

豊中市のアンケート調査の活用に関する調査研究
ー市民ニーズ等の把握手法の検討ー



豊中市のアンケート調査の活用に関
する調査研究
ー市民ニーズ等の把握手法の検討ー

豊中市都市経営部 とよなか都市創造研究所

主任研究員 石村 知子

もくじ

第1章	はじめに	1
1.1.	研究の背景・目的.....	1
1.2.	本調査研究の内容.....	1
1.3.	本研究報告書の構成.....	1
1.4.	自治体のアンケート調査の役割.....	2
1.5.	自治体のアンケート調査の分類.....	3
1.6.	自治体のアンケート調査の実態.....	3
1.7.	自治体のアンケート調査の問題点.....	5
1.8.	アンケート調査を取り巻く環境の変化.....	6
第2章	豊中市におけるアンケート調査の実態	9
2.1.	豊中市のアンケート調査の沿革.....	9
2.2.	豊中市のアンケート調査に関する実態調査の実施.....	13
2.3.	実態調査の概要.....	14
2.4.	調査結果.....	16
2.5.	事例紹介.....	29
2.6.	調査結果の考察.....	32
第3章	アンケート調査以外の市民ニーズ等の把握手法の検討	34
3.1.	「市民の声」のテキストマイニング分析.....	34
3.2.	新型コロナウイルスの感染拡大と市民の声の動向.....	35
3.3.	データ・分析手法.....	36
3.4.	頻出語.....	36
3.5.	共起ネットワーク分析.....	39
3.6.	対応分析.....	40
3.7.	トピックモデルによる推定.....	43
3.8.	考察.....	44
第4章	おわりに	46
4.1.	調査研究における提言.....	46
4.2.	調査研究結果の活用・実践.....	52
4.3.	おわりに.....	53
補論	—WEB調査の特質と活用の方向性—	54
1.	WEB調査の特質・課題.....	54
2.	WEB調査の実施.....	54
3.	調査結果.....	56
4.	考察.....	68
参考文献	69	
資料	70	

第1章 はじめに

1.1. 研究の背景・目的

地方自治体の政策形成において、ライフスタイルの多様化が進むなか、市民のニーズや意見を的確に把握し、効果的に政策に反映させることが求められている。その際、市民のニーズ等を捉える方法としては、アンケート調査が行われることが多い。

しかし、各部局で独自に実施されているアンケート調査の結果のデータは自治体内部で十分に共有されているとは言い難く、サンプル数の設定、質問票の作成、結果の分析、政策立案への結果の活用など、調査を効果的に実施するための知見の共有も十分ではない。

さらに、特に若年層での回収率の低下が見られる中では、回収率の上昇やアンケート調査以外の方法での市民ニーズ等の把握について検討が必要である。

根拠に基づく政策立案(EBPM : Evidence Based Policy Making(以下「EBPM」という))の推進が求められる中、質の高いデータの収集とその効果的な活用は一層重要となっている。そこで、豊中市で実施されているアンケート調査の実態・課題を整理し、市民ニーズ等をより効果的に把握し、アンケート調査を政策立案に活かしていくための方策について検討する。

1.2. 本調査研究の内容

上述の研究の背景・目的から、本調査研究の検討課題として、特に、以下の3点について焦点をあてて論じたい。

- ①豊中市で実施されたアンケート調査の実態・課題の整理
- ②アンケート調査以外の市民ニーズ等の把握手法の検討
- ③より適切なアンケート調査の活用方策の検討

なお、ここで、本稿で用いる「アンケート調査」の定義を確認する。アンケートの語はフランス語の *enquête* を起源とし、日本では様々な意味で用いられている。ある特定の分野の専門家を対象として行う調査として用いる立場もあれば、実査を伴う調査全般を指す立場もある。また、調査票を用いる調査すべてをアンケートと呼ぶ場合もあり、自治体ではこの用法が多いように思われる。本論文では、さしあたって、主に政策形成や政策評価のために自治体が行う、住民・企業・団体等の意識や行動を把握するための調査票を使用した調査を「アンケート調査」と呼びたい。

