマーク等が発生せず、市区町村の審査事務の軽減や不詳の削減に大きな効果がある。
- 調査員回収は、オンラインや郵送での回答がない世帯から催促し回収を行うなど、比較的調査困難な世帯が含まれている中で、一定の記入状況を確保している。
- 集合住宅においては、管理人等が調査員として調査を行うことにより、記入内容の改善が図られている。
- 産業及び職業等のフリー記入欄においては、審査前の記入不備の割合が高く、審査事務増の要因となるため、『調査票の記入のしかた』等においてわかりやすい説明に努めたい。

Ⅱ オンライン回答に係る世帯アンケートの集計結果

1 回答者について

オンラインによる世帯アンケートは、オンライン回答をした7,835世帯に依頼しており、このうち6,801世帯から回答（回答率86.8%）があった。

回答者を男女別にみると、男性が3,738人（総数に占める割合55.0%）、女性が2,754人（同40.5%）となっている。

また、回答者を年齢階級別にみると、「40歳代」が24.5%と最も高く、次いで、「50歳代」（20.0%）、「30歳代」（18.5%）などとなっている。 《表Ⅱ－1》

表Ⅱ－1 男女、年齢階級別回答者数及び割合

(人, %)

年齢階級	男女				(実数)				(構成比1)				(構成比2)			
	総数	男	女	不詳	総数	男	女	不詳	総数	男	女	不詳				
総計	6,801	3,738	2,754	309	100.0	55.0	40.5	4.5	100.0	100.0	100.0	100.0				
20歳未満	197	104	92	1	100.0	52.8	46.7	0.5	2.9	2.8	3.3	0.3				
20歳代	762	372	387	3	100.0	48.8	50.8	0.4	11.2	10.0	14.1	1.0				
30歳代	1,257	613	637	7	100.0	48.8	50.7	0.6	18.5	16.4	23.1	2.3				
40歳代	1,664	854	799	11	100.0	51.3	48.0	0.7	24.5	22.8	29.0	3.6				
50歳代	1,357	845	494	18	100.0	62.3	36.4	1.3	20.0	22.6	17.9	5.8				
60歳代	845	630	199	16	100.0	74.6	23.6	1.9	12.4	16.9	7.2	5.2				
70歳以上	434	306	116	12	100.0	70.5	26.7	2.8	6.4	8.2	4.2	3.9				
無記入・不詳	285	14	30	241	100.0	4.9	10.5	84.6	4.2	0.4	1.1	78.0				

2 操作が簡単であったか否か

オンライン回答に際し、電子調査票の操作が簡単であったかについては、「簡単であった」が81.7%となっている。

これを年齢階級別にみると、「40歳代」が86.2%と最も高く、次いで「30歳代」が83.3%となっている。なお、「70歳以上」においても7割を超える者（72.8%）が簡単であったと回答している。

また、電子調査票の種類別に「簡単であった」と答えた者の割合をみると、PC版では20歳未満～60歳代の幅広い年齢層で8割を超えており、SP版では20歳代～40歳代の年齢層で7割を超えている。

《表Ⅱ－2》

表Ⅱ－2 電子調査票種別、年齢階級、「操作が簡単であったか否か」別回答者数及び割合

(人, %)

電子調査票種別 年齢階級	(実数)				(構成比)			
	総数	簡単で あった	簡単では なかった	どちらでも ない	総数	簡単で あった	簡単では なかった	どちらでも ない
総数	6,801	5,554	508	739	100.0	81.7	7.5	10.9
20歳未満	197	149	27	21	100.0	75.6	13.7	10.7
20歳代	762	607	62	93	100.0	79.7	8.1	12.2
30歳代	1,257	1,047	85	125	100.0	83.3	6.8	9.9
40歳代	1,664	1,435	84	145	100.0	86.2	5.0	8.7
50歳代	1,357	1,118	84	155	100.0	82.4	6.2	11.4
60歳代	845	692	71	82	100.0	81.9	8.4	9.7
70歳以上	434	316	64	54	100.0	72.8	14.7	12.4
無記入・不詳	285	190	31	64	100.0	66.7	10.9	22.5
PC版	4,925	4,191	286	448	100.0	85.1	5.8	9.1
20歳未満	94	79	5	10	100.0	84.0	5.3	10.6
20歳代	421	367	17	37	100.0	87.2	4.0	8.8
30歳代	736	647	32	57	100.0	87.9	4.3	7.7
40歳代	1,190	1,065	45	80	100.0	89.5	3.8	6.7
50歳代	1,141	968	58	115	100.0	84.8	5.1	10.1
60歳代	782	650	59	73	100.0	83.1	7.5	9.3
70歳以上	406	304	53	49	100.0	74.9	13.1	12.1
無記入・不詳	155	111	17	27	100.0	71.6	11.0	17.4
SP版	1,876	1,363	222	291	100.0	72.7	11.8	15.5
20歳未満	103	70	22	11	100.0	68.0	21.4	10.7
20歳代	341	240	45	56	100.0	70.4	13.2	16.4
30歳代	521	400	53	68	100.0	76.8	10.2	13.1
40歳代	474	370	39	65	100.0	78.1	8.2	13.7
50歳代	216	150	26	40	100.0	69.4	12.0	18.5
60歳代	63	42	12	9	100.0	66.7	19.0	14.3
70歳以上	28	12	11	5	100.0	42.9	39.3	17.9
無記入・不詳	130	79	14	37	100.0	60.8	10.8	28.5

3 本調査におけるオンライン調査利用希望の有無

平成27年国勢調査（本調査）におけるオンライン調査の利用希望の有無をみると、「希望する」が83.0%となっている。

これを年齢階級別にみると、「60歳代」が88.9%と最も高く、次いで「50歳代」が88.2%となっている。

《表Ⅱ－3》

表Ⅱ－3 年齢階級、平成27年国勢調査におけるオンライン回答希望の有無別回答者数及び割合

(人, %)

年齢階級	(実数)			(構成比)		
	総数	希望する	希望しない	総数	希望する	希望しない
総数 1)	6,801	5,648	1,153	100.0	83.0	17.0
20歳未満	197	108	89	100.0	54.8	45.2
20歳代	762	556	206	100.0	73.0	27.0
30歳代	1,257	1,040	217	100.0	82.7	17.3
40歳代	1,664	1,427	237	100.0	85.8	14.2
50歳代	1,357	1,197	160	100.0	88.2	11.8
60歳代	845	751	94	100.0	88.9	11.1
70歳以上	434	382	52	100.0	88.0	12.0
無記入・不詳	285	187	98	100.0	65.6	34.4

