

## 新型コロナ対応 世論調査協会会員アンケートの結果

日本世論調査協会は、2020年8月に法人会員などに対して、新型コロナの感染拡大に伴う対応状況アンケートを実施しました。新型コロナは対人接触を伴う対面式調査を困難にし、調査員間の近接による感染の危険という点で電話調査や調査員研修などにも影響を与えています。感染はまだ終息していませんが、日本世論調査協会ではこの時期における各社の対応状況をうかがい、互いの参考とできるようにとの観点から、このアンケートを実施しました。

アンケートは法人会員・特別会員27団体と法人を代表しているとみられる個人会員9人の方を対象に、8月上旬に文書で発送、メール回答として8月28日締め切りとしました。質問は9問、全て自由記述形式で、最終的に17件の回答を得ました。ご多忙中ご回答いただきました各社に深く感謝いたします。守秘の観点から個別の社名などは明らかにできませんが、以下にその内容を紹介します(回答の表現を一部省略、要約しているところがあります。社名公表可とされたところでは、社名分かる記載のままのものがあります)。

### 【質問1 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、調査を中止、延期、または調査方法を変更したのがありますか。ありましたら具体的にご記入下さい】

中止 9 一時中止・延期 5 調査方法変更 8 (重複含む)

回答していただいた会員の業態は様々ですが、半数以上から調査中止があったとの回答を得ました。対面調査を郵送・電話・ネットに変更した例が見られます。

また、コロナによる自粛の影響が大きい観光などに関する調査が中止になったとの回答もありました。  
(個別の回答)

▽2月末に予定していたグループインタビューを中止。その他に関しては予定通り実施した。

▽感染症拡大や自粛の影響が大きい調査対象、テーマについて、中止・延期が生じている(例:観光、インバウンド等)。

▽流動、動態関連など平準値が把握できない調査についても、中止・延期が生じている。

▽会場型、面接型の調査の中止や手法の変更が生じている(オンラインへの移行)。

▽訪問調査は緊急事態宣言を受け実施延期または中止、緊急事態宣言解除後、1週間程度の期間を置いて再開。

▽月例の電話世論調査について、実査会場が密にならないようオペレーターの人数を減らした関係で、通常2日間の調査日程を3日間にしたケースがあった。

▽共同通信と加盟社でつくる調査組織「日本世論調査会」は、年4回の定例面接調査を、21年度から郵送調査に変更するかどうか検討していたが、前倒し20年度第1回調査から郵送調査に切り替えた。”

▽グループインタビュー調査を、対象者1名のデプスインタビュー調査に変更した。デプスインタビュー調査は9月に実施する予定だが、今後の感染拡大状況によっては、デプスインタビューを対面ではなく、オンラインまたは電話に変更する予定。

▽訪問留め置き調査は、実施の可否を委託先の調査会社に相談した結果、現段階では従来どおりの方法で10月に実施する予定。ただし、今後の感染拡大状況によっては、対人接触を最小にする工夫が必要になると考えている。調査実施時点の最新の状況をふまえ調査会社に相談しながら柔軟に対応したいと考えている。なお、Web調査は従来どおり実施する予定。”

▽空港における調査(対面調査)について、調査員が調査において感染したと考えられる場合、実施主体が責任を負えないため中止(2月)。国際線の就航が1本もないため中止した(8月)。

▽受託調査では、調査員訪問→郵送調査へ変更したものがあった。

▽月例世論調査(面接法)については、3月は北海道地区を除外、4月は中止、5月と6月は郵送法に変更、7

月は従来通り(全国で面接法)に戻したが、8月は沖縄地区を除外して実施した。再び感染者数が増加しており、来月以降がどうなるかはわからない。

▽委託調査、あるいは受託予定の調査については、その多くが7月以降に延期され、調査方法も面接法から郵送法に変更されている。

▽出口調査で衆議院静岡4区補選(4月26日投票)について、同業他社の対応も鑑み、中止しました。

▽世論調査を各年度概ね3回、訪問面接法で実施してきたが、第1回及び第2回の世論調査については、調査実施時期を延期するとともに、調査方法を郵送法(Web回答併用)に変更して実施予定。延期に伴い、今年度は2回のみ調査を実施する。

