

COVID-19 時代の面接調査

2020年7月13日

ESOMAR では、今後数週間のうちに COVID-19 が落ち着く可能性のある地域で、個人に面接調査を行う調査員を現場に送り出す際に考慮すべき安全手順と手続きについて、助言を求められている。

以下のアドバイスは一般的なものであり、実用的であるように設計されており、各国政府から随時提供される関連ガイダンス、および各国の市場調査協会から入手可能なアドバイスと併せて読む必要がある。各協会の連絡先の詳細は、各国のページで確認できる。<https://www.esomar.org/country-overview>

注: 本文書は正式な行動規範またはガイドラインではない。

これらのポイントは、他のいくつかの要因とともに私たちが関連があるだろうと信じている面接調査のプロセスにおいて、調査員または調査スタッフと、一般市民の両方を保護する上で、考慮すべき領域のチェックリストとして機能するように設計されているが、あなたが事業を展開している地域の状況に照らして完全ではない場合がある。あなたの地域当局または政府の助言に照らして、常に検討する必要がある。

面接能力/タイミングに関する検討事項を公表するかどうか

- ESOMAR は、回答者に COVID-19 感染のリスクをもたらさず、フィールドワーカーにも感染リスクを負わずに面接を実施できると確信できない限り、どの国または地域/地区でも面接調査の実施を推奨しない。自らの組織の範囲内で、または二次委託業者を通じて。これは、ICC/ESOMAR コードの第 1 条に基づく。
- ESOMAR は、面接調査を再開するかどうかを検討する際に、一般市民との接触に関する風評の問題を強く考慮することを推奨する。例えば、あなたは安全に面接を行うことができると考えるかもしれないが、一般市民が調査員を自宅に入れることが安全で適切だとまだ感じていない場合もある。この課題を無理に進めることによって業界の評判を落としたり、一般市民や調査員に苦痛を与えたりする可能性がある。これは、ICC/ESOMAR コードの第 9 条に違反する。
- COVID-19 関連の問題が、特に保護を要する人々のグループに関して、特定の地域の回答パターンに影響を与える可能性があるかどうかを検討する必要がある。それが当てはまるかどうか、データに起こり得る影響、そしてそれがクライアントの仕様に適合するかどうか/どのように適合するかを確かめるために、プリテストを行う価値がある。ここで検討すべきことは、実査現場の余力、商品の調達や利用可能性の変更パターン、サンプリング方法などを含む、広範囲に及ぶ可能性がある。例えばサンプリングに関して、全国的に代表性のあるサンプルの一部が COVID-19 の高発生率地域内に含まれ、他の一部が低発生率の地域内に含まれる場合には、調査とデータ収集の計画作成/達成可能性の両方に影響を及ぼし得る。
- フィールドワークを再開するという決定の、法的な意味も考慮されるべきである。

面接調査に関係する人々を保護するための一般的施策

一般に、ESOMAR は以下の施策を検討するよう推奨する。繰り返しになるが、これらは政府の指針と法的ガイドライン、および各地域・国の市場調査協会のガイダンスとの関連で考慮されるべきである。

1. 全ての調査スタッフと一般市民を対象とした、COVID-19 に関する適切な説明資料の準備

これには当然ながら、調査プロセスの中で保護施策として機能するように設計された、調査機関が実施しているすべての対策が含まれるべきである。これは、明確でわかりやすいものであることが望ましい。また、これらの措置は、国の施策及び政府のガイドラインを積極的に参照すべきである。

一般的なフィールドワーク実践の課題と、特定の要求事項を持つ可能性のある個々のプロジェクトの両方を考慮することをお勧めする。関連するすべての運営スタッフ、フィールドワークのコーディネーター、フィールドワーカーに加えて、クライアントと折衝する営業スタッフにも説明がなされるべきである。二次契約業者もブリーフィングに積極的に参加すべきである。ブリーフィングの資料およびアプローチ設計の前段階として、何回かの協議とテストが適切なステップとなる。以下のテキストは、ブリーフィングの資料に含める必要があるものを評価するのに役立つ。プロジェクトのエンドクライアントは、プロジェクト開始時に推奨される具体的な手順について積極的に案内されるべきである。なお、推奨事項の一部は、調査のコストを増加させる可能性がある。

