

平成29年度行政監査 措置状況報告書

部局名：区長部局

2 意見・要望事項

(1) 調査結果報告書について

ア 調査実施概要の記載事項

調査結果報告書がまとめられるとき、その最初の項目には調査の実施概要が掲載される。調査結果データの適正性や数値が示す意味などを判断する前提条件となるからである。

例えば、その調査が全数調査か標本調査なのかがわからなければ、調査データに誤差があるのかどうかは不明で、数値の比較に支障をきたす。また、標本調査だと理解できても、標本誤差早見表がなければ、調査の精度や、数値間の差の有無が簡単に判断できない。

母集団と標本のずれ（回答者に〇〇地区の人が多く、若年層が少ないなど。）を推測する点では、地区別や年代別区分等の母集団の人口比率と、同じ区分での調査結果の回答者比率の比較表も重要である。

以上の観点から、調査実施概要の改善が望まれる調査は次のとおりであり、次回の調査時においては修正に努められたい。

(ア) 調査区分（全数調査か標本調査か）、母集団（調査対象の全数）、標本抽出方法や調査期間の明示が必要な調査

- ・目黒区障害者計画のためのアンケート調査

(イ) 標本誤差早見表の掲載が望まれる調査

- ・目黒区障害者計画のためのアンケート調査(身体障害者用と知的障害者用)
- ・環境に関するアンケート調査

(ウ) 母集団と回答者の構成比率の比較表の掲載が望まれる調査

- ・介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査(介護予防・日常生活圏域ニーズ調査と要介護者調査)
- ・目黒区障害者計画のためのアンケート調査
- ・環境に関するアンケート調査

(介護保険課、高齢福祉課、地域ケア推進課、障害福祉課、環境保全課)

所属名	措置状況
障害福祉課	(ア) 調査区分については、次回平成31年度(2019年度)において明確化していく。 (イ)・(ウ) 標本誤差早見表の掲載及び母集団と回答者の構成比率の比較表の掲載については、掲載する方向で、精神障害のある方、難病の方の把握動向を踏まえて検討していく。

介護保険課	(ウ) 今後は母集団と回答者の構成比率の比較表を掲載する。
高齢福祉課	
地域ケア推進課	
環境保全課	(イ)・(ウ) 平成30年度調査から、標本誤差の説明とその早見表及び母集団と回答者の構成比率の比較表を掲載する。

<p>イ 実数値の表示</p> <p>公表された調査結果を第三者が活用する場合（独自に図表化する、データを併合して分析し直すときなど）には、百分率（％）のデータではなく、実数値が必要となる。しかし、調査結果報告書では、百分率（％）の表示が中心になっている調査が以下のように見られた。次回の調査時には、可能な限り実数値の併記に努められたい。</p> <p>(ア) 区政に対する意識調査</p> <p>(イ) 第45回目黒区世論調査</p> <p>(ウ) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査</p> <p>(エ) 環境に関するアンケート調査</p> <p style="text-align: right;">(政策企画課、区民の声課、人権政策課、環境保全課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
政策企画課	(ア) 次回調査時には報告書のページ数への影響を見ながら、見やすさに配慮した上で実数値を併記するよう努める。併せて、電子データをホームページ上に公表する。
区民の声課	(イ) 併記が望ましいが、報告書のページ数に大きく影響するほか、回答者が少ない項目は個人情報にも配慮する必要があるため、次回調査時には設問の項目と併せて検討を行う。
人権政策課	(ウ) 実数値を併記した際の見やすさや報告書上での記載スペースも考慮しながら、表示が可能か検討していく。
環境保全課	(エ) 調査結果報告書の見やすさを考慮しつつ、実数値を併記するよう努める。

