調査実施・管理マニュアル作成の

ポイント

令和６年

国土交通省　都市計画課　都市計画調査室

**はじめに****調査実施・管理マニュアル作成のポイントの目的**

パーソントリップ調査の実施にあたっては、複数の作業工程があり、多くの人が関わることから、調査の実施方法や管理方法について整理し、共有することが必要になります。

本マニュアル作成のポイントは、パーソントリップ調査における調査票の発送及び回収した調査票の整理方法、有効回収率の整理方法等について考え方と、具体的な作業手順（マニュアル）の一例を示したものです。

なお、作業手順（マニュアル）の一例は、各都市圏での円滑な調査実施を支援するために、各都市圏での取組を参考に整理したものであり、調査の実施にあたっては、地域の実情に合わせて適宜、適切な内容に修正し、活用してください。

**〈調査の準備〉**

**○対象世帯名簿データの作成**

**○調査配布物の作成**

「抽出・対象世帯名簿整理マニュアル作成のポイント」を参照

**〈調査の実施〉**

**○調査票等の発送**

・発送スケジュール

・発送物件の作成

・発送・返送の手段

・発送戻りの処理

**○問い合わせへの応対**

・対象者等からの問い合わせ

（電話、WEBフォーム）

**○郵送回収調査票の整理**

・返送封筒の受取・仕分け整理

・返送封筒の開封とバッチ作成

**〈データ整備〉**

**○エディティング**

・調査票の点検、修正

**○コーディング**

・住所等のコード番号記入

**○郵送回収調査票のデータ入力**

**○WEB回答データの処理**

**○データチェック・修正（WEB回答含む）**

**○オリジナルファイルの作成（郵送＋WEB）**

**○有効回収率等の集計**

・有効回収率／無効内訳

・トリップ状況（原単位等）

**〈進捗管理〉**

**○進捗状況の管理**

・進捗状況の整理と報告

本資料

「調査実施・管理マニュアル作成のポイント」の記載範囲

本マニュアル

「調査実施・管理マニュアル作成のポイント」の記載範囲

「エディティングマニュアル作成のポイント」を参照

「コーディングマニュアル作成のポイント」を参照

「データ作成マニュアル作成のポイント」を参照

図　本資料の対象範囲

調査実施・管理マニュアル

令和○年

○○市　〇〇課

目次

[1章. 調査概要 1](#_Toc168689003)

[1. 調査の目的と実施にあたっての留意事項 2](#_Toc168689004)

[2. 調査対象者 3](#_Toc168689005)

[3. 調査内容と調査方法 3](#_Toc168689006)

[4. 調査期間及び調査日 3](#_Toc168689007)

[2章. サポートセンターの設置 4](#_Toc168689008)

[1. サポートセンターの体制 5](#_Toc168689009)

[2. 作業の概要 5](#_Toc168689010)

[3章. 調査票等の発送 6](#_Toc168689011)

[1. 発送スケジュール 7](#_Toc168689012)

[2. 発送物件の作成 8](#_Toc168689013)

[3. 発送・返送の手段 12](#_Toc168689014)

[4. 発送戻りの処理 12](#_Toc168689015)

[4章. 問合せへの応対 13](#_Toc168689016)

[1. 電話応対の方法 14](#_Toc168689017)

[2. WEB回答に関する問合せ 14](#_Toc168689018)

[5章. 郵送回収調査票の整理 15](#_Toc168689019)

[1. 返送封筒の受取・仕分け整理 16](#_Toc168689020)

[2. 返送封筒の開封とバッチ作成 18](#_Toc168689021)

[6章. 緊急対策・・・予想されるトラブル・クレームとその緊急連絡体制 23](#_Toc168689022)

[1. 緊急対策本部の設置 24](#_Toc168689023)

[2. 調査実施にあたり予想されるトラブルやクレーム 24](#_Toc168689024)

[3. 緊急時連絡体制表 25](#_Toc168689025)

[7章. 発送・返送件数の整理 26](#_Toc168689026)

[8章. 有効回収率の整理 30](#_Toc168689027)

[9章. 電話応対の考え方・手順の整理 32](#_Toc168689028)

[1. 電話応対の手順 33](#_Toc168689029)

[2. 電話応対メモの作成 34](#_Toc168689030)

[3. 電話応対の整理方法 34](#_Toc168689031)

# 調査概要

**考え方**

関係者間での共通認識を図るために、パーソントリップ調査実施の目的や調査対象者、調査内容、調査方法、調査期間等の調査概要を整理します。

なお、パーソントリップ調査の実施にあたっては、個人情報を扱うため、適切に取り扱うことが必要となります。そのため、具体的な注意事項等を整理しておくことが必要です。

## 調査の目的と実施にあたっての留意事項

パーソントリップ調査とは、交通の発生の主体である「人」に着目し、「どんな人が、どんな目的をもって、どこからどこへ、どんな交通手段を利用して、何時ごろ移動したか」という日常生活における人の動きを調査するもので、徒歩、自転車、鉄道、自動車などの交通機関による「1日の動き」の利用実態を知り、将来のまちづくりや交通計画などを検討するための基礎資料を得ることを目的としています。

