

## 第1 監査の概要

### 1 監査のテーマ

区民に対する意識調査等の実施方法について

### 2 テーマ設定の趣旨

計画づくりの素材又は区政運営における参考とするため、現在、区民を対象として様々な調査が実施されている。その結果として集計されたデータは、区政執行における判断の基本的なよりどころである。

また、行政に対しては、明確な根拠に基づく政策と実践が、近年改めて求められてきており、調査データは、その「根拠」を構成する重要な要素となっている。

さらに、個人情報保護の流れから、標本調査を行う際のサンプリング台帳となる住民基本台帳等の閲覧も厳しく制限されるようになり、そのため、区民を対象とする調査の実施主体は、国や地方公共団体にほぼ限定される状況となった。きちんとした調査を行う区の責任は一段と重い。

一方で、その実施に関しては、各所管課での対応となっており、調査の完成度合は関係課の力量にかかっているのが実情である。

平成30年度からは、区民意識調査を含む基本計画の改定作業が始まることなども想定され、また、継続的に実施が予定されている調査も少なくない。その前に、現在区が行っている調査の実施方法を把握し、それらが適切に行われ、調査結果が計画づくりに生かされているかどうか等を検証することとする。

### 3 監査の対象

平成29年度において進められている計画改定の基となっている平成28年度に実施された区民意識調査等及びそれに係る事務、並びに平成29年10月1日を基準日として、平成29年度に実施された区民意識調査等及びそれに係る事務。

具体的には、以下の調査を対象とした。

- (1) 区政に対する意識調査
- (2) 第45回目黒区世論調査
- (3) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査
- (4) 介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査
  - ア 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査
  - イ 要介護者調査
  - ウ 介護サービス提供事業所調査
- (5) 目黒区障害者計画のためのアンケート調査
  - ア 身体障害者用
  - イ 知的障害者用
  - ウ 精神障害者用
  - エ 難病患者用

オ 児童の保護者用

(6) 環境に関するアンケート調査

4 監査の着眼点

- (1) 調査方法の選択、調査対象の設定は適切か。
- (2) 標本の大きさは十分に確保されているか。
- (3) 標本抽出は適正に行われているか。
- (4) 調査票の作成は適切に行われているか。
- (5) 回収率は十分にあるか。
- (6) 調査結果の集計や分析等は妥当か。
- (7) 個人情報の取扱いは適切か。
- (8) 委託業者をしっかりと活用しているか。
- (9) 調査結果は計画づくり等の参考にされ、生かされているか。
- (10) 調査票やデータの管理及び保存は適切に行われているか。
- (11) その他

5 監査の実施期間

平成29年11月1日（水）から平成30年3月22日（木）まで

6 監査の方法

監査対象の所管課に対しアンケート調査、関係書類の確認を行うとともに、必要に応じて担当職員からの説明聴取により検証した。

第2 区民意識調査等の実施状況

1 区政に対する意識調査（政策企画課）

(1)	調査目的	区民意識を把握し、目黒区実施計画の改定を行うに当たっての基礎資料とする。
(2)	調査対象	目黒区在住の満18歳以上の男女個人
(3)	調査方法	標本調査（郵送調査法）
(4)	調査票の送付対象者数（標本数）	3,000
(5)	標本の抽出方法	住民基本台帳からの無作為抽出
(6)	調査期間	平成29年1月6日（金）～同1月27日（金）
(7)	調査票の回収数及び回収率	1,057 35.2%
(8)	標本誤差（信頼度95%）	±3.1%

※ 標本誤差は、誤差が最大となる回答比率50%の数値。以下の表において同じ。

2 第45回目黒区世論調査（区民の声課）

(1)	調査目的	区民の生活実態の把握及び区政の各分野について区民の意識、意向、意見や要望を把握し、これを今後の区政に反映させる。
(2)	調査対象	目黒区在住の満18歳以上の男女個人
(3)	調査方法	標本調査（郵送調査法）（回答は電子申請を併用）
(4)	調査票の送付対象者数（標本数）	3,000
(5)	標本の抽出方法	住民基本台帳からの無作為抽出
(6)	調査期間	平成29年6月9日（金）～同6月30日（金）
(7)	調査票の回収数及び回収率	1,195 39.8%
(8)	標本誤差（信頼度95%）	±2.9%

3 男女平等・共同参画に関する区民意識調査（人権政策課）

(1)	調査目的	男女平等・共同参画に関する区民の意識を把握し、今後の関係施策を推進するための基礎資料を得る。
(2)	調査対象	目黒区在住の満18歳以上の男女個人
(3)	調査方法	標本調査（郵送調査法）
(4)	調査票の送付対象者数（標本数）	2,500
(5)	標本の抽出方法	住民基本台帳からの無作為抽出
(6)	調査期間	平成29年4月28日（金）～同5月31日（水）
(7)	調査票の回収数及び回収率	704 28.2%
(8)	標本誤差（信頼度95%）	±3.8%

