

7. 品質への道

—ESS における品質に関する LEG 勧告の実行—

(第 38 セッション: 推奨される実践, 2004 年 5 月 26 日)

Martin KARLBERG¹ and Laurent PROBST

要約

2001 年に、欧州統計システム (ESS) における Eurostat およびすべての国家統計局長によって構成される統計事業委員会は、品質イニシアチブに関する指導グループ (LEG) から発せられた品質に関する、ESS の品質宣言および 22 の勧告を採択した。

勧告は以下のような課題を取り扱う。すなわち、品質のある統計の意味、良質な生産品質の獲得方法、回答者や他のデータ提供者との関係、品質と利用者、ESS の長短所、最良の方法と他の標準化された道具、情報の配布、評価道具、文書化、品質管理制度の実行である。

現在、3 年近くが経過し、欧州統計システムの構成員による国内および多国的な努力は、勧告の半分以上が満たされるか、近い将来に満たされることを導いてきた。本論文では、勧告が示され、これらの勧告の実行についての作業が説明され、さらなる改善に関するいくつかの考えが提示される。

¹ 問い合わせに対応する執筆者。連絡先は以下：

Martin KARLBERG
Commission européenne
Eurostat G0/Quality Cell
L-2920 LUXEMBOURG
Luxembourg

Telephone: +352-43 01-35934
Fax: +352-43 01-35489.

E-mail: Martin.Karlberg@cec.eu.int

1. 序章

1.1 背景

一般的に社会の中において、公共の統計組織における品質問題に対する意識は高まる傾向にある。高品質は必ずしもそれ自身が目的として見られるわけではなく、公共の信頼を増進し、上位の権威に対する説明責任を確かにし、限られた資源増加の時代における効率を改善する手段として見られている。

5年前、スウェーデン統計局は、統計の品質に関する指導グループ（LEG）の形成について、統計事業委員会（SPC）に提案を出した（Statistics Sweden, 1999）。その提案には、広範囲な品質の主題を取り扱うための一般的な目的、また国家統計局（NSIs）や欧州統計システム（ESS）全体における最良の実践、最低限の調査基準、より広範囲な体系的品質改善に関する一連の勧告を与える一般的な目的が付随している。

この提案は SPC によって全会一致で支持され、結果として、品質に関する LEG が形成された。このグループは 2 年後に最終報告書を提出した（Lyberg *et al.*, 2001）。この報告書は以下を含む：

- ESS の品質宣言に関する提案
- SPC に対する 21 の勧告
- 21 の勧告の実行調整作業を受け持つ実行グループを形成するための 22 番目の勧告

SPC は全会一致で：

- 品質宣言（Eurostat, 2001a）を採択した
- 報告書の勧告を採択した
- この作業を続けるために、Eurostat の指導力下の実行グループの設置提案を採択した。

ESS の品質宣言と（実行グループ形成に関する 1 勧告を除く）21 の勧告は 2 節で示される。

品質実行グループに関する LEG（以下では実行グループとする）は今、2002 年以降活動してきており、活動を 2004 年に終える。これは、10 の ESS における NSIs（オーストリア、フィンランド、フランス、ドイツ、イタリア、オランダ、

ノルウェー、ポルトガル、スウェーデン、英国)とベルリン州統計局 (Statistisches Landesamt Berlin) と共に、Eurostat によって調整される。その仕事は以下である：

- すべての勧告の実行をしっかりと追跡すること
- 共同開発活動を調整すること

1.2 現状

現在、品質の勧告に関する LEG が発足した後 3 年近くになり、勧告が行き渡り、実行に関する年次調査が ESS における NSIs で配布され、5 つの多国間開発事業（うち 4 つは現在終了）が以下について着手された：

- 主要な統計的過程における変数の分析および測定
- 統計の監査方法
- 利用者満足度調査
- 回答者負担意識における測定
- 調査のための自己評価事業

それぞれの実行事業のより詳細については付録 A で提供されている。

これは、約半数の勧告が現在では実行され、あるいは予見可能な将来に実行される予定であるという結果をもたらした (Eurostat, 2004)。要約すると：

- 5 つの勧告は満たされた
- 4(5)つの勧告は 2004(2008)年末までに満たされそうである
- 9 つの勧告は、満たされるには、さらなる行動が必要であろう。
- 2 つの勧告は優先順位が低下した。

実行に関するさらなる詳細は第 3 節で与えられる。重要なことは、LEG 勧告の多くが EU15 カ国に加えて EEA, EFTA, NSIs の大多数によって満たされている一方で、2004 年 5 月 1 日に EU に参加する 10 カ国では、これらの勧告遵守についての体系的な目録がないことである。したがって、現時点では程度の差はあれ時代遅れと考えられる勧告は、2004 年 5 月までに一新された現実性をもつだろう。

1.3 将来の作業

実行グループは現在、活動の最終年に入った。活動は以下をふくむ：

- すでに結論がでている 4 つの開発事業によって得られた結果の実行および周知
- 1, 2 の追加的な開発事業の着手（詳しくはいくつかの可能性のある

事業についての第4節を参照)

- 実行作業を監視すること、2004年5月1日までにEU加盟国になる10カ国の情勢を評価すること

第5節では、実行グループの活動が停止後、優先順位をつけるためにどの分野が問題となるかが議論される。

2. 品質宣言と発行された LEG 勧告

2.1 ESS の品質宣言

欧州統計システム (ESS) による品質宣言 (Eurostat, 2001a) は、ESS の使命を以下のことであると宣言した：

「...欧州、国内および地域水準で社会・経済に関する高品質の情報を欧州連合および世界に提供し、意思決定の目的や調査や議論...のために情報が万人に利用できるようにすること」

そして、ESS の展望は：

「情報サービスにおける世界的な先導者となり、欧州連合や加盟国に対する最も重要な情報提供者となることである。」

この宣言は、使命と展望を公表するために、欧州統計システムの構成員が以下の原則によって共同の協力のために努力することを表明した：

- 利用者焦点
- 継続的な改善
- 生産物の品質への参加
- 情報のアクセス可能性
- 欧州統計システム内外での協力
- データ提供者のニーズに対する尊重
- 指導力への取り組み
- 体系的な品質管理
- 効果的で効率的な過程
- 職員の満足および職員の開発

2.2 品質勧告に関する LEG

品質に関する LEG の最終報告書 (Lyberg *et al.* 20001) には、以下の表 1 で示されるように、テーマによる章で勧告が提示される。

表 1 品質最終報告書に関する LEG 勧告の配列

報告の区分	勧告
品質枠組	<p><u>勧告 1</u> : それぞれの NSI は、ESS における品質の次元および副次元にもとづいて生産物の品質を報告すべきである。</p> <p><u>勧告 2</u> : ESS のそれぞれの品質次元および副次元の測定可能性は改善されるべきである。</p> <p><u>勧告 3</u> : 過程の測定はすべての改善作業にとってきわめて重大である。鍵となる過程の変数、測定値、測定分析の識別についての案内書が開発されるべきである。</p> <p><u>勧告 4</u> : ESS のすべての組織は品質改善への体系的な接近を採用すべきである。ESS 加盟国は、似たようなモデルをすでに使用している国を除いて、改善の基礎として優秀なモデルである EFQM を使用するべきである。</p> <p><u>勧告 5</u> : NSIs はデータ供給者との関係を改善するために努力すべきであり、データ供給者が彼/彼女らの作業についてどう思っているかについて調査が実施されるべきである。回答負担の軽減や社会における統計の役割の認識に関わる課題については特に強調されるべきである。</p>
品質と利用者	<p><u>勧告 6</u> : ESS 加盟国は主な事業に関するサービス水準の合意を開発すべきである。</p> <p><u>勧告 7</u> : 顧客満足度調査の設計・実施・分析に関する開発事業が始められるべきである。</p> <p><u>勧告 8</u> : それぞれの ESS 加盟国は、立案過程に関わるいかなる利用者についての説明をふくめた、利用者と生産者の対話についての現状報告を提供すべきである。品質問題の利用者の認識を高める優れた実践は、収集されるべきであり、ESS 加盟国が利用できるようにすべきである。</p>
欧州統計システムの長短所	<p><u>勧告 9</u> : 最も重要な ESS の長所と短所についての深い分析が実施されるべきである。行動計画はこの分析による発見にもとづいて開発されるべきである。</p>
現在の最良方法と他の標準化の道具	<p><u>勧告 10</u> : NSIs は共通する過程に対して CBMs を開発すべきである。CBMs の構築・配布・実行・修正をふくむ CBMs の開発のための案内書が開発されるべきである。現存していて関連する CBMs は、収集されるべきであり、ESS 内で配布されるべきである。</p> <p><u>勧告 11</u> : 統計生産に関して勧告された実践のまとまりが開発されるべきである。この作業は ESS での実行可能性の試行に続けて、1, 2 の分野での勧告された実践を発展させることから始めるべきである。</p>