2. 調査従事者と一般市民を保護するために従うべき実際の施策の検討。これは対面でのコンタクトの性質によって異なり、以下のアクションを考慮する必要がある

- a. 一般市民に対応する全てのスタッフ/調査員を対象とした定期的な COVID-19 の検査。調査員/関係するスタッフが検査で陽性となった場合の、明確な連絡体制と監視行動計画の策定。職場復帰に必要なトリガーポイントの検討;例えば、陰性の検査結果/診断書。
- b. 発熱や咳をしている調査員が自主隔離できるようにすることを確認する。調査員/関係するスタッフが自主隔離している場合には、明確な連絡計画を作成し、行動を監視する。職場復帰に必要なトリガーポイントの検討;例えば、陰性の検査結果/診断書。
- c. 調査員へのフェイスマスクの提供と包括的な使用、およびこれらのマスクの医学的等級の確保。状況によっては、プロジェクトの性質に応じて、回答者がインタビュー中に使用するための個別包装されたマスクを提供することが適切であろう。
- d. 手指消毒剤の供給と包括的な使用の確保、確実な廃棄物処理。
- e. 調査員が面接の前後に必ず手を洗うようにすること。
- f. 社会的距離の確保。調査員には、握手をしたり、回答者と物理的な接触をしないように指示すべきである。社会的距離に関する規則は、例えば 2 メートルなどといった地域のガイダンスに従うべきであり、調査員は、すべての会場がこれらの要求事項を満たしていることを確認しなければならない。可能であれば、回答者とキーボードやタッチスクリーンの表面を共有しない。また、必要に応じて、適切な保護具(例: 手袋、除菌シート等)を用意し、利用されていることを確認する。

- g. 面接のたびに、新しい使い捨て手袋を使用する。
- h. 飲食物の提供を受け入れないことにより、相互汚染を最小限に抑える。
- i. 現場で使用される可能性のある面接用機器の清掃方法を考案する。例えば、面接の合間に調査員が対面で使用したタブレット、テーブル、椅子を、調査会社から供給された除菌シート等で拭き取ることが義務化され、目的にかなっていることを確認する(電子機器への使用に適した消毒剤も)。それを行う方法について調査員が適切に訓練され、説明を受けていることを確認する(例えば、電子機器にアルコールや消毒剤をスプレーする際の個人のリスクが積極的に考慮されるべきであり、これを避けるための措置がとられるべきである)。
- j. 必要に応じて、面接時に使用する紙、その他の資料の検疫方法を考案すること。例えば、調査票を適切な期間封印して保管し、面接時に開封することは、COVID-19 の半減期に関する地域のガイダンスに応じて考慮する価値のあるアプローチかもしれない。
- k. 必要に応じて、回答者へのインセンティブの提供方法に関する検討。

3. 事前説明とリクルート活動： 以下のアプローチを考慮することが有用かもしれない

- a. 調査員に概要説明を行うためのバーチャルアプローチ (ビデオ) の使用。実際のコンタクトの欠如を補うために、より小規模なグループで、COVID-19 の状況および従うべき手順について必要な議論と質問を行うことが考えられる。より経験豊富な調査員の使用も考慮すべきである。
- b. COVID-19 の情勢をめぐる否定的な反応や応答を避けるためにも、電話等による回答者への事前連絡を検討し、面接実施の同意を得るべきである。
- c. 事前スクリーニングの調査票では、COVID-19 の問題を考慮して、例えば、自主隔離している世帯、過去 2 週間以内に発症者が現れた世帯(地域のガイダンスに従う)、家族の誰かが発熱や咳をしている世帯、または現在識別されている COVID-19 の症状者リストを、全て除外すべきである。
- d. 面接への同意は、推奨された対策の全てを受け入れることを条件とし、関連する一般市民と事前に合意された「保護の枠組み」に対応するものであるべきことをお勧めする。そのためには、調査員と被面接者の双方を保護するために取られている措置を明確にする必要がある。
- e. 以下の地域/グループでは、面接を実施しないことをお勧めする。
 - COVID-19 の発生率が高い地域、または現在嚴重なロックダウン状態にある地域。
 - 病院、医療施設、公共スペースに近接し、社会的距離を維持することが不可能な場所。
 - 免疫不全の可能性が高い個人の集団。例) 高齢者、妊婦、生命を脅かされた状態にある人。