1.3. 本研究報告書の構成

本研究の背景・目的をふまえ、本報告書では、次のとおりの内容を展開したい。

第1章では、序論として、研究の目的等を述べるとともに自治体の実施するアンケートの全体像を整理する。

第2章では、豊中市で実施されたアンケート調査の実態を把握する。実態把握にあたっては庁内でのアンケート調査及び職員への聞き取りを実施する。

第3章では、アンケート調査以外の市民ニーズ等の把握手法の検討を行う。ここでは、即時的に市民ニーズ等を把握できるデータとして、豊中市の広聴担当課で集約している「市民の声」のデータに注目し、テキストマイニングの手法を活用して分析内容についてまとめる。

第4章では、豊中市におけるアンケート調査の今後の活用方策について提言する。

なお、補論として、インターネットの普及に伴う新しい調査手法として注目されるWEBアンケートの特性と活用方策について論考する。また付録として、庁内の職員に向けた「アンケート調査のてびき」を示す。

1.4. 自治体のアンケート調査の役割

続いて、次章で豊中市の実態について調査する前に、自治体が行うアンケート調査について俯瞰し、その実態やこれまで議論されてきた論点、課題について整理したい。

酒井(2012)ではアンケート調査の役割を「調査対象の特性、行動、態度・意識などを把握するために、統計的な調査の場合は一定のルールで調査対象を選び、様々な調査方法で多数の人に特定の期間内で、様式化した質問への回答をもとに統計的に処理を行うもの」とする。自治体のアンケート調査の特徴としては、このように統計的な調査の役割を持つ一方で、実態として、政策・事業推進のための話題づくりや住民とのコミュニケーションの手段といった情報発信や啓発、プロモーションの意味合いで実施される場合も多い。

自治体のアンケート調査の役割を考える際に、統計的に正確な方法で実施すべきとの観点から、サンプリングや設問設計の不備等が多く、社会調査として機能していない点を指摘し、啓発やプロモーションを目的としたアンケート調査を問題視する立場もある(大谷 2002、2003)。ただし、すでに数多く行われている啓発やPRのための調査の実施を全て否定することは現実的ではない(山下 2011)ため、本報告書では、山下と同様社会調査が求める「正確な実態把握に留まらない今日的な調査業務を推進する立場」から啓発やPRもアンケート調査の一つの役割として捉えたい。

自治体のアンケートの役割としては、特に「住民の福祉の増進」のために実施するという視点も忘れてはならないだろう。なお、地方自治法第2条第14項では、「地方公共団体は、その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最小の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。」と規定する。

例えば、労働政策研究・研修機構(2005,p60)では、適切なアンケート調査について① 最少のコストで必要な品質が得られること② 調査の正確さに関する情報が開示されること③ 調査対象への適切な配慮がなされることを条件として挙げる。自治体のアンケートについても住民の福祉の増進という役割を果たすため、最小経費で最大効果を得られるよう、調査結果等を適切に公開し、調査対象である市民や事業者、団体の負担にならないように配慮しながら実施するように留意する必要がある。

1.5. 自治体のアンケート調査の分類

自治体の実施するアンケート調査は概ね以下のとおり6つに分類できる¹。

- ①統計法に基づく国勢調査等、国や都道府県から委託された法定の統計調査
- ②市民の声を定期的に聴くモニター調査
- ③総合計画策定のための市民意識調査
- ④総合計画に基づく分野別計画策定のための市民意識調査
- ⑤③、④以外の短期プロジェクト実施のための市民意識調査
- ⑥③～⑤以外の個別の施策・事業の課題、問題意識に基づく調査

後述するように、自治体では、毎年数多くのアンケート調査が行われており、テーマや種類も多岐にわたる。市民を対象として行う調査もある一方、地域のイメージを調査するため複数の市の在住者の意見を調査するものや、事業所・自治会・NPOといった団体を対象とした調査も行われている。社会課題が複雑化し、価値観が多様化する中、政策形成における意思決定について、より多くの市民の意識や行動を正確に把握することが重要性を増していることも関係している。対象が多様である点も自治体の行うアンケートの特色である。