4 介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査（介護保険課、高齢福祉課、地域ケア推進課）

(1)	調査目的	<p>ア 介護保険制度に対する区民や介護サービス提供事業所の意向確認。高齢者の生活実態を把握し、計画策定と施策充実に向けた基礎資料とする。</p> <p>イ 高齢者施策における個別対応等のための資料とする。</p> <p>ウ 要介護者等となるおそれの高い高齢者を把握し、介護予防の啓発、介護予防事業の勧奨等を行うための資料とする。</p>
-----	------	---

		る。
(2)	調査対象	ア 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査 目黒区在住の満65歳以上で要介護1～5の認定を受けていない目黒区介護保険被保険者 イ 要介護者調査 満65歳以上で要介護1～5の認定を受けている目黒区介護保険被保険者 ウ 介護サービス提供事業所調査 目黒区介護保険被保険者に介護保険サービスを提供している区内介護サービス提供事業者
(3)	調査方法	全数調査（郵送調査法）
(4)	調査票の送付対象者（事業所）数	ア 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査 46,731 イ 要介護者調査 8,177 ウ 介護サービス提供事業所調査 269
(5)	標本の抽出方法	
(6)	調査期間	平成28年12月22日（木）～同29年1月13日（金）
(7)	調査票の回収数及び回収率	ア 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査 26,000 55.6% イ 要介護者調査 3,761 46.0% ウ 介護サービス提供事業所調査 188 69.9%
(8)	標本誤差（信頼度95%）	

#### 5 目黒区障害者計画のためのアンケート調査（障害福祉課）

(1)	調査目的	障害者や保護者に、生活の様子や将来の希望などについて伺い、計画改定の基礎資料を得る。
(2)	調査対象	ア 身体障害者用 目黒区在住の80歳未満の身体障害者手帳交付者 イ 知的障害者用 目黒区在住の80歳未満の愛の手帳交付者 ウ 精神障害者用 精神障害者保健福祉手帳の交付申請者 エ 難病患者用 難病医療費助成申請者 オ 児童の保護者用 目黒区児童発達支援センター、区立小中学校の特別支援学級及び都立特別支援学校の児童の保護者
(3)	調査方法	児童の保護者用は全数調査（郵送調査法等）、それ以外は

		標本調査（郵送調査法）	
(4)	調査票の送付対象者数（標本数）	ア 身体障害者用 イ 知的障害者用 ウ 精神障害者用 エ 難病患者用 オ 児童の保護者用	1, 286 299 199 196 387
(5)	標本の抽出方法	ア 身体障害者用 イ 知的障害者用 ウ 精神障害者用 エ 難病患者用	手帳交付者から無作為抽出 手帳交付者から無作為抽出 一定期間内の手帳交付申請者 一定期間内の医療費助成申請者 ※ ウとエは有意抽出になっている。
(6)	調査期間	平成28年10月14日（金）～同11月16日（水）	
(7)	調査票の回収数及び回収率	ア 身体障害者用 イ 知的障害者用 ウ 精神障害者用 エ 難病患者用 オ 児童の保護者用	647 50.3% 153 51.2% 91 45.7% 95 48.5% 176 45.5%
(8)	標本誤差（信頼度95%）	ア 身体障害者用 イ 知的障害者用	±3.7% ±7.5%

※ 「有意抽出」とは、無作為抽出（ランダム・サンプリング）以外の任意の方法で具体的な調査対象者（標本）を選ぶ方法をいう。

#### 6 環境に関するアンケート調査（環境保全課）

(1)	調査目的	環境について感じていること、環境保全行動の取組状況、区の環境施策に対する意見等を把握し、計画の改定や事業展開などの基礎・参考資料とする。
(2)	調査対象	目黒区在住の日本国籍を有する満18歳以上の男女個人
(3)	調査方法	標本調査（郵送調査法）
(4)	調査票の送付対象者数（標本数）	2, 000
(5)	標本の抽出方法	住民基本台帳からの無作為抽出
(6)	調査期間	平成29年6月1日（木）～同6月20日（火）
(7)	調査票の回収数及び回収率	610 31.0%
(8)	標本誤差（信頼度95%）	±4.0%

### 第3 区民意識調査等の検証に係る考え方

区においては、現在区民意識調査等の実施方法について、要綱の制定など統一的な

定めをしているわけではない。したがって、その検証は、社会調査や統計学の基礎的知見と合理性を踏まえて行うことになる。今回の監査に関連する主な内容は次のとおりである。

## 1 全数（悉皆）<sup>しっかい</sup>調査と標本調査

統計的調査は、全数（悉皆）調査と標本調査に分かれる。その選択は、調査対象とする全体の集団（母集団）の状況や、調査に要するコストなどにより決まってくる。

### (1) 全数（悉皆）調査

全数調査は、言葉のとおり、母集団のメンバーを全員調査するものである。

この方法では、標本誤差がなく、回収率が高い場合にはデータの精度に優れる。しかし、費用等が多くかかる調査手法であり、基本的には、母集団自体が小さいときや、母集団の構成員を全員調べるべき必要性が高いときなどに用いられる。

