

政府統計の品質に関する国際会議（2001年5月）から

3 品質に関するリーダーシップ・グループ (LEG:Leadership Group) からの要約報告

付録1 ESSの品質宣言

付録2 実行グループの任務規定

付録3 LEG勧告のリスト

Lars Lyberg, Statistics Sweden (座長)

Mats Bergdahl, Statistics Sweden

Michel Blanc, INSEE, France

Max Booleman, Statistics Netherlands

Werner Grundewald, Eurostat

Marta Haworth, ONS, UK

Lilli Japac, Statistics Sweden

Tim Jones, 元 ONS, UK

Thomas F6rner, Statistisches Bundesamt, Germany

Hakan Linden, Eurostat

Gunilla Lundholm, Statistics Sweden

Margarida Madaleno, INE, Portugal

Walter Radermacher, Statistisches Bundesamt, Germany

Mariba Signore, ISTAT, Italy

Maria Joao Zilhao, INE, Portugal

Ioannis Tzougas, National Statistical Service of Greece

Richard van Brakel, Statistics Netherlands

2001年7月31日

品質に関するリーダーシップ・グループ（レグ：LEG:Leadership Group）からの要約報告

1. 序

われわれは過去 20 年間にわたって、社会における品質革命を目撃してきた。成功した組織は、事業を継続するためには、継続的な改善が必要なことを確認している。改善は変化を意味する。そして、成功した組織は、組織の変化を助ける手段を開発してきた。統計組織も例外ではない。統計機関もまた、管理のスタイル、顧客本位、従業員のエンパワーメント、科学的アプローチ、変異の理解とその原因の識別、チームワーク、および実験、といった要因に関わる多くの品質戦略を実施しなければならない。重要な概念としての品質は、統計組織にとって新しいものではない。正確性という点での品質は絶対的であり、統計がすべて関わっているのはこの点の一部である。統計組織で働いている多くの人々は、典型的には推定値の平均平方誤差として定義される正確性を越えて品質を改善することに焦点をあてる必要を評価するという問題をかかえてきた。しかし、他の事業と同じように、統計組織は、品質のより広い定義をもって作業する必要がある。というのは、統計の利用者は、平均平方誤差以外に関心を持っているからである。利用者はまた、程度は異なるが、可能な限り費用をすくなくして、適合的で、速報性を持ち、一貫した、アクセス可能で、比較可能なデータを必要としている。

1999 年に、スウェーデン統計局は、ヨーロッパ統計組織（ESS:European Statistical System）における品質の改善を狙って、品質におけるリーダーシップグループ（LEG:Leadership Group）を設置することを提案した。ESS は、Eurostat および Eurostat と連携した各国統計機関（国家統計機関）、すなわち、ヨーロッパ連合における政府統計の生産に責任を持つ機関からなる。国家統計機関は、国ごとに異なって組織されているが、表現を簡約化するために、われわれは、幾つかの国や幾つかの地域で、政府統計を生産する責任が他の機関や組織に分散していたとしても、1つの国について1つの国家統計機関とすることにする。提案では2つの問題を明白に述べている。すなわち、総合的品質管理（Total Quality Management）の哲学、および現在の最善の方法（CBM: Current Best Methods）である。スウェーデン統計局は、ここ数年間、この分野で精力的に作業してきており、他の諸国もまた、これらの領域に関心を示した。しかし、この提案の主な狙いは、LEG にその課題をもっと詳細に規定させて、ESS に対してその品質作業に関するいくつかの勧告を用意することであった。LEG は、この提案のときに、国家統計機関や Eurostat において品質作業の完備された全体的叙述が無かったので、比較的漠然とした使命を与えられていた。LEG は、グループ内および他の諸国との討議にしたがって、そして国家統計機関

と Eurostat における品質作業を収集した後に、問題の選択を行うべきと感じられた。LEG の使命には、最終的要約報告での主要なファインディングの編集も含まれていた。

SPC は 1999 年 3 月 11 日のブリュッセルでの会合で上に概略を述べた方向にそって品質についての LEG を設置することを決定した。LEG は 2000 年 5 月 31 日にオポルトで中間報告を用意した。ここで、2001 年 5 月 14-15 日のストックホルムで開かれる予定の政府統計における品質についての国際会議で、最終報告の草案を提示すべきことを決定した。このことは、勧告や他のファインディングについて広範な国際的な聴衆が討議し、政府統計における品質についてのその他の論文も提示されることを可能にした。

LEG は 9 回の会合を持ち、次の問題に関する背景となる章を作成した。

- ・ 品質のフレームワーク
- ・ 8つの LEG 諸国と 8つの他のいわゆる「ネットワーク」諸国での品質作業の状況
- ・ 品質と利用者
- ・ ヨーロッパ統計制度の強さと弱さ
- ・ データの品質
- ・ 異なる品質管理モデルとその相互関係
- ・ 評価道具
- ・ 現在の最善の方法と最小限基準
- ・ 文書化
- ・ 情報の配布
- ・ 国家統計機関における品質管理モデルの実施

その作業の過程で、LEG は、ESS が品質関連事項に関する作業の方法に関する共通の一連の価値と考えに同意する必要があると感じた。いくつかの国家統計機関は自らの品質作業に関する政策的声明を発表しているが、ESS 全体に行き渡った声明はない。LEG は、そういった共通の一連の価値や考えに対する概念としては、政策はあまりにも強すぎると考えた。その代わりとして、LEG は、課題の声明と、ESS における品質作業に対する幾つかの原理と価値を伴った ESS の見通しからなる品質宣言の草稿を作成した。LEG は SPC がこの宣言に署名することを提案した。もちろん、この宣言は、ときとともに、改訂されるものと理解されている。

背景諸章は上に注記した会議で討議された。この要約報告と品質宣言は、この会議に先立つ高いレベルの会合で討議された。すべての文書はその後改訂され、LEG の最終文書は 5 つの部分から成ることになった。すなわち、(1) 要約報告、(2) 品質宣言 (付録 1)、(3) LEG の勧告の実行を調整する課題を持つ実施グループに対して提案された委任事項 (付録 2)、

(4)別個の LEG の勧告リスト (付録 3)、(5)リストしたトピックスをとりあげた詳細な背景諸章、後者は、別個の書物にまとめられるだろう。

LEG の委員長をスウェーデン統計局が引き受け、他の LEG メンバー諸国は、フランス、ドイツ、イタリア、ギリシャ、オランダ、ポルトガル、イギリスであった。Eurostat から 2 名が出席した。その他の EU 諸国は、ノルウェイとアイスランドとともに、2000 年 10 月に開かれた LEG セミナーで相談を受けた「ネットワーク」を形成した。ネットワーク諸国はまた、LEG の作業をさらに継続的にコメントする機会を持った。これら諸国の情報源泉は、LEG の会合の議事録と 10 月のセミナーからの討議であった。

2. 委任事項

LEG の最初の仕事は委任事項を定めることであった。それらは、

- 品質問題を検討するフレームワークをたてること
- 検討されるべき重要な要素を認定すること
- ESS 内のそれら要素の状況についての情報を獲得すること
- 国家統計機関と ESS で改善をどう行うことができるかを例を持って示すこと
- ESS に対して将来の行動を提案すること

SPC が LEG に対して与えた任務の 1 つの重要な部分は、その課題をもっと詳細に規定することであった。LEG は重要な要素の総合的リストを規定したが、これはスウェーデン統計局が当初の提案において予想したよりもはるかに立ち入ったものであった。重要な要素の最初のリストは、最初の LEG 会議で作成された。このリストは、その後、LEG がすべての EU 諸国 (ルクセンブルクを除く) にノルウェイとアイスランドとを加えて行った調査からの情報によって補足された。調査に関連しては、すべてのネットワーク諸国を LEG メンバーが訪問し、LEG が意図したように品質活動が報告されることを確かなものとした。LEG の各会合においてもまた、かなりの時間が、各 LEG 諸国の品質作業の詳細な提示にあてられた。このようにして、重要な要素とすぐれた実践のリストが、背景諸章において次第に拡張され、討議された。