1.6. 自治体のアンケート調査の実態

基礎自治体ではどのようなアンケートがどれくらい行われているのかを見ていきたい。概要を知ることのできる資料の一つとして、内閣府大臣官房政府広報室が毎年発行している「全国世論調査の現況」がある。この調査では、基礎自治体のほか、都道府県、国、大学、新聞社等の報道機関、企業等が前年度に実施した主要な世論調査(意識調査)(対象者500人以上)の実施状況を一覧にまとめており、調査のテーマ、規模、調査方法等の情報を知ることができる。対象者が1000人以上、回収率50%以上の主要な調査については、結果の概要も掲載しており、全国で具体的にどのような調査が行われているかを概観できる。なお、内閣府ホームページ(<https://survey.gov-online.go.jp>)にもこの調査と同様の情報が掲載されている。但し、母集団が明確で500人以上であることなどの条件を満たした調査だけが掲載されてことに留意が必要である。

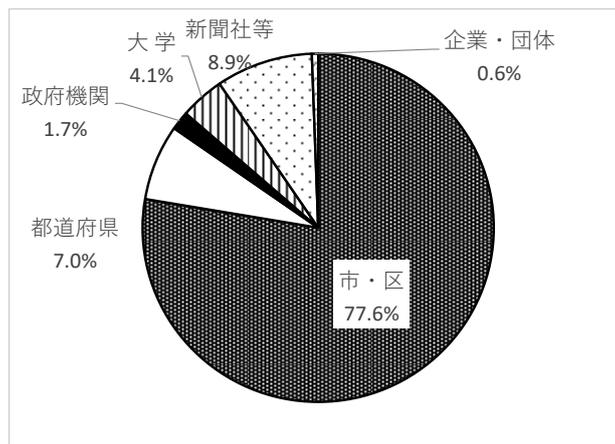
基礎自治体では年間どれくらいアンケートが行われているのだろうか。全国世論調査の現況令和2年版によると、令和元年度(2019年4月～2020年3月)に実施された調査は全体で1906件あり、実施主体別の構成比(図表1)をみると、市・区で実施された調査は1,480件、と全体の8割ちかくを占め、基礎自治体の調査の比率が非常に高いことがわかる。

また、実施主体別の経年変化をみると、市・区の調査が増加傾向にあり、近年では2000件前後が実施されており(図表2)、意識調査(世論調査)全体における存在感が年々増している。

続いて、図表3に近年の調査のテーマを示した。2019年度に実施された調査をみると、地方自治行政問題、地域社会、社会保障等、生活意識、教育・青少年・子育てといった生活に身近な分野の構成比が高くなっており、上位5分野で全体の6割近くを占めている。

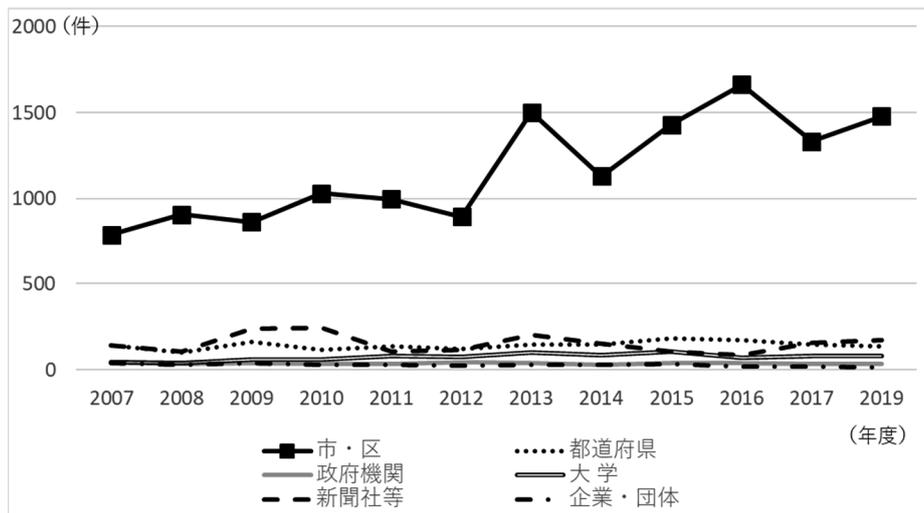
¹ 山下(2011)の分類を参考にした。

図表 1 令和元年度(2019年度)に実施された調査の主体別構成比(N=1906)