▽主体となって企画した調査はないが、個人的に分担関与している科研費プロジェクトで学術調査を先送りする決定をした例がある。

▽例年実施している世論調査について、令和2年調査の中止。

▽電話調査のオペレーションセンターは「3密」の感染リスクが高いと判断し、オペレーターを必要としない携帯ショートメールと固定オートコールを組み合わせた調査方式に切り替えた。また、毎年、郵送方式で行っている読書世論調査と時事問題世論調査については、住民基本台帳・選挙人名簿からの対象者抽出作業が困難になったことから、方式を変更するか、中止するかを検討中。各種選挙の出口調査はできる状況にないと判断した。

▽緊急事態宣言期間中に訪問調査を一時中止し、宣言の解除後に再開したものがある。

▽日本人とテレビ 2020(配付回収法)、東京五輪・パラリンピックに関する世論調査(配付回収法)、東京五輪・パラリンピックに関する電話世論調査(RDD 固定・携帯)、全国個人視聴率調査(配付回収法)を中止した。

▽全国放送サービス接触動向調査を、配付回収法から郵送法に変更して実施した。

▽幼児視聴率調査を、郵送配付 web 回答から web モニター対象のアンケートに変更して実施した。

▽今年度秋以降の調査は、配付回収法から郵送法に変更して実施する予定。

## 【2. 調査の準備・実施に際して、対象者と直接対面する調査(面接、出口調査など)、では、感染防止のために、どのような対応を取りましたか。調査手順、研修指導を含めて特に注意した点について、具体的にご記入下さい】

対面式調査では、調査員の健康管理、現場でのマスク着用や消毒剤携行の他、調査員研修での三密防止対策や、対象者との接触の仕方での細かい注意をしている状況が寄せられました。

(個別の回答)

▽調査員のヘルスチェック、一般的な感染対策の指導と装備・励行。

▽調査員に対しての指導・指示を書面や電話等で実施。内容は、「極力面接を避け、訪問時はインターホン越しでの依頼」、「対面の場合でもソーシャルディスタンスを確保」、「対象者対応時は必ずマスク着用」が主である。

▽調査員が対象宅に訪問するときは、必ずマスクを着用し、対象者とは適度な距離を保って調査するように指導している。受託調査のクライアントからの要望として、フェースシールドの着用や携帯用消毒液の携行をお願いされることもある。ただし、マスク着用で、体調を崩した調査員が多かった。質問を読み上げながら回答を聞き取る面接聴取法は、高温多湿の時期に高齢者にとっては大変厳しいらしい。”

▽対面調査での準備・実施での注意点 毎朝の調査員の検温、体調報告、訪問前の消毒を励行させ、短時間での調査実施を指導

▽対調査対象の点では、一時中止した訪問調査を緊急事態宣言の解除後に再開する際、事前に調査対象に電話連絡し、了承を得た上で訪問した(連絡先がわかる調査対象であったため)。対調査員の点では、調査活動時、提出時に一般的な感染防止対策の徹底を図った。

▽訪問留置調査に関しては、ガイドラインを作成し対応。

▽出口調査については、接触を減らすため、従来調査票と筆記具を対象者に渡して記入を依頼していたのを、対象者に指さしてもらい調査員が記入する方法に改めた。また、調査員にはマスクの着用を義務づけた。

▽出口調査で、調査員のマスク、手袋着用、消毒用アルコールジェル・ウェットティッシュの携帯を行い、タブレッ

トを適宜清拭し、回答者に近づきすぎないようにするなどの注意をした。研修を含めて三密を避けるよう注意した。  
▽出口調査で、調査員のマスク着用、アルコール消毒剤の携行、使い捨て鉛筆を用いるなどの対策をとった。

### 【3. 調査の準備・実施に際して、対象者と対面しない電話調査などで、特に注意した点について、具体的に記入下さい】

非対面式の電話調査では、調査員やスタッフ同士の感染防止、コールセンターのある地域の感染状況などへの配慮が寄せられました。郵送についても、人手の入る部分への注意や、対象者の投函時への配慮や設問自体への工夫などが挙げられています。

(個別の回答)