情報の配布	<p><u>勧告 12</u> : ESS 加盟国は LEG によって編集された現在の優れた情報管理と配布実践の一覧を使用し、内部利用に関する行動を考慮すべきである。</p> <p><u>勧告 13</u> : 現在の ESS の情報システムに対する利用者のニーズは見直されるべきであり、Eurostat の現在のデータベースはそれにしたがって拡張されるべきである。情報システムのさらなる管理についての指針が開発されるべきである。</p> <p><u>勧告 14</u> : ESS に関わるいかなる方法論および品質に関する論題をふくむ 2 年毎の会議が組織されるべきである。</p>
評価道具	<p><u>勧告 15</u> : 一般的な点検表は、ESS の調査管理者のための簡単な自己評価事業のために開発されるべきである。</p> <p><u>勧告 16</u> : 例えば内部、外部、1 時点、継続か段階的、早急、より徹底的（例えば EFQM 評価）といった異なる水準と異なる目的の監査方法は見直されるべきであり、勧告は ESS に提供されるべきである。</p> <p><u>勧告 17</u> : ESS 加盟国は職員の意識を調べるべきである。そのための 1 つのやりかたは、職員意識調査を実施することである。</p>
文書化	<p><u>勧告 18</u> : ESS 加盟国は報告における文書の状態を分析すべきである。報告は改善と日程表についての明確な優先順位をもった行動計画をふくむべきである。</p> <p><u>勧告 19</u> : それぞれの ESS 加盟国は、使命の宣言・配布の政策・品質の政策について述べた文書を公に利用可能なようにすべきである。</p>
品質管理制 度の実行	<p><u>勧告 20</u> : すべての職員は、様々な種類の職員に対して様々な型の訓練計画を備えた品質作業の中で訓練されるべきである。欧州水準の訓練は高められるべきである。</p> <p><u>勧告 21</u> : 政府統計について 2 年毎の品質賞が設置されるべきである。この賞は、革新的な考えに対する単独の改善事業チームに、よく成果を発揮した ESS の組織に、あるいは統計計画チームに与えられるだろう。</p>

3. LEG 実行状況

3.1. LEG 実行状況を評価するための方法

勧告には 2 つの種類がある :

- 勧告の 1 つの群は個別の ESS 構成員に向けて指示されている。これらの勧告の実行に関する情報を収集するために、実行グループは年次 LEG 実行調査を（2002 年、2003 年、次回調査は 2004 年を予定）実施してきた。
- 勧告のもう 1 つの群は、ある種の開発作業あるいは共通行動を必要とする勧告から構成される。これらの勧告の実施に関して集まる情

報は、行動の適切な知識が中央で利用できるの、理解するのにと
ても容易である。

3.2. LEG 実行状況の概観

それぞれの勧告の実行状況は表 2 で提供される。

表 2 LEG 勧告の実行状況

勧告	実行の状況
2 測定可能性の改善	勧告は満たされている ^{b)}
3 統計生産過程の測定の手引き書	勧告は満たされている
9 ESS のより深い分析	勧告は満たされている
14 品質と方法論に関する 2 年毎の会議	勧告は満たされている
15 自己評価のための一般的なチェックリスト	勧告は満たされている
4 組織的な品質改善 (EFQM)	勧告は 2004 年中に満たされうる ^{a)}
6 サービス水準の合意	勧告は 2004 年中に満たされうる ^{a)}
19 公衆の利用可能性	勧告は 2004 年中に満たされうる ^{a)}
20 品質作業に関する職員訓練	勧告は 2004 年中に満たされうる ^{a)}
17 職員意識調査	勧告は 2008 年中に満たされうる ^{a)}
12 良い情報管理/配布実践	勧告は重要性が低下した
1 品質報告	国家統計機関からのより多くの情報が必要
5 データ供給者との関係	国家統計機関からのより多くの情報が必要
8 利用者/生産者の対話	国家統計機関からのより多くの情報が必要
18 記録状況の分析	国家統計機関からのより多くの情報が必要
7 顧客満足度調査	国家統計機関からのより多くの情報が必要
10 CBM 開発報告	さらなる開発作業が必要
11 統計生産に関する推奨実践	さらなる開発作業が必要
13 ESS 情報体制	さらなる開発作業が必要
16 監査方法	さらなる開発作業が必要
21 2 年毎の品質賞	勧告は満たされていない

a) それぞれの勧告の全文は表 1 に与えられている。

b) EU15 各国とノルウェイのほとんど (約 4 分の 3) で満たされている。

c) 継続的な改善を目標にした勧告、つまりある意味では決して満たされない勧告。

3.3. EFQM の優秀なモデル基準による LEG 実行状況

勧告を分類する方法にはいくつかある。勧告第 4 号が改善作業の基礎として EFQM の優秀なモデルを使うように ESS のすべての組織に促しているので、このモデルを通して見てみるのは特に興味深いかもしれない。

以下の図 1 では、どの勧告がどの EFQM の優秀モデル基準（以下の *EFQM 基準* として言及されている）に関係しているかを説明している。重要なことは、ある基準への勧告の割り当てはいつも明確なわけではないことに言及することである。いくつかの勧告は 1 つ以上の基準と関係するが、一方でいくつかはこのモデル枠組内で容易には割り当てられない。結果的に、この図は、何か確定的なものと言うよりはむしろ、暗示的な説明である。

図 1 から、品質勧告に関するほとんどの LEG 勧告は *可能にさせるもの (enablers)* に位置づけられ、約 3 分の 1 が主に *結果 (results)* に位置づけられる。*指導力 (leadership)* や *社会の結果 (society results)* についての基準は勧告には全く含まれていないようにもみえる。しかしながら、*指導力* がどの 1 つの勧告によっても明言されていなくとも、ESS の品質宣言 (Eurostat, 2001a) によって表現されているように、*指導力への取り組み* が依然として ESS の指導的な原則の 1 つとなっている。さらに、これらの分野が品質に関する LEG 勧告によってふくまれなくとも、これを ESS 内の個別組織で関係する活動が行われないう意味に取るべきではない (*社会の結果* に関する 1 つの例は, Bergman *et al.*, 2002 によって説明されたスウェーデン統計局の公共の意識に関する試験調査である)。