調査と発表によって、多くの国において重要な品質作業が行われていることが明らかになった。改善をどう行うかの多くの例が、その情報から入手できることは明らかである。LEG は重要な要素に関する知識を背景論文に要約し、ファイディングの幾つかに基づいた勧告を用意した。この勧告と結びついた将来の行動の必要を確認することが重要である。したがって、LEG は、実行グループの創設を提案している (付録 11 参照)。

3. 品質のフレームワーク

3.1 統計の品質の意味

品質は多くの意味を持つ。毎日の話の中で、その同義語は、賛賞から優秀さの評価や価値に至る幅を持っている。定義することは決して容易ではなく、そのような定義も、新しい見地が重要になってくると、時とともに変化するように見える。Brackstone (1999) は、品質概念がある程度まで使われ過ぎており、そのあいまいさの故に批判されてきている、と指摘している。

ほんの数年前には、統計的脈絡での品質とは、「平均平方誤差」で測定されてきた統計的生産物の正確性を通常は意味していた。幾つかの脈絡ではなおこの意味を持っているであろう。しかし、品質のこの見方はより広い属性の集まり、すなわち、適合性、正確性、速報性やアクセス可能性をふくむものへと次第に変化してきた。比較可能性、一貫性や完全性が、ヨーロッパ統計制度と他の統計制度との脈絡下の討議に従って追加された。

品質のこの拡張された見方は、品質とは「生産物あるいはサービスの、与えられたニーズを満足させる能力として生産物あるいはサービスが持つ特徴および属性の総体」である (1986年からの ISO 8402)、というより広い概念から生じている。この定義は、品質の「サービスの側面」、例えば、注釈、分析、助けとなる図の程度とタイプ、および国家統計機関との関係の快適さ、を含むことを示唆している。ここで、焦点は利用者を満足させることにより多く置かれている。もちろん、異なるユーザーは異なるニーズを持っており、このことが品質評価を複雑にする。

もう1つのしばしば引用される品質の概念は「目的への適合」である。これは、生産物が、特定のニーズにこたえるためには、すべての方向で完全である必要は無いことを意味する。このことが重要なのは、多くの望ましい属性は、実際においては相互に排他的であるからである。特に、税収入で支払われるサービスにおいてのように、コストが主に検討されているところでそうである。コストと「承諾コスト」(回答者の負担)は、通常は品質の属性とは考えられないが、広い意味の「総合的」品質(以下を参照)においては考慮に入れる必要がある。

本音のところは、統計組織における品質の概念は過去10年間に変化したということである。このようにして、正確性はもはや品質の唯一の尺度ではない。品質は、利用者のニーズを

反映する幾つかの属性から成り立っている。この背景の下では、品質は、正確性もその1つである幾つかの次元にそって定義することができる。これらすべての次元が生産物の品質を構成する。一般的には、われわれがここで考慮に入れている生産物は、すべてのタイプの統計である。例えば、Eurostatの品質のベクトルは以下の構成要素からなる。

1. 統計的概念の適合性

統計生産物は、もしそれが利用者のニーズを満足させるなら適合的である。このように、利用者のニーズが出発点で確認されるべきである。

2. 推定値の正確性

正確性は推定値と真のパラメータ値の間の差である。正確性の評価は、必ずしも、財政的および方法論的制約によって可能とは限らない。

3. 結果の配布における速報性と時間厳守性

これは、結果の有効な利用と関連することは明白なので、多くの利用者にとって重要な次元である。

4. 情報のアクセス可能性と明瞭性

結果は、利用者に適切な形で、容易にアクセス可能で、入手可能であるときに高い価値を持つ。データの提供者は、また結果を解釈する点で利用者を援助するべきである。

5. 比較可能性

時間と場所にわたっての信頼できる比較は決定的に重要である。最近では、国を超えた比較可能性という新しい需要が一般的になってきた。このことは、逆に、文化的差異について調整する方法を開発するという新しい需要を生み出した。比較可能性は、調整された統計にとって必要な前提条件であることは明らかである。

6. 一貫性 (coherence)

単一の出所からとられた統計は、基本的概念をより複雑な仕方で結合できるという意味で一貫している。異なる出所、特に異なる周期の調査から生み出された統計は、それらが共通の定義、分類、方法論的基準に基づいている限りにおいて一貫している。

7. 完全性 (Completeness)

統計が入手可能な領域は、利用者が集団として示したニーズと優先順序を反映するべきである。

このESSの品質のベクトルをより詳細に叙述した文書は、Eurostat (2000a, b)である。

他の組織はいくらか異なる次元の集合を使っている。カナダ統計局は、適合性、正確性、速報性、アクセス可能性、翻訳可能性および一貫性、すなわち6つの次元を使っている (Brackstone 1999)。スウェーデン統計局は5つの次元を使っている (Rosen and Elvers

1999)。典型的には、各次元は、さらに幾つかの副次的次元に分割されている。最近、IMFはまたデータの品質評価に対するフレームワークの開発をスタートさせた（Carson 2001参照）。しかしながら、これらの代替的フレームワークは、非常にすぐれた収斂がある。

Holt and Jones（1998）が論じたように、諸次元が相互に対立しあうことはきわめて明確である。例えば、速報性は正確性と対立する。正確性の大きさを得るためには時間を要するからである。したがって、種々の次元は、それらが相互に独立的であるとして扱うことはできない。

品質ベクトルの1つの重要な目的は、利用者が統計生産物の品質を判断し、比較することを容易にするべきことである。この目的を達成するように各次元の状況を叙述することは難しい。

勧告 No. 1 各国家統計機関は、ESSの品質の次元と副次元にしたがって、生産物の品質について報告するべきである。

3.2 優れた生産物の質を達成する方法

生産物の品質の次元は上で論議した。これらの次元は客観的で直接的な仕方では必ずしも測定可能ではない。ときどき、代理的手段あるいは質的評価が使用される。このように、われわれが、次元および副次的次元の集合があることを受け止めるなら、われわれが、ある要素は数量的であり、他の要素は質的であるベクトルを持つことは避けられない。正確性は数量的であるが他の要素は質的である。速報性や時間厳守性は、「3日後」とか「人口状態に関する推定値は、発表日の8カ月前に述べる」といったように、数量的表現で測定できるが、基本において、この構成要素はまた性質において質的である。われわれが知る限り、総合的品質指数を計算する点での成功した試みはない。その代わりに、品質報告書あるいは品質宣言が、各次元の情報を提供するものとして使われてきた。例えば、品質報告書は、利用者の満足度、標本誤差と非標本誤差、主要な生産の日付け、配布の形態、文書の入手可能性と内容、方法あるいは他の諸条件の変化、予備の結果と最終結果との間、年次と短期の結果との間、そして年次統計とセンサスの間の違い、に関する情報に基づいて品質の記述と評価を提供するだろう。そういった記述は、代表的には多様な次元をとりあげており、成功の度合いも多様である。品質報告は、わからないことよりもわかることを強調するのが通常である。総合的な品質指数の計算は、品質構成要素が数量的に測定できて、結果の評価にウエイトをつけることができることを前提している。したがって、各構成要素について、より数量的な尺度を開発することに努力しなければならない。