▽コロナウイルスに関連した質問については感染経験者やそのご家族が見ても回答の際、気分を害さないよう配慮した。

▽スタッフのヘルスチェック、オフィス内の感染対策。

▽電話調査では、実査会場が密にならないよう、調査員が一定の間隔をとるよう求めた。

▽電話調査員に対し、就業前の体温・体調チェック、就業中のマスク着用、入退室時の手指消毒を義務化。また、調査室内の常時換気、調査用具の消毒などを実施。

▽電話調査のコールセンターでは、調査員のマスク着用、消毒液の常備、座席間隔の確保、座席間の仕切り板の設置、換気徹底などの対策を行った。

▽コールセンター所在地の状況などを考慮し、調査を実施するかどうかを慎重に判断した。また、感染防止対策や感染が拡大した場合の対応など、調査会社の対策について確認した。

▽郵送調査では、政府の緊急事態宣言期間中については、「不要不急の外出自粛が求められているところと存じますが、生活必需品のお買い物等でお出かけになる際に、あわせてご投函いただければ幸いです」等を挨拶状に付け加えた。”

▽3密回避など、調査会場の感染防止対策。

▽訪問面接法から郵送法(Web回答併用)への変更に伴い、設問をより分かりやすく、かつ設問数を絞るよう注意する予定。

▽設問に関しては調査対象者の生活や心情にひきつけた質問を入れるようにしている。

▽郵送調査の回答督促を電話で行う際、オペレーターの密集を避けるため、一部を在宅で行った。一部は、検温、消毒、換気、飛沫拡散防止など屋内での一般的な感染防止対策を行った上で社内で行った。

### 【4. 新型コロナに伴い、調査対象者の反応の変化や、回答率の変動はありましたか】

外出自粛要請やテレワーク推進により在宅率が高まったためか、回収率は上昇したとの報告が多く見られました。コロナによって調査協力への拒否やクレームは一部に見られたものの、在宅率の高さによって深刻な影響とはならなかったようです。

(個別の回答)

▽大きな変化はない。

▽パネル化した郵送調査に関しては回収率、回答率共に上昇(2月中旬、5月末に実施)。

▽在宅率が高まり対象者が捕まりやすかった一方、他人に会いたくない、入れたくないという拒否も発生。よって、回収率に大きな変動はなかった。

▽「このような状況で実施すべきでない」と対象者からご意見をいただくこともあったが、結果としては少数だった、  
▽調査員介在型の調査では、コロナ感染を心配して調査協力を拒否する人がいるが、これによって著しく回収率が下がったということはない。コロナの影響で在宅率が高くなり、調査員によっては回収率が上がったとの感想も聞く。

▽回答率は、3月以降、前年と比べて上昇している

▽出口調査では、回答率に特に変動は見られない。対象者(投票者)は選管の要請もありほぼ全員がマスクを

着用しており、応諾、拒否の仕方もコロナによる影響は特に確認されていない。

▽政府や自治体の外出自粛要請により在宅率が高まった時期は、電話調査の回答率がやや上昇した。

▽調査方法を切り替えたため比較は難しいが、新型コロナウイルスの感染拡大によって政治への関心は高まっており、積極的に回答してくれる対象者が増えている印象はある。

▽弊社では、3月から7月は例年調査実施が少なく、調査対象者の変化といっても、実施中のものは一時中止したので、変化という点では特にはない。郵送調査でやや回収率が上がった場合も、大幅ではなく、在宅時間が長いことが影響したとまで言えるかはわからない。

▽7月の全国放送サービス接触動向調査は、配付回収法から郵送法に変更し、有効回収率が前年より10ポイント程度低下した。電話調査では、感染拡大前より回答率がやや高くなっている。

#### 【5. 調査に際して、対象者や関係機関との対応で、問題や支障が生じたことはありましたか】

委託元の不安や関係機関の対応基準との調整に苦労した例が寄せられています。

(個別の回答)

▽大きな問題はない

▽関係機関のコロナ対応基準に準じざるを得ないため、当社基準で進められないケースがあった

▽ぎりぎりまで調査主体と協議し、前日に中止を決めた

▽受託調査のクライアントは、コロナ対策でナーバスになっていると感じた。その結果、慎重になり、様子を見るために中止や延期をしたり、面接法から郵送法に変更したりしたものが多い。特に調査員介在型調査は年度初めはまったく稼働せず、その分、今後の日程が厳しくなっている。

▽調査委託元との対面での打合せができなくなったため、電話やメールで行ったこと以外には特にはない。

▽特に問題や支障が生じることはありませんでしたが、調査の実施や日程が決まらなかったり、仕様が変更になったりすることがありました。

#### 【6. 今後、調査方法や体制について恒常的な見直しを行うことを検討していますか】

既に検討している 7 検討していない・今後の状況を見て判断 9

検討しているところでは、対面式からオンライン調査への移行の動きが見られます。終息のめどなど先行きが見通せない中で、状況を慎重に見極めてから対応を検討したいとする回答も多数ありました。