本調査は、次の点に十分留意して実施しなければなりません。

①調査の目的・内容を十分理解して、業務にあたること

②パーソントリップ調査では、個人情報に該当する物件が多いため、個人情報の管理に十分配慮すること

③調査で知り得た個人のプライバシーを絶対に他へもらさないこと（罰則あり）

④対象者への応対等は、冷静かつ丁寧に臨み、トラブルに発展しないよう努めること

**個人情報の取扱いについて**

平成17年4月より個人情報保護法が施行され、個人情報に関する世論の関心も非常に高まっています。調査対象者名簿や調査配布物、電話応対メモについては、個人情報保護法等関係法令に基づいて、適切に扱うことが必要となります。

（該当する場合のみ）なお、三大都市圏での調査（一般統計調査）、都道府県および政令指定都市が主体となる調査（届出調査）の調査票情報は、統計法に基づき、適切に扱うことが必要になります。

注）調査主体に応じて、適切に設定してください。

※個人情報とは、「氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができる個人に関する情報」、又は「個人識別符号が含まれるものをいう」（個人情報保護委員会発行の個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインより）のことを指します。

※個人認識符号とは以下の通り（個人情報の保護に関する法律　第2条第2項）です。

①特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であって、当該特定の個人を識別することができるもの

②個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であって、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

□具体的な注意事項

①個人情報に該当する物件を取り扱う作業は、原則としてサポートセンター内で行います。

②「対象世帯名簿データ」はセキュリティ対策をしたPCに保管し、このPCへのアクセスを管理します。

③「宛名を印字した資料」「返送用封筒(氏名等記入のもの）」「電話応対メモ（氏名等を記入したもの）」は、作業の開始前、開始終了後には施錠できる書棚等に保管し、作業目的以外の使用は厳禁とします。

④個人情報に該当する物件は、いずれも複製、複写は厳禁とします。

⑤万一、注意が必要な物件について、紛失、漏洩、毀損等の事故が発生した場合には、直ちに関係者に周知し、対応のための緊急体制をとります。

## 調査対象者

調査対象者は、調査対象都市の住民基本台帳より、無作為に抽出（全世帯を番地順に並べて等間隔に抽出）した世帯の5歳以上（令和●年●月●日現在の満年齢）の方全員とします。

注）基準は、各都市圏で独自に設定してください。

## 調査内容と調査方法

調査は、「1日の動き」を所定の調査票（紙もしくはWEB）にもとづき回答いただくもので、サポートセンターより調査対象世帯へ、調査票および関係文書を郵送にて送付します。回答は調査票に記入するか、もしくはWEB上で入力するかの2種類の方法があり、対象者はいずれかの方法を選ぶことができます。調査票による場合は、返送用封筒にて返送していただきます。

※返送先は、調査主体とします。

## 調査期間及び調査日

調査期間は、令和●年●月から●月までの約●ヶ月間とし、調査日は、あらかじめ指定された平日（祝日の前後を除く火、水、木曜日）1日とします。調査日とは、調査対象者の1日の動きを記入する日のことで、当日の午前3時から翌日の午前3時までの24時間とします。

期間内に複数回の調査票の発送、お礼状（督促含む）の発送を行うとともに、併行して返送されてくる調査票およびWEB回答の入力データを整理します。

注）調査期間は、各都市圏で独自に設定してください。

# サポートセンターの設置

**考え方**

パーソントリップ調査の実施にあたっては、調査の実施や管理を行うための組織として受託者がサポートセンターを設置するケースが多くなっています。そのため、サポートセンターの実施体制やサポートセンターで実施する作業内容等を整理しておくことで関係者間での共通認識を図ります。

## サポートセンターの体制

サポートセンターは、複数の管理スタッフ（受託会社の社員）と作業を担うのに必要十分な人数のサポートセンタースタッフから構成します。サポートセンタースタッフは、管理スタッフの指導・指示のもと、この「調査実施・管理マニュアル」に基づいて業務にあたります。管理スタッフは、わからないことが生じた場合など、調査主体と協議しながら調査を進めます。

調査主体

連絡・調整

指示等

報告等

報告等

**サポートセンター**

管理スタッフ(受託会社の社員)

指示等

サポートセンタースタッフ

はがき、調査票等、お礼状兼督促状の配布

調査票

の回収

問合せ等

調 査 対 象 者

図　サポートセンタースタッフの役割

## 作業の概要

サポートセンターでは、下記①～③のを担当します。

①調査票等の発送

発送用の封筒に、説明資料、挨拶状、調査票、返送用封筒等を封入し、順次対象世帯に郵送します。

　　　 ※調査日の直前に大規模な災害や事故などが発生した場合には、調査を実施するか否か、調査主体と協議すること。

②問合せへの応対

対象者等からの電話・WEBフォーム等による質問・問合せに対応し適切に回答します。

③郵送回収調査票の整理

返送されてくる封筒を開封し、調査票等を整理します。

# 調査票等の発送

**考え方**

調査票の発送にあたっては、発送および返送方法を定めた上で、必要となる調査配布物を用意することになります。また、調査配布物を用意する際には適切に管理できるように整理番号を定め、宛名情報等と合わせて物件に印字することになります。これらの工程には、調査に関わる多くの関係者が存在します。ミス無く、スケジュール通りに実施できるように、作業工程をまとめ、関係者間での共通認識を図ります。