標準的品質報告書に関する作業は、幾多の国で進行中である。いくつかの例として、フランス政府統計に対するビジネス調査報告の開発、イギリス国家統計局の指導による SUPCOM プロジェクトにおける事業統計におけるモデル品質報告の開発、政府統計におけるすべての統計が品質宣言を伴うべきだとするスウェーデンの規則、合衆国でのいくつかの調査と調査システムのために作られたいわゆる品質プロファイルである。品質プロファイルは、所得・政策参加調査 (SIPP: Survey of Income and Program Participation)、年次住宅調査、学校および職員調査といった合衆国の調査について作成されてきたものである。品質プロファイルの目的は、調査からのデータの品質に関する知識を要約し、企画と手続きについての情報を提供することである。これは、品質の諸次元の標準的集合ではなく、わかっていることをリストするという簡単なものである。要約の特徴は、利用者にやさしい (ユーザーフレンドリー) ことであり、関心を持った読者が、これがない場合には膨大な量の文献—そのいくつかは入手できない—を調べなければならないことになる点である。関心ある読者に対しては参考文献が提供されている (National Center for Education Statistics 2000 and Jabine et. al. 1990)。品質プロファイルの問題点は、それが品質に関する結果から編集されるので、特に速報的ではありえないことである。上述のように、そういった調査後調査は時間をとる。合衆国の学校調査に関するプロファイルは、1987年から1995年にかけて行われた調査に関してのものである。このプロファイルは、正確性の次元を特に強調している。同じ強調が、合衆国の SIPP のプロファイルにもみられる。

生産物の品質のレベルに関する知識は、利用者に伝えることと、活動の改善と改善の効果を測定することを優先するための基礎の両方で不可欠である。しかし、上述のように、品質の次元あるいは構成要素を測定することは、多くの点で非常に難しいものでありうる。ある構成要素 (例えば、一貫性 coherence) についていえば、現在、十分な尺度を欠いているし、他の構成要素 (例えば、正確性 accuracy) について言えば、尺度は存在するが、継続的に計算することは難しい。上述した現在進行中の作業や「統計における品質の評価」に関するワーキンググループが遂行した集中的作業にもかかわらず、品質次元に関する測定能力の現在のレベルは低いと結論せざるをえない。勧告 No. 1 は、したがって、それが品質尺度の一層の発展と連携するときだけに、正当化されるものである。

勧告 No. 2 ESS のすべての品質次元と副次元の測定可能性を改善するべきである。

このように、出発点は測定することである。しかし、優れた品質を達成するためには、測定だけでは十分ではない。われわれは、品質の異なるタイプを区分しなければならない。

「生産物の品質-product quality」は、産出物の品質である。われわれは、国家統計機関が提供するデータの品質と多様な種類のサービスの品質についてふれている。生産物の品質は、(数量的あるいは質的に、簡単にあるいは難しさを伴って) 測定できる構成要素のベクトルとみることができる。

この生産物は基礎にある過程によって創り出される。もし基礎の過程が、標準に達していないなら、この生産物が優れた品質を持つことはありそうにない。したがって、「プロセスの品質-process quality」という概念が登場する。理論では、生産物の優れた品質は、評価と再作業を通じて獲得される。しかしこれは、費用と時間がかかり、実用的ではない。これに代わって、生産物の品質はプロセスの品質における改善から生じると考えられている。幾つかの事業プロセスは、統計の生産に関与し、重要なプロセス変数と属性は、一般的には、生産物の重要な特徴とは違う。プロセスの品質は、例えば、国家統計局のプロセスのデザインや以下の点の継続的改善のサイクルの適用によって改善できる：

- 要求を確定する
- 生産のプロセスを企画し、実施する
- システムを運用する
- 結果を配布する
- 要求を再度確定する

プロセスの品質の狙いは、効率性、有効性、頑健性（ロバストネス）、柔軟性、透明性そして統合性を得ることである。多様なプロセスは、生産物品質に影響を及ぼす。例えば、利用者との接触は、要求を確定し、再確定する際の重要な点である。人員の確保とスタッフの技能の開発のようなプロセスは、システム運用プロセスの一部とみることができる。現在の最善の方法（CBM:Current Best Methods）や最低限基準（minimum standards）といった概念は、企画段階の一部である。プロセス品質は、重要なプロセス変数（すなわち、生産物の品質に最大の影響を与える変数）を確定すること、それらの変数を測定すること、測定に基づくプロセスの調整、そして生産物品質に生じたことを検査すること、によって改善される。改善が具体化されないなら、他の代替的調整が行われるか、新しい重要変数が確定され測定される。これは、故 Edward Deming が継続的改善の精神で主唱したいわゆる PDCA(計画 Plan, 実行 Do, 検査 Check, 行動 Act) サイクルの 1 例である。国家統計局の

サイクルは、明らかに PDCA サイクルの採用である。

勧告 No. 3 プロセスの測定は、すべての改善作業にとって不可欠である。重要なプロセス変数の確定、その測定、そして測定の実績に関するハンドブックが作成されるべきである。

総合的品質管理 (TQM: Total Quality Management) の概念は、これらの考えを先に推し進めている。それはプロセスを強調するが、事業のより広い見地、例えば、顧客中心、リーダーシップ、すべてのスタッフの参加、を取り上げている。TQM と他の品質システムの目的は、その組織が継続的に品質を改善しながら生産物の生産を可能にすることである。

組織的パフォーマンスの評価が改善のための基礎を提供する品質システムは無数にある。TQM は、顧客本位、リーダーシップ、すべてのスタッフの参加、プロセス中心、チームワーク、スタッフの開発、そして継続的改善といった多数の中心的価値に基づく管理哲学、あるいは作業の方法である。異なる組織は、(上に述べたような)異なる中心的価値を強調する。要点は、組織は、優れた品質を達成するためには、断片化したアプローチを放棄し、より組織的なアプローチを取り入れるべきということにある。

すべての ESS のメンバーが TQM を概念として受け入れているわけではない。TQM は、その具体的実践に対して何のガイドも提供してはいない。しかし、もちろん、優れた品質を提供するという考えは、継続的改善、測定、実験、そして利用者の関与、のように普遍的に受け入れられている。すべての国家統計機関は、信頼性をもって利用できる生産物を低費用で提供しなければならない。したがって、組織は、自己評価をあれこれの方法で行わなければならない。1つの方法は、優れたビジネスモデルを使用することである。そういったモデルの例としては、Malcolm Baldrige National 品質賞、スウェーデンの品質賞、ヨーロッパの EFQM がある。これらは、組織が、それらのモデルの基準にしたがって自らを評価できるように開発されてきた。基準の例としては、リーダーシップ、戦略的計画、顧客や市場本意、情報と分析、人的資源本位、プロセス管理、そして事業の結果などである。

この評価においては、組織はそれぞれの基準に関する3つの基本的質問に対応しなければならない。すなわち、(1)どのアプローチあるいは方法が実践されているか？ (2)このアプローチは組織全体においてどの程度使われているか？ (3)このアプローチはどう評価されており、継続的に改善されているか？ これらは、単純な質問と見えるかもしれないが、そうではない。代表的シナリオは、すべての組織は、それぞれの基準を使用するいくつかの活動を持っているが、それは、組織全体を通じて統一的にあるいはほぼ統一的に

すら適用されてはならず、ごく稀にしか評価されていない。その代わりに、多くの組織は、改善に関してその場での局所的アプローチを使用している。優れた手続きは、必ずしも組織全体に移転されない。すぐれた例は自動的に広がりはない。上述のように、変化のプロセスがあるはずである。この評価は、その組織の長所と短所を明らかにする助けとなる。すべての優れたビジネスモデルは、一連の中心価値-TQM のそれと類似の-に基づいている。

ISO 認証、バランスのとれた得点カード、ビジネスプロセス再革新 (BPR: Business Process Reengineering) といった他の評価ツールも利用可能である。これらのツールは、このトピックについての背景章で論じたように、それぞれ大きく違う点に注意しなければならない。

LEG は多くのモデルを検討して、それらには (BPR を除いて) わずかの差しかないと結論した。優れたビジネスモデルの 1 つは EFQM であり、ヨーロッパのいくつかの統計機関と多くの行政機関において使われている。このモデルは、可能にする者 (enablers) (その組織が行うこと) と結果 (その組織が達成すること) から成り立っている。可能にする者の基準は、リーダーシップ、人々、政策と戦略、パートナーシップと資源、およびプロセスである。結果は、人々の結果、顧客の結果、社会の結果、および主要なパフォーマンスの結果である。このモデルの基本的概念は、他の優れたモデルにおける基本概念と非常に類似している。すなわち、組織は、結果中心、顧客焦点、リーダーシップと目的の定常性 (安定性)、プロセスと事実による管理、人々の開発と参加、継続的学習、革新と改善、パートナーシップ開発、と公的責任、である。

