

…… いんぷおるむ ……

この「いんぷおるむ」欄では、調査に関する基礎資料や調査の断面を紹介いたします。調査に携わっている皆様にとって参考になるような情報をお届けしたいと考えております。

第1回目の今回は、調査の基本となるフィールド・ワークについてのご紹介です。

<フィールド・ワークについて>

昭和52年10月発行の「新情報」15号で、総理府広報室の上本仁士氏が、統計学辞典からの引用によって「面接質問法」「調査員の心得」「調査員の資格」等をご説明された。同文であるがここに再度、掲載する。

面接質問法

面接は理論ではなくして技術である。調査員は回答者及び状況に絶えず適応することが必要である。調査員は回答者の誇りを傷つけるような言葉をつかってはいけぬ。調査項目の票は、原則としては見せない。見せて相手に書かせているような場合には、前の方の記憶が作用を起して、それが刺激となって後の回答を条件づけることになる。その他質問を時間的に長く続けてはいけぬ。大体アメリカでは15分というのが面接の限定である。それは実験的・心理的基礎から出て来ている。またアメリカでは直接面接のほか電話面接という電話で調査するのが非常に流行しているが、電話に対しては5分以内、郵便の質問項目は大体5～10分くらいの限界がもっとも正確な答をうるための一応の標準である。

調査員の心得 1) 回答者に面接する前に

2～3の人につき調査を行うことが必要である。指令書に従って面接を完了しうるかどうかをテストし、もし欠点があれば監督者に申し出る。2) 調査員は注意深く、指令に従うこと。3) 回答者への訪問は適当な時間を選ぶこと。4) 得た標本は正確に割当て一致していなければならない。5) 質問は調査票の順序に従い、逐次的に尋ねること。6) 調査員は回答者によい印象を与えること。7) 質問応待の態度は中立でなければならない。

8) 相手の回答が不明瞭なときは質問を繰返して明かにする。9) 調査票は綺麗に読み易いように書かなければならない。10) 適切な回答のみを受取り、記録する。回答は真実であるもののみが価値があるのであり、自由回答法の場合には回答者の使った言葉通りを記録する。11) 要求されたすべての項目を正確に忠実に記録する。12) 問題によっては調査員の種類は変える必要がある。例えば育児している母の態度の調査には同年輩の女性の調査員があたるなど。

調査員の資格 1) 主題に対して相手方の興味を起こさせ、自由に話ができる能力のあること、即ち外向性の人が適している。2) 普通以上の教育を有し、相手方に不愉快を与えないだけの外観と振舞をなし得ること。

3) 調査の経験があること。4) すべての階層の人にたやすく接し — 明るい性格 — 自由な会話から必要な回答を引出し得る能力があること。5) 旺盛な研究心と好奇心に富み、内面までも見透し得る能力があること。6) 正確に記録する能力、偏見や主観等を交えずに本心を知る能力があること。7) 正確な観察能力と細部に及ぶ良心的考慮が要求される。8) 他人の態度、意見に親和的な関心を有すること。9) 絶対的な正確さと信頼性を有すること。(さぎ的调查員を避けること。) 10) 記憶力が強いこと。11) 原因・結果の関係を追及する能力があること。12) 独断的でないこと。13) 批判の精神 — 自己批判を含む — があること。

統計学辞典745頁、746頁

昭和27年 東洋経済新報社

次に、以上と若干ダブル面もあるが、面接の方法について具体的に述べたものを紹介する。(村山孝喜著「統計調査ハンディブック」所収。ただし、表現の変更や割愛した部分がある。)

• 面接の第一歩は、相手と自分の心のラポール(紐)をかけることに始まります。心やさしく、礼儀正しく、来意を告げましょう。「ご多用中おそれ入りますが……」などの言に始まり、まず身分を明らかにし、その目的を簡単明瞭(平素より用意しておく)に伝え、協力を依頼します。そのさい多少の抵抗はあっても、もの静かにねばることが肝要です。また、

1. 調査の目的
2. サンプル調査の意味

3. あとあと迷惑をかけない、ということなどの説明を練習しておく必要があります。
• その間、まず行なわねばならないことは、対象者の確認です。
• 事業所、小売店の場合は、該当者に会う前に若干の段階を経なければならぬことは心しておくことが必要です。(その場合は可及的すみやかにせず、その人のところに近づいてしまうことが先決です。たとえば、店の店員さんなどにくどくどと趣旨を説明することはかえって得策ではありません。)
• 承認された後に、要すれば、手みじかに気候の挨拶などの会話を挿入しつつすみやかに質問に入ります。