<p>ウ 調査結果のまとめの作成</p> <p>調査結果報告書の中には300ページを超えるものも複数あるように、相当な内容量となっており、区民等がそのすべてに目を通すことを想定することは全く現実的でない。</p> <p>そうしたことから、主な事項の調査結果、留意すべきポイント、区としての簡単な分析などをまとめた「調査結果のまとめ」のページを作成することが望まれる。一部の調査では既に取り組みされているが、そのような概要の記載がない調査においては、</p>
--

<p>次回の調査時に掲載に努められたい。</p> <p>(ア) 区政に対する意識調査</p> <p>(イ) 第45回目黒区世論調査</p> <p>(ウ) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査</p> <p>(エ) 目黒区障害者計画のためのアンケート調査</p> <p style="text-align: right;">(政策企画課、区民の声課、人権政策課、障害福祉課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
政策企画課	<p>(ア) 次回調査では、読み手の理解が進むよう、報告書に示す巻頭の概要において、図で示すだけでなく、経年変化から読み取れる特徴を端的に表現した記述を加える。</p>
区民の声課	<p>(イ) 調査後、施策への反映結果を含む結果評価について関係所管へ報告を求め、取りまとめている。施策への反映結果については報告書の作成までに取りまとめることは難しいが、簡単な分析や留意すべきポイント等については、次回調査時にページ数を勘案しながら掲載を検討する。</p> <p>なお、主な事項の調査結果については、報告書の作成前に「単純集計結果」として公表している。</p>
人権政策課	<p>(ウ) 調査の結果については、「目黒区男女平等・共同参画審議会 答申」及び「男女平等・共同参画に関する事業実績報告」の2つの報告内容と合わせて年次報告書として公表している。3つの報告内容それぞれのまとめのページを作成することは、報告書作成の人的・時間的制約上難しいと考えられるが、意識調査の結果のまとめを掲載する手法が年次報告書の内容理解にとって効果的かどうか検討していく。</p>
障害福祉課	<p>(エ) 次回のアンケート調査内容及びスケジュール等を踏まえ、掲載できるよう検討していく。</p>

(2) 調査方法について

<p>ア 全数調査</p> <p>介護予防・日常生活圏域ニーズ調査と要介護者調査については、高齢者の個別状況の把握等の必要性から、今回は大規模な全数調査として実施された。</p> <p>回収率は、それぞれ55.6%、46.0%である。</p> <p>過去の標本調査との比較では、統計データとしては有意な差は見られず、今回の全数調査の目的は、介護予防等の個別把握にある、というのが所管課の見解であった。計画の策定・改定に関しては標本調査で足りるが、高齢者の個別状況の確認の必要性から全数調査が求められたのだと理解された。</p> <p>所管課では、回答者への対応を行うとともに、ほぼ同数の未回答者へのアプローチも現在続けられている。高齢者一人ひとりの状態を把握し、援助の必要な人に期待されるサービスや支援をきちんと届けるというねらいは、全く正当であり、それに向け</p>
--

て努力を重ねている現場の職員・関係者には敬意を禁じ得ない。

しかし、両調査の対象となった約5万5千人にのぼる個々の高齢者の状況は、月日の経過とともに変化していくものであり、時間をかけて対応を継続する場合には、調査結果の「有効期限」も切れてくるおそれがある。

今回の一連の取組に区切りがついた段階で、限られた資源の中で高齢者施策を進めるに当たり、やはりこうした方法が、計画づくり、啓発手法、そして要支援者や要介護者のスクリーニングの手段として、本当に効果的かつ効率的なものだったのかということなどは、十分に検証されなければならない。それらを経た上で、次期計画策定・改定時の調査に臨みたい。

(介護保険課、高齢福祉課、地域ケア推進課)

所属名	措置状況
介護保険課	次期計画策定に係る調査の実施に当たっては、今回の調査の活用状況や国の標準的な調査設計の動向等を踏まえ、より効果的かつ効率的な調査方法を検討する。
高齢福祉課	
地域ケア推進課	