勧告 No. 4 ESS のすべての組織は、品質の改善への組織的アプローチを採用すべきである。ESS のメンバーは、すでに類似のモデルを使用している場合を除いて、改善作業の基礎として、EFQM の優れたモデル (EFQM excellence model) を使用するべきである。

3.3 被調査者和其他のデータ提供者との関係

政府統計の生産者はデータの提供者と良好な関係を持たなければ、仕事を進めることはできない。政府統計生産におけるデータ提供者には 2 つの種類がある。すなわち定期的な回答者と仲介者である。政府統計へのデータ提供者は、通常、他の大部分の事業における提供者とは異なる。他の大部分の事業においては、提供者は競争しあい、その努力に対して補償がある。政府統計ではそうではない。回答者は、投入のためにラインに立っているわけでない。それとは違って、政府統計の生産者は、諸手段を使って、供給者を協力させ、参加を余儀なくさせなければならない。供給者が不本意であるときには 3 つの影響がある。

すなわち、無回答、回答の遅れ、測定誤差、がある。

3つすべての影響は、ある程度においてであるが、データ品質に影響を与える。それらは同じ仕方でも扱うことができる。多くの統計機関は、秘匿性の宣誓を用意すること、データ供給者との関係を規制する統計法を作ること、既存の倫理ガイドライン（例えば、ISIが作り上げたそれ、ISI(1986)とJowellを見よ）を忠実に守ること、によって、信頼関係を作り上げることの重要性を強調している。不必要な負担を供給者に負わせないことも重要である。このことは、センシティブなトピックを調査するときには限定的であること、そして質問の数を合理的なレベルにとどめることによって行われる。ときとして、社会の関心が非常に高く、センシティブなトピックや数多くの質問を避けることができない場合がある。これらの場合には、回答を促進するために多様な形のインセンティブを使うことができる。そこで、他の事業に見られる努力への補償に類似した環境をつくり出すのである。また、開発する値が十分ある調査への参加を刺激する他の方法もある（Groves and Couper 1998を見よ）。

最近数十年の間、ほとんどの国家統計機関は、回答者の協力を獲得する点での問題の拡大を経験してきた。無回答率は、この問題の状況の最も目に見える指標である。無回答率は多くの国において、また種々の生産物において大きく増加している。しかし、この増加は、単に参加する意欲の減少の結果ではない。無回答の多くは、人口の流動性の高まりと事業母集団の急速で複雑な変化によって、少しでも接触をとることが一層困難になってきた結果である。人々や産業界が20年前よりも調査に熱心でなくなったといっても、おそらく公平性を欠くことは無かろう。大部分のデータ供給者にとって、そのとき以来、情報を提供する圧力は非常に大きくなり、統計はその圧力のうちのごく小さな部分になった。それにもかかわらず、ある事業者は、義務的でない統計データの収集には関与しないというルールを持っている。明らかに、社会における統計の役割を強調することによってわれわれのデータ供給者との結びつきを強める必要がある。しかし、われわれはまた、データ収集が終わった後に、その影響へのフィードバックを受け取ることを明確にしなければならない。われわれは、負担を減らし、データが前もって提供者に伝えられた仕方でも使われることを保証することによって、提供者に可能な限り安心できるものにするのが重要である。また、負担を減らすために採用できる幾つかの実際的な企画手段がある。例としては、効率的な標本設計、有効な調査票の設計、冗長なデータ収集の回避、データ提供者の間で回答者負担の公平な分かち合いである。また、可能なら、供給者の選好に合った収集の様式を提供することも重要である。しかし、信頼を獲得するためには、われわれは、供給者が政府統計の生産において自らの役割をどう見ているかについてより良く知る必要がある。

報告 No. 5 国家統計機関はデータ供給者との関係の改善に努力するべきであり、データ供給者が自らの課題をどう感じているかについての調査を行うべきである。回答者負担の減少をもたらす、社会における統計の役割についての供給者の自覚を高める問題が特に強調されるべきである。

4. 品質と利用者

政府統計における品質管理の要になる原理の1つは、利用者本位 (Brackstone 1993) である。しかし利用者のタイプは多様であり、利用者と生産者間の関係は非常に複雑である。これは特に政府統計について言える。したがって、利用者本位は、より大きな注意を必要とするし、来るべき年において確かに関心分野の1つとなろう。

利用者のタイプが多様である1つの重要な理由は、(国家統計機関の主要な生産物としての) 統計情報は、公共財 (民主的社会にとっての情報インフラストラクチャ) として、そして私的財 (個々の顧客から要求される特別あつらえの分析) として提供されなければならないという事実による。異なり、矛盾する要求をもった異なるタイプの利用者は、この区別に対応している (Linacre 2001)。この点で、統計生産物は市場の他の多くの生産物とは違う。

利用者の多様で、部分的には矛盾するニーズに加えて、個別の利用者と生産者との関係は複雑である。利用者との深い対話は、最適の解決を達成するために行われるべきである。この利用者との対話においては、生産者との対話は、生産物の特徴とプロセスとともに統計調査を含む統計制度を交渉し規定する。生産者との対話はまた、統計数字も解釈をも取り上げるべきである。本来的な困難にもかかわらず、計画プロセスへの利用者の直接的あるいは間接的統合を強めることは、品質の向上にとって絶対に必要である。利用者が調査の企画や開発においてもっと重要な役割を果たすことができるよう、効果的な利用者との対話を確立するためには多様な手段を使うことができる。それらの手段には次のものがある。

- 統計審議会、すなわち、統計機関外の専門家が、統計計画の一般的発展を議論する機関である。
- 利用者-生産者グループ (例えば、特定の統計分野の諸問題を扱う統計審議会の下部の委員会)
- 利用者の大きなグループのニーズを探求する顧客調査
- 統計の生産者と重要な中心的利用者との間での協定の定式化 (例えば、英国の国家統計局のサービス・レベル協定 (Service Level Agreement))

- 統計の多様な利用に関する社会科学での研究
- 社会科学や経済学、市場調査におけるパートナーとの協力
- 統計数字の品質特性と可能な利用についての利用者の自覚を高める計画

ESS では、統計審議会とその下部委員会は、統計の検討と改善の過程に利用者を統合することを追求している現在では最も重要な機関である。統計審議会は、Eurostat とともに、ほぼすべてのヨーロッパの国家統計機関に存在する。それらには、数 10 年間にわたって存在しているものも多い。

典型的には、2つのタイプの審議会を区別することができる。すなわち、「独立した専門家」タイプと「利害関係者」タイプである。この審議会が想定する機能は多様である。もちろん、一般的な課題は統計政策を検討することである。しかし、審議会はこの課題以外、すなわち、優先度の設定をふくめて、生産物の品質を監査することと品質要件を作り出すことについて責任を持つことができるのである。

顧客満足度調査は、利用者のニーズを探り当てる重要な道具であり、利用者のフィードバックは潜在的には、政府統計の計画過程に統合することができよう。ヨーロッパにおける現在の状況を簡単に見ると、体系的かつ定期的に顧客満足度調査を利用している国家統計機関は非常に少ない。大部分の国家統計機関は顧客満足度調査を時に応じて使っているが、その多くは将来、大規模に導入する希望を示している。これらの調査の方法論は、なおまだ初期的なものであり、枠組み、満足という概念、規模、無回答に関してきびしい方法論的問題がある。

この脈絡で注目に値する他の道具は、イギリスの国家統計局が使っている、いわゆるサービスレベル協定である。国家統計局は、顧客-供給者関係における役割と責任を記述するために、一連の「協約」と「サービスレベルの協定」を開始した。協約は幾多のサービスレベルの協定がとりあげている統計的サービスや生産物に関する包括的協定として作用する。そういった協約は、例えば国家統計局と財務省との間に、存在する。