1) 総数には男女の不詳を含む。

4 パソコン及びスマートフォンの所有の有無

オンラインで回答した世帯のPC、スマートフォンの所有の有無をみると、PC・スマホ「どちらも所有している」が58.0%、「PCのみ所有している」が33.3%、「スマホのみ所有している」が8.8%となっている。

これを年齢階級別にみると、「どちらも所有している」割合は「20歳未満」が86.8%と最も高く、次いで「20歳代」が77.4%となっている。「PCのみ所有している」割合は「70歳以上」が80.2%と最も高く、次いで「60歳代」が66.7%となっている。

また、「スマホのみ所有している」割合は「20歳代」が14.8%と最も高く、次いで「30歳代」が14.2%となっている。

《表Ⅱ－4》

表Ⅱ－4 年齢階級、PC及びスマートフォンの所有の有無別回答者数及び割合

(件, %)

年齢階級	(実数)				(構成比)			
	総数	どちらも所有している	PCのみ所有している	スマホのみ所有している	総数	どちらも所有している	PCのみ所有している	スマホのみ所有している
総数 1)	6,801	3,942	2,262	597	100.0	58.0	33.3	8.8
20歳未満	197	171	10	16	100.0	86.8	5.1	8.1
20歳代	762	590	59	113	100.0	77.4	7.7	14.8
30歳代	1,257	893	185	179	100.0	71.0	14.7	14.2
40歳代	1,664	1,084	441	139	100.0	65.1	26.5	8.4
50歳代	1,357	699	593	65	100.0	51.5	43.7	4.8
60歳代	845	265	564	16	100.0	31.4	66.7	1.9
70歳以上	434	72	348	14	100.0	16.6	80.2	3.2
無記入・不詳	285	168	62	55	100.0	58.9	21.8	19.3

1) 総数には男女の不詳を含む。

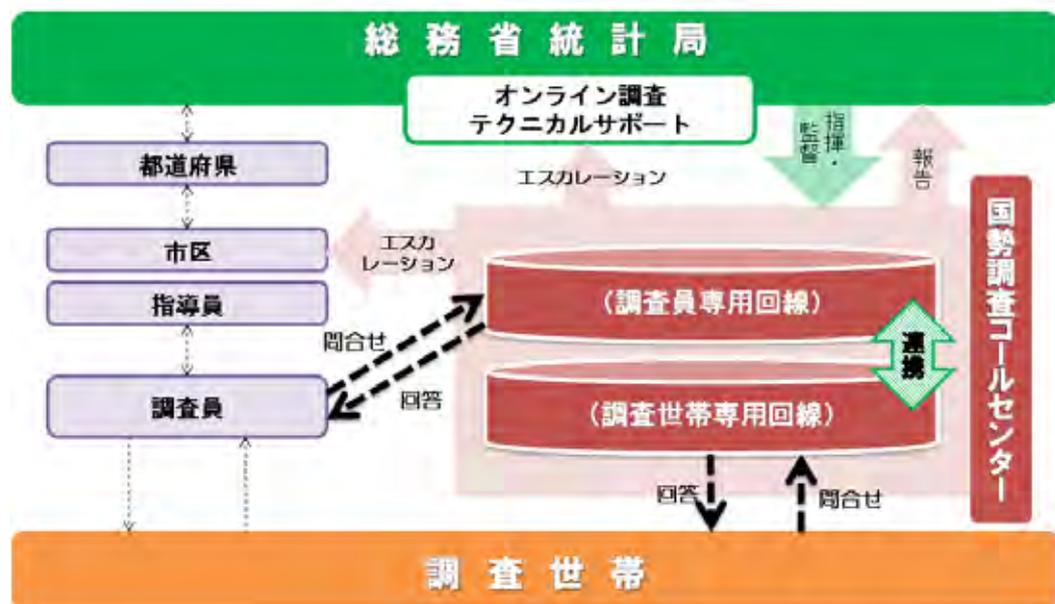
Ⅲ 民間事業者による実査事務サポートの実施状況

第1 コールセンターにおける世帯及び調査員からの照会対応

1 業務の概要

- (1) 業務内容 第3次試験調査に関する世帯・調査員からの問合せ等の電話対応
- (2) 実施期間 平成26年5月19日（月）～7月13日（日）
- (3) 実施体制 （図Ⅲ－1 参照）
統括責任者1名，副業務責任者（拠点責任者）1名，
グループ責任者（S V）1名，オペレーター4名（最大）