イ 標本の抽出率の違い

目黒区障害者計画のためのアンケート調査（児童の保護者用を除く。）の結果に関しては、障害別の回答をまとめて集計し、報告書の中でその全体（「総計」）を分析している。

しかしながら、標本の抽出においては、障害別により、約7%から約26%と、その割合に相違が見られた。こうした場合、抽出率の高い障害のある方々の声が全体の意見に大きく反映される結果につながりやすい。集計して分析することを予定している際には、できる限り抽出率をそろえた方がよいので、次回調査時には配慮されたい。

(障害福祉課)

所属名	措置状況
障害福祉課	標本の抽出については、障害の種別による差異があったが、次回の調査時において、抽出率の差異をできる限りそろえていくように努めていく。また、今後は母集団と回答者の構成比率の比較表を掲載するよう検討していく。

(3) 回収率の向上について

回収率の低下傾向は、本区の調査だけに見られるものではなく、いわば全国的な現象と言える。

「統計調査の協力に関する特別世論調査」（平成21年11月、内閣府）の結果などから、既に実施されているものも多いが、調査所管課には、基本的に以下のような対応が

まず求められる。

ア 調査主体の明示、調査目的、調査結果の活用や公表方法の十分な説明。

イ 個人が特定されない旨、又は個人情報保護の徹底に関する十分な説明。

ウ めぐる区報やホームページでの郵送による調査実施の予告。

また、可能ならば、調査実施に係る事前依頼はがきの送付。

エ 調査期間中での督促はがきの送付。

この他では、インターネットの活用や謝礼品の配付などが考えられるが、現状では課題も見られる。

インターネットを利用した回答は、若い世代の回答が期待できる一方で、重複回答を防ぐため、ID・パスワードの付与が必要となり、個人情報保護に関する不安が持たれやすい（ただし、第45回目黒区世論調査では、特定の個人と照合できないような措置がとられていた。）。そうしたことから、回収率の向上に関しては、即効薬とはいえない側面もある。本区の世論調査や他区の区民意識調査の状況も参考に、その普及度や回答者の活用度を踏まえながら、導入の検討を進めていくのが現実的である。

調査協力に関する謝礼の支給については回収率の向上に効果がある。しかし、新たな予算が必要となるうえ、すべての調査で採用すれば、それは当然の措置となり、時間の経過とともにその影響力は薄れる。次には謝礼の水準向上が課題となるような状況も想像されかねない。したがって、謝礼に関しては、他の方策をやり尽くした上での検討課題とするのが、現段階では妥当と思われる。

調査所管課がそれぞれ回収率向上への取組を進めながら、次に求められるのは、区全体としての取組である。

言うまでもなく、区民は、行政や地域社会に関するより正確な情報を求めている。行政には、無駄や間違いのないように、きちんとしたデータに基づき政策や事業を進めてもらいたいと願っている。であるならば、「区民の皆さんの御協力が不可欠です。調査票が送付されてきたときにはぜひ御回答ください。」ということ、区として訴える取組が必要な時期に至っている。

めぐる区報やホームページなどでの定期的な啓発、国の統計の日（10月18日）と連携するような、機会をとらえた啓発などを進めることが重要である。

回収率向上に向け、各調査所管課ははじめ区全体で、一層の取組に努められたい。

（政策企画課、区民の声課、人権政策課、介護保険課、高齢福祉課、地域ケア推進課、障害福祉課、環境保全課）

所属名	措置状況
政策企画課	適度な設問数や設問内容の分かりやすさなどに配慮して調査設計を行うこととする。 また、調査の目的、調査結果を計画等にどのようなプロセスを経て反映させるのか、それが具体的な施策の実施につながり、区民福祉の向上に資するものであるという点を区報、ホームページ、調査実施に当たっての通知等、様々な機会を通じて訴えていく。