1つの例として、国家統計局とイングランド銀行の間のサービスレベル協定は、国家統計局からイングランド銀行とイギリス通貨政策委員会に対する情報の供給に関するサービス、パフォーマンス基準や調整を記述している。この協定は法的に縛られた契約ではない。それは、国家統計局が提供するサービスと達成されるべき特定のパフォーマンスのレベルに関する明白な理解を示すことを追求することにある。この協定は公に入手可能であり、カバレッジ、利害関係者、接点、協議、検討、および国家統計局が提供するサービス、イングランド銀行の義務、目標と指標、費用、署名に関する事項をふくんでいる。この協

定は自動的に品質チェックリストとして役立つ。

利用者－生産者の対話において繰り返される問題は、政府統計の生産と調査データに関連する品質問題についての利用者の中での十分な理解の一般的欠如である。多くの誤差の源泉とその影響を利用者が十分には理解していない。ESS のメンバーは、品質特性と ESS で生産される統計の長所と短所についての自覚を高めるべきである。

勧告No. 6 ESS のメンバーは、その主要な調査についてサービスレベルでの協定を発展させるべきである。

勧告No. 7 顧客満足度調査の企画、実施、分析に関する開発プロジェクトが開始されるべきである。

勧告No. 8 ESSの各メンバーは、企画過程へのいかなる利用者であれ、その関与の記述をふくめて、利用者－生産者の対話の現状に関する報告を用意するべきである。品質問題についての利用者の自覚を促進する優れた実践を収集し、ESSのメンバーが利用できるようにするべきである。

5. ESS の長所と短所

LEG は ESS の長所と短所の棚卸しを行った。その目的は、改善の必要のあるすべての分野に対して、助言することであった。結論に改善の必要のある領域として幾つかの長所をふくめるのは、妙なことと見えるかもしれない。しかし、ときとして、制度の長所をさらに発展させることが決定的であり、それがここでいえるのである。すべての認定された長所と短所が同じウエイトを持っているわけではない。最も重要な点が最初に扱われ、この脈絡でパレートの原理が適用される。

LEG は ESS の長所と短所を扱う背景論文に包括的なリストを用意した。LEG は、最も重要だと考え、少なくともかなりの規模で、ESS の統制の下にあった幾つかの領域を選んだ。それらは、

一層の改善を要する長所

- ・ ESS は協力の文化とを他人から学ぶ意欲を激励する。
- ・ 体系的品質作業は、Eurostat と国家統計機関においてはじまった。

直ちに注目する必要がある短所

- ・ 制度には全体的で一貫した長期の優先度の集まりは無かった。

- ・ ヨーロッパのレベルでのワーキングパーティとタスクフォースの有効性と調整も改善されなければならない。
- ・ Eurostat と国家統計機関の調整には欠陥がある。
- ・ 国家レベルでのデータ生産のための予定表はときとして非現実的である。
- ・ 国家統計機関と Eurostat および国家統計機関の間の職員の交換に関しては困難がある。

LEG が遂行した作業は、一層の深い分析ははっきりした結論に到達して、将来の活動計画のための基礎とすることが必要であることを示唆する。

勧告 No. 9 最も重要な ESS の長所と短所の一層深い分析が行われるべきである。行動計画は、この分析の発見に基づいて展開されるべきである。

6. 現在最善の方法 (CDMs:Current Best Methods) と他の標準化の道具

最初の LEG の提案は、ESS での大規模な CBMs の開発に関する実践を勧告する特定の指令をふくんでいた。その基本的な考え方は、今もそうであるが、CBM は多くのプロセスのパフォーマンスと結びついて不必要な変異を減らす助けとなる、というものであった。

アプローチの多様性は、生産物の特性の多様性、あるいは他よりもより高価な幾つかの多様性をもたらす。標準化の拡大は多くの長所を持つ。それは、文書化、新しい被用者の就任、スタッフの内部的ローテーション、プロセス変化の導入、同じ過程を分かち合っている者が開発した新しい解決策の採用、を促進する。この明確な効果は、品質保証における有効性の獲得である。

最初の提案は、LEG は CBM 開発にとってどのプロセスが適切な目標であり、そういった開発作業はどう組織されるべきかを単純に叙述していた。この提案はまた、ESS における調査作業の最低限の標準の必要性を強調していた。

ESS における統計的生産物とプロセスの品質に大きな差異があることを認める一方で、LEG は速やかに、この提案における諸問題への取り組みはいくつかの難しさを持つことを認識した。LEG は現在では、ESS レベルで CBMs を構築し維持することは、ひとつには「最善：best」があまりに制約的であることの理由で、実行不可能であることに同意した。最低限基準 (Minimum Standards) も類似の困難を抱えており、非生産的な論争を生み出す見込みがあった。これらに代えて、LEG は、他の 2 つの概念、品質ガイドライン (Quality Guideline) と推薦される実践 (Recommended Practices) を論じることを決定した。これらの概念は、

ESS レベルではより実行可能であると思えた。品質ガイドラインは、実行について考えることからなり、推薦される実践はそれを行う方法を述べている。CBMs と最低限基準は、なおそれなりの重要性を持つが、より地域的な国家統計機関レベルにおいてである。

これらの概念の定義は以下のとおりである。

CBM はエディティングや無回答の削減といった特定のプロセスに対して適用される最善の方法の叙述である。管理的プロセスについてもあてはまる。

最小限基準は、生産過程のある部分を実行しているときに会う絶対的に必要な基準をさす。それらは、生産物の特徴ではなくデザインの要請の点から定義される。最低限基準の例としては、周知の選択確率や、面接者の仕事の平均負担量についての下限と上限などがある。

品質ガイドラインは、統計の生産について一般的に受け入れられている原理を示している。それらはまた、生産物の品質に対する影響について何が重要であり、またそれほどは重要でないかを検討する案内を与える。しかし、調査の管理者や彼/彼女のチームは、最終的選択を行うにあたって自由である。

推薦された実践は、計画チームが選ぶことのできる優れた方法の集合である。あきらかに、CBM の諸方法は、推薦された実践の部分集合である。

これらの概念は、統計を生産する最善の方法についての案内を用意する。経験はわれわれに、この種の文書が非常に必要なことを語っている。過去には、この必要は、さまざまな仕方で明示された。例えば、国連やFAOのような組織は、デザインの見地からハンドブックを作成した。他の例としては、国の間での技術移転—すなわち、1国が他国を、その生産と方法的技能の改善について援助する—必要である。第3の例は、国の間での比較が、合理的な品質をもって行われるように、国際的調査のために開発されてきた最低限基準である。同意された最低限基準の集合は、サービスのレベルの協定に類似した形をとる。

勧告 No. 10 国家統計機関は、その最も普通の過程のために CBMs を発展させるべきである。CBMs の構築、配布、実施および改定にわたる CBMs の開発のためのハンドブックが用意されるべきである。ESS 内ですでに存在する適切な CBMs を収集し、配布するべきである。

勧告 No. 11 統計生産のために勧告された一連の実践は発展させられるべきである。この

作業は、少数の領域について勧告された実践について、その実行可能性を ESS 内でテストすることからはじめるべきである。

7. 情報の配布

ESS 内での品質改善の決定的要素は、より良い情報の流通である。情報は、管理されることが必要であることは明らかである。LEG は異なるレベルで使われた一連の優れた実践を編集した。この異なるレベルとしては、国家統計機関（広い意味での）の内部と国家統計機関の間、国家統計機関と Eurostat、国家統計機関と国連、OECD、ILO、IMF や FAO のような国際機関の間、Eurostat と同じ国際機関の間、一方での（Eurostat をふくむ）国家統計機関と他方でのデータ提供者、利用者、アカデミーの機関と統計企業との間、がある。

特に ESS のニーズの見地からみて異なるタイプの情報についての要約が行われた。それは情報の流通に関するわれわれの背景論文にある。

現在の Eurostat のデータベースは、すべての Eurostat ワーキングパーティ、タスクフォース、そのメンバー、任務規定、開始日、議題と議事録、およびおそらくその他の文書に関する情報で細かくされるべきである。