図Ⅲ－1 平成27年国勢調査第3次試験調査コールセンター実施体制図



2 コールセンターの対応状況

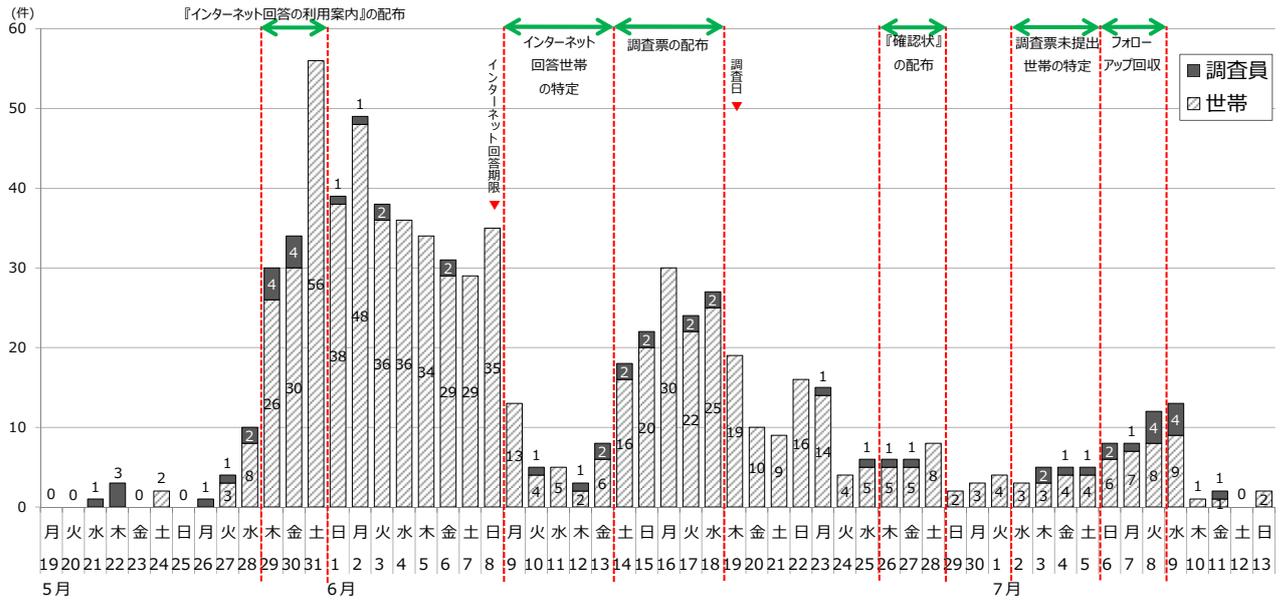
(1) 日別着信件数

- コールセンター設置期間中の総着信件数は759件で、これを回線別にみると、世帯専用回線が705件（総着信件数に占める割合92.9%）、調査員専用回線が54件（同7.1%）であった。
- 着信数を日別にみると、5月29日（木）～6月8日（日）のオンライン回答受付期間と、6月14日（土）～6月18日（水）の調査票配布期間に着信が集中している。

調査員専用回線の状況を見ると、5月29日（木）～5月31日（土）の『インターネット回答の利用案内』の配布期間、6月14日（土）～6月18日（水）の調査票配布期間及び7月2日（水）～7月8日（火）の郵送提出世帯の特定・フォローアップ回収期間を中心に着信が見られる。

