面接調査に同行して

東京都大田区企画部広聴相談課
中村　徹

1時30分から歩き始めて40分が過ぎようとしているのに、まだ一人の対象者とも面会できないでいる。訪ねた4軒いずれも不在であった。

このあたりは、大田区の中央台地部あたりに位置する、日中でもあまり人通りが多いとはいえない住宅街で、近くの商店へ買物に行くといってもちょっと距離がある。

昨年の9月某日、未だ夏の暑さが残り、日中の気温も30度近くとなった平日の昼下がり、東急池上線○駅で調査員のSさんと待ち合わせ、区政世論調査の訪問面接に初めて同行した。

☆　☆　☆

訪問を開始して5軒目、初めて調査対象者と会うことができた。

インターフォンで来訪を告げると、すんなりと木戸を開けてくれた。（予告ハガキの効果か…）73歳の女性。挨拶のあと、Sさんは玄関の上がり框に腰をかけ、調査開始となる。

「あなたはいつごろから大田区に住んでおられますか？」「これからも大田区に住みたいと思いますか？」Sさんの声が聞こえてくる。

いよいよ本番である。調査票作成の段階では、調査対象者の負担を極力減らし、かつこちらの調査の狙いが最大限生かされる調査票を作成したつもりだ。そうは思いながらも、じかに、調査対象者へのインタビューとその回答を聞く機会に接すると、調査票のできがまさに試されており、対象者の受け取り方、反応が気になる。また、10年の経験を持っているベテランのSさんではあるが、調査員にもやりやすくこなれた調査票となっているのかも同時に重要だ。

私は、玄関の外で、じいっと一点を凝視して問答を聞く。

「あなたの住んでいる地域の生活環境についてどの程度満足していますか。まず『緑の多さ』については……」2時21分、「防災訓練に参加したことがありますか？」2時31分……。

「地域」との関わりに関する設問（「災害、事故など万一の時に、隣近所の協力をあてにはできない」かどうかなど）のところで、それまで的確にすんなりと回答していた対象者が、返答に詰まった。ここは、回答しにくいところなのか。こちらはスムースにと願うほかない。

迷いながら、沈黙ほどなく回答し、そしてまた的確で年齢を感じさせない素早い回答が続く。フェース・シートを聞いて終了。2時43分。25分位で終わってくれてほっとする。

「社会教育講座はお金を払って行くと、行かなければという感じが出ますが、無料だと続かないことが多いですね」などと雑談のあと、2時46分次の訪問へ。思わぬところで区民の生の声を聴く。

対象者名簿の順に訪ねる。次の目ざす番地に着いたところ、それは建築工事中である。建て替えで転居していた。

今日２軒目の調査は、７８歳一人暮らしの女性。２時５８分開始。物腰の低い明治の女性という感じの人。「人間心がけ次第」という言葉が何度となく口をついて出る。「公害を感じますか」「心がけ次第」という。こんな時、調査員は選択肢のどこにマルをつけるのであろうか。ベテランのＳさんも困っている模様。だが、さりげなく合いの手を入れながら次問へと進めていく。「防災」の「非常持ち出し品」の項で「位牌」と答えられた。選択肢には入れなかったが、なるほどと唸らされる答え。終了３時２６分。ヤクルトを飲め飲めと差し出される。

３軒目。３９歳女性。仕事の関係で遅い昼食の用意の最中。Ｓさん、突然の訪問を詫び、恐縮しながら頼みこむと食事の準備を中断して応じてくれた。Ｓさんの言葉が浮かぶ。「少し強引に入りこまなければ、取れないですね。」「強引さがなければ、回収率は５０％」３時３４分開始、３時５１分終了。

４軒目、５７歳の女性、４時８分開始、４時25分終了。待ち合わせて約３時間経った時点で５軒目。休みなく動いてこのペースが早いのか遅いのか。

最近建築されたばかりのような、大きな瀟洒な家のチャイムを押す。応答なし。もう一度押しても同じ。留守番の人はいないのであろうか。また、同一敷地内に２軒の家が建ち、奥の若夫婦のご主人が調査対象者であったが、その奥さんがやっと出てきていわく、「主人は、このような調査はイッサイおことわりしています。」きっぱりとした口調で言われてしまった。

３軒に２軒は対象者が不在か拒否である。本人と会えて拒否された例はなかったが。

４時３０分、５軒目の５７歳の男性は、模範的な回答の仕方である。「～２つの回答を選んでください」と言われれば、示された回答票（カード）をじっとみて、「３番、５番」と答える。すべてこの調子である。一つ一つ丁寧に、しかも的をはずさずテンポよく答えてくれる。４時５２分終了。２２分間。これぐらいであればベストだと呟く。

６軒目。５時２分。社宅アパート４階。エレベーターなし。幼児を抱いた３２歳の主婦が対象者。隣近所の子供たちの出入りが激しく子供の騒ぐ声で聴き取り条件悪し。夕食の仕度の時間のためか、対象者も心ここにあらずといったところ。鉄筋アパートの玄関入口は、上がり框がなく、Ｓさんは腰をおろすこともできず、中腰でインタビューし書き込む。かなり早いスピードでＳさんの声も若干上ずり気味。設問を全文読み上げないところもでてくる。５時２０分前終了。立ち放しで私の足は重い。