勧告の性質についてのさらなる意見、EFQM 基準の適用される副次区分、実行状況については付録 B で与えられる。

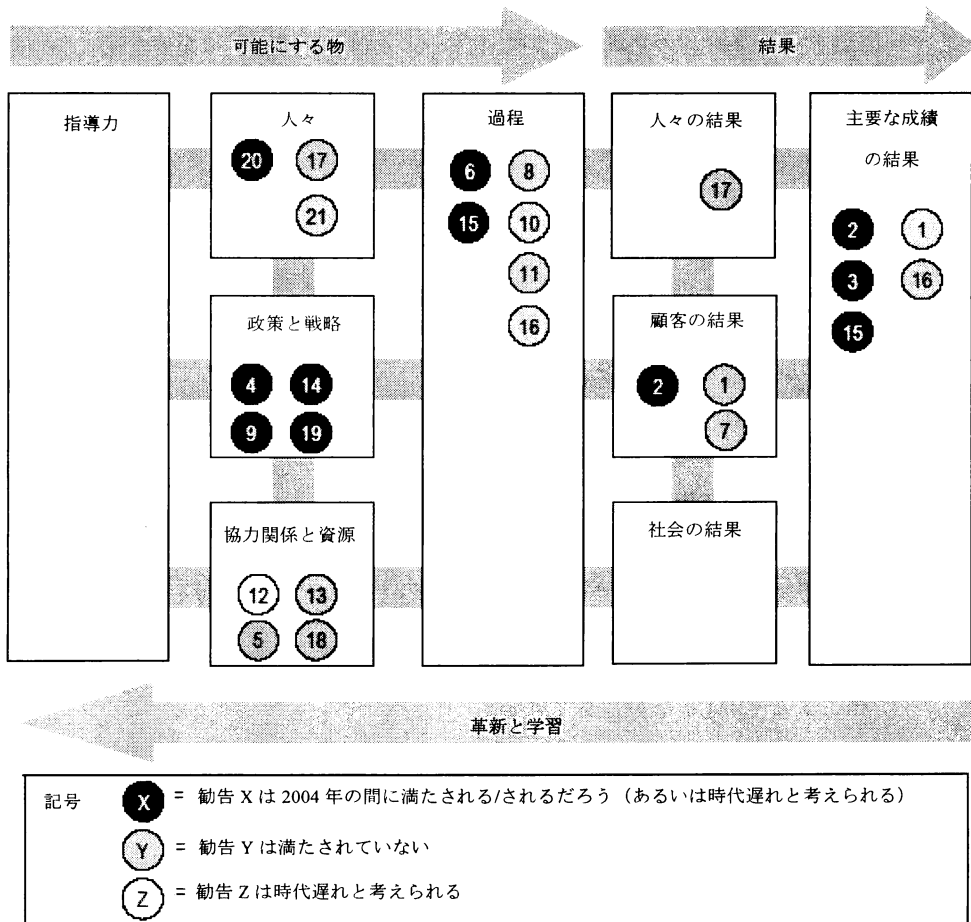


図1 LEG 勧告と EFQM の優秀モデル基準

注：EFQM の優秀モデルの著作権は EFQM によって保有される (Copyright © 1999-2003 EFQM)

4. 可能性のある新しい多国間事業

4.1. 背景

表 2 からわかるように、追加的な開発作業を必要とする LEG 勧告が多くある。4.2 から 4.6 節では、LEG 勧告の実行を促進させる、5 つの可能性のある追加事業 (いくつかは以前には採択されていなかった勧告に関してであり、いくつかは以前の開発事業の結果の上に構築されたものである) が、一覧化される。

4.2. 顧客満足度調査

顧客満足度調査の最新技術事業（付録 A の A4 節を参照）は重要な第 1 歩であり、勧告第 7 号を満たすことは、以下のような顧客満足度調査における方法論的課題に焦点を当てた、顧客満足度調査開発事業の発足を必要とする：

- 顧客/利用者の確定（母集団の枠組）
- 顧客/利用者の分割
- この種の調査においてよく観察される低い回答率
- 顧客/利用者のウェブ調査票
- 顧客/利用者の満足度概念
- 顧客/利用者の満足度を測定するための尺度

4.3. 現在の最良な方法

品質に関する LEG の最終報告書（Lyberg *et al.*, 2001）では、多くの ESS における NSIs において、ESS 全体にとって有益でありうる、現在の最良な方法（CBMs）に関する文書が利用可能である。結果として、以下のような最新技術による CBM 事業が必要である：

- CBMs の分野の選び方
- CBMs の形式（詳細の水準、レイアウト等）
- CBMs の状況
- 開発の開始方法
- 関係者の関わり方
- CBMs の実行方法
- CBMs の評価方法
- CBMs の修正に関する決定方法

4.4. 推奨される実践

品質に関する LEG（Lyberg *et al.*, 2001）によって実施された調査が明らかにしたのは、調査票の開発や試験をふくむいくつかの方法論的分野が、品質を確実にするために実施されている道具という点で、他よりも開発されていないことである。したがって、調査票の設計および試験のための推奨される実践に関する開発事業を実施することは賢明である。

この事業は、調査票の設計および試験に関する一般的な勧告（多くの国家統計

機関に当てはまりうる勧告)の開発(単独の調査票における調整とは反対)をふくむべきである。これは、欧州統計システムの数多くの国家統計機関で適用可能な、調査票の開発および試験のための手引となる。

4.5. DESAP の IT 導入

調査管理者のための欧州における自己点検表の現在の版(付録 A の第 A5 節参照)は、「紙と鉛筆」を使って完成させることができる。最終的な事業報告書(Körner and Nimmergut, 2003)では、試験的な検査が示したのは、点検表の(ウェブ版をふくむ)電子版の開発が統計部局での使用を大きく促進させうることであった。したがって、ウェブ版をふくむ、調査管理者のための欧州における自己評価点検表の IT 導入から構成される事業には開発の余地がありうる。

4.6. 品質に関する LEG の実行事業による結果の整理

全部で 5 つの品質に関する LEG 実行事業が 2002 年に始まり、さらなる開発/実行活動(4.2~4.3 節参照)は近い将来に実施されるかもしれない。以前の LEG 実行活動(他の関連する道具もふくまれうる)を共同の枠組とする *枠組開発事業*は、欧州統計システム内の様々な関係者にとって、様々な品質に関する LEG 実行/開発行動の結果の利用をより容易にしうる。

この事業は、実行/開発の結果を一貫した枠組内とすることによって、「道具箱」(例えば ONS における統計の価値連鎖(Statistical Value Chain), Aitken *et al.*, 2004 を参照)を作るべきである。これは以下のことを明らかにする:

- 誰がこの道具を使うべきなのか
- どのような状況でこの道具が使われるべきなのか

5. 議論

5.1. 品質に関する LEG イニシアチブの影響

品質に関する LEG 勧告が発行されて以来、勧告の半分は満たされてきたし、あるいは予見できる将来に満たされる予定である(Eurostat, 2004)。いくつかの分野では、偶然の関係が議論されうる。例えば、サービス水準の合意という点での改善は、仮に勧告第 6 号が発行されていなくても起こりうるのだろうか。しか

しながら、多くの分野（例えば多国間開発事業に関わる人々）では、達成された改善は明らかに、品質に関する LEG イニシアチブの結果である。

5.2. 勢いを継続させること

品質に関する満たされてきた LEG 勧告についてさえも、継続的な監視は多くの場合必要である。もしかすると、もっとも明らかなのは、例えば品質と方法論に関する 2 年毎の会議（Q2004, Q2006, Q2008, ...）のそれぞれにおいて、大規模な多国間による行動が好結果の会議には必要とされるだろう。さらに、重要なのは、過去および今後の共同開発活動を利用することである。したがって、品質に関する現在の LEG 実行グループに関わる活動は、維持および活用の段階に移行すべきである。追加的な勧告が適切でありうる分野がある。一群の勧告が終結しうることによって、より深い議論を正当化としうるいくつかの主題にふれると：

- 外部評価および/または認可（例えば ISO）を通して公共の信頼を確実にすること
- 国内および EU の課題を統合する EU の統計知識管理政策の設計を通して職員退職の大きな波に対して準備すること

しかしながら、過去の経験から判断すると、欧州統計システム内の主要な関係者によって支持されうる新しい一群の勧告を創り出すことは、数年続く作業と大きな資源を必要とする。したがって、新しい勧告と新しい開発の必要性と、それとは両立しない強化と活用という必要性との折り合いの付け方は明らかに、さらなる議論を正当化する課題である。

参考文献

Aitken A., J. Hörngren, N. Jones, D. Lewis, M. João Zilhão (2004), *Handbook on improving quality by analysis of process variables*. Submitted to Eurostat in May 2004. Published on Eurostat's internet site <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (product ID: G0-LEG-20040510).