《図Ⅲ－2》

図Ⅲ－２ 日別着信件数（世帯専用回線及び調査員専用回線）

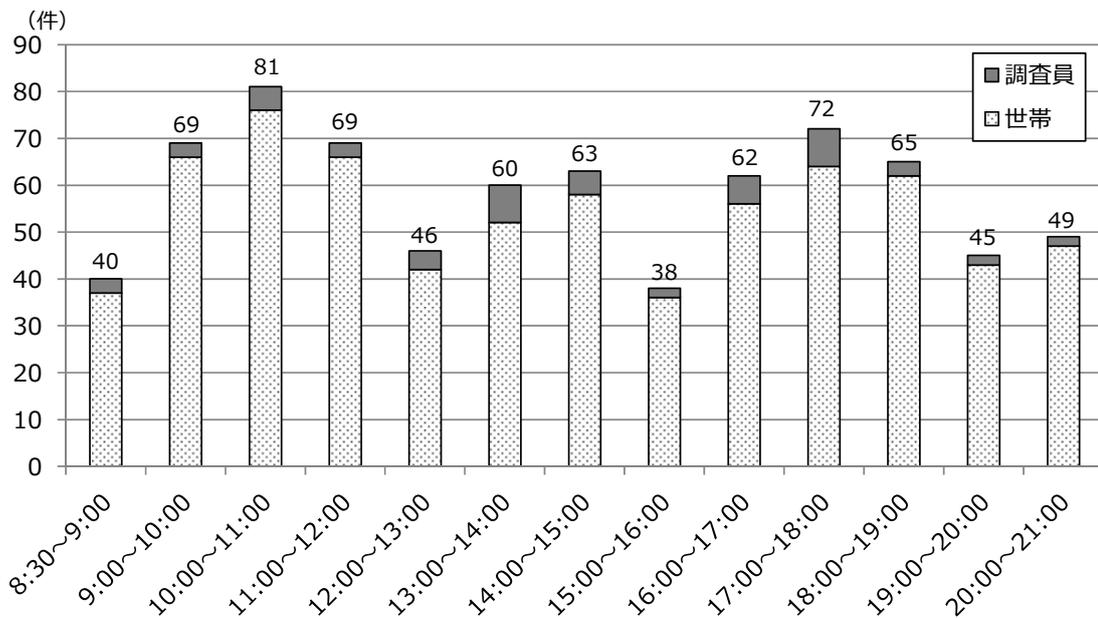


(2) 時間帯別着信件数

着信数を時間帯別にみると、一日のうち9～11時台、13～14時台及び16～18時台に着信数のピークが見られる。

《図Ⅲ－3》

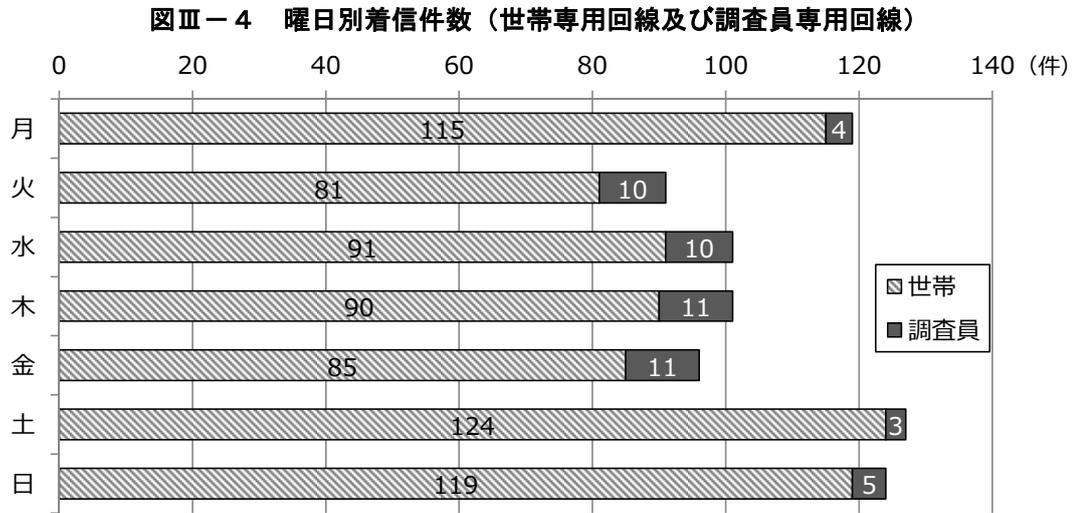
図Ⅲ－3 時間帯別着信件数（世帯専用回線及び調査員専用回線）



(3) 曜日別着信件数

着信数を曜日別にみると、月曜日、土曜日及び日曜日に着信が多い。

《図Ⅲ－４》



(4) 主な照会内容と平均通話時間

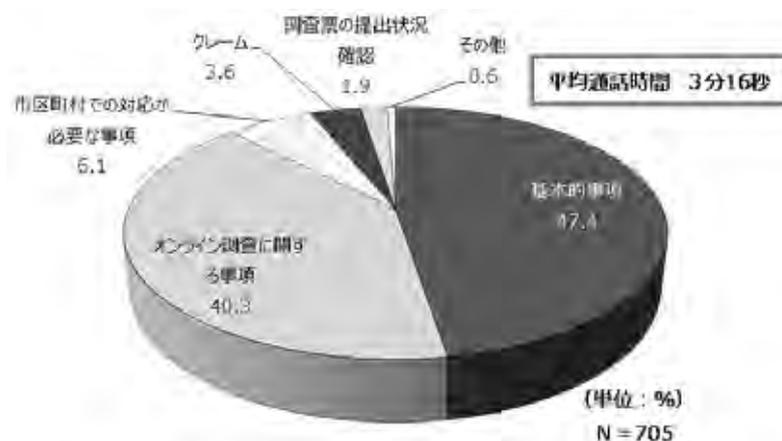
- 回線別に照会内容別の割合をみると、世帯専用回線においては、調査票の記入のしかたや調査の趣旨からなる「基本的事項」が47.4%と最も高く、次いでオンライン調査システムへのアクセス方法や操作方法からなる「オンライン調査に関する事項」が40.3%となっている。

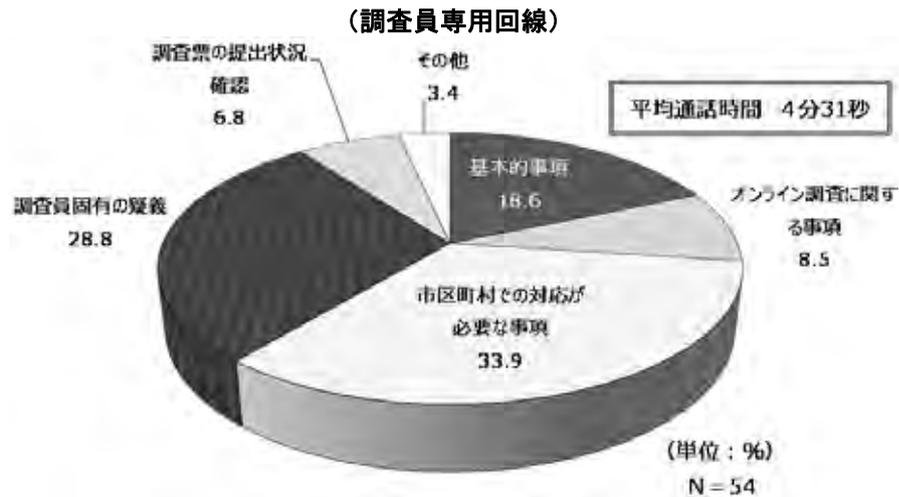
調査員専用回線においては、調査書類の配布誤りや調査書類の不足などからなる「市区町村での対応が必要な事項」が33.9%と最も高く、次いで調査世帯一覧等書類の作成方法などからなる「調査員固有の疑義」が28.8%となっている。

- 平均通話時間についてみると、世帯専用回線では3分16秒、調査員専用回線では4分31秒となっており、調査員固有の疑義に係る確認に時間を要しているものと考えられる。

《図Ⅲ－５》

**図Ⅲ－５ 主な照会内容及び平均通話時間
（世帯専用回線）**





第2 テクニカルサポートにおける照会対応

1 業務の概要

- (1) 業務内容 オンライン調査システム（提出状況管理システムを含む）の技術的な内容の問合せへの電話及び電子メールによる対応
 ※ 世帯からの照会には、原則コールセンターからのエスカレーションにより対応し、コールセンター受付時間外はメールフォームで受付・対応した。
- (2) 実施期間 平成26年5月27日（火）～8月1日（金）
- (3) 実施体制 統括責任者1名、副業務責任者（拠点責任者）1名、
 グループ責任者（S V）1名、オペレーター4名（最大）

2 オンライン調査に係る市区及び世帯からの照会対応の処理状況

- テクニカルサポートにおけるオンライン調査に係る照会への対応状況についてみると、市区は32件、世帯は75件であった。
- 市区においては、システムの操作方法などからなる「操作関係」が13件で最も多く、次いで画面遷移などの予期せぬエラーからなる「障害関係」が10件となっている。（⇒障害関係については、今年度中に改修予定）
- 世帯からの照会のうち、57件はコールセンターからのエスカレーションであり、多くが回答入力などからなる「操作関係」、システムへのアクセス方法などからなる「アクセス関係」となっている。 《表Ⅲ－1》

表Ⅲ－1 テクニカルサポートにおける処理件数（複数回答含む）

(件)

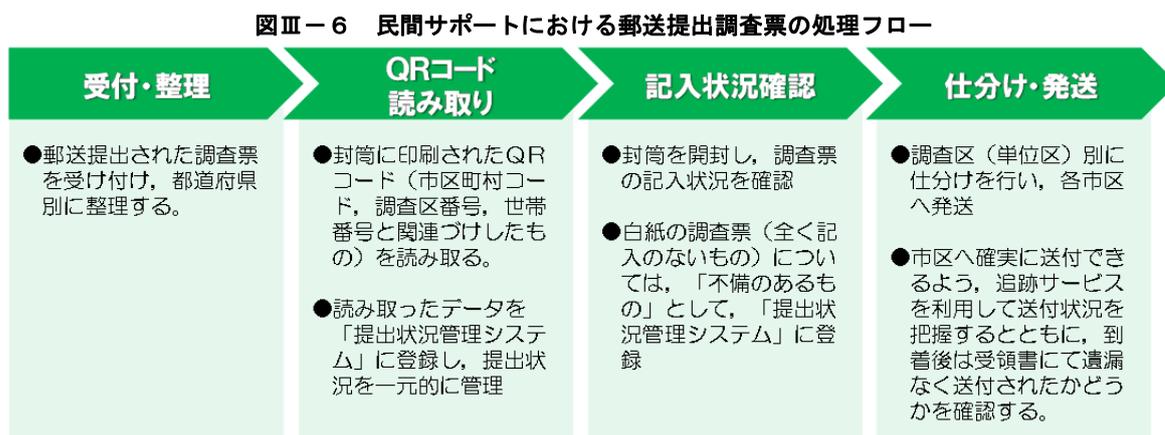
	総数	操作関係	アクセス関係	業務内容確認	セキュリティ関係	障害関係	その他
市区	32	13	0	7	0	10	2
世帯 1)	75	47	22	0	4	0	2

