

# 調査対象者そして調査員

社団法人 中央調査社 管理部長

千 田 英 博

大学卒業と同時に調査機関・中央調査社に入ってもう27年も経ってしまった。大学で特に社会調査を学んでいたわけではないので、社会調査の専門知識は皆無に等しいが、入社以来、実査現場の経験だけは山ほど積ませていただいた。入社時の配属先が実査部門で、調査員を動員し指示（調査員に対する調査方法や注意事項の説明など）し、完了調査票を回収、点検するという仕事からはじまった。その後、3個所の地方勤務でも同様の仕事を担当し、現在は全国実査網を与かって間接的に調査員に接している。途中、ほかの部門も経験したが、実査部門が通算20年になる。

もっとも印象に残っているのが「あなたが生まれる前から調査員をやっているのよ。あなたなんか調査員の苦労がわかるもんですか。」の調査員の一言。入社3年目の札幌勤務時代のことである。確かに実査経験のほとんどない、息子と同年輩の、いやひょっとすると孫ぐらいの若僧に指示されるわけだから、たいていの調査員が腹の中で「何も知らないのに、偉そうにまあ」と思っても不思議はない。今思えば、それを口に出して言ってくれたありがたい調査員がいたということである。ほかの調査員や社寮の目の前でそう言われた私は、顔から火の出るような恥ずかしい思いをしたのを覚えている。それからというもの、調査員不足のときなどせっせと実査に歩きだした。国や自治体の比較的やりやすい世論調査はもちろん、何十ページもある市場調査（留置記入法）、CIがらみで、

客に成りすましての銀行窓口行員の態度観察調査など、かなりの種類の実査にあたった。

対象者というのは千差万別だということがよくわかった。調査の趣旨説明ひとつでも、きちんと説明しないと納得しない人もいれば、きちんと説明すると何だか面倒そうだと思って断わる人もいる。何の不審も抱かずに家の中に入れてくれる人、最後までドアチェーンをかけたままでも応じてくれる人、謝礼に不満を言う人、社会のお役に立てるなら謝礼はいらないと返す人などなど。

ある調査で市営住宅に住む一人暮らしのお年寄りを訪問したことがあった。事前に協力をお願いするはがきを送っていたためか快く玄関に入れてくれた。ところが、1問済むごとに、亡くなった妻のこと、家を飛び出して寄り付かない息子のことなど、まるで旧来の友に話すように話してくれる。調査は最後まで完遂したいし、久々の話し相手なのだろうと我慢して聞いていたが、黙って聞いていればいつ終わるかわからない。機嫌を損ねないように調査を進めていくのが大変だった。見込みの30分を超過して1時間半もかかり、すっかり日も暮れて、そのあと回る予定だった2～3軒は翌日まわしになってしまった。それでも何かよいことをしたような気分で帰ったことを覚えている。

農村地帯に、明治生まれの9代のおばあさんを訪問した。きっと伏せているか、起きていても受け答えは無理かなと思っていた。応対してくれた

お孫さんが「おばあちゃん、野良仕事に出てるからちょっと待ってて」と缶ジュースを私に手渡しておばあちゃんを呼びに行ってくれた。数分後に現れたおばあさんは、艶やかでふさふさした白髪、日焼けした皺の少ない張りのある顔。言葉も明瞭で「私みたいな先の短い者に聞くより、これから国を支える若い者の意見を聞いたほうがいいのでは」と言われてしまった。先入観を持って訪問したことを恥じるとともに、あんなに元気な90代を見せてもらって嬉しくなったものである。

対象者である医者から苦情の電話をもらったことがある。苦情というのは訪問時間が遅かったことである。私は、突然の訪問は夜8時ぐらいまでなら許されると思っていたが、その対象者は夜7時に突然訪問するとは非常識ではないかと言うのだ。夜7時の訪問が早いか遅いかは、その人の生活パターンや感性で決まるもので確かに訪問する側が決めるものではない。沖縄で、調査員に指示した際、訪問時間はせいぜい夜8時ごろまでにしてくださいと言ったら、調査員が「夜の8時は宵の口で不在者が多いし、沖縄では9時や10時に行ったら別に問題ありませんよ。」と言う。

一方で調査員の気持ちも大分わかるようになった。調査員は多分日本ではどんな調査機関でも正社員ではなく、手当も高額ではない不安定な立場である。また、多くは子どもに手がかからなくなった婦人調査員である。クライアントから、調査員は実査のスペシャリストであるはずだと言われることがあるが、スペシャリストと言われるだけ十分な研修を受け、十分な手当をもらっている調査員はそれほどいないと思う。新人調査員には一通りの研修を行うが、それで十分かと問われれば

あまり自信がない。あとはOJTの積み重ねと調査員の努力、資質に委ねられている。

調査員が実査の現場で対象者にどのように接し、どのように調査をしているかは我々も実際に見ることはできない。対象者の声などから推測するしかないが、対象者の声も積もれば調査員の姿も見えてくる。

調査を終了して点検してみると、対象者に「拒否」される率が高い調査員がいたりする。対象者からの苦情が多いのはそういう調査員で、「協力を求める態度が強引だった」「ほかの人は協力してくれたのに、と言われた」「高飛車だ」などなどの声が寄せられる。たまに「立派な調査員でした。これからも頑張ってください。」などの声が届くと嬉しくなる。常々、調査員にはたとえ国の調査でも対象者に協力をお願いする立場だから、対象者に気持ち良く協力してもらえるように努めなければならないと言っているが、現場ではなかなかそうはいかないことが多いようである。受け持ちの対象数が多いと、早く次の対象者宅に行かなければとついせっかちになってしまったり、回収率が悪いとつい強引になってしまったり、対象者の言い草に腹が立ち言い返してしまったり、対象者の声を聞いていると対象者もいろいろだが調査員もいろいろだと感じる。

対象は一人一人個性を持った千差万別の市民だが、調査員も同様、千差万別の市民の一人である。対象者と調査員の関係もまた千差万別で、その中で統計的に意味のある調査結果を導き出すことは、並大抵のことではないと思う。

※(財)全国統計協会連合会 「統計情報」1998. 8月号より