出典：内閣府政府広報室「全国世論調査の現況(令和2年版)」より筆者作成
 注)新聞社等は新聞社・通信社・放送局、企業・団体は一般企業・団体・専門・広告業を示す。

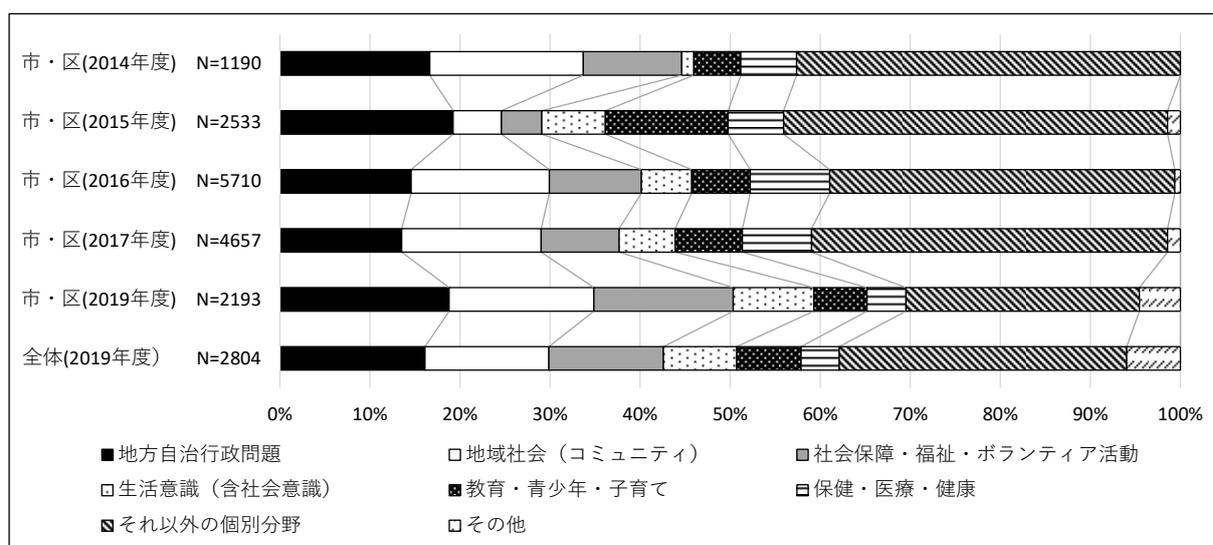
図表 2 調査件数の推移(2007年～2019年)



(年度)	市・区	都道府県	政府機関	大学	新聞社等	企業・団体	計
2007	791	140	43	44	142	39	1,199
2008	909	101	33	41	103	31	1,218
2009	864	162	37	57	240	38	1,398
2010	1,031	114	36	60	242	31	1,514
2011	998	134	35	78	108	31	1,384
2012	895	123	42	74	115	23	1,272
2013	1,501	149	40	101	202	28	2,021
2014	1,132	145	29	85	154	28	1,573
2015	1,431	181	40	107	106	36	1,901
2016	1,664	171	37	72	87	19	2,050
2017	1,333	147	33	81	159	19	1,772
2019	1,480	134	33	78	170	11	1,906

出典：内閣府政府広報室「全国世論調査の現況(各年版)」より筆者作成

図表 3 調査主題に関する構成比(2015～2019 年度)