1) 問合せフォーム（メール）件数含む

第3 郵送提出された調査票に係る受付・整理及び提出状況の把握

1 業務の概要

- (1) 業務内容 郵送提出された調査票について、調査票の入った『郵送提出用封筒』に印字されているQRコードを読み取り、その情報を「提出状況管理システム」に登録する。さらに、調査票の記入状況を確認し、市区・調査区別に仕分けを行った上で発送する。 《図Ⅲ－6》



- (2) 実施期間 平成26年6月16日（月）～7月18日（金）
- (3) 実施体制 総括責任者1名、工程管理責任者（S V）3名、作業スタッフ2名

2 受付整理及びQRコード読み取りに係る処理状況

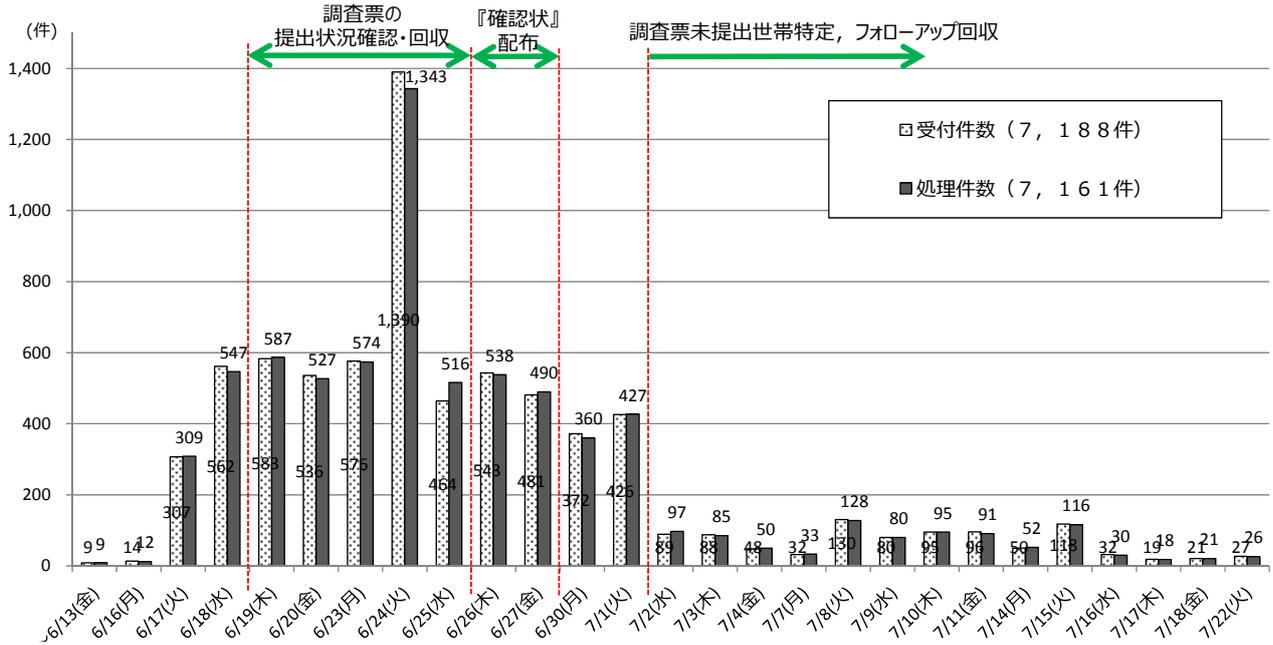
(1) 日別受取件数及び処理件数

- 民間サポートにおける『郵送提出用封筒』受取件数は7,188件で、これを日別にみると、6月24日（火）が1,390件と最も多くなっている。7月2日（水）以降、件数が大きく減少しており、郵送提出期間内に提出されたものが一段落しているものと考えられる。

また、7月8日（火）～15日（火）に微増しており、これはフォローアップ回収のための『督促状』の配布によるものと考えられる。

- 受取後、封筒表面に印字されているQRコードを読み取り、「提出状況管理システム」に提出情報を登録した件数は7,161件で、これを日別にみると、6月24日（火）が1,343件と最も多くなっている。 《図Ⅲ－7》

図Ⅲ－７ 民間サポートにおける郵送提出用封筒の日別受付件数及び処理件数

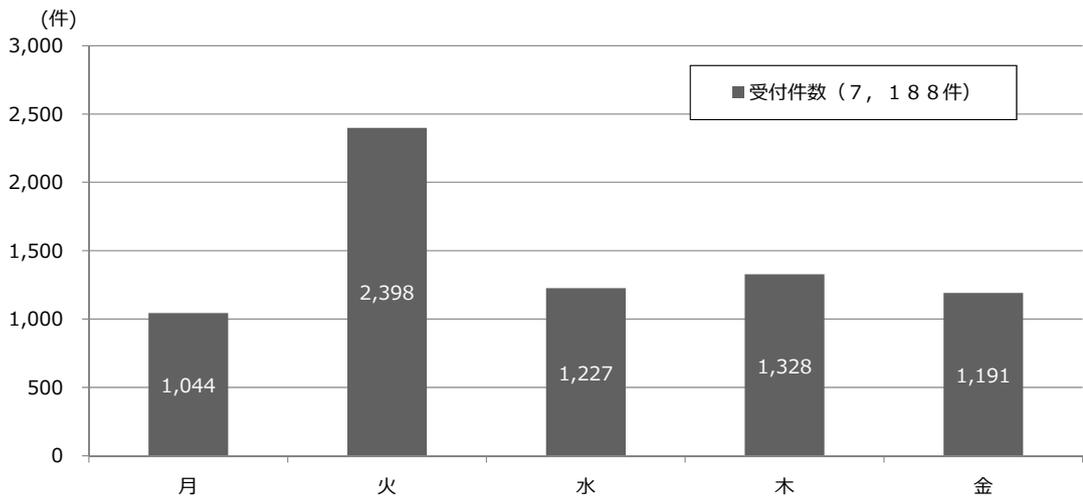


※ 受付総数（7,188件）と処理総数（7,161件）の差（27件）は、①『郵送提出用封筒』と調査票に調査区番号及び世帯番号の情報がない、②「提出状況管理システム」に既に郵送による登録があった、などの理由により市区による確認等の処理が必要となったもの。