Bergman, Lars R., Antti Ahtiainen, Robert Brage and Karl-Erik Kristiansson (2002), *Allmänheten och statistiska undersökningar: Förslag till en ny SCBundersökning. (The public and statistical surveys: Proposal for a new Survey of Statistics Sweden)*. Research report No. 15 of the Modern Statistical Surveys project, Department of Statistics, Stockholm

University.

- Cassel, C., M. Järnbert, W. Holzer, G. Barbieri and A. Tiddi (2003), *State-of-the-art regarding planning and carrying out Customer/User Satisfaction Surveys in NSIs*, Submitted to Eurostat in May 2003. Published on Eurostat's internet site <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (product ID: G0-LEG-20030501).
- Davies, J., S. Howell, M. Booleman, M. J. Zilhão and A. Cardoso Santos (2003), *State of the art concerning the auditing activity in NSIs – Final report*, Submitted to Eurostat in September 2003. Published on Eurostat's internet site <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (product ID: G0-LEG-20030930).
- EFQM (1999), *Introducing Excellence*. European Foundation for Quality Management.
- Ehling, Manfred, Thomas Körner and Anja Nimmergut (2003), *DESAP - A New Self Assessment Checklist for Survey Managers*. Paper presented at the OECD/IMF Workshop on Assessing and Improving Statistical Quality, 5-7 November 2003 in Paris, France.
- Eurostat (2001a), *Quality declaration of the European Statistical System*. Adopted by the 42nd meeting of the Statistical Programme Committee in September 2001; published on Eurostat's internet site <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (product ID: Qualdec).
- Eurostat (2001b), *Eurostat corporate plan – Towards 2005*.
- Eurostat (2002), *Follow up of the 88th DGINS Conference*. Action plan presented at the 47th meeting of the Statistical Programme Committee in November 2002.
- Eurostat (2004), *2003 LEG implementation status report – The second interim report of the LEG on Quality Implementation Group*. To be submitted in 2004 to the Statistical Programme Committee.
- Körner, T. and A. Nimmergut (2003), *Development of a Self Assessment Programme – Final report*, Submitted to Eurostat in October 2003. Annex VII (The European Self Assessment Checklist for Survey Managers) is published on Eurostat's internet site <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (product ID: G0-LEG-20031010).
- Lyberg Lars, Mats Bergdahl, Michel Blanc, Max Booleman, Werner Grünewald, Marta Haworth, Lilli Japac, Tim Jones, Thomas Körner, Håkan Lindén, Gunilla Lundholm, Margarida Madaleno, Walter Radermacher, Marina Signore, Maria João Zilhão, Ioannis Tzougas and Richard van Brakel (2001), *Summary Report from the Leadership Group (LEG) on Quality*, Proceedings of the International Conference on Quality in Official Statistics, Stockholm 14-15 May 2001, CD-ROM. Published on Eurostat's internet site <http://europa.eu.int/comm/eurostat/> (product ID: KS-45-02-814).
- Nimmergut, Anja and Thomas Körner (2003), *Towards a Self Assessment Programme for Survey Managers, Proceedings of the 53rd Session of the International Statistical Institute*, Berlin, Germany.

Office for National Statistics, Statistics Norway and Statistics Sweden (2003), *Developing Methods for Assessing Perceived Response Burden – An Interim Report*. Submitted to Eurostat in December 2003.

Signore, M. and H. V. Sæbø (2003), *Guidelines for reporting on documentation status*, Presented at the LEG on Quality Implementation Group meeting in March 2003.

Statistics Sweden (1999), *Proposal for a Leadership Group on Quality*. presented at the 32nd meeting of the Statistical Programme Committee in March 1999.

付録 A LEG 実行開発事業

A1 はじめに

2002年に、5つの多国間開発事業が以下の点について発足された：

- 主要な統計過程の変数における分析と測定
- 統計における監査方法
- 顧客満足度調査
- 回答負担意識の測定
- 調査に関する自己評価事業

この事業は、欧州委員会（Eurostat）からの資金供与によって支えられ、この事業チームは欧州統計システム内の国家統計機関によって構成され、調整された。この事業によるいくつかの知見はA2からA6までに示される。

A2 過程の変数（LEG 勧告第3号）

INE-PT（ポルトガル）、NSSG（ギリシャ）、SCB（スウェーデン）からの代表とともに、ONS（英国）によって調整された、過程変数手引書事業（「統計的過程の主要な変数を認識し、それらの変数を測定し分析することについての手引書の開発」）は、2002年6月から2003年4月の期間中に実施された。2004年にEurostatに提出されたこの手引（Aitken *et al.*, 2004）は、Eurostatのインターネットサイトで公式に利用可能となるだろう。

この手引書は次にあげる段階における過程の変数を認識し、測定し、分析する方法についての案内を提供する：

- 重大な生産の特徴を認識する
- 過程の流れ図あるいは過程図を開発する
- 測定能力を評価する
- 重大な過程における安定性の決定
- 過程における継続的な監視制度の確立

この手引書はさらに、（手引書事業に関して作業しているNSIs内の）統計的過程への応用に関するいくつかの報告書をふくむ。この報告書では、ONSにおける統計の価値連鎖（SVC）によって、過程が分類される。次にあげる過程の段階が含まれる：

- 収集あるいは分析を実施する決定
- データ収集

- データ処理
- 加重および推定
- 主要結果の分析
- 時系列分析
- 秘匿と公開

各過程において、多くの過程変数や、これらの変数を測定するための方法が議論される。

A3 回答負担意識 (LEG 勧告第 5 号)

協力者として ONS (英国) とノルウェイ統計局とともに、スウェーデン統計局によって調整された回答者負担意識事業(「回答者負担意識を評価するための方法を開発すること—データ提供者としての役割についての回答者意識を測定するための接近方法の開発」)は、2002 年 12 月に発足し、2004 年末まで続くだろう。中間事業報告書 (ONS, SSB and SCB, 2003) は 2003 年 12 月に提出された。

過去において、回答負担は一般的に、回答時間と等しいとされてきた。しかしながら、*回答者によって意識されたものとしての回答負担は、回答時間だけによっては決まらない。*この事業は、回答負担意識を評価し削減するために、何が回答負担意識を構成するかを理解し、証拠を基礎とした一群の指針を作ろうと努めている。焦点は事業所調査についてである。副次的な事業計画は以下をふくむ：

- 回答負担だけではなく、調査設計のようなや回答者の特徴や動機や様式選好のような近接分野に関する文献研究
- 関係者のグループ討議あるいは面と向かって認識できる面接によって、*回答者によって意識される調査負担について見つけ出すこと*
- 国家統計機関 (NSI) の事業統計の管理者との議論を通して、*事業統計の管理者によって意識される回答負担について、関連研究や経験や過去になされた努力について収集されたデータについて見つけ出すこと*

A4 顧客満足度調査 (LEG 勧告第 7 号)

協力者として ISTAT (イタリア) と SBC (スウェーデン) とともに、また SSB (ノルウェイ) や INE-PT (ポルトガル) や ONS (英国) も関わりながら、オーストリア統計局によって調整された顧客満足度調査事業(「顧客満足度調査—最新技術事業」)は、2002 年 6 月から 2003 年 4 月までの期間中に実施された。この最終報告書 (Cassel *et. al.*, 2003) は Eurostat のインターネットサイトで利用可能であ