面接は「問」のとり方が肝要です。ぎこちなくしては必ず相手になんらかの心理的抵抗を作らせてしまいます。そのためには、相手の状況(多忙、閑暇の度合、性格の印象、その場の雰囲気、基本的な生活環境)をいち早く察知し、語調、進め方などを相手に合わせるようにつとめることが必要です。しかし、重要なことは、いついかなるときも、だんだん自分のペースにもってくる努力を忘れてはなりません。(このことはきわめて重要なことであります。)最初は、とくに相手が自分と同調しえない点については、こちらから、むしろ積極的に同調していくことがしばしば成功をもたらします。あるいはまた、相手の意見やその内容を教えてほしいという態度(とくに事業所などにおいては相手の経験を尊重し、教えるという態度)はきわめて重要です。

• 全般を通じ、その人の秘密を守ること、私事にわたることを絶対に公表しないことの確約をしておく必要があります。(事前およ

び終了後も確認する。)

- 質問を始める場合は、必ず「それでは始めさせていただきます。」とってからきわめて平易な語調で、礼儀正しく質問を始めて下さい。質問番号などをいう必要はまったくありません。質問の変わるたびに「では」、「また」、「もうひとつお伺いいたします。」などの言葉を入れ、自然に相手にも順序正しく、思考の順序をあわせることが必要です。
- したがって問題が変化していく場合には、「いままでのことはわかりました。今度は〇〇についてお伺いします。」という大きな区切りの言葉が必要です。その他、質問続行中に相手の心理を考えつつ、相手の心理ができるだけ平静さを保ちうるよう適当な挿入句を入れ、だましだまし山を登るがごとく引張っていくコツを会得する必要があります。
- 事前に、質問を進める順序、方法を十分に確かめておく必要があります。
- 相手の回答を明確に判断し、その言葉の意味を迅速に規定し、場合によっては「〇〇ということですか。」と聞きかえし、確認した上でブリーコードに〇印をつけて下さい。そのさい、決して誘導してはいけません。補助することと、誘導することはまったく意味が違ふことに注意して下さい。
- 相手が答えられない時は、もう一度質問文を読み直し、なおざりにして進むことをいましめなければなりません。
- 特定の銘柄について、とくに、おもわせぶりの強調や、暗示を与えるなどはしてはなりません。
- ときにより、相手から意見を求められる場

合があります。そのときに自分の生地の意見を出してはなりません。相手の意見には形式的に十分りなずきつつ同感である演出を心がけながら会話を進めることが必要です。

- 相手の経済事情などからくる見栄や、いいたくない事情などを積極的に察知し、自分も仲間であることを演出する用意も忘れてはなりません。
- 単位、数量などについては、相手のわからないことを押しつけても無理である場合は、必ず相手の単位を暫定的にすみやかに記入し、あとで整理すればよいのです。これをたとえば、単位名を記入せず数字のみを記入するというようなことは重大な誤りのものになります。
- 場合によっては、現物に照らして銘柄を確認する心構えも必要です。
- ある意味では、対象者がうそをつくものであると思ってもさしつかえありません。そのことをあらわに出すのではなく、常識として心得ていなければなりません。
- ブリーコードされた以外に得た事実を、その他の欄で処理する場合、必ず()内に直ちに適切な語句で表現し記入しておかねばなりません。
(そのとき、その他のコード記号に〇印を付けることも忘れてはなりません。)
- フリー・アンサー(F.A.)は、忍耐して聞く必要があります。
そして、誘導することは絶対にさけ、相手が意見を出しやすいように努め、またこのさい「商品改善に貴重など意見を」などと誘いかけるのも一方法であります。
- 調査票は絶対に相手に見せてはなりません。

調査内容の質問が終わった後は、「これで質問は終了いたしました。なお、ぜひお伺いしたいことがありますのでよろしく。」
「この調査は統計処理をした後に破棄いたしますのでご迷惑をかけません。」ということ
を強調し、フェース・シート(対象者特性あるいは事業所特性)の質問に入ります。

- フェース・シートは調査の分析に必要なことがらであるから、きわめていねいに詳細に聞く。全質問が終われば、これで質問が全部終了した旨を告げ、協力を感謝し秘密保持を約束して、ていちょうに退去して下さい。



「おとがき」

▽ 新しく「いんぷるむ」という欄を設けました。調査に携わっている皆様にとって参考になる情報をお届けすることを目的としております。今回は、フィールド・ワークについてご紹介しましたが、今後も、調査上の基本的な事柄についてのご説明や調査に関する基礎資料の紹介を行なっていくつもりです。「いんぷるむ」へのご要望がございましたら、是非、お知らせください。

▽ 「Ⅱ 調査をとりまく環境」は、単に、問題点を指摘したに過ぎませんが、今後とも、調査に関わる中で具体的な解決の方法を見い出していくつもりです。調査の質を高め、調査全般に対する信頼をさらに高めてゆくためにも、関係者全員が努力していく必要があろうかと思われます。

(Y.U記)