### (2) 標本調査

標本調査は、母集団のメンバー全員ではなく、一部のメンバーを調査して、それにより全体を推定する方法である。

例えば、18歳以上の区民を調査対象（母集団）とした場合、ある質問を18歳以上の区民全員に聞いたとき、何%の人がその選択肢を選ぶかということ、母集団から抽出された一部の区民の回答から推定することに当たる。

全数調査と比較して、詳細な分析が困難な面はあるが、全体としては十分な情報が得られ、調査に要する費用、時間及び手間も少なく済む。そのため、区の調査の多くが標本調査により実施されている。

全数調査と標本調査では、それぞれに長短があり、どちらかが優れているということはない。

一部分よりも全体の状況把握の方が調査結果に確信を与えることになり、全数調査の方が良いように思われがちだが、現実には、そうした調査を実施しても調査票の回収が「全数」を大きく下回り、結果としては部分の把握にとどまってしまう。数値に幅は生じるものの、少ない標本で確率的に筋の通った全体推計が可能な標本調査が一概に劣っているわけではない。

## 2 標本調査における無作為抽出（ランダム・サンプリング）

標本調査により母集団の値を推定する際には、数学の確率論を利用して行う。その数学的な推論を可能とする前提条件が、母集団を構成するメンバーについて、それが標本調査の対象者に選ばれる確率が等しくなるように設計された、無作為抽出（ランダム・サンプリング）である。

つまりこのランダム性があるから確率論が適用できるという仕組みになっている。

区の調査において用いられている無作為抽出の具体的な方法に関しては、次のようなものがある。

(1) 単純無作為抽出法

コンピュータを使って発生させた乱数に基づき、サンプリング台帳（住民基本台帳等）から必要な数の調査対象者を選ぶ方法。

(2) 層化無作為抽出法

地区別、年齢別などの各層ごとに、母集団の構成比率と同じ割合で、(1)と同様な手法を用い、具体的な調査対象者を抽出する方法。

3 標本誤差

(1) 標本調査の結果による推定値と母集団の値のずれのことを「標本誤差」という。

標本調査では、その結果から母集団の値を推定することになるが、推計した数値は幅を持つ（「区間推定」）。そうした幅は「信頼区間」と呼ばれ、調査により得られた数値（測定値）を起点にして、プラス方向とマイナス方向にそれぞれ標本誤差をとったものとなっている。



例えば、ある質問に対する回答比率が50%（例：「はい」と答えた人が50%）で、標本誤差が±3%の場合、同じ質問を母集団のメンバー全員に聞いたときの回答比率は、47%から53%の間（信頼区間）にあると推定していることになる。

(2) 標本誤差の計算式（簡易）

標本誤差は、次の式により計算できる。

$$\text{標本誤差} = \pm 2 \times \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \quad (n \text{ は回答者数、} p \text{ は回答比率})$$

なお、この計算式は、「信頼度」95%（「危険率」5%）のものであり、100回調査したら95回は当たる（母集団の値が信頼区間の範囲内にある）という意味の精度が前提となっている。

そして、この普遍性（母集団の代表性）を有することが、インターネット調査や、窓口・街頭でアンケート用紙を配付して行うような、有意抽出による、再現性が保証されない1回限りの調査との違いであり、ランダム・サンプリングに基づく標本調査の優れた点である。

※ 数式中の「2」は「1.96」の近似値である。

有限母集団修正項（ $N - n / N - 1$ 、 $N$  = 母集団の大きさ）は、母集団の人数が多い場合にはおおむね「1」と見なせるので、そのように扱い、この数式には表れてこない。

(3) 標本誤差は、調査データの精度を示すだけでなく、調査数値間の差の有無を判断する場合にも有用である。データ間の有意差の判定は、本来的には統計的検定

によるものであるが、標本誤差に基づく信頼区間の比較によっても、概略の判断は下すことができる。

例えば、回答比率50%辺りの標本誤差が±4%で、ある施策について、満足の人が52%（信頼区間：約56%～約48%）、不満のある人が48%（同：約52%～約44%）であった場合、信頼区間を考慮すれば、不満のある人が満足の人を上回る調査結果が出る可能性もあることが分かる。このとき、得られた回答数値にのみ着目して、「満足の人の方が多い。」と単純に判断してしまうような誤りは避けなければならない。