る。

この事業によるいくつかの知見は以下のことをふくむ：

- 回答する NSIs のほぼ 90% がなんらかの形態での顧客満足度調査を実施しているか、もしくは実施する予定である。
- NSIs の約 50% が、利用者を以下のように分類している：公共部門、民間部門、調査部門、一般公共、実業界、国際機関
- NSIs の約 50% が利用者の意識の重要性にもとづいて利用者の分類を重み付けしている
- この事業グループは 11 の異なる種類の顧客/利用者満足度調査を認識した：
 - 標準化された調査票による「伝統的な」調査
 - 通念の研究/「信頼の調査」
 - 連絡先/不満の登録
 - 印刷された出版物に添付された調査票
 - 主要な利用に対する質的な聞き取り調査
 - ウェブ利用者に対するウェブ調査票
 - 報道発表の受取人に対する特別な調査票
 - 統計的なデータバンクの利用者に対する特別な調査票
 - データ販売店/図書館の利用者に対する特別な調査票
 - 「料金を支払う」利用者に焦点をあてた特別な調査票
- より定期的な利用者満足度調査を実施する一般的な傾向がある
- 調査票の標準化にむけた一般的な傾向があるが、いくつかの対象グループに対しては標準化されない方法（例えば「自由記述によるフィードバック」）がある
- 以下にあげることが NSIs によって意識された問題の中にある：
 - 低い回答率（いくつか NSIs では 50% 未満）
 - 母集団/対象グループ/標本を定義する際の問題
 - フィードバックの代表的な範囲を得る際の問題

A5 自己評価（LEG 勧告第 15 号）

実行状況：

協力者としてオーストリア統計局、フィンランド統計局、ISTAT（イタリア）、スウェーデン統計局、ONS（英国）とともに、DESTATIS（ドイツ）によって調

整された DESAP 事業（「調査に関する自己評価事業の開発」）は、2002 年 10 月から 2003 年 10 月の期間中に実施された。付録にあるような点検表をともなった最終報告書（Körner and Nimmergut, 2003）は 2003 年 10 月に Eurostat に提出された。

Ehling *et al.* (2003) と Nimmergut and Körner (2003) で議論されてきた点検表は、Eurostat のインターネットサイトで公に利用可能となっている。それは次にあげる段階をふくむ分野をともなった調査票である：

- 調査を実施する決定
- 調査設計
- データ収集
- データ獲得とデータ処理
- データ分析と結果の品質
- 文書化と配布
- 改善の周期

A6 監査方法（LEG 勧告第 16 号）

協力者として CBS（オランダ）、ONS（英国）とともに、INE-PT（ポルトガル）によって調整された監査事業（「統計の監査方法－最新技術事業」）は、2003 年 1 月から 2003 年 6 月の期間中に実施された。最終報告書（Davies *et al.*, 2003）は 2003 年 9 月に Eurostat に提出され、Eurostat のインターネットサイトから公に利用可能である。

この事業報告書は以下にあげる点を区別する：

- 品質監査
 - 過程の監査
 - 「ISO に類似した」監査
 - 追跡監査
 - 最良の実践の監査
 - 同僚による評価
 - EFQM 監査
- 統計の監査
- 電子データ処理監査
- 緊急事態監査
- 「経営に類似した」監査

この報告書は品質と統計的監査に焦点をあて、そのような監査の NSI における経験の実例を提供している。

付録 B LEG 勧告に関する詳細情報

B1 はじめに

以下に提供される情報は 2003 年の LEG 実行状況報告 (Eurostat, 2004) に基づく。B2 から B10 までの節は、9 つ EFQM 基準の中の 1 つに影響を与える勧告に当てられている。EFQM の副基準に適用された番号は、EFQM (1999) によって適用されたものである。

(2003 年の LEG 実行調査が 2003 年中頃に実施されたので) 以下に使われる *近日* という言葉は 2003 年 5 月から 2004 年 5 月までを意味する。

本論文では、勧告が満たされるかどうかの最低基準を NSIs の 4 分の 3 と設定した (ある基準で遵守することがすべての NSIs に求められる勧告に関して)。

B2 指導力に影響を与える勧告の実行

指導力の基準はいくらか、図 1 にある他の *可能にするもの (Enablers)* に割り当てられる多くの勧告に関係する。しかしながら、それは個人の質やある組織の指導者の経営姿勢に主に焦点を当てている。

ESS 内の個別組織では指導力に関係する改善行動が確かにある (例えば指導力コース) 一方で、この主題に関して発行する LEG 勧告はない。しかしながら、*指導力への取り組み*は、ESS 品質宣言 (Eurostat, 2001a) によって表明されているように、ESS の指針となる原則の 1 つである。

B3 政策や戦略に影響を与える勧告の実行

B3.1 関係性における勧告/政策と戦略

*政策と戦略の基準*は、他の *可能にするもの*の基準に割り当てることができない多くの包括的な行動にかんする標準的な分類のようにみえる。本論文では、勧告は、(結果の基準に関係するのではなく) 一般的な情報収集、政策の対話、全体的な枠組に関連する。

品質改善に関する体系的な接近法の採用についての *勧告第 4 号*は、全体的な統一された NSI 戦略における品質改善の点に当てられる。

ESS の SWOT 分析に関する **勧告第9号**は、基本的な政策と戦略に関する情報の収集に関係する。

ESS に関連する方法論的および品質に関するいかなる主題をもふくむ2年毎の会議の組織についての **勧告第14号**は、基本的な政策と戦略に関する収集（調査、学習、外部からの関係する活動を通して収集）に関係する。

（使命宣言や普及政策や品質政策について説明する、公に利用可能な文書を各 ESS メンバーが作成すべきである、ということをも記した） **勧告第19号**は、政策や戦略の伝達に関係する。

B3.2 政策および戦略における勧告：実行状況

図 B1 から見る事が出来るように、調査された約半分の NSIs は EFQM モデル（あるいは類似のモデル）を使っており、一方で、他のほとんどの NSIs は近日中にこのモデルを実行しようとしていた。したがって、**勧告第4号**は2004年の間に満たされやすいだろう。

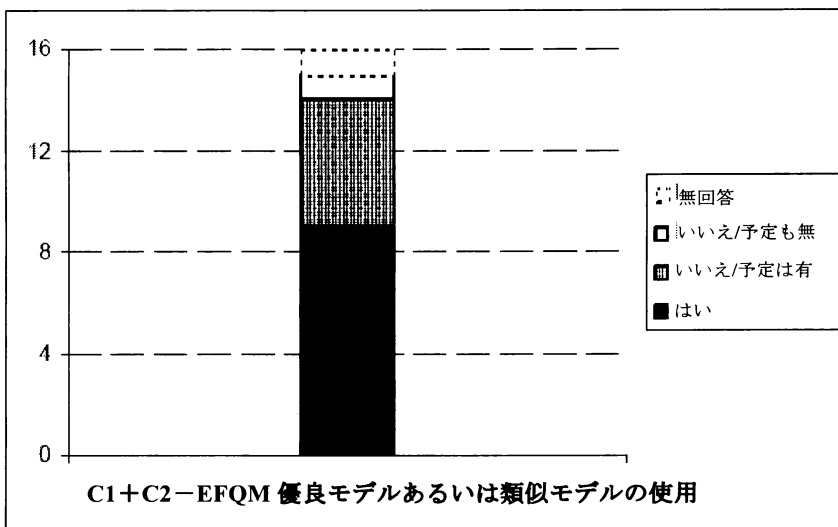


図 B1 2003 年 LEG 実行調査の C1 と C2 の質問に対する回答

C1：あなたは EFQM モデルあるいは類似のモデルを（少なくとも部分的に）使いますか？

C2：あなたは EFQM あるいは類似のモデルを近日中に実行するつもりですか？

勧告第9号は、行動事業（Eurostat, 2002）によって追跡された ESS による深い評価によって満たされてきた。

勧告第14号は満たされた。つまり Q2004 会議である。本論文が発表される会議は、ESS に関わる方法論および品質関連の主題をふくむ2年毎の一連の会議において最初の会議である。