## 発送スケジュール

#### スケジュール表の作成方法

・調査日は、原則として10月から12月までの約2ヶ月間のうち、予め指定した平日（祝日の前後、県民の日、県民の日の前後を除く火、水、木曜日）の1日です。

・お礼兼督促状の発送日、回答期限は、調査票の発送日に対応して設定します。

・発送は、調査対象世帯を複数の発送日に区分して行います。

※調査日の分散により、悪天候等による特異データの影響軽減、および電話応対の集中を避けるため、発送は複数回に分けるものとします。

・なお、回収状況によっては、追加調査を実施する可能性があることに留意してください。

・発送日区分や調査日の設定については、適宜、調査主体と協議し決定してください。

#### スケジュール表の作成様式

下記の通り、発送・回収に関するスケジュールを作成します。

表　発送・回収の基本スケジュール

|  |  |
| --- | --- |
| ステップ | 発送日等の設定方法 |
| 封書の発送日 | 第1週目の月曜日（木～土曜日に到着予定） |
| 封書の調査日 | 平日調査日：第2週目の火・水・木曜日のいずれか（前日または翌日が祝日の場合を除く） |
| お礼兼督促状の発送日 | 第3週目の水曜日午後（金曜日に到着予定） |
| 封書の回答期限 | 第3週目の金曜日 |

## 発送物件の作成

#### 発送物件の種類

調査票をはじめ調査対象者に発送する物件を整理します。発送スケジュールに支障がないように印刷等の準備を実施します。

表　発送物件

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 発送物件 | 内容 | 注意事項 |
| 調査票等 | 発送用封筒 | 世帯別に以下の物件を収納し送付するための封筒 | 【世帯毎】 |
| 封入するもの | 説明資料 | 調査日・回答期限・同封書類の内訳・WEBサイトのURL、パスワード、問合せ先の住所、電話等を記載した資料 | 【世帯毎】※1 |
| あいさつ状 | 調査対象者に本調査の趣旨を示し、協力をお願いした文書 | 【共通物件】 |
| 記入例 | 記入方法を説明した資料（世帯に1枚） | 【共通物件】 |
| （調査票）世帯票 | 調査対象者が世帯属性の調査項目を記入する用紙（世帯人数区分に応じた枚数） | 【共通物件】※2 |
| （調査票）個人票 | 調査対象者が行動に関する調査項目を記入する用紙（5歳以上人数分） | 【共通物件】※2 |
| 返送用封筒 | 記入した調査票を収納し返送するための封筒（整理番号を印字） | 【世帯毎】 |
| お礼兼督促状 | 調査へのお礼と督促を兼ねたもの注意　拒否世帯および戻り世帯には発送しないこと | 【世帯毎】 |

※1　発送ロットにより調査日等が異なる物件

※2　世帯毎に枚数のみ異なる物件

#### 宛先印字等

調査配布物のうち、「説明資料」「返送用封筒」「お礼兼督促状」の3つには、対象世帯名簿データにもとづき、宛先や整理番号等を印字します。

1. 説明資料

〈宛先〉

〒777-7777

○○県○○市○○7-7-7

□□　□□　様

77777777777（整理番号）

〈調査日〉　　　　　　　　　　月　　　日（　　曜日）

〈回答期限〉　　　　　　　　　月　　　日（　　曜日）

〈WEB回答用〉 URL:　http://・・・・

　　　　　　　　 整理番号　：99-999-9-99999

　　　　　　　　 パスワード：99999999

1. 返送用封筒

〈整理番号〉　　　　　　　　　77-777-7-77777（11桁）

1. お礼兼督促状

〒777-7777

○○県○○市○○7-7-7

□□　□□　様

77777777777（整理番号）

〈宛先〉

#### 発送物件の準備

発送物件は、調査票等の最初に発送する物件と遅れて（標準的には2週間後）発送するお礼兼督促はがきがあります。各発送物件は、発送日の区分ごとに調査対象都市別に丁合します。

調査票等については、封入作業を行います。封入する物件は前記のとおりですが、この他に調査主体が指示する同封資料があれば、封入順序を確認して、準備して下さい。

封入作業にあたっての留意点は以下のとおりです。

●調査票について

・世帯票は、世帯構成員の属性記入欄が6人まで用意されていますので、総世帯人数（5歳未満含む）が6人までの世帯には1枚ですが、7～12人では2枚、13人以上では3枚を封入します。

・個人票は、5歳以上の世帯員それぞれが1日の移動を記入するもので、世帯内の5歳以上の人数分を封入します。（個人票記入例は、世帯につき1枚のみを封入します）

※個人単位抽出などにより、5歳以上人数が不明の場合は、6枚の封入を標準にします。

また、同封の調査説明資料に、その旨記載します。（記載文：個人単位でランダムに選定しており、ご家族の人数が分からないため、6名様分の個人票を同封しております。）

注）世帯票の回答欄に基づき、各都市圏で独自に設定してください。

●説明資料および返送用封筒について

この両者は、送付先や対象世帯の整理番号等が印字されますので、世帯毎に異なる物件になります。このため、封入作業は、対象世帯の整理番号を確認しながら行う必要があります。説明資料は送付先の住所と氏名が印字され、個人情報物件になりますので、特に作業管理に注意が必要です。

●封入作業ミスの防止

封入作業は、物件の順序や漏れに注意するとともに、予め定めた発送日区分別に発送スケジュールを管理する必要があります。このため、丁合された発送物件の確認、発送日区分別・調査対象都市別発送物件の数量チェック、発送管理のチェックリスト作成など、作業ミス防止のための方策を実施してください。