こうした意義からも、調査結果報告書における標本誤差早見表の掲載は必須といえる。

#### 4 標本調査における調査票送付対象者数の決定

必要な分析を行うため、標本調査において、何人の区民を選び、調査票を送ればよいかを最初に問題となる。これを決めるには、その調査の精度をまず判断しなければならない。

具体的には、信頼度をどれ位の水準にするか、標本誤差の範囲をどこまで認めるか、ということである。この点に関しては、決まりごとではなく、調査の目的や性質などを踏まえ調査実施者が決定することになるが、慣例的には、信頼度95%、許容する標本誤差は最大で±5%とされることが多い。区の区民意識調査等もおおむねこのレベルを前提としている。

分析に必要な回答者数は、この条件と3（2）に掲げた標本誤差の計算式により算出できる。

実際の計算は次のとおり。

標本誤差（正の値で計算）5%→0.05

回答比率（p）50%→0.5（回答比率が50%のとき標本誤差が最大となるため。各調査の標本誤差早見表を参照。）

計算式にこれらの値を代入、

$$0.05 = 2 \times \sqrt{\frac{0.5(1-0.5)}{n}}$$

nについて解くと、n=400となる。

つまり、きちんと記入された調査票が400集まれば、全体としては信頼度95%、最大の標本誤差±5%のデータを得ることができる。

この数値を基礎に、予想される回収率（30%程度）や無効となる調査票の数などを踏まえると、調査票を送付すべき対象者数はおおむね1,400となる。これにクロス集計の精度を上げる必要がある場合（例えば、男女別で信頼度95%、最大の標本誤差±5%の水準を確保しようとする、男女各400、合計800の調査票を最低回収する必要がある。）には、更に調査票送付対象者を増やさなければならない。

## 5 質問文の作成

質問文は、一般的に次のような原則を踏まえながら作成することが求められている。

- (1) 一つの質問の中は一つの論点に限定する。

例えば、「火災や水害時にまず求められる行動は何ですか。」と聞かれたとき、回答者は火災と水害どちらについて答える必要があるのか分からない。

- (2) 質問文において、難解な言葉やあいまいな表現などは避ける。

- (3) 特定の回答に誘導しないように、質問の仕方や質問の流れに注意し、また、必要以上の説明は行わない。

- (4) 回答の選択肢は、内容が重ならないように、また、予想される回答のすべてを全体でカバーできるよう網羅的に作成する。

- (5) 回答しやすくするための配慮として、質問の順序は一般的な質問から入り、その後核心の質問を配置する。そして、調査票の記入を途中でやめる人がいる可能性を考え、核心の質問は前半に含めるようにする。

- (6) 質問文を十分読まずに回答することのないように、選ばれやすいと想定される選択肢は最初には掲げない。

- (7) 回答者の負担を考慮した質問数及び選択肢数とする。

なお、調査項目数の限度を50、選択肢の数は一つの質問で10個程度に抑えるべきとの見解がある。※

※ 森岡清志編著「ガイドブック社会調査」日本評論社 1998年  
大谷信介、木下栄二、後藤範章、小松洋編著  
「新・社会調査へのアプローチ」ミネルヴァ書房 2013年

## 6 回答者の考えを尋ねる質問における多項選択方式（複数回答法）

区民意識調査等では、回答者に質問の選択肢を選ばせる際に、様々な事業や施策を推進していることや、幅広い区民の意見を把握しておきたいという考えなどから、選択肢を複数個選ぶことを認めているケース（「いくつでも」、「五つまで」、「三つまで」）が多い。

この多項選択方式（複数回答法）は、社会調査法の中では分析の困難さから「避けるべき」との意見がある。

例えば、施策の優先度を聞いたとき、「子育て支援、学校教育、環境保全」を選んだ人と「高齢者福祉、健康づくり、学校教育」選んだ人がいた場合、「学校教育」の集計においては、どちらも選択者としてカウントされる。クロス集計の際には、「学校教育」を選んだ人として一括りにされて分析されることになるが、そもそもこの2人の意識は本当に同じと言えるのだろうか、という指摘である。

また、全体の集計では、多く回答した人の意見の方が、少なく答えた人の意見よりも尊重される結果となる。



ことを明確にして実施すべきと考えられる。

## 9 統計的検定

区民意識調査等のデータの整理方法の主なものは、単純集計とクロス集計である。

こうした分析の中では、集計した数値に本当に違いがあると考えられるのか、また、クロス集計を行った二つの変数の間にそもそも関係があるのかという点の検証も必要となってくる。

区民意識調査のような調査において、その手法の代表的なものに $\chi^2$ （カイ二乗）検定等があるが、現在、検定作業は委託業者が担っており、それらを生かした分析が区には求められている。

## 第4 区民意識調査等の実施状況の検証

第3に掲げた考え方を踏まえ、調査の具体的な実施内容に関して検証を行った。結果は以下のとおりである。

### 1 調査対象の設定

一般区民を対象とする調査においては、選挙権年齢も踏まえながら、18歳以上の区内在住の男女が対象者に設定されている。高齢者や障害者に係る調査に関しては、要介護認定の有無や障害別などに鑑み、対象者が定められていた。いずれの調査においても、その目的に照らして、必要な調査対象が選定されている。