図 B2 によると、品質政策が公に利用可能となっているのは NSIs の約半数をほんの少し超えるだけである一方で、使命宣言や普及政策は NSIs の大多数で公に利用可能となっているようである。もし NSIs が計画通り品質政策を公表すれば、NSIs の約4分の3が2004年中頃までに公に利用可能な品質政策を持つだろう。したがって、勧告第19号は2004年中に満たされるだろう。

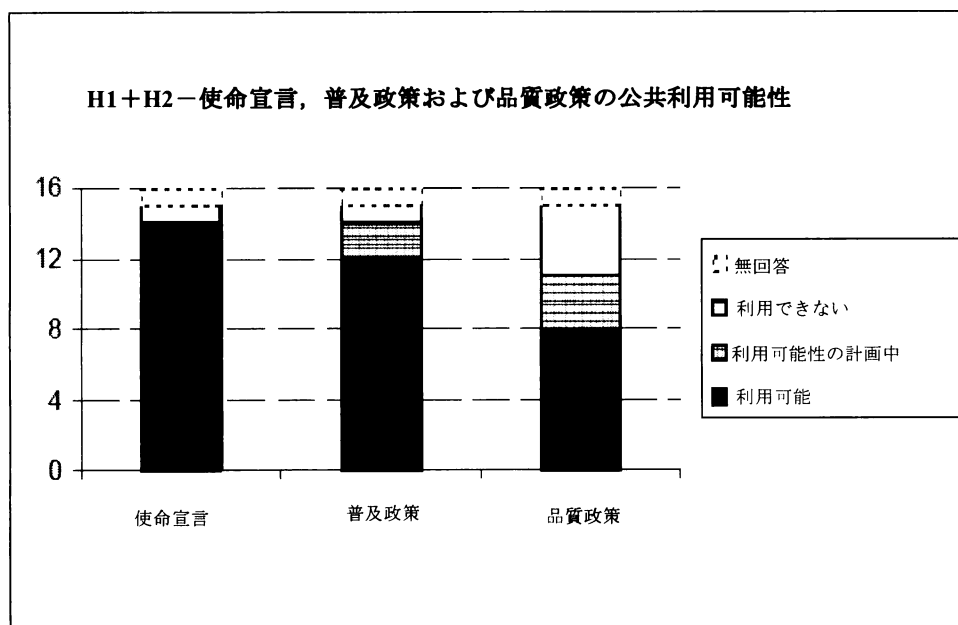


図 B2 2003 年 LEG 実行調査の H1 と H2 の質問に対する回答

H1：現時点であなたの組織において [使命宣言、普及政策、品質政策] のうちどれが公に利用可能となっているかを示してください。

H2：もし、使命宣言、普及政策、および/または品質政策が公に利用可能となっていない場合、どれを近日中に利用可能とする予定ですか？

B4 人々に影響を与える勧告の実行

B4.1 関係性における勧告／人々

すべての職員が品質作業において訓練されるべきこと、各 ESS メンバーが訓練事業を開発すべきことを明記している **勧告第 20 号** は、人々の能力を管理することに関する EFQM の人々の副基準 (3b) に直結する。

ESS メンバーが職員の意識を研究すべきことを明記している **勧告第 17 号** は、人々と組織の間の対話に関する EFQM の人々の副基準 (3b) に関係する。

政府統計の 2 年に 1 度の品質賞の設立に関する **勧告第 21 号** は、賞と表彰に関する EFQM の人々の副基準 (3e) に直結する。

B4.2 人々における勧告：実行状況

図 B3 によれば、調査された 4 分の 3 を超える NSIs が品質に関する訓練事業を持つか、2004 年にそのような事業を計画するか of のいずれかであるように見える。したがって、**勧告第 20 号** は 2004 年末までに満たされるだろう。

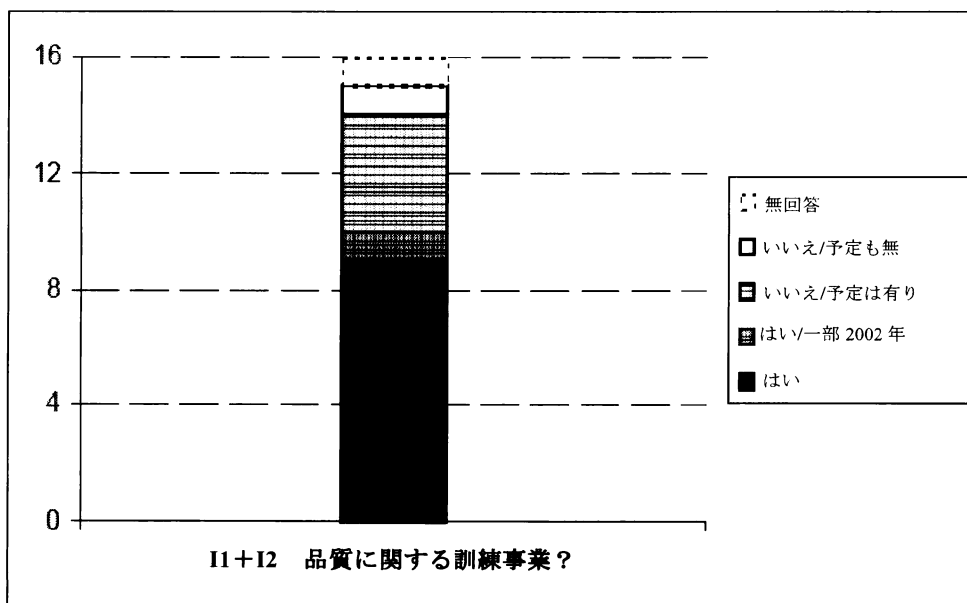


図 B3 2003 年 LEG 実行調査の I1 と I2 の質問に対する回答

I1: あなたは現在、品質に関する利用可能な訓練事業を持っていますか?

I2: そのような訓練事業が近日中に予定されますか?

勧告第 17 号が人々の結果の基準にも関係するので、この勧告の実行は B8.2 節で議論される。

現在、Eurostat は、勧告第 21 号で明記された賞への資金提供や運営のための資源を欠いており、したがって、この勧告は満たされていない。実行グループは現在、賞における資金提供および管理の代替的資源を探るか、あるいは外部委託や最善の実践を継続的に共有するための討論会のような代替的な接近方法に優先順位を与えるか、のどちらにするかを熟考している。

B5 協力関係や資源に影響を与える勧告の実行

B5.1 関係性における勧告／協力と資源

データ提供者を NSIs の外部協力者としてみなしうるとき（これは特に、事業所/機関の回答者にあてはまる）、（NSIs とデータ提供者との間の関係性の改善を要求する）*勧告第 5 号*は、外部協力者の管理に関する*協力と資源*の副基準（4a）に関係する。

以下にあげることにに関する*勧告第 12, 13, 18 号*は：

- 情報管理と普及実践
- ESS の情報制度
- 文書化

情報と知識管理に関する*協力と資源*の副基準（4e）にすべて関係する。

B5.2 協力と資源の勧告：実行状況

現在、*回答負担意識事業*（付録 A の A3 節を参照のこと）が進行中である。しかしながら、この事業が終了した後でさえ、*勧告第 5 号*はすべての面において満たされないだろう。なぜなら、この事業は多面的な勧告のすべての面をふくむことを目的としていないからである。