(2) 曜日別受付件数

受付件数を曜日別にみると、火曜日が2,398件と最も多く、他の曜日と比べると突出している。これは、世帯によって週末の土曜・日曜に記入された調査票が日曜・月曜に投函されているものと推測される。 《図Ⅲ－8》

図Ⅲ－8 民間サポートにおける郵送提出用封筒の曜日受付件数



IV 都道府県及び市区における個別の事務処理の実施状況（記録表の集計結果）

第1 「国勢調査業務ポータルサイト」

1 閲覧状況

「国勢調査業務ポータルサイト」の閲覧状況をみると、都道府県の平均で1日あたり2.2回、市区の平均で1日あたり1.9回となっており、いずれも1日1回以上はアクセスしている。 《表IV-1》

表IV-1 都道府県，市区別「国勢調査業務ポータルサイト」の閲覧状況
(1日あたり平均回数)

	閲覧回数						平均回数
	1回未満	1~2回未満	2~3回未満	3~4回未満	4~5回未満	5回以上	
都道府県	1	19	15	7	1	1	2.2
市区	1	19	16	16	0	0	1.9

2 「国勢調査業務ポータルサイト」についての意見・提案

- わかりやすい構成になっていて利用しやすい。
- 操作性は問題なく、比較的シンプルに作業ができるように感じる。
- 冒頭の「重要なお知らせ」及び「統計局からの連絡事項」により報告等のスケジュール管理が容易に把握できた。
- 「提出状況管理システム」及び「地方審査システム」について、ユーザーIDとパスワードを毎回入力するのは煩雑である。

※ 本調査に向けたシステムの改修において、セキュリティー面にも配慮しつつ、各システムにおいて、前回記入したユーザーIDを記録できる機能を追加する予定。

第2 「提出状況管理システム」

1 閲覧状況

「提出状況管理システム」の閲覧状況をみると、都道府県の平均で1日あたり1.4回、市区の平均で1日あたり1.8回となっており、いずれも1日1回以上はアクセスしている。 《表IV-2》

表IV-2 都道府県，市区別「提出状況管理システム」の閲覧状況
(1日あたり平均回数)

	閲覧回数						平均回数
	1回未満	1~2回未満	2~3回未満	3~4回未満	4~5回未満	5回以上	
都道府県	8	25	7	6	0	1	1.4
市区	2	23	14	11	1	1	1.8

2 調査事務の進捗等を確認した際の市区への問合せや助言等の状況

都道府県において、「提出状況管理システム」により、調査事務の進捗等を確認した際の市区への問合せや助言等の有無をみると、オンライン回答状況を把握した際に27都道府県が市区への問合せや助言を行っている。また、郵送での提出状況を把握した際の問合せや助言は17都道府県となっている。 《表IV－3》

表IV－3 調査事務の進捗を確認した際の市区への問合せや助言の有無別都道府県数

	(都道府県)	
	行った	行わなかった
オンライン回答状況を把握した際の問合せや助言	27	20
郵送での提出状況を把握した際の問合せや助言	17	30
上記以外で「提出状況管理システム」により把握した事項に係る問合せや助言	8	39

3 調査事務の進捗等を確認した際の市区への問合せや助言等の内容

- インターネット回答がない、又は回答率が低い調査区があったため、調査書類が適切に配布されているかどうかの確認を行った。
- 民間サポートからの調査票受領の状況について確認した。
- 回答状況確認表が印刷されていない調査区について、伝達されているか確認した。
- 要計表が作成されていないので、作成指示を行った。

第3 調査書類の配布及び配布誤りの状況等

第3次試験調査においては、『インターネット回答の利用者情報』及び『郵送提出用封筒』にIDや世帯番号等をあらかじめ印刷して、世帯ごとに配り分ける方法で調査を行った。

1 調査書類の配布（配り分け）において特に気をつけた点や工夫した点

- なるべく対面による説明を心がけた。
- オンライン回答が10分程度で可能である旨を説明した。
- 独自のポスターを作成し、世帯への回答、特にインターネットにおける回答を喚起した。
- 封筒に氏名、建物名、部屋番号などを記入しておく。
- 調査書類を配布する際、世帯の人にも確認してもらう。
- なるべく番号順に配布するようにした。又は、あらかじめ訪問する順番を決めておいた。
- 『調査世帯一覧』に印をつけるなどの工夫をした。
- 2調査区担当だったため、書類が混在しないようにした。
 - ・ 自宅でも調査区ごとに分けて保管する。
 - ・ 別々の日に配布する。
 - ・ 調査区（又は単位区）ごとに調査書類を持ち歩く。
- 調査書類に印をつけるなどして、書類が混乱しないようにした。
 - ・ マンションごとに付箋を付す。クリップで止めておくなど。
 - ・ 調査区ごとにクリアファイルに収納する。
 - ・ 不在等で配布できなかったものは、クリップで止めるなどして他と混ざらないようにする。
- 調査書類を並べ替えておく。
 - ・ 事前に配布順に並び替えておく。
 - ・ 調査区を巡回した後も必ずチェックをし、順番に並び替える。
- その時々に必要な調査書類しか持ち歩かない。
- 配布誤りをしないよう確実に封筒詰めをする。
 - ・ 『インターネット回答の利用案内』の配布に先立ち調査区を巡回し、世帯の所在を確認した。
 - ・ 配布しない『郵送提出用封筒』は、『回答状況確認表』を受領したタイミングで除いてしまう。
 - ・ 『調査書類収納封筒』に収納する際には、調査票と『郵送提出用封筒』を1世帯分ずつ収納するようにし、最初に調査票だけを、次に『郵送提出用封筒』を収納するといったように、違う動作を一緒にしないようにした。
- 帰宅後に誤配布がなかったかを毎回確認した。