出典：内閣府政府広報室「全国世論調査の現況(各年版)」より筆者作成

市・区以外の大学・新聞社等の調査も含めた全体と比較すると、地方自治、地域社会、社会保障等のテーマが多くなっている。直近の5年と比較すると、年によって若干の変動があるものの、概ね2019年度と同じテーマが5割程度を占めおり、過年度に比べ、社会保障等や生活意識をテーマとした調査が若干増加している。

なお、ここで紹介した全国世論調査の現況以外にも、都市自治体におけるアンケート調査も含めた調査研究活動について、調査件名や実施形態等のさらに細かい内容をまとめた資料として、公益財団法人日本都市センターが公表している都市政策データベース²がある。本データベースに掲載された調査はアンケート調査に限定されておらず、計画策定等の様々な調査全般について掲載されている。自治体ごとに詳細な内容を確認することができ、他の自治体の調査研究について調査する際に参考になるだろう。

1.7. 自治体のアンケート調査の問題点

近年、データに基づく政策立案への期待が高まる中、自治体で行われるアンケート調査は年々実施件数が増加し、その存在意義が増している。しかしながら、自治体のアンケート調査については、これまでに問題点や課題が数多く指摘されてきた。様々な論者により、調査の設計、調査票の質、結果の活用が不十分である点が厳しく指摘され、その背景には、自治体職員の調査能力の不足があるといった点が共通して言及されてきた。

例えば、2000年代に大阪府内の市町村の市民意識調査の実態について調査した大谷(2002)では、「ほとんどの市民意識調査が、1回限りのただ〈やっただけの調査〉としておこなわれ、過去との比較や他調査との比較等の分析はまったくおこなわれてこなかった。」(p.223)と述べ、調査の質と職員の調査能力の低さを指摘するとともに「分析できる調査」への転換を提言してい

² [https://www.toshi.or.jp/research-activities/research-database/\(2021/11.1 閲覧\)](https://www.toshi.or.jp/research-activities/research-database/(2021/11.1%20閲覧))

る。また、同研究では、「他部局で行った市民意識調査について担当課以外の職員は殆ど知らないという事実や、市が実施した市民意識調査を市全体として把握していない実態もきわめて深刻な問題であった。」(p.223)とし、部局間での情報共有の推進とともに、調査情報を適切にデータ化・保存し自治体職員が自由に利用できる環境の構築の重要性を示唆する。「市民の貴重な税金が使われる市民意識調査であるならば、必要最低限ではなく、もっと高いレベルの〈分析できる調査〉が本来要求されなければならない。」(大谷 2002)という意見は 20 年前から色あせていない。

また、近年、地域政策、地域マーケティングの観点から自治体のアンケート調査の課題と改善方策について論じた山下(2011)も同様に論考する。これまで自治体が行ってきた調査の多くは、「予算確保のための調査」「市民意見を反映させたと言う証拠のための調査」「調査報告書でおしまいの調査」「前回と隣の市と同じ調査」等になってしまっており、本来調査が持つ役割や可能性を十分発揮してきたとは言えなかったと指摘する。さらに山下(2011)では、35 都市自治体の企画部署担当者にアンケート調査を行い、自治体の調査の課題として職員の調査リタラシーや組織体制に要因があることを明らかにする。同調査では、自治体調査の人材に関して問題点として、「調査リタラシーを持った職員が少なく、設計や分析の際に委託先に的確な指示ができない」13/35 市(37.1%)と 4 割ちかくの職員が調査能力不足に問題意識を有していることを明らかにしている。また、自治体調査を把握・管理する部署について 80%の自治体が「無い」と回答し、調査結果の共有・活用に関しては、各部署で実施されている調査結果を集約する仕組みが整っていないとの回答が 65.7%にのぼることを示す。結果の共有・活用に関しては「共有しようとする意識、活用しようとする意識の低さ」を 4 分の 1 の自治体で課題として認識していることを報告する。

1.8. アンケート調査を取り巻く環境の変化

自治体のアンケート調査を取り巻く環境は次のとおり大きく変化している。前述で示した問題点に加えて、急速に変容する社会環境・技術の変化も勘案しながら、自治体は、適切なアンケート調査のあり方を検討する必要がある。