●誤発送ミスの防止

調査配布物の印刷時には、調査対象者名簿の情報が適切に記載されていることを確認し、誤発送が発生しないように管理することが必要です。封入前に対象者名簿の住所と氏名が挨拶状に適切に記載されているか、世帯票や個人票の枚数は必要数含まれているか等、チェックリストを作成するなど、作業ミス防止のための方策を実施してください。

●発送物件の丁合の流れ

発送物件を丁合する作業手順を以下に示します。

■発送物件の丁合の手順

対象世帯名簿データ

※名簿（紙）の打出しはしない。

**《発送物件の丁合》**

説明資料の宛先等の印字

督促状に宛先等の印字

発送用対象世帯データの作成

返送用封筒に

整理番号等の印字

調査票等の

共通物件の丁合

封入作業

発送用の物件を丁合（調査票、お礼兼督促状）

※発送日、郵便区などの別に整理・保管

抜き取り作業

発送（調査票等、お礼兼督促状）

●お礼兼督促状の発送準備

お礼兼督促状は、宛先等の印字、発送日区分・調査対象都市別の整理をしたうえで、実際の発送は調査票の発送から約2週間後に行います。

●抜き取り作業

調査票の発送からお礼兼督促状の発送までの間に、対象者からの協力拒否等の電話等があった場合、および宛先不明等の戻りがあった場合、これらの世帯への発送を差し止めることにします。このため、対象世帯名簿データに「督促差止フラグ」を付けます（「抽出・対象世帯名簿整理マニュアル」参照）。また、既に発送の準備が進んでいる場合には、該当世帯の送付物件を抜き取って、別に保管してください。なお、督促状の抜き取りについては、ロットごとに期限が異なるため、調査主体と協議の上、タイミングを決定します。

## 発送・返送の手段

調査票等は発送準備が整ったら、発送スケジュールに従って順次発送します。

発送の手段は、郵便を利用するものとします。

返送も郵便を利用しますが、料金受取人払いとします。

## 発送戻りの処理

#### 発送戻り封筒の処理

調査票等の発送封筒の発送戻りは、郵便局のスタンプ等により、戻り理由別に分けてください。

発送戻り封筒は、対象世帯の宛先にある整理番号と戻り理由を入力（発送戻りデータの作成）のうえ、封筒ごとファイリングします。または、宛先等が印字された調査説明資料を取り出してファイリングしても構いません。これらのファイルは、個人情報になりますので、調査終了時に廃棄するまで厳重に保管してください。

■発送戻りデータ（調査票、お礼兼督促状）の標準様式

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 整理番号 | 戻り理由 |
| 都道府県(2桁) | 市区町村（3桁） | ロット番号（1桁） | 世帯SEQ（5桁） |
| ○○市 |  |  |  |  |  |

注. 戻り理由

１）転居

２）宛先不明

３）差出人戻し

４）その他

#### お礼兼督促状の発送戻りの処理

お礼兼督促状の発送戻りは、調査票等の発送戻りと同様に、戻り理由別に保管してください。また、発送戻りデータを作成してください。

# 問合せへの応対

**考え方**

パーソントリップ調査の実施にあたっては、調査対象者からの問合せが発生します。その際の情報伝達の流れや対応方法について、整理しておくことで関係者間での共通認識を図ります。詳細は、電話応対マニュアル作成のポイントを参照してください。

## 電話応対の方法

調査票等の調査配布物が対象者の手元に届いた時点から、本調査に関する問合せが電話にてサポートセンターに入ります。問合せ内容は、調査内容・目的に関するものから、回答方法、様々な苦情、と多岐にわたります。また問合せ元も、調査対象者ばかりでなく、マンション等の管理人、相談を持ちかけられた警察、消費生活センターなどの行政機関からの質問が発生することもありますので、それぞれの場合に適した応対が必要です。詳しい応対方法は「電話応対マニュアル」を参照してください。

電話応対の記録は、その都度に記入し、履歴を残しておきます。その際には、問合せ元へ折り返し連絡が必要な場合と、そうではない場合の2つのケースがありますので、ケース別に整理してください。再度連絡の必要がある場合は忘れることの無いように迅速にその処理を行ってください。

## WEB回答に関する問合せ

本調査はWEB回答も可能にしていますので、WEB回答に関する問合せもサポートセンターに入ります。問合せ内容は、ホームページアドレス、セキュリティ、エラー内容、送信がされているかの確認等、多岐にわたります。管理スタッフ(受託会社の社員)または調査主体の指示のもと対応してください。



図　調査の流れと問合せの種類

# 郵送回収調査票の整理

**考え方**

調査票発送後は、順次、サポートセンターに回答結果が届くため、返送封筒の受取・仕分けの方法やバッチ作成の方法について整理し、関係者間での共通認識を図ります。なお、回収調査票の整理にあたっては、個人情報を扱うため、適切に取り扱うことが必要となります。

## 返送封筒の受取・仕分け整理

①返送封筒の受取

調査対象者からの返送先は、調査主体とし、調査主体に届いた調査票をサポートセンターに運び、管理します。返送封筒は散逸や受取日の混乱が生じないように、市区町村毎に受取日の順に、概ね20通のまとまり毎に束ねて整理します。返送が多い時には毎日、その日に受け取った分を整理することになります。

②調査対象都市別・受取日別・調査方式別の仕分け

調査対象者から返送された返送封筒は、市区町村別に受取日の順に仕分けします。仕分け作業は、間違いが起こらないように、市区町村および受取日の区分別に予め用意した棚に置く、または箱に入れるなどの方法で実施してください。