区民の声課	<p>次回調査に当たっては、対象者に事前の周知を図るはがきでの通知を検討し、その中で区政運営の貴重な資料として有効に活用される調査である旨を説明し、協力を求めることとする。</p> <p>また、設問数の抑制など調査設計の工夫に努める。</p>
人権政策課	<p>区報や区ホームページ、SNSの活用、督促はがきの送付等に加えて、調査依頼の封筒やそのレイアウトを目立つものに変えるなど、回答者の関心を得られる方法を検討し、回収率の向上に努めていく。</p>
介護保険課	<p>全庁的な取組や他区の事例等も踏まえ、調査の趣旨などについて、調査票への明示や区報等により機会をとらえた説明を行うとともに、回答者が回答しやすい調査設計・調査票づくりを検討する。</p>
高齢福祉課	
地域ケア推進課	
障害福祉課	<p>調査の趣旨などについて、調査票への明示や区報等により機会をとらえた説明を行うとともに、回収率を向上させるような設問の削減や分かりやすい表現、対象年齢の見直しなどを検討していく。</p>
環境保全課	<p>現在も、アンケート開始の約1週間前に、区報やホームページで郵送による調査実施の予告を行っている。また、回収率が25%を下回った場合は、翌年に督促はがきを送付するような対応を図っている。さらに、アンケートの早期回答者のうち、希望者の中から抽選で100名に景品を進呈している。</p> <p>今後は、アンケートの実施について、ホームページから確認しやすいように、表示等の工夫に努める。</p>

(4) 調査結果の分析について

ア データの併合

目黒区障害者計画のためのアンケート調査（児童の保護者用を除く。）においては、ランダム・サンプリングを行い得られた調査数値（身体障害者用、知的障害者用）と、有意抽出による調査数値（精神障害者用、難病患者用）が合算され、そのデータ（「総計」）も分析対象とされている。

これは普遍性のある数字と1回限りの調査結果の数字という質の異なるものを一つにまとめた数値であり、これをもとに何かを判断することについては慎重でなければならない。基本的には行うべきではなく、参考に合算するときには、そのことを明記しておくことが求められる。次回調査においても今回同様の標本抽出方法となる場合には十分留意されたい。

(障害福祉課)	
所 属 名	措 置 状 況
障害福祉課	異なる調査方法による結果の取扱いは、表記を含め次回調査時に十分留意していく。

<p>イ 標本誤差の考慮</p> <p>標本調査の数値比較に関しては、標本誤差を踏まえた判断が必要となる。けれども、そうした結果分析の一部において、標本誤差を踏まえた記述になっていない調査が見られたので、次回調査時には十分留意されたい。</p> <p style="text-align: right;">(区民の声課、障害福祉課、環境保全課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
区民の声課	次回調査においては標本誤差に留意して分析を行う。
障害福祉課	障害の種別によっては、母集団の把握が困難なものの、標本誤差の取扱いについては次回までに検討していく。
環境保全課	今後は、結果分析について、標本誤差を踏まえた記述になるよう工夫していく。

<p>ウ 分析の限界</p> <p>調査結果報告の一部において、少ない回答者数（10未満）の項目を分析し、報告書に記述しているケースが見られた。次回調査時には、その必要性をよく検討し、適切な分析となるように努められたい。</p> <p style="text-align: right;">(区民の声課、人権政策課、障害福祉課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況
区民の声課	回答者数が10未満であるような項目については、今回調査においては校正時に削除するよう努めたが、見落としがあった。今後は、少ない回答者数の項目の分析については報告書に記述しないよう明確にする。
人権政策課	該当の設問では、「本調査の回答においては」という前提の上でコメントを付している。しかし、その前置きを省略したことで、統計的な分析を基に判断をしているとの誤解を招くこともあるため、今後回答者数が少ない設問でコメントを付す際には記載の仕方や必要性を検討する。
障害福祉課	回答者数の少ない項目については、調査の必要性等を、検討していく。