ただし、外国人区民を対象に含めるか否かの点では、環境に関するアンケート調査が対象外としており、一部に対応の違いが見られた。多文化共生を推進する立場にある区としては、可能な限り調査対象に含めていくことが大切であり、他調査の実施方法を参考に組み合わせることが望まれる。

### 2 調査方法

#### (1) 調査票の配付回収方法

目黒区障害者計画のためのアンケート調査の児童の保護者用についてのみ、協力が得られやすいように、学校や施設を通して調査票が配付され、郵送により回収する方法が採られた。その他の調査においては、配付と回収を共に郵送で行う「郵送調査法」が採用されている。

いずれも、調査実施の効率性や回答者の回答しやすさなどを踏まえた妥当な方法と判断できる。

#### (2) 全数（悉皆）調査と標本調査

母集団の構成員全員に調査票を配付し調査を実施した全数調査と、その一部を対象にした標本調査の区分では次のようになっている。

なお、ア（ア）の3調査は記名式であり、それ以外の調査は無記名式で実施された。

## ア 全数調査

- (ア) 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  
要介護者調査  
介護サービス提供事業所調査
- (イ) 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

## イ 標本調査

- (ア) 区政に対する意識調査
- (イ) 第45回目黒区世論調査
- (ウ) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査
- (エ) 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  
知的障害者用  
精神障害者用  
難病患者用
- (オ) 環境に関するアンケート調査

このうち全数調査として実施されたア（ア）の介護予防・日常生活圏域ニーズ調査と要介護者調査については、調査対象者がそれぞれ46,787人と8,238人であり、過去にあまり例を見ない大きな調査規模となった。その理由としては、「高齢者施策における個別対応」や「要介護者等となるおそれの高い高齢者を把握し、介護予防の啓発や介護予防事業の勧奨等」を行うためという、個別状況の把握の必要性が挙げられている。

そして、こうした観点から、介護予防・日常生活圏域ニーズ調査の回答者へは、介護予防の基本チェック項目の「結果とアドバイス」が送付（平成29年3月）され、生活機能の維持改善を促す取組が行われた。また、介護予防に係るチェックリストを再送するなど、調査未回答者に対する対応も続けられている。

このほかア（ア）の介護サービス提供事業所調査と、ア（イ）目黒区障害者計画のためのアンケート調査の児童の保護者用も全数調査として行われた。いずれも母集団がそれぞれ269事業所、387人（児童の保護者）と比較的小規模であるためである。

それ以外の調査は、すべて標本調査として実施された。調査対象とした母集団の大きさや効率的な調査の実施等の点から、妥当な選択であったと言える。

### (3) 調査期間の設定

各調査の調査日数は、20日間から34日間までで違いが見られる。詳細は下表のとおりである。

調査日数と回収率の間に明確な比例関係はなく、各調査所管課においてもそれ

それ十分な日数と評価していることから、この点における見直しの必要性は小さいと考えられる。

調査日数	調 査 名	回収率
20日間	○環境に関するアンケート調査	31.0%
22日間	○区政に対する意識調査	35.2%
	○第45回目黒区世論調査	39.8%
23日間	○介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査	55.6%
	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	46.0%
	要介護者調査	69.9%
34日間	○男女平等・共同参画に関する区民意識調査	28.2%
	○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	50.3%
	知的障害者用	51.2%
	精神障害者用	45.7%
	難病患者用	48.5%
	児童の保護者用	45.5%

#### (4) 調査事務の委託

男女平等・共同参画に関する区民意識調査を除く各調査においては、調査事務の一部において、委託により業者が実施した。その主な状況は下表のとおりである。

事務内容 調査名	質問 作成 支援	調 査 票 の 発 送	集 計 ・ 分 析 支 援	報 告 書 の ま と め
区政に対する意識調査	×	×	○	○
第45回目黒区世論調査	○	○	○	○
男女平等・共同参画に関する区民意識調査	×	×	×	×
介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査	○	○	○	○
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	○	×	○	○

※ ○は委託、×は区が実施。目黒区障害者計画のためのアンケート調査は、児童の保護者用のみ区が調査票を配付、その他は委託による発送。

なお、委託業者による支援等の状況に関しては、業者の貢献度合に若干の差があ

るように思われた。後述の第5の2意見・要望事項等を踏まえ、必要事項等を所管課として一層明確にし、業者の活用を更に図っていくことが求められる。

### 3 標本の大きさ

標本調査として実施された調査の有効な回答数は次のとおりである。

(1) 区政に対する意識調査	1, 057
(2) 第45回目黒区世論調査	1, 195
(3) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査	704
(4) 目黒区障害者計画のためのアンケート調査	
ア 身体障害者用	647
イ 知的障害者用	153
ウ 精神障害者用	91
エ 難病患者用	95
(5) 環境に関するアンケート調査	610