７軒目。５時３７分。４８歳の主婦。非常に好意的で、Ｓさん玄関の座ぶとんの上に腰をおろし、じっくりと聞く。途中、ご主人が帰ってきたものの、引き続き協力してくれる。５時５８分終了。対象者は、まだまだ聞いていただいて結構といったにこやかさで、麦茶のサービスまでしてくれる。外に立っていた私はやぶ蚊が気になる。

８軒目。６時１２分。夕闇であたりがほの暗い。２１歳、大学生の女性。質問の的を捉え、しっかりと答えてくれて感謝感謝。６時３２分終了。完全に日が暮れた。

私はここでＳさんと別れた。最後まで同行するつもりであったが、トイレ・タイムを同行中一度も取れなかったため、生理現象に勝てなかった。Ｓさんも同様のはずだが、先きに訪ねた老人（散歩中で会えなかった）の家へ回るという。更なる頑張りに敬服。

☆　☆　☆

調査方法にいろいろあるが、個別面接聴取法は、回答者が調査対象者であるかどうかを調査員が確認することができ、またケース・バイ・ケースの事態に臨機応変に対処することができる。費用は他の調査方法よりかかるものの、この長所は捨てがたい。

区政調査は、身近かな基礎的自治体の調査であることや、予告ハガキを郵送し、事前案内に努めていることなどで、面接調査としては割合スムースに行われる要素がある。けれども、都内における面接調査の回収率の低下など、いわゆる“調査環境の悪化”と無縁ではない。

特に、調査に名を借りた悪質なセールス活動が行われたりすると、門が閉ざされがちとなる。また、世論調査だけでなく、各種統計調査など様々な調査が区内で行われ、調査そのものが区民の不審をかうこともある。それに類する苦情が現に区役所にも寄せられる。

個別面接聴取法は、調査対象者にとって見ず知らずの調査員が各家庭の中に入り、インタビューに成功しなければならない。「一時不在」「拒否」に遇えば回収率はあがらない。回収率があがらなければ、調査員の中には、対象者の家族に代理回答を依頼したり、留置記入を頼みたい誘惑が生じないとも限らない。

そのような個別面接聴取法の現場を、肝心なインタビューの現場を調査会社まかせにせず、自分の眼で一度確かめたいと思って同行した。同行した限りの印象では、直接会えた回答者は総じて協力的であった。調査員が対象者に面会できれば、対象者は決して非協力的な姿勢をとらないことが確認できたことは心強い。もっとも、回収率が60％を超えて以後、７０～８０％の回収率に引き上げる最後の歩積みが大変という。しかし、回収率を上げる特効薬はなく、私も含めて調査関係者の一層の努力が求められ、調査（対象者）の信頼性をさらに高めていくほかない。

そんな思いをいだきながら、今回同行して感じたこと、考えたことを以下に記す。個別面接調査の参考にいささかでもなれば幸いである。

① 予告ハガキは効果的

会えた対象者は、大体、ハガキを見ました、などと言ってくれる。中には、そのハガキを手に持って現われる人もいた。

② 調査会社に調査委託したときには、調査員にも会おう。

調査員への事前説明会のときに会うのが一般的である。同行すれば調査員の質はよくわかる。

③ 調査票の細かいニュアンスは無視される。骨格が大事。

既によく言われていることだが、面接聴取の際、口語では細かな言葉は入りにくい。主語、述語を中心とした骨格の部分が大事。

調査員が、調査票の設問文の一字一句通り読まなくとも、致し方ない時もある。

④ 調査員手当をケチる調査会社は避けるべき。

これは説明の要なし、私の実感として、調査員は大変がまん強く、楽天的でなければつとまらない。

⑤ 軽くて丈夫なアタッシュ・ケースのような調査員バックを支給すべし。

調査員がどのような体勢で聴き取れるかで調査員自身の負担もかなりちがう。都市ではこれからもっと高層アパートが増えるだろうし、このようなアパートの玄関には上がり框がないため、座って聞き取り調査は行えず、不安定な姿勢のまま聞き取らねばならない。そのバックをテーブルがわりに使い、回答票を置いてもよいし、場合によっては座ってもよい。また、調査票、回答票、調査要領、挨拶状、粗品などがう

まく収納できるものがよい。調査員は、紙袋にすべて一括して入れている場合が多い。

⑥　その地域の公衆トイレ地図を作ろう。

そして、居酒屋風江東区公衆便所のようなクリーンな公衆トイレがふえることを願いつつ、調査会社は日本トイレ協会に加入しよう。

⑦　自動車による訪問も検討を

女性が自分の車を持ち込み、歳暮などの配達している姿を想起。1回目は徒歩で当たりをつけ、2回目からは行動力のある車で。

⑧　「携帯電話」があると調査員は便利？

一つ将来の話。技術革新により、ポケット・ベルなどの既存の移動通信メディアの高度化も急速に進み、「携帯電話」も全くの夢ではない。これがあれば、調査員も困ったときに会社と連絡がとれて便利。もっとも、わずらわしいと感じる人もでるだろう？

（1987. 1月）（以上）