エ 順序尺度の回答結果の数値化

分かりやすさ等を重視することから、順序尺度の回答結果を数値化し、それを積算している調査があった。この場合、区切りのいい数値に置き換えられて集計されることにより、示された数字が、そもそもの調査結果と異なる印象を与えるケース（差が認められないのにあたかも差があるように表示される）も生じてくる。

順序尺度の回答結果を数値化し計算を行うときには、こうした「変質」が生じる可能性等も踏まえ、その必要性を十分考慮した上で、採否を検討されたい。

また、このような手法を採る際には、結果の分析に誤解が生じないような注記等が求められる。

（政策企画課、環境保全課）

所 属 名	措 置 状 況
政策企画課	次回の計画改定のために行う意識調査では、順序尺度の回答結果の分析手法について、調査結果と異なる印象を与える可能性を意識し、結果をより正確に表現したものとなるよう数値化や注記の仕方を含めて研究する。
環境保全課	順序尺度の回答結果を数値化し計算を行っている項目については、誤解が生じない注記の掲載、若しくは記載方法を変更するなどの対応をとるよう検討する。

オ 統計的検定の結果の活用

第45回目黒区世論調査では、独立性の検定（クロス集計表の2変数間の関連性の確認）が実施されていた。しかし、調査結果報告書の記述においては、関連性の有無は考慮されず、どちらも同じように、主として数値の大小関係に着目した分析がなされている。

クロス集計表の二つの変数間に有意な関連がない場合には、表中の数値を比較する意味はほとんどない。むしろ、「関連が認められなかった」という事実の方が重要であり、まずはそれを明示することが求められる。検定結果を生かした分析に努められたい。

（区民の声課）

所 属 名	措 置 状 況
区民の声課	次回調査においては検定結果に留意した分析とするよう努める。

（5）人材育成と支援組織について

区民に対する意識調査等を実施する所管は、現在限られた部署であり、過去にこうした調査事務を経験した職員を調査実施時に配置することは困難な場合が多い。今回の行政監査におけるヒアリングにおいても、現実に、初めて経験したという担当者が少なかった。

そのような状況も想定し、担当者を支援できるように、日頃から組織の中に分かる職員を育てておくことも大切である。各調査所管課においては、経験の継承とともに、総務省や特別区の統計研修なども活用しながら、要員の育成に努められたい。

また、調査実施に当たっては、各所管課の相談窓口を務める組織があるとなお心強い。

区政における統計的な水準を更に向上させ、維持していくことから政策部門などがその役割を果たすことについて検討をされたい。

(政策企画課、区民の声課、人権政策課、介護保険課、高齢福祉課、地域ケア推進課、障害福祉課、環境保全課)

所 属 名	措 置 状 況
政策企画課	<p>現状では統計の専門家がないことから、全庁的に統計的な水準の向上や維持を専管部門が担うことは困難であり、今後の検討課題であると認識している。</p> <p>今後は、総務省や特別区の研修の機会を活用しながら知識を蓄積するとともに、調査実施により得られるノウハウを記録し、知識・経験の継承に努める。</p>
区民の声課	<p>今回調査の担当者は前回調査を経験していたが、調査実施が毎年から3年ごとになったことに伴い、課内における経験の継承が以前よりも難しくなっている。各課担当者へのアドバイスができるように、研修の活用を図り、職員の育成を行う。</p>
人権政策課	<p>意識調査の実施手順や実務資料を適切に引き継ぐとともに、新たに調査に携わる職員は統計研修を受講するよう努めていく。</p>
介護保険課	<p>経験の継承についてはこれまでも努めてきたところであり、今後は、統計研修等の活用や、体系的な知識に基づき質の高い調査を安定的に実施できる体制づくりを検討する。</p>
高齢福祉課	
地域ケア推進課	
障害福祉課	
環境保全課	<p>効果的・体系的に学べる研修に積極的に参加していくとともに、後任者が滞りなく調査を実施できるように、マニュアルを準備する。さらに、今後も調査の担当者にはメインとサブを設け、記載内容の相互確認を徹底する体制を整える。</p>