(4) イからエまでの3調査を除き、回答者数400を超えており、全体として一定水準の分析が可能な数となっている。目黒区障害者計画のためのアンケート調査である知的障害者用、精神障害者用と難病患者用においては、障害別の比較が必須であるならば、調査票を送付する対象者をそれぞれ増やすことなどが必要である。

また、クロス集計の分析において、回答数が少ないにも関わらず分析を行っているケースがいくつかの調査で見られた。それらが真に重要な検証項目である場合には、十分な回答数が得られるように、調査規模等をやはり見直さなければならない。

### 4 標本の抽出

標本調査として実施した各調査の標本抽出（サンプリング）の方法は、おおむね以下のとおりである。

(1) 区政に対する意識調査	層化無作為抽出法
(2) 第45回目黒区世論調査	層化無作為抽出法
(3) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査	層化無作為抽出法
(4) 目黒区障害者計画のためのアンケート調査	
ア 身体障害者用	層化無作為抽出法
イ 知的障害者用	単純無作為抽出法
ウ 精神障害者用	有意抽出法
エ 難病患者用	有意抽出法
(5) 環境に関するアンケート調査	単純無作為抽出法

目黒区障害者計画のためのアンケート調査である精神障害者用と難病患者用に関しては、区にサンプリングを行う台帳がなく、期間を定めた中での精神障害者保健

福祉手帳申請者と難病（特殊疾病）医療費助成申請者が調査対象とされた。こうした有意抽出のため、残念ながら今回は調査結果の普遍性が認められない形（母集団の推論にならない）となるが、次回においては、サンプリング台帳にできる資料が得られる見通しがあり、改善可能とのことである。

その他の調査においては、いずれも無作為抽出が実施されていた。

なお、環境に関するアンケート調査に関しては、現在、標本の抽出は男女別に行っていないが、平成28年度の調査において、抽出段階で男女比に大きく差（男：38.4%、女：61.7%）が生じていた。そうしたことから、今後は、男女を分けてサンプリングを行うことが望まれる。

## 5 調査票の作成

### (1) 質問数

副問（サブ・クエスチョン）を除いた各調査の質問数は、その調査目的に基づき11問（区政に対する意識調査）から78問（介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査の介護予防・日常生活圏域ニーズ調査）までと様々である。今回監査対象となった調査の平均では約36問となっていた。

副問（サブ・クエスチョン）の数を加えて50問を超える調査は、三つ（第45回目黒区世論調査、介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査の介護予防・日常生活圏域ニーズ調査と、要介護者調査）ある。回答者の負担を考慮したとき、これらの調査は、次回の調査時において、質問数の再検討が課題になるものと考えられる。

### (2) 質問の選択肢数等

選択肢が多い（16以上）質問を含む調査は、七つ（第45回目黒区世論調査、介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査の介護サービス提供事業所調査、目黒区障害者計画のためのアンケート調査の5調査）あった。

他の調査も含め、選択肢が多い質問においては、今回の調査結果を踏まえ、選んだ回答者が少ない、又はまったく選んでいない選択肢を中心に見直しを行い、可能な限り簡潔な質問づくりに努めることが求められる。

また、「無回答」や「わからない」という回答が多かった質問についても、次回の調査時の質問づくりにおいて、今回の結果をもとに見直しの検討を行う必要がある。

### (3) 多項選択方式（複数回答法）

多項選択方式（複数回答法）の質問が、全質問のうち約3分の1を占める調査が二つ（第45回目黒区世論調査、男女平等・共同参画に関する区民意識調査）。約2分の1となるのが五つ（介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査の介護サービス提供事業所調査、目黒区障害者計画のためのアンケート調査のうち児童の保護者用を除く4調査）。約4分の3が一つ（目黒区障害者計画のためのアンケート調査の児童の保護者用）となっている。

多項選択方式（複数回答法）は、全調査の質問の一部に見られるが、その採用割合が高い調査が上記のとおり比較的多い。

回答者の考えや判断などを尋ねるとき、質問に多項選択方式（複数回答法）を用いることに関しては、第3の6で記したとおり、分析に困難さを生じさせる要因の一つになる。この方式を多用している調査に関しては、次回の調査時に、その必要性を改めて精査することが求められる。

## 6 回収率

各調査における調査票の回収率は次のようになっている。

- |                             |       |           |
|-----------------------------|-------|-----------|
| (1) 区政に対する意識調査              | 35.2% | (前回32.7%) |
| (2) 第45回目黒区世論調査             | 39.8% | (同 58.1%) |
| (3) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査     | 28.2% | (同 35.0%) |
| (4) 介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査 |       |           |
| ア 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査          | 55.6% |           |
| イ 要介護者調査                    | 46.0% |           |
| ウ 介護サービス提供事業所調査             | 69.9% | (同 57.2%) |
| (5) 目黒区障害者計画のためのアンケート調査     |       |           |
| ア 身体障害者用                    | 50.3% | (同 53.8%) |
| イ 知的障害者用                    | 51.2% | (同 58.3%) |
| ウ 精神障害者用                    | 45.7% | (同 45.5%) |
| エ 難病患者用                     | 48.5% | (同 61.0%) |
| オ 児童の保護者用                   | 45.5% | (同 53.9%) |
| (6) 環境に関するアンケート調査           | 31.0% | (同 30.1%) |