情報管理と普及実践の分野内における発展は非常に急であると考えられるので、*勧告第 12 号*（で言及される一覧）は時代遅れとなった。

LEG 勧告第 13 号は、利用者のニーズのいかなる評価も導かなかつたし、IS 管理指針のいかなる開発も導かなかつた。Eurostat の現在のデータベースの拡張がある程度行われ、さらなる開発が進行中である。しかしながら、状況は依然として満足からはほど遠く、したがって、*勧告第 13 号*は満たされていない。さらに、

開発作業が実施されなければならない。

図 B4 からわかるように、NSIs のほぼ 4 分の 3 は文書化に関する行動計画を持っている。しかしながら、*勧告第 18 号は現在、満たされていない*。Signore and Sæbø (2003) によって開発された文書化の指針に従うと、勧告の遵守が評価される前に行動計画の提出と完了が必要とされる。

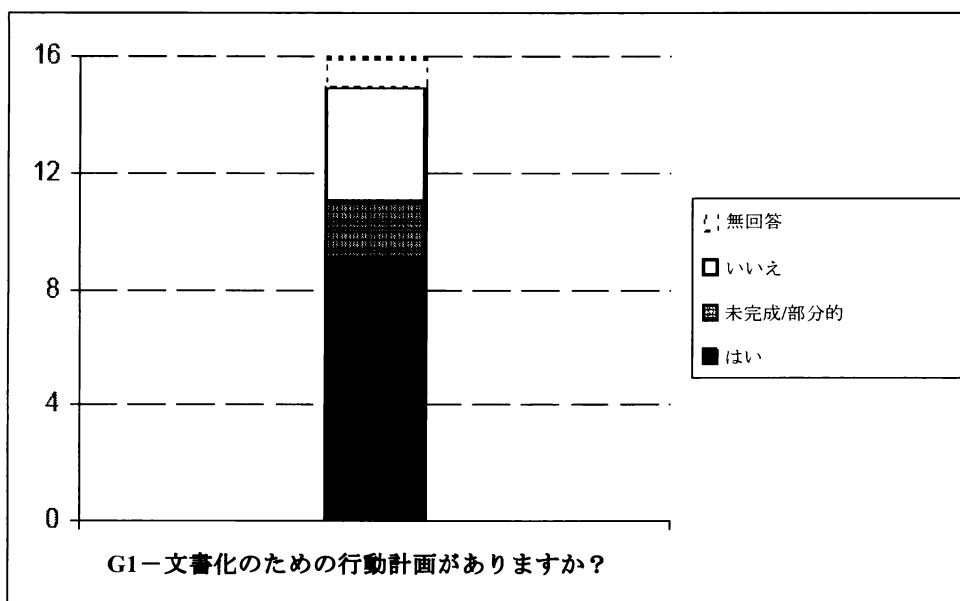


図 B4 2003 年 LEG 実行調査の G1 と G2 の質問に対する回答

B6 過程に影響を与える勧告の実行

B6.1 関係性における勧告／過程

以下にあげることにに関する *勧告第 10, 15, 16 号*は：

- 最も一般的な過程に対する現在の最良方法 (CBMs) の開発
- ESS の調査管理者のための簡潔な自己評価事業に対する一般的点検表の開発
- 会計方法の検討

体系的な過程管理に関する *過程*の副基準 (5a) にすべて関係する。

推奨される一群の実践の開発に関する *勧告第 11 号*は過程改善に関する *過程*の副基

準（5b）に関する。

サービス水準の合意および利用者と生産者の対話に関する **勧告第6, 8号**の両方は、顧客のニーズおよび期待に関する **過程の副基準（5c）**と、顧客関係の管理に関する副基準（5e）に関する。

B6.2 過程における勧告：実行状況

図 B5 からわかるように、NSIs の 4 分の 3 は、サービス水準の合意あるいは一般的なサービス水準の宣言のいずれかを持っている（あるいは計画している）。もし一般的なサービス水準の標準が十分であると考えられるなら、**勧告第6号**は 2004 年末までに満たされるだろう。

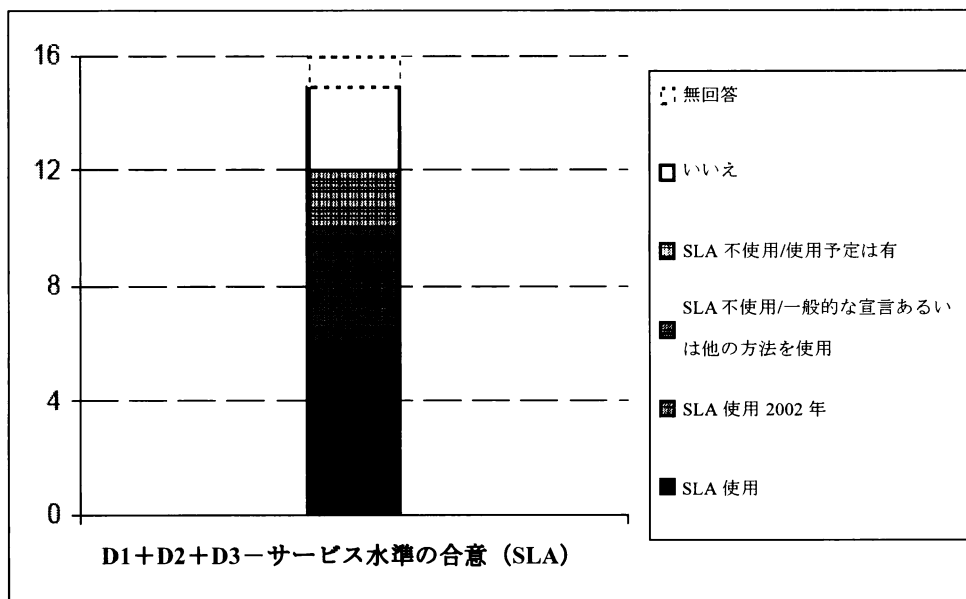


図 B5 2003 年 LEG 実行調査の D1, D2, D3 の質問に対する回答にもとづく、サービス水準の合意の使用

D1-あなたの組織は外部利用者とのサービス水準の合意を使用していますか？

D2-あなたは自分の組織の中でサービス水準の宣言を持っていますか？

D3-この勧告に関してあなたの機関の特別な行動をなんでも記述してください。

利用者と生産者の対話における現状の報告書はまだ提出されてきていない（このような報告書のためのいかなるひな形も開発されてきていない）。したがって、**勧告第8**

号は満たされてきていない。

勧告第10, 11号は両方ともに、これらの勧告に専念する開発事業が着手されてこなかったため、満たされてきていない。しかしながら、開発事業が現在、これら両勧告のために考慮されている（4.3と4.4節を参照）。

DESAP 事業（「調査に対する自己評価開発事業」、付録AのA5節を参照）の主要な達成物である点検表（Körner and Nimmergut, 2003の事業報告書の付録VII）は2003年10月にEurostatに提出され、Eurostatのインターネットサイトで公に利用可能である。したがって勧告第15号は満たされた。

監査事業（「統計の監査方法—最新技術事業」、付録AのA6節を参照）の報告書（Davies *et al.*, 2003）は、Eurostatのインターネットサイトで公に利用可能である。この事業は重要な第一歩であるが、勧告第16号は満たされていない。なぜなら、これは、監査方法に関する一群の勧告の開発に焦点をあてた、追加的な事業の起ち上げが必要でありうるからである。

B7 顧客の結果に影響を与える勧告の実行

B7.1 関係性における勧告／顧客の結果

顧客満足度調査における設計や実行や分析についての開発事業に関する勧告第7号は、（顧客）意識の尺度に関する顧客の結果の副基準（6a）に直結する。

ESSの品質構成要素の測定可能性やESSの品質構成要素に基づく報告に関する勧告第1, 2号は、生産物の品質が利用者にとっては中心的であるので、（顧客）実績指標に関する顧客の結果の副基準（6b）に関係する。