LEG は、ヨーロッパにはアメリカ統計学会によって組織されると類似の統計学会はないことを見出した。ESS が組織する会合と ESS のために作業する組織は特別のものである傾向がある。ESS にとって適切なすべての統計分野からの人々を惹きつけることのできるもっと定期的なフォーラムが必要である。この会議との関連では、短期の課程が提供されるべきである。この活動は、おそらく DGINS のような既存のヨーロッパ会議と連携することができよう。

勧告 No. 12 ESS のメンバーは、LEG が編集した現在の優れた情報管理と配布の実践のリストを利用し、内部的利用のための行動を考えるべきである。

勧告 No. 13 現在の ESS の情報システムのニーズが検討され、これに応じて Eurostat の現在のデータベースは拡大されるべきである。この情報システムの将来の管理に関するガイドラインが開発されるべきである。

勧告 No. 14 ESS にとって適切なあらゆる方法論と品質関連のトピックスをとりあげる 2 年毎の会議が組織されるべきである。

8. 評価道具

LEG は、国家統計機関に対して、組織のパフォーマンスを評価する 1 方法として EFQM モデルを使うことを勧告する。EFQM は、品質賞の経験豊かな試験員からの助けが評価の品質を高めるにしても、基本的には自己評価の手段である。自己評価のもう 1 つのタイプは、簡単な品質チェックリストを使用することである。これは、例えば、オランダ統計局、イギリス国家統計局、ニュージーランド統計局が使ってきたアプローチである。そういったチェックリストは、典型的には統計のプロセスと生産物により多く向けられている。実際のプロセスと生産物についての作業は、品質問題についての自覚を高め、改善の必要のある領域を明らかにする。そういったチェックリストの一部となる項目の例としては、(ニュージーランド統計局の例でいくと)

- この調査は、主要な利用者と新しく現れる利害関係者から良く理解されている。
- 文書は完全でアクセス可能である。
- データの定義は一貫している。
- 標本は定期的に再設計されている。
- 季節調整分析が行われている。
- 発表日は前もって宣伝されている。
- 要求に応える時間の標準を満たしている。
- 発表にあたって、秘匿性の検査を行っている。
- 品質指標が定期的に測定され、監視されている。
- 統計法からの要請を満たしている。

この種のチェックリストは、何時、どのようにしてその他のキーワードをふくむフォローアップの質問を導入することによって発展させる。そういったフォローアップの問題は、現在の状況についての余りに明るい描写を提供することをほとんど不可能にする。典型的には、上に述べた種類のチェックリストは、特定の生産物あるいは調査に適しており、一方で EFQM あるいは他のモデルは、組織の全体あるいは一部を評価するのに適している。

自己評価が第 1 のステップである。第 2 のステップは、国家統計機関の他の部分からであれ、外部の専門家であれ、外部からの人を評価者に入れることである。内部監査は、外部監査とともにより頻繁に行われるようになってきている。オランダ統計局は、その統計生産過程とその結果の品質を体系的な仕方でもって評価するため監査システムを使用している。これらの監査の標準は、予備的品質ガイドラインである。機関の各調査が、5 年ごとに、ほぼ 40 人の特に訓練された監査員のプールから選ばれた特別監査チームによって監査を受ける。この監査に基づいて調査は、改善計画を局長に示さなければならない。監査が、他の機関にもおそらくかなりなじみの一般的な短所を暴露することは驚くべきことではない。

例えば、機関の間の協力やコミュニケーションの不十分、方法論的技能の不十分、課題と責任の不明確性、生産物の全体的品質についての疑問といった問題がある。

外部からの検討は例えば、オランダ統計局やスイス統計局で行われた。典型的には、そういった検討はわずかの日数に集中して行わざるをえない。それにもかかわらず、外部チームは最も問題のある領域を速やかに明らかにし、すぐに示唆を提案することができる。3日間から1週間が検討期間として適切でありうる。

評価過程にスタッフに関わることも重要である。継続的にスタッフを調査することは、その組織の「風土」における変化を評価するために用いることができる。それらは、共同の計画と他のイニシャティブがどれだけうまく機能しているかに光を当てることができる。さらに、スタッフからのアイデアは調査票や他の指標を通じて探ることができる。管理がそういった行動を行い、スタッフのいかなる意見にも対応することが重要である。

勧告 No. 15 ESS 内の調査監督者が使うことのできる簡易の調査自己評価用の一般的チェックリストが開発されるべきである。

勧告 No. 16 内部的、外部的、一時的、継続的ローリング方式の、速やかで、(EFQM 評価のような) より全面的な、といったような異なるレベルと異なる目的での監査の方法が検討され、ESS に対する勧告が用意されるべきである。

勧告 No. 17 ESS のメンバーはスタッフの意見を研究すべきである。これを行う1つの方法はスタッフ意見調査を行うことである。

9. ドキュメンテーション (文書化)

文書化には2つの主要な目的がある。すなわち、(i) 品質を保証し、改善するため、と(ii) データの理解と利用をより容易にするため、である。

文書化が ESS によって行われるすべての活動に関わることは注意するに値する。ESS の活動の中でも、われわれは統計情報の生産過程と、そういった活動を支える他の過程(例えば、行政的手続き)とを区別する。統計的活動に関して言えば、生産過程とデータの両方に関する十分な文書化をすることが重要である。生産過程を文書にすることは、企画の局面からデータの配布の局面まで行われる活動のすべての段階を文書にすることである。

生産者は、1つの過程が代替スタッフによって再生産できるように、詳細な文書化を必要とする。利用者は一般に、統計生産物の情報内容に特に関心を持つ。様々の種類の利用者そして、生産者すらおり、異なるレベルの情報を満足させるためには、膨大な文書が必要とされる。現実の文書化は、生産過程と情報内容、品質尺度および生産物そのものに関する指標に関するメタデータと、生産機関の戦略、政策および利用者との関係についてのデータからなる。

ほとんどの国家統計機関は、文書化のための時間を見出すことと、文書作成に関連する費用を調達するという問題を抱えている。したがって、すでに作成された情報の再利用のため、そういった活動に際して人々を支援するため、そしてまた、文書化の活動を標準化することを助けることを可能にする情報システムといった文書化活動を促進する手段を見出す必要がある。そういった道具は、また長期的には文書化の過程をより安価にするだろう。

われわれは、失敗の経験を文書化することに何らかの抵抗があるとしても、同じ罫りが繰り返されないようにするために、失敗を記録することが重要である点に注意を払うべきである。

勧告 No. 18 ESS のメンバーは、報告書の中で、その文書化の状況を分析すべきである。この報告書は、明確な優先度と、活動の日程を付した改善活動計画をふくむべきである。

勧告 No. 19 ESS の各メンバーは、その使命、配布政策、および品質政策を記述した、公衆が入手可能な文書を作成するべきである。

10. 品質管理システムの実行

すべての国家統計機関と Eurostat とは品質問題に関して体系的な仕方に取り組む必要がある。LEG はこの努力の際に使うことのできる幾つかの方法と戦略を指摘した。これらの方法や戦略は、ESS 全体に均一的にあてはまるものではない。法律的枠組み、資金調達、方法の関わる資源そして文化の違いの点での前提が、均一なアプローチを不可能にする。しかし、それらの相違にもかかわらず、すべての ESS メンバーにあてはまるいくつかの事実がある。それらは、

1. 顧客あるいは利用者の存在。利用者が統計の計画と生産に関与すべきことは当然のことである。利用者の関与は自動的に、生産されつつあるものの適合性の増大をもたらす。LEG は、利用者－生産者の関係を改善する幾つかの方法を指摘した。

2. 生産物の背後にはプロセスがある。プロセスを能率化することと標準化することが、生産物の品質の向上をもたらす。LEG は、これらを達成するための CBMs, 測定, 文書化, 実験といった方法を指摘した。
3. 品質作業は、組織のすべてのレベルに関連する。トップマネジメントからそれ以下のすべての者が関わるべきである。
4. ESS にとって継続的な改善は死活の問題である。もし、広い意味での品質が達成されなければ、他の者が引き継ぐか、統計は、意思決定を支援する手段としての役割を失うであろう。