なお、受取日別の棚や箱を用意出来ない場合は（市区町村別の棚や箱は必須です）、受取日ごとに受取日を記入した用紙とともに返送封筒を束ねる方法や返送封筒に日付印を押すなどで、受取日が判らなくなることがないようにしてください。

③バッチ作成の準備

市区町村別・受取日別に仕分けされた返送封筒は、20世帯ごとにバッチファイルに挟んで束ねて、バッチ作成の準備をします（返送封筒が抜け落ちないように紐や輪ゴムで結わえること）。バッチ内での返送封筒の並びは、受取日→世帯SEQ.の順に若い番号順にします。この際、市区町村ごとに受取日の若いバッチ順にバッチ番号（001～の連番）をおこし、バッチファイルの表紙に記入します。

また、バッチ番号、受取日、および返送用封筒に印字された整理番号を入力（郵送回収管理データの作成）します。

■バッチファイル表紙への記入事項

調査都市名〔　　　Ａ市　　　　〕

都市コード ：

 7 7 7

0 0 3

バッチ番号　：

※バッチ番号：市区町村別での連番で、受取日の若い順に約20世帯のまとまり毎とします。

市区町村（3桁）－バッチ（3桁、001～899の連番）

■郵送回収管理データの標準様式

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 整理番号 | ﾊﾞｯﾁ番号（3桁） | 受取日 | 無効世帯の無効理由 |
| 都道府県(2桁) | 市区町村（3桁） | ロット番号（1桁） | 世帯SEQ（5桁） |  | 月 | 日 |  |
| ○○市 |  |  |  |  |  |  |  |  |

※「受取日」までは対象者からの返送封筒の全てについて入力、

「無効世帯」は開封作業にて世帯単位で無効と判断された世帯について追加入力

注. 無効理由

１）世帯票なし･白紙 ２）個人票・付帯調査票なし ３）対象者識別不能 ４）記入不備 ５）その他（判る場合）

①返送封筒の受取

②市区町村別・受取日別の仕分け

本日分

昨日分

Ｃ市

Ａ市

Ｂ市

③バッチ作成の準備

Ａ市

20世帯毎

**No.003**

10/6（昨日）受取の残り4世帯

＋10/7（本日）受取の16世帯

Ａ市

20世帯毎

**No.004**

10/7（本日）受取の20世帯

図　返送封筒の受取からバッチ作成の準備までの作業イメージ

## 返送封筒の開封とバッチ作成

①　開封と整理番号記入など

開封して有効無効を判断（一次的な判断）の上、有効票と無効コーディングシートからなるバッチを作成します。

その際、共通の注意事項として、バッチ作成に向けた調査票への記入は下記のようにします。

・調査票の右上にある記入欄（整理番号等）は、鉛筆、シャープペンシルで記入します。

・その他の記入は、対象者自身による記入と区別するため、全て赤色の筆記具を使用します。

・修正の方法は、文字、数字は「　　」で消し込み、その脇に正しく記入します。
「○」は「×」で消し込み、正しい数字に「○」を記入します。

開封後の物件ごとの取り扱いは以下の通りです。

返送用封筒、未記入の調査票等を分けて処理

＊対象者からのメッセージ等に注意

（調査終了まで保管）

①開封と整理番号記入など

②有効無効の一次判断

　世帯人数、トリップ数の記入

無効票（世帯票・個人票）の抜き取り

→調査対象都市別にファイリング

（調査終了まで保管）

無効世帯（封筒単位）

有効世帯内の無効コーディング（人単位）

③バッチ作成

（有効票＋無効コーディングシート）

郵送回収管理データ

（無効理由）の入力

図　開封からバッチ作成の作業手順

〔少しでも記入のある調査票〕

・開封したらすぐに、少しでも記入のある全ての調査票（世帯票、個人票）に整理番号を記入します。整理番号は、返送用封筒に印字されている11桁の番号です。

・既に記入されている場合も記入間違いの可能性がありますので、確認の上、間違いのある場合は修正してください。

・所定の封筒を使っていない場合など、整理番号が不明の場合は「整理番号」と記入した付箋を貼ります。

※開封の時点で調査票と封筒は別々に分けられますので、ここで「整理番号」の正しい記入がなされないと、後日の「調査票」のエディティング等において重大な欠陥が発生します。くれぐれも作業漏れや間違いのないように注意してください。

〔記入のある調査票を抜き取った返送用封筒〕

・返送用封筒は、少しでも記入のある調査票が同封されていた場合は、バッチ仮組みから外して、別に保管（箱詰め等）してください。

〔調査票のない返送用封筒〕

・ 調査票が同封されていない場合や完全に白紙状態の場合には、封筒の表に「調査票なし」、「白紙」等と具体的に記入して、その他の返送用封筒と一緒に保管します。

〔対象者からのメッセージ等〕

・まれに、対象者からの手紙やあいさつ状の裏にメッセージ（意見陳情・要望など）が書かれたものが同封されていることがあります。このような用紙には十分注意して、もしあれば「整理番号」を記入して、管理スタッフが保管してください。

・なお、メッセージの中には、即時の対応が必要になるものもあるため、速やかに管理スタッフに渡してください。

〔未記入の調査票やあいさつ状〕

・バッチ仮組みは、「少しでも記入のある調査票」にします。その際、まったく未記入の調査票やあいさつ状など、発送した調査配布物がそのまま同封されている場合がありますので、そのような調査配布物はバッチ仮組みから外して、分けておいてください。