B7.2 顧客の結果における勧告：実行状況

ESSの品質定義が広く採用されている一方で、（生産物品質における実際の報告の形態の中で）その定義の適用はNSIsのすべてで評価されてきてはいない。したがって、勧告第1号は満たされていないと考えられる。

図B6からわかるように、調査されたNSIsの約4分の3は、昨年に改善事業を始めた。したがって、勧告第2号は満たされているとすることができる。しかしながら、この勧告の遵守は評価しづらい。ある意味では、それは測定可能性についていくらかの改善が生じた直後に満たされる。他の意味では、それは継続的な

改善を目的としているので、決して満たされることはない。

顧客満足度調査事業（付録 A の A4 節を参照のこと）における最終事業報告書（Cassel *et al.*, 2003）は、Eurostat のインターネットサイトで公に利用可能である。この事業は重要な第一歩であるが、勧告第 7 号は満たされていない。なぜなら、これは、顧客満足度調査のさらなる開発に焦点をあてている、追加的な事業の起ち上げを必要とするからである。

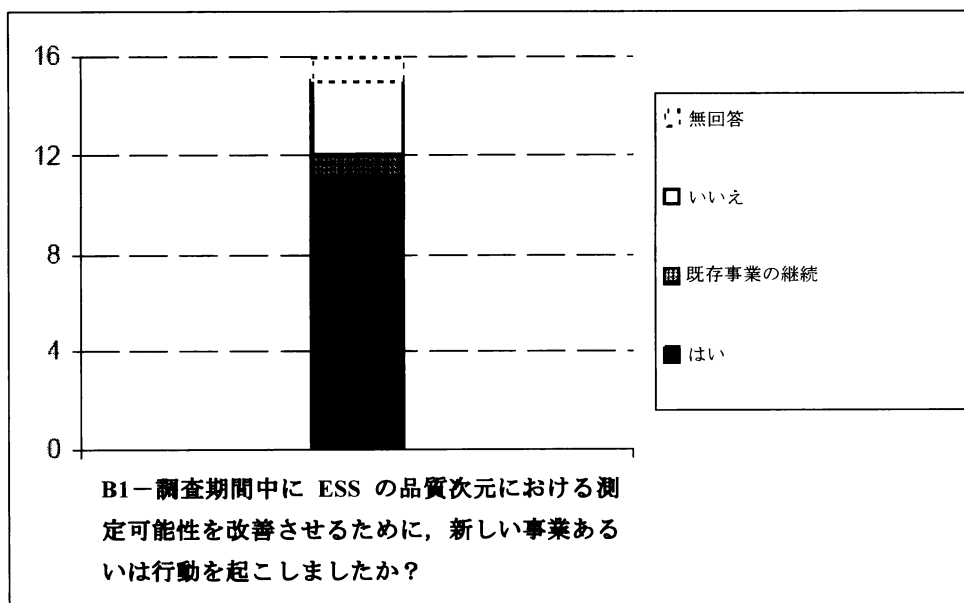


図 B6 2003 年 LEG 実行調査の B1 の質問に対する回答

B8 人々の結果に影響を与える勧告の実行

B8.1 関係性における勧告／人々の結果

ESS メンバーが職員意識を研究すべきであると明記している勧告第 17 号は、意識の尺度に関する EFQM の人々の結果の副基準（7a）に関係する。

B8.2 人々の結果における勧告：実行状況

図 B7 によると、NSIs の 4 分の 3 は、職員意識調査を持っているか、向こう 5 年間にそのような調査を予定しているかのいずれかである。したがって、勧告第 17 号は 2008 年末までには満たされるだろう。

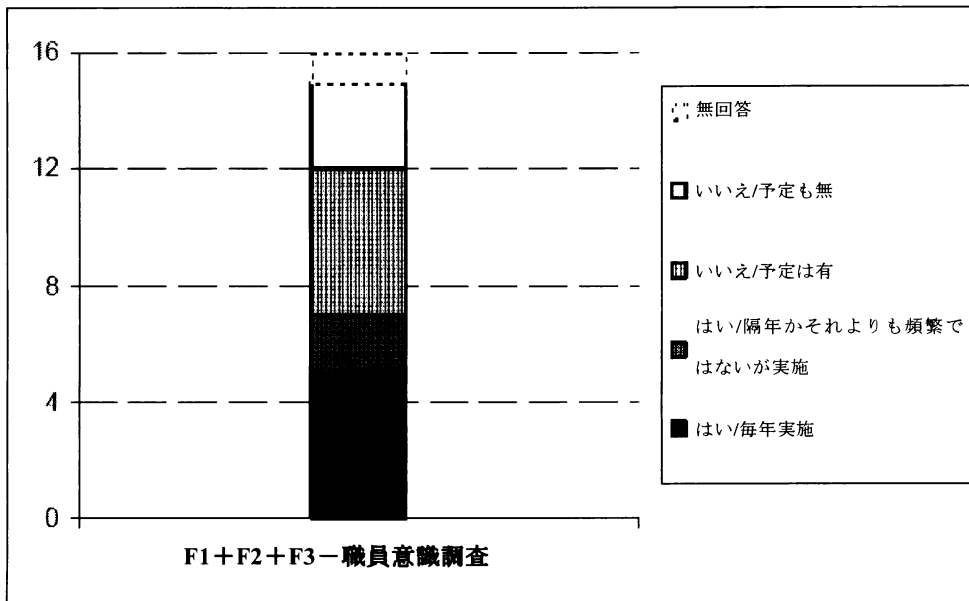


図 B7 2003 年 LEG 実行調査の F1, F2, F3 の質問に対する回答にもとづく、職員意識調査の存在と計画

F1：あなたは定期的に職員意識調査を実施していますか？

F2：その調査の実施頻度を記述してください。

F3：職員意識調査を向こう5年間に予定していますか？

B9 社会の結果に影響を与える勧告の実行

社会の結果についての EFQM 基準は、社会との関係における認識と実行を取り扱う。ESS 内の個別組織では社会に関係した改善行動（例えば Bergman *et al.*, 2002 によって記述された、スウェーデン統計局の公衆の意識に関する試験調査）が確かに存在する一方で、社会の結果と発行されたどの LEG 勧告との間にも明らかでない関係は存在しない。

B10 主要な成績結果に影響を与える勧告の実行

B10.1 関係性における勧告／主要な実績の結果

ESS の品質構成要素の測定可能性と ESS の品質構成要素にもとづいた報告に関する勧告第 1, 2 号は、生産物の高い品質を達成することは ESS のほとんど

の組織にとって主要な目的であるので、*主要な実績の結果*に関する、主要な実績の結果の副基準（9a）に関する。例えば、これは Eurostat では使命宣言に謳われている（Eurostat, 2001b）。

主要な過程の変数や自己評価や監査を認識することに関する *勧告第 3, 15, 16 号*は、*主要な実績指標*に関する主要な実績の結果の副基準（9b）に関する。

B10.2 主要な結果における勧告：実行状況

*勧告第 1, 2 号*は顧客の結果の基準にも関係するように、これらの勧告の実行は B7.2 節で議論される。

*勧告第 15, 16 号*は過程の結果の基準にも関係するように、これらの勧告の実行は B6.2 節で議論される。

手引書事業（「統計的過程における主要な変数を認識すること、そしてそれらの変数を測定し分析することに関する手引書の開発」、付録 A の A2 節を参照のこと）の主要な成果である手引書（Aitken *et al.*, 2004）は、2004 年 3 月に Eurostat に提出された。したがって、*勧告第 3 号*は満たされた。