研究の示すところでは、組織によって多くの異なった装いをもちうる品質管理システムは、長期にわたる取り組みである。背景 LEG 論文に提供されている国家統計機関での活動や諸例についての現状報告は、ほとんどの国家統計機関はすでに、多かれ少なかれ発展した品質保証システムを実施していることを示している。欠けているのは、体系的アプローチである。また、優れた実践への道の障害になっているのは、スタッフの抵抗、トップマネジメントあるいはミドルマネジメント側での非協力あるいは保留（おそらくトップあるいはミドルマネジメントはすべての品質作業を委任してしまっただけ）、変化にあてる資源の不足、組織内での不十分なコミュニケーション、そして組織の到達点と目標の明確性の欠如といったことである。

品質管理システムを構築し実施するための重要なステップは以下のとおりである。

1. リーダーシップがこの組織の目的を規定する。目的は、ビジョン、任務声明、そして幾つかの中核になる価値によって支えられるべきである。
2. スタッフは動機を持ち、主な品質思想に専念するべきである。スタッフが品質の向上に活発に貢献することを可能にするインフラストラクチャが構築されるべきである。
3. この実施は1つの投資とみなされるべきである。投資は見合うものと考えられるが短期的には費用がかかる。組織は、そういった初期の犠牲を払う意思を持つべきである。
4. 品質作業のための組織を持つべきである。
5. 組織内で、品質の状況に関する最初の評価をする必要がある。LEG はそういった評価のためのいくつかの道具を記述した。この評価は、出発点（ベンチマーク）を確立するため、そして改善が最も早急に必要な分野を確定するために必要である。
6. この組織の主なプロセスが確定され、改善の諸手段に委ねられるべきである。
7. すべてのスタッフが品質問題において訓練を受けるべきである。幾人かのスタッフは、品質の推進者として仕えることができるように特殊な訓練を受けるべきである。
8. 品質努力の効果は監視され、評価されるべきである。結果として、上述の1～7の変

化が必要となろう。

勧告 No. 20 すべてのスタッフが、異なるスタッフ向けの異なる種類の訓練によって、品質作業の訓練を受けるべきである。ESS の各メンバーが、自らのプログラムを発展させるべきである。ヨーロッパレベルで訓練が進められるべきである。

勧告 No. 21 政府統計における 2 年毎の品質賞を制定すべきである。この賞は、革新的なアイデアについて単一の改善プロジェクト、優れた行為をしている ESS の組織、あるいは統計調査チーム、に対して与えられるべきである。

11. 実行

LEG はいくつかの勧告を用意した。この勧告には 2 つのタイプがある。勧告の 1 つの集まりは、ここの ESS メンバーに向けられている。他の集まりは、ある種の開発作業あるいは共通の行動が必要だとする勧告からなっている。情報を収集し、勧告活動を調整するという課題を持つ実施グループが必要である。LEG は、この実施グループの委託条項の案を作成し、付録 2 に示した。実施グループは、SPC に対する品質諮問グループとみることができ、Eurostat が座長を務めるべきである。実施グループは、必要な場合には、「統計における品質の評価」についてのワーキンググループと協力するべきである。実行の成功は、ESS メンバーからの活動的な参加に依存することが強調されるべきである。勧告の第 1 のタイプに関しては、実行グループは、単に行われた活動の情報を単に収集することになるが、第 2 のタイプについては、実行グループは、勧告された作業を指導し、調整する。

勧告 No. 22 SPC が承認した勧告によって行われた活動を調整する LEG 実施グループを設置する必要がある。

文献

Brackstone, G. (1993): Data Relevance. Keeping Pace with User Needs. In: *Journal of Official Statistics* 9, 49-56.

Brackstone, G. (1999). Managing Data Quality in a Statistical Agency. *Survey Methodology*, Vol. 25, No. 2, 139-149.

Carson, C. (2001). Further Steps Towards a Framework for Assessing Data Quality. Paper presented at the International Conference on Quality in Official Statistics. Stockholm, May.

- Eurostat (ed.) (1999): *Quality Work and Quality Assurance within Statistics*. DGINS Conference in Stockholm 1998. Luxembourg.
- Eurostat (2000a). *Definition of Quality in Statistics*. Eurostat Working Group on Assessment of Quality in Statistics, Luxembourg, 4-5 April
- Eurostat (2000b). *Standard Quality Report*. Eurostat Working Group on Assessment of Quality in Statistics, Luxembourg, April 4-5.
- Groves, R. and Couper, M. (1998). *Nonresponse in Household Interview Surveys*. Wiley.
- Holt, D. and Jones, T. (1998). *Quality Work and Conflicting Quality Objectives*. Paper prepared for DGINS meeting, Eurostat.
- International Statistical Institute (1986): *Declaration on Statistical Ethics*. *International Statistical Review*, 54, 2, p. 227-242.
- Jabine, T.B., King, K.E., and Petroni, R.J. (1990). *Survey of Income and Program Participation: Quality Profile*. U.S. Bureau of the Census, Washington, DC.
- Jowell, R. (1986). *The Codification of Statistical Ethics*. *Journal of Official Statistics*, 2,3, p.217-253.
- Linacre, S. (2001): *Understanding Users and Managing Data Quality in a Statistical Agency*. Paper presented at the International Conference on Quality in Official Statistics, Stockholm, May.
- Rosén, B. and Elvers, E. (1999). *Quality Concept for Official Statistics*. *Encyclopedia of Statistical Sciences*, Update Volume 3, 621-629. Wiley.
- U.S. Department of Education (2000). *Quality Profile for SPSS*. National Center for Education Statistics

付録 1

ヨーロッパ統計システムの品質宣言

ヨーロッパ統計システムの使命

われわれは、ヨーロッパと各国そして地域レベルでの経済と社会についての質の高い情報をヨーロッパ連合と世界に提供し、意思決定目的、研究そして討議のために、誰でもがその情報を入手できるようにする。

ヨーロッパ統計システムのビジョン

ESS は統計情報サービスにおける世界のリーダーであり、ヨーロッパ連合とその加盟国への最も重要な情報提供者であろうとする。科学的原理と方法に基づいて、ESS は社会における民主主義的過程と進歩にとって不可欠な基礎をなす調和したヨーロッパ統計のプログラムを提供し、継続的に改善する。

この使命とビジョンを現実のものとするために、ヨーロッパ統計システム加盟者は、以下の原理にしたがって、共同の協力を努める。

・利用者焦点

われわれは、われわれの利用者にそのニーズに対応する生産物とサービスを提供する。外部と内部の利用者の明確ではなかったり、明確なニーズ、需要、そして期待が、ESS、その加盟国、その従業者と作業の案内になる。

・継続的な改善

利用者のニーズと需要はわれわれが活動する環境が変化するとともに変化する。グローバリゼーションと方法と技術における前進は、新しい可能性にとって役に立つ。われわれが新しい可能性を活用し、われわれの利用者の需要によりよく対応するために、われわれの作業方法を改善するように活発に努力することが絶対的に必要である。

・生産物の品質への対応

われわれは、客観性と秘匿性に対応する科学的方法に従って、品質の高い統計情報を生産する。われわれは、利用者が生産物の品質を評価できるように、各生産物の主要な品質特性に関する情報を生産する。

・情報のアクセス可能性

われわれは、利用者にやさしくアクセス可能な形で、統計的結果を提供する。新しいメディ

アの利用は、情報への簡単なアクセスを確かにする。可能な限り、われわれは生産された統計の強さと限界に関する利用者の意識を高める。データ利用の方法を踏問することは、配布全体の一部である。