(個別の回答)

▽訪問留め置き調査、グループインタビューについてオンラインでの代替実施を検討。

▽在宅勤務に対応するための調査員、調査世帯からの入電対応のための複数携帯への転送と情報共有システムの作成。

▽調査票記入からタブレット入力への転換(コロナで転換が早まった)。

▽説明会からDVDでの説明への転換またはハイブリッド利用。

▽対面しない調査方法への転換の検討。

▽コロナ前提の調査管理態勢を検討している。

▽電話調査に関しては調査方法を切り替えました。郵送調査、出口調査については検討中です。

▽現在の感染症対策下と終息後で、状況が異なってくると考えられ、現時点で大きな見直しは考えていない。

▽感染拡大の状況に応じて、対象者や調査員の健康に被害を及ぼさないよう必要に応じて見直しを行う。

▽今のところ恒常的な見直しは検討していない。今年度の結果や感染拡大状況の長期化などをふまえて判断したいと思う。

▽恒常的な見直しは検討していないが、今後の感染拡大等の状況により、必要が生じた場合に対応する。”

▽調査員介在型調査が著しく減ったが、コロナ収束後は回復するのを見極める必要がある。精度が高いとされる調査員介在型は今後も維持したいとは考えている。

▽コロナ対策に限らず、調査方法や体制の見直しは、常に検討を続けている。

▽現時点では未定。

▽自らが主体となって対面調査の実査を担当する機会はほとんどなくなったが、専門調査会社への委託に際しては、どのような調査方式での実査が可能であるのか、従来の面接方式、留置方式が引き続き実行可能であるのか、当然ながら関心を寄せている。感染症の拡大期における調査実施のあり方については、今後検討すべき課題であると認識している。

▽まだ事態は進行中で先行きは不透明で、恒常的な体制を定める、決める時期ではないと考えられる。目の前の局面に対応するにとどめている。

▽今のところは調査ごとにそのつど対応を検討しており、恒常的な見直しは考えていない。感染の状況しだいでは今後も郵送調査が増えることが考えられる。

#### **【7. その他、今回の問題に関し、気がついた点、指摘しておきたい問題、ご意見がありましたら、お書き下さい】**

不測の感染発生時への不安の他、コロナ対策によるコスト上昇も指摘されました。調査員調査の存続への要望も寄せられました。

(個別の回答)

▽対象者に直に体験してもらおうような調査に関して実施が難しいので、どのようにすべきか頭を悩ませている。

▽事業活動を行えば、疑似症事案など不測の対応は避けられない。

▽対応の判断基準などが、本質的なリスク管理と社会的な許容範囲や運用の変化に合わず、現場の負担や苦労は非常に多い。

▽合理化が進むが、追加経費も生じており、総じてコストアップになっている。

▽訪問調査の場合でも、対応は必要と考える。

▽今回のコロナで、国勢調査や総務省の統計調査は、ポスティング、郵送や電話を認める方針らしい。直接対象者と接触する方法は、コロナ収束後も敬遠されるかもしれない。訪問型や対面型がすたれると、回収率やデータの質が心配だ。

▽難しい社会情勢ではあるが、対象者宅を訪問する形の調査員調査の技術が絶えることのないように、何とか調査業界全体で努力していただきたいと希望している。

▽報道各社がオペレーター方式の電話調査を続けていることに驚きと懸念を持っている。

#### **【8. この回答の公表の際、社名(調査機関名)の公表が可である場合は、その旨お書き下さい】**

(略)

#### **【9. 日本世論調査協会に対して、ご意見、ご要望がありましたら、お書き下さい】**

協会へのご意見では、「平時においても、調査員組織の弱体化、調査環境の変化など年々厳しい状況にあります。コロナ禍は、これらの変化を加速化させることこそが問題点で、課題先送りが許されない状況になっていると考えます」との指摘がありました。また、「このご時世なので、今後しばらくはインターネット調査や電話調査が主流となるのでは、と考える」というご意見もありました。

そのほか、「協会の会議もオンラインで開いていただけないでしょうか」とのご意見がありました。

(まとめ・調査研究委員会 川本俊三)