※ 前回の回収率の記載のないものは、今回から調査内容が大幅に変更され、比較が難しいためである。

以上のとおり回収率の水準は厳しい状況にある。個人情報保護意識の高まりなどを背景にした回収率の漸次的な低下傾向に、歯止めがかかりつつあるような兆候も一部に見られるが、全体的な回復傾向とは言い難い。

前回に比較して大幅な下落となった第45回目黒区世論調査においては、調査実施を予告する「事前はがき」と謝礼品（ボールペン）送付の取りやめや、質問数の増加による回答者の負担増が、その原因と考えられている。

なお、同調査においては、インターネットによる回答（東京電子自治体共同運営の電子申請サービスを利用）を可能とする積極的な取組も唯一進められた。今回は、回答者の約14%がこれにより回答し、中でも20歳代と30歳代のおよそ3割が利用しており、若い世代に効果があることが明らかになっている。

また、(1)から(4)までの調査においては、調査期間中に、回答を督促（再要請）するはがきが調査票送付者あてに出され、重ねての働きかけも行われていた。

低い回収率は、調査結果の信頼性を大きく揺るがす。30%を下回る調査も出始めている現状からは、その向上のため、各調査所管課での取組の充実とともに、区全体での対応が必要な時期に至っていると思われる。

## 7 調査結果の集計・分析

### (1) 集計

各調査の集計においては、単純集計のほか、クロス集計や三重クロス集計（3変数の関係を一表にまとめた集計。例えば、男女別の年齢階層区分と満足度をクロス集計したようなもの。）が行われている。

クロス集計においては、性別、年齢別、地区別、配偶者の有無、居住形態別、職業別や家族構成別といった変数が多く見られた。

また、集計結果の表示においては、データの性質を踏まえながら、棒グラフ、円グラフ、折れ線グラフ、帯グラフ、散布図やレーダーチャートが適宜用いられ、分かりやすさを念頭に置いた工夫もなされている。

### (2) 分析

いずれの調査においても、得られた数値の大小関係、クロス集計による変数間の関連性の推定、過去の調査データとの比較などにより、分析が行われている。

全体的には、おおむね適切な分析が施されているが、一部において、標本誤差を考慮しない判断や、少数のデータをもとに分析のコメントを掲載している調査結果報告書なども見られ、そのような点は誤解のもととなるので、今後の改善点である。

なお、今回の監査対象の調査では、区政に対する意識調査と第45回目黒区世論調査において、業者による統計的検定が実施されていた。具体的には、区政に対する意識調査が有意差の検定（集計した数値間の差の有無の確認）、第45回目黒区世論調査が独立性の検定（クロス集計表の2変数間の関連性の確認）である。

標本調査におけるこうした統計的検定は、分析の裏付けが得られるので、もちろん望ましいことではあるが、新たに委託する場合には、費用の問題も生じてくると思われるので、他の調査においては今後の検討課題と考えられる。

## 8 個人情報の保護

実施に当たって個人情報を扱う事務を外部委託していた調査は、第45回目黒区世論調査、介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査の各調査と、目黒区障害者計画のためのアンケート調査の各調査（児童の保護者用を除く。）である。

いずれの調査も、目黒区個人情報保護条例施行規則第6条に規定する事項を踏まえた契約を締結し、所管課の監督のもと適正な取扱いがなされていた。

中でも、記名式で実施された介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査の各調査では、使用する情報処理機器や作業するハードディスクの指定、作業責任者・従事者と作業場所の特定、区職員による作業場所のセキュリティ状況等の事前

立入り確認などが行われ、厳格な管理体制の確保が図られたところである。

なお、区政に対する意識調査、男女平等・共同参画に関する区民意識調査、目黒区障害者計画のためのアンケート調査の児童の保護者用と、環境に関するアンケート調査に関しては、調査票の回答は無記名であり、調査票の発送リストなどの個人情報取扱いを外部に委託することはなかった。これらも所管課の適正な管理のもとで調査が実施されていた。