従来からの自治体アンケートに関する調査の質、データの保存に関する問題点の解決に加えて、以下に述べるような、回収率の低下、情報技術の進展、データ公開・共有の法定化、調査の高度化といった環境の変化に適切に対応していくことが要請される。

(1)アンケート調査の回収率の低下

社会調査をめぐり大きく状況が変化した事項の一つに、アンケート調査の回収率の低下の問題が挙げられる。日本学術会議社会学委員会 社会統計調査アーカイブ分科会(2017)では、全国規模の無作為抽出に基づくアンケート調査の回収率が長期的に低下している点を危惧し、その解決に向けた提言を行っている。

例えば、同提言では、日本を代表する調査の一つである JGSS(大阪商業大学 JGSS センターが実施)において、平成 13 年(2001 年)の調査で 64.9%であった回収率が、平成 27 年(2015 年)の調査では 52.4%と大幅に低下している点や、多くの調査では特に若年層、男性、都市居住者

の回収率が低下している点を指摘している。解決に向けて、諸提言を行うなかで、特に公的機関の役割として、社会調査を実施する職員の知識の向上等による調査の質の担保の重要性について言及している。

なお、回収率向上に向けては、様々な研究が行われている。

例えば近年の事例として、鎌倉市が民間事業者と共同で実施した実証実験事業³が挙げられる。当事業住民基本台帳から無作為抽出した市民 4,000 名を A グループと B グループのそれぞれ 2,000 名に区分し、事前の協力通知、インセンティブの付与、リアルタイムでの結果の公表といった施策を実施した A グループと実施しない B グループの回答傾向を比較した。分析の結果施策を実施したグループの回答率が施策を実施しないグループに比べ約 30% 向上することが示され、事前の協力通知、インセンティブの付与といった工夫が回収率の向上に寄与することを実証的に明らかにしている。

(2) 情報技術の進展によるインターネット調査の広がり

アンケート調査の回収率の大幅な低下という全国的な動向に加え、インターネット環境の急速な普及に伴い、インターネットを活用した調査が近年急増している。国や自治体でもインターネット調査の実施が広がっており、例えば、国勢調査では平成 27 年(2015 年)調査からオンライン調査を開始しインターネットでの回答を推奨している。

国の「公的統計の整備に関する基本計画」(平成 30 年 3 月閣議決定)ではインターネット調査の導入及びその回答率の向上について「報告者の負担軽減・利便性の向上、調査票の回収率・記入率の向上を通じた正確性確保への寄与、統計調査業務の効率化の実現等に向け、有効な手段」と位置づけており、公的統計におけるインターネット調査の導入を積極的に推進する。基礎自治体で実施されるインターネット調査では、住民基本台帳から無作為抽出を行った調査対象にアンケート調査票を郵送し、回答を郵送かインターネットのアンケートサイトで回答するかを選択できる郵送とインターネット回答のミックスモード調査と呼ばれる調査方法が増えている。さらに、調査会社に登録されているモニターを対象としたインターネット調査も国や都道府県を中心に多く行われるようになってきている。

インターネット調査については、DV やセクシャリティ等の答えにくいセンシティブな内容の調査で有用である点や、回答者の利便性や調査票の印刷や入力のコストやミス削減、集計時間の短縮等の様々なメリットが挙げられる一方、インターネット回答と郵送回答を選択するミックスモード調査は若年層の回収率向上に貢献していない点やモニターを対象としたインターネット調査は母集団からの代表性が担保されていない点といった問題点も指摘され、調査の特性や課題をふまえた上での活用が期待される。この点については巻末の補論－WEB 調査の特質と活用の方向性－で詳しく論じたい。

³ 鎌倉市ホームページ 世論・住民意識調査ソリューションの共同研究に基づくアンケート調査の結果について(鎌倉市×株式会社ドリームインキュベータ)を参照した
<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/seisaku-souzou/dianke-to.html>(2022/1/14 閲覧)