〔説明資料や署名が記載された調査配布物が同封されている場合〕

・まれに、返信用封筒の中に、説明資料が同封されている場合や調査配布物に署名が記載されている場合があります。これらは、個人情報に該当するため、調査票と同様に扱うことが必要となります。

②有効無効の一次判断

有効・無効の判断はエディティングで再度、詳細に見直しますので、判断に迷うような調査票は有効票とした上で付箋をつけておきます。

○有効と判断する世帯票

・世帯票がない場合は、無効世帯となります。

※ただし、WEB調査で世帯票が回答されている可能性があるので、記入のある個人票はいったん無効票として取り置きますが、WEB回答期限を待って、WEB回答における世帯票の回答と統合できるようであれば、有効としてください。詳細は「エディティングマニュアル」を参照してください。

・世帯票は、個人属性の欄に少しでも記入があり、個人票で、一人でも対応がつく場合、有効票と判断します。個人票がなければ、無効になります。

・有効票には、個人属性欄の記入にもとづき、世帯人数（5歳未満含む総数）を記入します。

整理番号

＜世帯人数＞

当該世帯の個人番号の

最大値を記入します。01～

＜整理番号＞

この11桁の数値は、開封時に転記

○有効と判断する個人票

・世帯票が無効の場合、全ての個人票が無効になります。

・個人票は、トリップ欄の記入がなくても、「外出しなかった」の記入があれば有効票です。いずれの場合も、「個人番号（世帯の何人目）」に対応する人が世帯票に記入されていることが条件になります。

・個人票の有効票には、トリップ欄の記入にもとづき、トリップ数を記入します。トリップがない場合（外出しなかった場合）は、トリップ数は0回になります。なお、「外出した」の回答でトリップ欄が無記入の場合など、「外出の有無」の回答とトリップ欄の記入が矛盾する場合は、付箋を付けておきます。

　　　　　＜個人票の整理番号＞

＜トリップ数＞

最終の「行った場所」の○○番目と同じ数値を記入します。１桁の場合は前に「0」を記入します。トリップがない場合は「00」とします。

整理番号

＜整理番号＞

この11桁の数値は、開封時に転記

○無効票の扱い

・上記の有効票以外の調査票（世帯票・個人票）は、抜き取って調査対象都市別にファイリングします。

○世帯単位の無効の処理方法

・世帯単位で無効と判断された世帯、および調査票がない返送用封筒があった世帯については、郵送回収管理データに無効理由を追加入力します。無効理由は、原則として以下で記述する個人単位の無効理由と同じコードにします。

○無効票の管理（個人単位）

・世帯票が有効な世帯（＝有効世帯）における無効の個人票については、該当する個人番号「01～」と、その無効理由をそれぞれ無効コーディングシートに記入します。

・個人票については、個人番号と無効理由を記入します。

・個人単位の無効は、個人票が同封されていない個人に対しても行います。このため、世帯票に記入された5歳以上の全員について個人票が揃っているかをチェックし、個人票がない人は無効の個人として扱います。

■無効票の管理シート（個人票）の標準様式

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 整理番号 | 個人番号(2桁) | バッチ番号(3桁) |
| 都道府県（2桁） | 市区町村（３桁） | ロット番号（1桁） | 世帯SEQ（5桁） |
| ○○市 |  |  |  |  |  | **9xx** |

注．無効理由の区分

１）世帯票なし・白紙

２）個人票なし・白紙

３）世帯票と個人票なし・白紙

４）対象者識別不能

５）調査日不能

６）回答欄記入なし（世帯内番号及び調査日記入あり）

７）記入不備

８）その他（域外転居・死亡・長期不在・拒否等；判る場合）

③バッチ作成

・有効票（世帯票・個人票）は、バッチファイルに綴じ込みます。

・無効コーディングシートは、調査票の手前に綴じ込みます。

・バッチファイルの表紙に、有効票数などを記入します。（次ページ参照）

■バッチファイル表紙（標準例）・・・バッチ作成段階での「記入例」を記載

令和●年度　パーソントリップ調査

調査対象都市名〔　 Ａ市　 〕

7

7

7

都市コード：

0 0 3

バッチ番号　　：

|  |
| --- |
| 有効票数 |
| 世帯票 | 19　世帯 |
| 個人票 | 46　人 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 作業内容 | 担当者 | 月/日 |
| バッチ作成 | 東京 太郎 | 10／14 |
| エディティング |  |  |
| コーディング（住所） |  |  |
| 入力移管 |  |  |

# 緊急対策・・・予想されるトラブル・クレームとその緊急連絡体制

**考え方**

調査実施中は、予想しないトラブルが訪れることがあります。そのようなケースに陥った場合でも適切に対処できるように、緊急対策時の流れを整理し、関係者間での共通認識を図ります。

## 緊急対策本部の設置

想定外のトラブルやクレーム発生等の緊急時におけるサポートセンターの運営を円滑なものとするため、受託者は、緊急対策を専門に行うための「緊急対策本部」の設置が必要と判断される事象が発生した場合には、これをすみやかに設置します。