など

2 調査書類の配布誤りの状況

(1) 配布誤りの発生状況とその内容

調査書類の配布誤りの発生状況をみると、520調査区のうち49調査区（調査区数全体に占める割合9.4%）で発生しており、『インターネット回答の利用者情報』の配布誤りが12調査区（同2.3%）、『郵送提出用封筒』の配布誤りが37調査区（同7.1%）となっている。 《表Ⅳ－4》

表Ⅳ－4 調査書類の種類別配布誤り発生調査区数及び割合

	合計	配布誤りが発生	うち	
			『インターネット回答の利用者情報』の配布誤り	『郵送提出用封筒』の配布誤り
調査区数	520	49 (9.4%)	12 (2.3%)	37 (7.1%)

また、『インターネット回答の利用者情報』の配布誤りは、配布誤りをした全ての調査区で調査区内の一部の世帯のみを誤ったものである。

一方、『郵送提出用封筒』の配布誤りは、調査区内の全てまたはほとんどの世帯が配布誤りしたものが23調査区、調査区内の一部の世帯で配布誤りしたものが14調査区となっている。 《表Ⅳ－5》

表Ⅳ－5 調査書類の種類、配布誤りの内訳別配布誤り発生調査区数

(件)

	配布誤りが発生した調査区数	(配布誤りの範囲)	
		調査区内の全て又はほとんどの世帯	調査区内の一部の世帯
合計	49	23	26
インターネット回答の利用者情報	12	0	12
郵送提出用封筒	37	23	14

(2) 配布誤りの理由

配布誤りの理由についてみると、『インターネット回答の利用者情報』の配布誤りは、あわてて別の世帯の『インターネット回答の利用案内封筒』を渡してしまった、不注意により1世帯のみ配布誤りしてしまったなど、調査書類を配り分けることは理解していたが、不注意やあわてて封筒を渡したために発生している。

一方、『郵送提出用封筒』の配布誤りは、調査区内の一部の世帯が配布誤りの場合は、『インターネット回答の利用者情報』と同様に、不注意やあわてて配布したことが原因となっている。

また、調査区内の全てまたはほとんどの世帯が配布誤りした23調査区については、約半数は配り分ける認識がなかったものの、残り半数については、調査書類を配り分けすることは認識しており、『郵送提出用封筒』の裏面の事務使用欄に世帯番号等を記入して配布を行っている。 《表Ⅳ－6》

表Ⅳ－6 『郵送提出用封筒』裏面事務使用欄の記入の有無別配布誤り発生調査区数

	調査区内の全て 又はほとんどの世帯が 配布誤り	(封筒裏面の事務使用欄の記入状況)	
		記入あり	記入なし
		郵送提出用封筒	23

(件)

3 今後の対応

- これまでの3次にわたる試験調査において、世帯に対応したIDを正確に配り分けるため、「提出状況管理システム」を活用した調査の実施状況の確認、『調査の手引』の概要版の作成、調査用品の工夫、地方別事務打合せ会での重点化した説明など市区町村と様々な取組を実施してきたところ。その効果は確実に表れており、特に『インターネット回答の利用者情報』(インターネット回答用のID)については、配り分けの意識はすべての調査員に理解されていた。
- 一方、今回、『郵送提出用封筒』については、一部の調査員に配り分けの理解がされていなかった。これらの配布誤りは、市区町村における照合により解決されるが、多発すると、市区町村の事務が増大し、審査事務等に影響が出てくる。
- 本調査に向けて、指導書類において『郵送提出用封筒』の配り分けの説明をさらに強調するなどの改善を実施するとともに、『郵送提出用封筒』についても配り分けのためのIDがより確実に調査員に認識されるような見直しを実施することとしている。
- また、本調査においては、ある程度の配布誤りが発生することは避けられないことから、「提出状況管理システム」の最終的な改修において、複数の配布誤りを同時に照合するためのツールを開発・導入する予定。

第4 調査員への調査票提出状況の伝達

1 調査票提出状況の伝達方法

(1) オンライン回答状況及び郵送提出状況の伝達経路

オンライン回答世帯の伝達経路をみると、市区から指導員を通じて調査員へ伝達している市区が25市区、市区から直接調査員へ伝達している市区が27市区となっている。

また、郵送提出世帯の伝達経路をみると、市区から指導員を通じて調査員へ伝達している市区が24市区、市区から直接調査員へ伝達している市区が28市区となっている。 《表IV-7》

表IV-7 オンライン回答世帯及び郵送提出世帯の伝達経路別市区数
(市区)

伝達経路	オンライン回答 世帯特定	郵送提出 世帯特定
市区から指導員を通じて調査員へ伝達	25	24
市区から直接調査員へ伝達	27	28

(2) オンライン回答状況の伝達経路，伝達方法

オンライン回答状況の伝達経路，伝達方法をみると、市区から指導員を通じて調査員へ伝達しているもののうち、市区から指導員への伝達方法は「手交」が15市区と6割を占めている。また、指導員から調査員への伝達方法は「郵送」が17市区と約7割を占めている。

一方、市区から直接調査員へ伝達しているものの伝達方法は、「郵送」が23市区と全体の8割を超えている。 《表IV-8》

表IV-8 オンライン回答世帯の伝達経路，伝達方法別件数
(件)

伝達経路		伝達方法	手交	郵送	電話 連絡	その他 1)
市区から指導員を 通じて調査員へ伝達	(市区から指導員)		15	5	10	6
	(指導員から調査員)		5	17	10	0
市区から直接調査員へ伝達			2	23	4	0

1) 市区の職員が指導員を兼ねていることから、伝達自体が不要な数。

※複数回答あり

(3) 郵送提出状況の伝達経路，伝達方法

郵送提出世帯の伝達経路，伝達方法をみると、市区から指導員を通じて調査員へ伝達しているもののうち、市区から指導員への伝達方法は「手交」が14市区と約6

割を占めている。また、指導員から調査員への伝達方法は「郵送」が9市区と約4割となっている。

一方、市区から直接調査員へ伝達しているものの伝達方法は、「郵送」が25市区と全体の約9割を占めている。 《表IV－9》

表IV－9 郵送提出世帯の伝達経路，伝達方法別件数

伝達経路		伝達方法				(件)
		手交	郵送	電話連絡	その他 1)	
市区から指導員を 通じて調査員へ伝達	(市区から指導員)	14	3	1	2	
	(指導員から調査員)	3	9	8	1	
市区から直接調査員へ伝達		0	25	9	0	