(3)自治体で実施される調査の高度化

近年、自治体が実施する官民協働の事業については社会実験を行い、効果を把握するものが増加している。自治体が単独で調査するのではなく、地域の構成主体と協働し、パイロット事業等について実証実験を行うことで効果測定を行うことが主流になりつつある(山下 2011)。そのため、アンケート調査の実査における基礎知識だけでなく、様々な地域の住民・企業・団体等との調整を行いつつ、調査全体の進行管理を行うことのできる高度な能力が自治体職員に求められるようになってきている。

また、近年 EBPM の推進が自治体の職員の間でも大きな注目を集めているなか、東京都足立区、大阪府箕面市等、大学や専門家・企業と協力しランダム化比較試験(RCT : Randomized Controlled Trial)などの高度な比較対照実験を実施する自治体が現れている。さらに ICT 技術の発展に伴い、分析技術も高度化し、クロス集計等の単純集計だけではなく、統計的な分析(相関分析、分散分析、多変量解析等)や機械学習・ディープラーニングなどの AI(人工知能)を活用した予測といった新しい分析手法の活用が期待され、最新技術を活用した高度な研究も一部の先進自治体で実施されはじめている。また、その内容は従来に比べ、インターネット上で共有される事例が増加している⁴。自治体でのアンケート調査の質のレベルとして求める内容やアンケート調査で得られるデータ活用への期待が以前にもまして向上しているといえる。

さらに、課題が多様化するとともにコロナ禍で、社会が急激に変化する中、政策の意思決定の迅速化が求められている。1年前から企画し、予算をつけ、次年度に郵送でアンケートを実施し、分析結果を、年度末をめどにまとめるといった従来の手法では対応が難しい事例が多く、より新しいデータを、早く簡便に入手したいという要望が行政内部でも年々高まっている。

(4)データの公開・共有の重要性の向上

官民データ活用推進基本法(平成 28 年法律第 103 号)において、国及び地方公共団体はオープンデータに取り組むことが義務付けられ、データの二次利用、共用が推進されることとなった。さらに、統計法の改正(平成 30 年 6 月)により、統計データの提供範囲が拡大(令和元年 5 月から施行)したことに伴い、マイクロデータ(調査票情報)の新たな提供・利用形態として、オンサイト利用の本格運用が開始された。

基礎自治体においても、オープンデータ化が積極的に推進されており、一部の先進自治体では、オープンデータ・ポータルサイト開設し、さまざまな行政情報を誰でも自由に利活用できる形で公開している。京都市、大阪市、新宿区など、アンケート調査の結果だけではなく、クロス集計等のもととなる個票データ(ローデータ)を公開している自治体も存在する。

自治体職員においては、これまでに増して、集計結果をどう公開するか、どのように可視化して活用するかといった点にも留意しながらアンケート調査設計、実査を進める必要がある。

⁴ 例えば、総務省統計局 Data StaRt 地方公共団体のためのデータ利活用支援サイト [https://www.stat.go.jp/dstart/\(2021.11.1 閲覧\)](https://www.stat.go.jp/dstart/(2021.11.1%20閲覧))では、様々な自治体のデータ利活用の先進事例や研究事例が掲載されている。

第2章 豊中市におけるアンケート調査の実態

本章では、豊中市におけるアンケート調査の活用の基礎資料とするため、豊中市のアンケート調査の実態・課題を整理する。まず、豊中市で過去に実施されたアンケート調査について振り返ったあと、近年の実施状況について把握する。

2.1. 豊中市のアンケート調査の沿革

日本におけるアンケート調査は、戦後、GHQの組織のひとつであるCIE(Civil Information and Education Section：連合国軍総司令部民間情報教育局)の指導により本格的に開始された。1947年に政府の世論調査が初めて実施され、1950年代になると多くの自治体で様々なアンケート調査が行われるようになった。ここでは、戦後から1990年代までの豊中市で市の総合的なまちづくりや総合計画策定のために実施されてきたアンケート調査に着目し、図表4のとおりその沿革をまとめた。