## 調査実施にあたり予想されるトラブルやクレーム

①調査対象者からのクレーム

・個人情報保護への疑義、漏洩、実被害、訴訟騒動など

・プライバシーや名誉毀損騒動など

・調査票の紛失、盗難など

②調査トラブルによる騒動

・調査への疑惑や係争、マスコミ騒動など

・調査票の誤発送

③自然災害、事故、事件などによる調査影響

・大震災や大規模な台風など

・大規模テロ事件

・大規模システム障害に伴う交通機関の運休・遅延など

・新型コロナウイルスを始めとする感染症の流行

（※上記、災害・事件による調査配布物配達の停滞・遅延）

④サポートセンターでの事故・トラブル

・個人情報保護違反（漏洩、流出、紛失、盗難、届出・手続き、保護対策、改ざん、セキュリティなど）

・名簿データのミス

・本部事務所での事故（本部事務所の水災・被災、強盗・不審者侵入など）

・スタッフや関係者の感染症の罹患

※以上のようなトラブル発生時には、サポートセンター責任者は、すみやかに調査主体および緊急対策本部に報告して対応策を検討します。その際、責任者以外のスタッフはできる限りサポートセンターの円滑な運営に努めるものとします。

## 緊急時連絡体制表

発注者

　　　　　報告　　　　　指示

受託者

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　指示　　　報告

　　　　　報告　　　　　指示

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　報告

**緊急対策本部**

サポートセンター

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　指示

　　　　　報告　　　　　連絡

調査対象者

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　対応

# 発送・返送件数の整理

**考え方**

調査設計に基づき、必要な調査票数を確保するには、追加発送等の判断ができるように、リアルタイムで回収状況を管理できることが重要になります。そのため、発送・返送件数の整理方法やルールをまとめておき、関係者間での共通認識を図ります。

はがき及び調査票、お礼状兼督促状の発送件数および返送件数（いずれも世帯数）を整理し、調査実施の進捗状況を把握する。

ここでの返送件数の整理は、開封前の段階で可能な内容であり、「回収管理データ」を利用するなどの方法で、出来るだけリアルタイムな状況把握を図るものです。以下に整理方法を示します。

#### 整理する時期

・　整理表は、原則として毎週更新する。

・　原則として、各週末の状況を翌週前半（火曜日など）までに整理する。

※　発送件数の表は、事前のスケジュール作成段階で、全体の予定件数を作成する。

実際の発送開始後は、整理時点における実績を予定の変更箇所がわかる表示方法で整理する。（例えば、完全に予定通りであれば、事前作成の件数をアミカケ表示するなどの方法で構わない。）

※　整理表のうち、「日別返送件数」は最初のはがき発送の翌日以降、原則として毎日更新することが望ましい。

#### 整理方法

特定の地域での遅れ、発送戻り件数の異常などの問題発生を把握するため、市区町村別かつ発送日区分別の整理を基本とします。

①　ロット（発送日）別の発送件数の整理

■　はがきの発送件数（世帯数）

■　調査票の発送件数（世帯数）

■　お礼状兼督促状の発送件数（世帯数）

（R●.●.●現在）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 市区町村 | 世帯；( / )内は発送日 | 合計 | 予定変更ﾁｪｯｸ欄 |
| ｺｰﾄﾞ | 名称 | 1ﾛｯﾄ( / ) | 2ﾛｯﾄ( / ) | 3ﾛｯﾄ( / ) | 4ﾛｯﾄ( / ) | 5ﾛｯﾄ( / ) | 6ﾛｯﾄ( / ) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

②　ロット（発送日）別の発送戻り件数の整理

■　はがきの発送戻り件数（世帯数）

■　　　　〃　　　　発送戻り割合（％）

■　調査票の発送戻り件数（世帯数）

■　　〃　　発送戻り割合（％）

■　お礼状兼督促状の発送戻り件数（世帯数）

■　　　〃　　　発送戻り割合（％）

（R●.●.●現在）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 市区町村 | 世帯；( / )内は発送日 | 合計 | 予定変更ﾁｪｯｸ欄 |
| ｺｰﾄﾞ | 名称 | 1ﾛｯﾄ( / ) | 2ﾛｯﾄ( / ) | 3ﾛｯﾄ( / ) | 4ﾛｯﾄ( / ) | 5ﾛｯﾄ( / ) | 6ﾛｯﾄ( / ) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

③　戻り理由別の発送戻り件数の整理

■　はがき発送戻りの戻り理由別件数（世帯数）

■　調査票発送戻りの戻り理由別件数（世帯数）

■　お礼状兼督促状発送戻りの戻り理由別件数（世帯数）

（R●.●.●現在）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 市区町村 | 1)転居先不明 | 2)宛先不明 | 3)差出人戻し | 4)その他 | 合計 | 備考＊その他の例 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

④　返送件数の整理

■　日別返送件数（世帯数）



■　ロット（発送日）別・属性別の返送件数および返送率（％）

（R●.●.●現在）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 市区町村 | 第1ﾛｯﾄ | 第2ﾛｯﾄ |  |  | 合計（発送済み分） |
| ｺｰﾄﾞ | 名称 | 発送世帯数 | 返送世帯数 | 返送率％ |  |  |  |  | 発送世帯数 | 返送世帯数 | 返送率％ |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

※　返送率＝返送件数／発送件数×100（％）

返送率は、整理時点におけるものであり、発送後間もない発送日区分の返送率は0％となります。

# 有効回収率の整理

**考え方**

有効回収率の整理方法についても整理する時期や整理方法についてまとめておくことで、必要なサンプル数が確保できているかを判断できるように、関係者間での共通認識を図ります。