1) 市区の職員が指導員を兼ねていることから、伝達自体が不要な数。

※複数回答あり

2 インターネットで回答した世帯の調査員への伝達に関し留意した点

- 電話で伝達する際に、聞き取り間違いがないようにはっきり、かつ、ゆっくり氏名まで読み上げた。
- 『回答状況確認表』と『調査世帯一覧』の内容を正確に照合するよう指導した。
- インターネット回答世帯の「世帯番号」，「氏名」，「世帯員の数」を調査員と確認しながら、間違いのないように『調査世帯一覧』の「提出状況」のネット欄に○印を入れてもらった。
- 指導員が直接手交しながら、状況について調査員と確認した。その際、不要となったインターネット関連の配布物、『郵送提出用封筒』を回収して、誤配布の防止に努めた。
- 世帯の伝達間違い等を防止するため、伝達場で調査員と相互に読み上げて確認を行った。

3 郵送で回答した世帯の調査員への伝達に関し留意した点

- 郵送提出世帯の世帯番号を間違わず確実に伝えるとともに、6月14日からのオンライン回答再開の分が含まれているので、インターネット回答の世帯も確認のためもう一度伝えた。
- 『調査世帯一覧』の「(7)提出状況」欄を確認し、「ネット」，「調査員」，「郵送」のいずれの欄にも「○」がない世帯が再訪問を必要とする未提出世帯となることを改めて伝達した。

第5 コールセンターについての意見・要望

【全般的意見】

- 本調査時は問合せが殺到すると考えられるので、十分な回線数とオペレーターの確保をお願いしたい。
- 本調査でも調査員専用のコールセンターを設置してほしい。

【調査員からの意見】

- コールセンターの設置はよかった。
 - ・ 対応がよくわかりやすかった。
 - ・ 即答ではなかったが、納得するまで応じてもらった。
 - ・ 親身になって相談にのってもらえたので、心強かった。
 - ・ 問い合わせの都度、素早く対応してもらえた。
- 困ったときに助かるので、コールセンターは必要。
- 言葉づかい等は丁寧で一生懸命さは伝わったが、質問内容を理解してもらうのが難しかった。

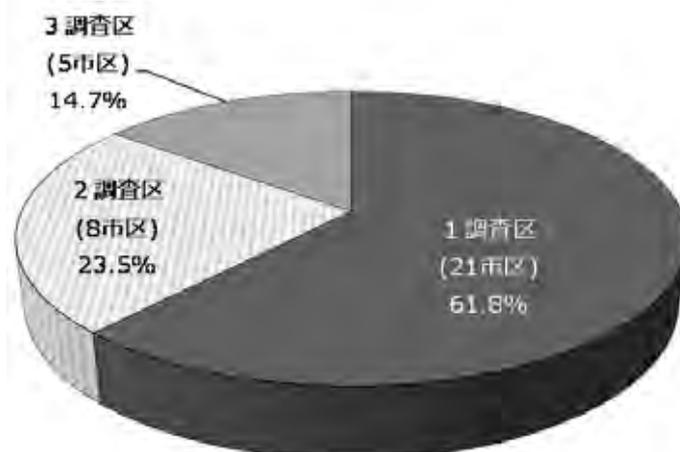
第6 マンション管理会社等への調査員事務等の委託

1 委託状況

(1) 全体の委託状況

第3次試験調査では、30県34市52調査区において調査員事務等の委託を実施した。また、調査員事務等の委託について、21市区が1調査区、8市区が2調査区、5市区が3調査区の契約を締結した。 《図IV-1》

図IV-1 調査員事務等の委託調査区別市区数



(2) 業務委託により調査を実施した建物の種類

調査員事務等を委託した52調査区を、建物の種類別にみると、マンションが37調査区と約7割を占めており、次いで老人ホームが8調査区、学生寮が5調査区、病院が2調査区となっている。

また、委託契約したマンションについて、賃貸・分譲の別をみると、賃貸マンションが24調査区（マンションに占める割合64.9%）、分譲マンションが13調査区（同35.1%）となっている。 《表IV-10》

表IV-10 建物の種類別調査員事務等の委託調査区数

(調査区, %)

	(実数)	(構成比1)	(構成比2)
総数	52	100.0	-
マンション	37	71.2	100.0
賃貸	24	-	64.9
オートロック	18	-	-
オートロック以外	6	-	-
分譲	13	-	35.1
オートロック	11	-	-
オートロック以外	2	-	-
老人ホーム	8	15.4	-
学生寮	5	9.6	-
病院	2	3.8	-

2 マンションの管理会社等への調査員事務等の委託についての意見・提案

- 管理人等がマンションの特性や居住者の状況等を把握していることから正確な調査や回収率の向上につながると思われる。
- 老人ホームなどの社会施設において、業務委託の方が、業務時間内に調査を行いやすくなり、調査を円滑に行える。
- 管理組合や管理会社の本社に対して、国からも協力依頼を行ってほしい。
- 一般のマンション用とは別に、社会施設用の「仕様書」や「業務の要点」を作成してもらいたい。
- 病院などでは、自分自身で答えられない患者にかわって調査票を作成する必要も出てくることから、実施方法等を明確に示してほしい。

3 今後の対応

- 今回の第3次試験調査においては、管理人等に調査員業務を依頼するために主に業務委託のスキームを利用したが、業務委託は市区町村に追加の事務負担が発生する。本調査では、まず管理人等に通常の調査員の依頼をすることが基本であり、管理会社等の関係で業務委託が必要な場合に、このスキームが活用されると考えている。
- マンションや社会福祉施設への協力依頼については、前回調査の実績から1年程度前倒しして、平成25年末から団体への協力依頼を開始し、平成26年8月にはマンション管理団体や社会福祉施設関係団体の代表者を参集し、協力者会議を開催したところ。
引き続き、関係の団体や、規模の大きな管理会社の本社等については、国からも協力依頼を行う予定。
- マンションの管理会社等への業務委託については、第3次試験調査での実施状況を踏まえ、仕様書のひな形をまとめて市区町村に提示する予定。
- また、今回、特に社会施設や病院等に関する資料の作成について要望が多かったため、本調査においては、マンション等とは別に資料を作成する予定。