・ヨーロッパ統計システムの内部を超えての協力関係

ESS の現在と将来のメンバーとともに他の組織との間の協力が奨励されることになろう。一緒に作業することによってだけ、われわれは他から学び、われわれのシステムを次第に発展させることができる。スタッフ、われわれの利用者、供給者、パートナーおよび他の関係者は、われわれがわれわれの目的をしのぐために、協力しなければならない。

・データ供給者のニーズの配慮

統計に対するデータの供給者—回答者—は特に重要なグループであり、互いに称えあう協力関係がうちたてられるべきである。統計の生産者は、回答者の負担を、客観的および感知される負担の両方で、最小限にするために努力すべきである。

・リーダーシップへの対応

ESS の諸組織の指導者は、品質の文化を創り出し、維持するために、人的な、活発な、目に見えるリーダーシップを発揮する。より明確な全体的指導、改善活動の優先、エンパワーメントとイノベーションを刺激することによって、指導者は、スタッフが仕事を成功させ、改善のために継続的に努力することを可能にする。

・体系的な品質管理

われわれは、必要とされる改善を継続的に確認し実施するために、すべての関連する領域の強さと弱さを体系的、組織的に確認する。長期の戦略的案内は、ESS の発展にとって不可欠である。すべての状況下での長期の影響を、より明白な短期の影響とともに考慮すべきである。

・効果的で効率的な過程

ESS の活動は、利用者に対する価値をつくり出す過程として見られるべきである。われわれは、可能な限りわずかな資源によって生産物を作り出し、プロセスと生産物の誤りを防ぐよう効率的に作業すべきである。この過程とその品質は、継続的に検討され、改善されるべきである。

・スタッフの満足とスタッフの開発

有能なスタッフを惹きつけ維持するためには、スタッフのニーズを満足させることが不可欠である。ESS のメンバーは、その従業者を要になる資源として扱うべきである。

付録 2

LEG 品質実行グループに対する委託条項

1. 序

品質に関するリーダーシップグループ (LEG : The Leadership Group on quality) は、最終報告書を作成した。この報告書の中核は、約 20 ほどの勧告であり、個々の ESS メンバーと、ESS 全体にとって意味のあるはずの一層の研究に向けられている。LEG の品質実践グループは、この勧告の実施をしっかりとフォローし、特に、研究を必要とする勧告に集中するであろう。

2. LEG 品質実施グループ (LEG Quality Implementation Group) の特徴

- a) LEG の作業の継続性を保証するために、実施グループのメンバーは、主として LEG メンバーから構成されるべきである。LEG ネットワーク・グループとおそらくは ESS のこの観点を持つ地域的統計局から数人の新メンバーが参加することがありうる。実施グループの全体的大きさは、10 名を超えるべきでない。
- b) このグループは、LEG が提起した勧告の実施においての前進について年に 1 回 SPC に報告する。
- c) このグループは 2 年間存続する。SPC はその使命を延期させることができる。
- d) このグループは、バーチャルな会合を通じて作業することを試みる。
- e) 英語を、このグループの作業用語とする。
- f) このグループは、2001 年の会合において SPC が最終的に同意した LEG のすべての勧告の実行をしっかりとフォローする。この際、特に提案された研究作業をフォローする。この仕事は特に次をふくむ。
 - 予定表をふくめて、すべての研究の全体的な実行プランの開発。この行動プランは、すべての研究を同時に遂行するだけの十分な資源がない場合の優先度をつけたものであるべきである。
 - 予定表と費用の推定値をふくめて、個別の研究のための作業記述の用意。
 - 研究結果のフォローアップ。
 - SPC への年次報告の容易。
 - SPC への年次報告のために必要な情報の収集。
 - LEG の作業結果の普及を支援すること。
- g) 国家統計機関は、ヨーロッパ委員会 (Eurostat) からの財政的支援で可能な限りの研究作業を行う。ヨーロッパ委員会の各予算年次の財政的機会が研究の程度と数を限る。

付録 3

LEG の品質勧告のリスト

勧告 No. 1 各国家統計機関は、ESS の品質の次元と副次元にしたがって、生産物の品質について報告するべきである。

勧告 No. 2 ESS のすべての品質次元と副次元の測定可能性を改善するべきである。

勧告 No. 3 プロセスの測定はすべての改善作業にとって不可欠である。重要なプロセス変数の確定、その測定、そして測定の分析に関するハンドブックが作成されるべきである。

勧告 No. 4 ESS のすべての組織は、品質の改善への組織的アプローチを採用すべきである。ESS のメンバーは、すでに類似のモデルを使用している場合を除いて、改善作業の基礎として、EFQM の優れたモデル (EFQM excellence model) を使用するべきである。

勧告 No. 5 国家統計機関はデータ供給者との関係の改善に努力するべきであり、データ供給者が自らの課題をどう感じているかについての調査を行うべきである。回答者負担の減少をもたらす、社会における統計の役割についての供給者の自覚を高めることに関わる問題が特に強調されるべきである。

勧告 No. 6 ESS のメンバーは、その主要な調査についてサービスレベルでの協定を発展させるべきである。

勧告 No. 7 顧客満足度調査の企画、実施、分析に関する開発プロジェクトが開始されるべきである。

勧告 No. 8 ESS の各メンバーは、企画過程へのいかなる利用者であれ、その関与の記述をふくめて、利用者－生産者の対話の現状に関する報告を用意するべきである。品質問題についての利用者の自覚を促進する優れた実践を収集し、ESS のメンバーが利用できるようにするべきである。

勧告 No. 9 最も重要な ESS の長所と短所の一層深い分析が行われるべきである。行動計画は、この分析の発見に基づいて展開されるべきである。

勧告 No. 10 国家統計機関は、その最も普通の過程のために CBMs を発展させるべきである。

CBMs の構築、配布、実施および改定にわたる CBMs の開発のためのハンドブックが用意されるべきである。ESS 内ですでに存在する適切な CBMs を収集し、配布するべきである。

勧告 No. 11 統計生産のために勧告された一連の実践は発展させられるべきである。この作業は、少数の領域について勧告された実践について、その実行可能性を ESS 内でテストすることからはじめるべきである。

勧告 No. 12 ESS のメンバーは、LEG が編集した現在の優れた情報管理と配布の実践のリストを利用し、内部的利用のための行動を考えるべきである。

勧告 No. 13 現在の ESS の情報システムのニーズが検討され、これに応じて Eurostat の現在のデータベースは拡大されるべきである。この情報システムの将来の管理に関するガイドラインが開発されるべきである。

勧告 No. 14 ESS にとって適切なあらゆるトピックスをとりあげる 2 年毎の会議が組織されるべきである。

勧告 No. 15 ESS 内の調査監督者が使うことのできる簡易の調査自己評価用の発生論的チェックリストが開発されるべきである。

勧告 No. 16 異なるレベルと異なる目的での、内部的、外部的、一時的、継続的ローリング方式の、速やかで、(EFQM 評価のような) より全面的な、といったような監査の方法が検討され、勧告が用意されるべきである。

勧告 No. 17 ESS のメンバーはスタッフの意見を研究すべきである。これを行う 1 つの方法はスタッフ意見調査を行うことである。

勧告 No. 18 ESS のメンバーは、報告書の中で、その文書化の状況を分析すべきである。この報告書は、明確な優先度と、活動の日程を付した改善活動計画をふくむべきである。

勧告 No. 19 ESS の各メンバーは、その使命、配布政策、および品質政策を記述した、公衆が入手可能な文書を作成するべきである。

勧告 No. 20 すべてのスタッフが、異なるスタッフ向けの異なる種類の訓練によって、品質作業の訓練を受けるべきである。ESS の各メンバーが、自らのプログラムを発展させるべきであ

る。ヨーロッパレベルで訓練が進められるべきである。

勧告 No. 21 政府統計における 2 年毎の品質賞を制定すべきである。この賞は、革新的アイデアについて単一の改善プロジェクト、優れた行為をしている ESS の組織、あるいは統計調査チーム、に対して与えられるべきである。

勧告 No. 22 SPC が承認した勧告によって行われた活動を調整する LEG 実施グループを設置する必要がある。