## 9 調査結果の活用

各調査の結果の主な活用状況は下表のとおりとなっており、いずれも調査目的に沿った利用がなされていた。

調 査 名	主 な 活 用 状 況
区政に対する意識調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>目黒区実施計画改定に当たり、施策の優先度、重要度と満足度の調査結果を事業選定の判断材料とした。</li> </ul>
第45回目黒区世論調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>「区の施策」についての調査結果は、実施計画・財政計画・行革計画の改定、行財政運営方針、予算編成等検討の際の基礎資料とした。</li> <li>各分野における意識・意向等調査結果については、各種計画等における指標の達成状況の把握に利用するとともに、現状の施策の充実や今後の施策形成のための基礎資料とした。</li> </ul>
男女平等・共同参画に関する区民意識調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>目黒区男女平等・共同参画推進計画の進捗状況を示す目標値との比較データ等とした。</li> <li>今後の事業改善を行うための資料とした。</li> </ul>
介護保険と高齢者保健福祉に関するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>施策の優先度、サービスの利用や保険の負担などに関する意向を把握し、第7期目黒区介護保険事業計画策定と目黒区保健医療福祉計画改定のための基礎資料とした。</li> <li>健康や介護予防への意識を高めるため、回答者に「介護予防のための結果・アドバイス票」を送付した（介護予防・日常生活圏域ニーズ調査）。</li> <li>要介護者のうち介護サービス未利用者の状況を把握し、包括支援センター等の訪問調査につなげた（要介護者調査）。</li> </ul>
目黒区障害者計画のためのアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活の状況やサービスの利用状況・意向などを把握し、目黒区障害者計画改定のための基礎資料とした。</li> </ul>

環境に関するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目黒区環境基本計画の施策や事業の実施状況や成果を確認する指標として活用された。</li> <li>・ 次期計画改定時に参考とする基礎データを入手した。</li> </ul>
---------------	---

## 1 0 調査結果データの管理保存

調査結果のデータは、調査結果報告書のほか、いずれも電子データの形で各所管課で保存されている。なお、調査票の保存年数は、1年から5年までなど様々であった。

公表された以外の詳細データの他所管での活用状況に関しては、第45回目黒区世論調査において、調査票の質問事項を寄せた所管に対し、その範囲でのデータの提供が行われていた。それ以外の調査においては、個人情報であること、個人が特定される可能性があること、また調査対象者へ活用に係る事前説明がなされていないことなどの理由から、他所管への提供は見られなかった。

将来的には、個人情報の問題がない、活用可能な調査結果はオープンデータ化することが望まれると思われるが、現段階では活用の事前説明が回収率に影響を及ぼす懸念もあり、他自治体での状況も参考にしながら検討していく課題であると考えられる。

## 第5 監査結果

### 1 指摘事項

区において、現在調査の実施方法等を統一的に要綱などで定めている状況はなく、指摘事項はなかった。

調査の具体的な実施方法や分析等に関しては、2に述べるとおり改善に向けて検討を要するところが一部見受けられるが、全体としてはおおむね適切に行われていた。

### 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)

#### イ 実数値の表示

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。

(ア) 区政に対する意識調査

(イ) 第45回目黒区世論調査

(ウ) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査

(エ) 環境に関するアンケート調査

(政策企画課、区民の声課、人権政策課、環境保全課)

#### ウ 調査結果のまとめの作成

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。

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、次回の調査時に掲載に努められたい。

(ア) 区政に対する意識調査

(イ) 第45回目黒区世論調査

(ウ) 男女平等・共同参画に関する区民意識調査

(エ) 目黒区障害者計画のためのアンケート調査

(政策企画課、区民の声課、人権政策課、障害福祉課)

(2) 調査方法について

ア 全数調査

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。

回収率は、それぞれ55.6%、46.0%である。

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。

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ふねらいは、全く正当であり、それに向け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行くものであり、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)

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)

(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 めぐろ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、を、区として訴える取組が必要な時期に至っている。

めぐろ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）

#### （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）

#### イ 標本誤差の考慮

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。

（区民の声課、障害福祉課、環境保全課）

#### ウ 分析の限界

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。

（区民の声課、人権政策課、障害福祉課）

#### 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）

#### 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)

(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、現実には、初めて経験したという担当者が少なくなかった。

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)

第6 まとめ

区においては、従来から区民を対象とした様々な意識調査等を実施しており、中には、定期的に繰り返し調査が行われているものも少なくない。そして、それぞれの調査結果は公表され、庁内においても、情報が共有されている。

調査によりデータを収集し、分析する際には、その精度や信頼性を確保する観点から、調査実施に係るノウハウなどの技術的側面がとても重要になってくる。適切な方法や手続により得られた数値のみが、何かを判断する根拠とされる資格があるからである。

今回の行政監査に当たっては、こうした考えにより、まずは区が実施する意識調査等に必要な技術的な事項を明らかにした上で、検証を進めていった。その結果は、既述のとおりである。区においては、これらの意見等を踏まえ、調査事務の一層の改善に向けて取り組まれたい。

なお、この監査結果は、主に調査所管課に向けたものではあるが、「第3 区民意識調査等の検証に係る考え方」で整理した事柄は、社会に流通する各種の調査結果やデータを利用する際に、最低限の「鑑識眼」を与えてくれるものと考えている。所管以外の職員の職務にとっても、少なからず益するところがあると思われるので、参考にしていただくと幸いである。

以 上