開封作業が終了した返送世帯を対象に、有効回収率（暫定）および無効内訳を整理します。

いずれも、「バッチ管理データ」の集計にもとづくものとし、開封段階での有効無効の一次的な判断によるものとします。

インターネットによる回答については、管理画面にて出力されるデータを用いて整理を行います。（世帯情報が入力され、1人以上が回答完了である世帯を有効と扱う）

#### 整理する時期

・　発送・回収期間中において複数回（3回以上）

10月下旬：前半のロットを対象に整理

11月下旬：世帯を対象に整理

12月中旬：エディティングに伴う有効無効の再確認を踏まえて整理

～データ入力前の最終的な回収結果

#### 整理の標準例

・　原則として、市区町村別に整理表を作成します。

①　有効回収率の整理

■　有効回収率（世帯・個人）

●市区町村別有効回収結果　　【△△市】

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 市区町村 | 有効回収目標① | 調査対象数② | 有効回収数③ | 有効回収率＝③/②(%) | 達成率＝③/①(%) |
| ｺｰﾄﾞ | 名称 | 世帯数 | 個人数 | 世帯数 | 5歳以上 | 世帯数 | 個人数 | 世帯 | 個人 | 世帯 | 個人 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合計 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# 電話応対の考え方・手順の整理

**考え方**

調査票の配布後からは、調査対象者等からの問い合わせが発生します。パーソントリップ調査では多くの世帯に調査票を配布するため、調査主体となる担当部署の職員のみでは対応することが難しいため、電話応対を実施するサポートセンターを設置することになります。

また、問い合わせの内容に合わせて、返答方法やその後の対応方法が異なることから、電話応対に関わる手順や電話応対例、応対メモの作成及び整理方法等を定めておき、関係者にて共有を図ることが必要となることから、サポートセンターのスタッフが共通認識を図れるように基本的な考え方や応対手順、電話応対の一例等を取りまとめておくことが必要となります。

## 電話応対の手順

調査対象者等からの問い合わせは、「Ａ．回答上の質問」「Ｂ．調査に対する質問等」、「Ｃ．調査拒否」等に関わる内容に分類できます。

したがって、電話応対については、以下の図のような手順で行ってください。

調査対象者等からの電話は、主に、各都市のPR活動後、調査対象世帯への調査票配布後、お礼兼督促状の発送後にかかってくることが予想されます。

（１）あいさつ

「はい、サポートセンターの○○です。本日はどういったご用件でしょうか。」

（名乗ることで問い合わせ者からの信用を得るよう努めてください。）

（２）用件の確認

（３）返答

Ｂ．調査に対する質問等

●調査票や記入例、調査実施マニュアルを参照しながら、説明する

Ｃ．調査拒否

●電話応対例を参考に、質問に回答する

「○○については、○○でございます。」

●拒否等については、調査の趣旨を説明した上で、調査への協力を依頼する（ただし、無理強いはしない）

●即答できない用件は、改めて連絡する旨を伝える

「○○につきましては確認いたしまして、改めて、ご連絡を差し上げます。」

Ａ．回答上の質問

（４）問い合わせ者（電話の相手）情報の聴取

※調査拒否者への督促状の郵送中止や再度連絡する必要がある場合は、問い合わせ者の整理番号（または住所）、氏名、電話番号等の情報を伺って、電話応対メモに記録する。

（５）お礼（電話応対終了）

「お電話ありがとうございました。」

（６）電話応対メモの作成

（７）電話応対後の処理

●再度連絡する必要のある用件は、管理スタッフに内容を確認後、問い合わせ者に連絡する。

●調査実施上大きな支障となる内容については、管理スタッフに至急連絡する。

●調査拒否は管理スタッフに報告する。（督促状を発送しないよう対象世帯名簿にフラグをつける）

電話応対の実施にあたっては、「電話応対マニュアル」の応対例を参照してください。

応対が難しい場合は、個人的な判断による不確実な返答はせず、サポートセンターを管理するスタッフの指示に従い行ってください。

## 電話応対メモの作成

調査の管理および問題発生の把握のため、全ての電話応対の都度、問い合わせと返答の内容を記入します。電話応対は、その時の返答で終了する場合もありますが、再度連絡等、その後の処理が必要な場合がありますので、処理のケース別に保管するなどの方法で、必要な処理を忘れることの無いように行います。なお、電話応対メモについては、個人情報保護法に基づいて、適切に扱うことが必要となります。

《電話応対後の処理の例》

・問い合わせ者に再度連絡

・サポートセンターを管理するスタッフに連絡

・調査票の再発送（不足、紛失の場合など）

・お礼兼督促状の発送差止め

## 電話応対の整理方法

電話応対記録は問い合わせ内容別の電話応対件数を集計します。

#### 整理する時期

・　整理表は、原則として毎週更新します。

・　原則として、各週末の状況を翌週前半（火曜日など）までに整理します。

#### 整理の標準様式

市区町村別の問合せ内容別電話応対件数の整理を基本とします。

■サポートセンターにおける電話対応件数



#### 整理の方法

・　電話応対メモは、応対の日時、問合せ内容（No.1～11）、市区町村など、上記②の電話応対件数の整理に必要な項目をデータ入力します。

・　電話応対メモの氏名・住所・電話番号は、個人情報になるので入力しません。

・　電話応対メモの入力データの集計により、上記②の整理を行います。