図表4 総合計画等の策定に係るアンケート調査の沿革

年代	調査内容(実施年)・主な出来事	計画策定(策定年度)
1950年代 ～	豊中市民生活実態調査(昭和27(1952))	
1960年代 ～	「豊中市の地域計画とその問題点」シリーズの刊行(昭和37(1962)10月～) 自治会・町内会の活動に関する実態調査(昭和49(1974))	豊能3市総合計画(昭和43(1968)) 豊中市総合計画基本計画書(昭和44(1969))
1970年代 ～	豊中市総合計画のための市民意識調査(昭和50(1975))	豊中市総合計画(昭和54(1979))
	豊中市人口異動実態調査(昭和59(1984)) 豊中市の住み良いまちづくりのための市民意識調査(昭和59(1984))	新豊中市総合計画(昭和61(1986))
1990年代 ～	豊中市人口移動要因調査(平成7(1995)) 豊中市まちづくりのための市民意識調査(平成8(1996))	第3次豊中市総合計画(平成13(2001))
	とよなか都市創造研究所の設置(平成19(2007)) 転出者・転入者・転居者アンケート(平成25(2013)) 豊中市まちづくりのための市民意識調査(平成27(2015))	第4次豊中市総合計画(平成29(2017))

また、主なアンケート調査の実施概要は図表5のとおりである。

図表 5 主なアンケート調査の概要

内容	実施期間	対象	実施方法	回収率	実施体制
豊中市民生活実態調査	昭和 27(1952)年 3 月 4 日～6 日	市内の 1,281 世帯	層化無作為抽出・小学校で児童に調査票を配布、回収	99.5%	財団法人東京市政調査会に委嘱
自治会・町内会の活動に関する実態調査	昭和 49(1974)年 6 月 21 日～8 月 31 日	市所有名簿掲載の自治体、町内会 317 団体	名簿掲載の全団体に郵送	89.6%	企画部門の市職員が中心となり実施
豊中市総合計画のための市民意識調査	昭和 50(1975)年 3 月 4 日～3 月 18 日	市内 3,000 世帯	住基台帳からの無作為抽出・委託業者の調査員による個別訪問	82.7%	事業者に委託
豊中市人口移動実態調査	昭和 59(1984)年 1 月 4 日～2 月 10 日	転入者 3000 世帯、転出者 3,000 世帯、転居者 3,000 世帯	住基台帳からの無作為抽出・郵送	39.5 % (全体)	企画部門の市職員が実施
豊中市の住み良いまちづくりのための市民意識調査	昭和 59(1984)年 5 月 26 日～6 月 8 日	市内の 20 歳以上の個人 4,000 人	住基台帳からの無作為抽出・委託業者の調査員による個別訪問	82.8%	事業者に委託
豊中市人口移動要因調査	平成 7(1995)年 12 月 8 日～12 月 22 日	転入者 2,000 世帯、転出者 2,261 世帯、転居者 1,200 世帯	住基台帳からの無作為抽出・郵送	38.1%	企画部門の市職員が実施
豊中市まちづくりのための市民意識調査	平成 8(1996)年 12 月 24 日～平成 9(1997)年 1 月 10 日	①成人：市内 20 歳以上の個人 7,000 人、②若者：16 歳以上 20 歳未満の個人 1,500 人	住基台帳からの無作為抽出	① 成人 45.9%、 ② 若者 35.7%	事業者に委託
転出者・転入者・転居者アンケート	平成 25(2013)年 10 月 4 日～10 月 21 日	転入者 2000 世帯、転出者 1,545 世帯、転居者 1,555 世帯	住基台帳からの無作為抽出	26.0 % (全体)	とよなか都市創造研究所が実施
豊中市まちづくりのための市民意識調査	平成 27(2015)年 8 月 6 日～8 月 25 日	市内の 18 歳以上の個人 8,000 人	住基台帳からの無作為抽出	53.9%	とよなか都市創造研究所が実施

本市では戦後、全市的な生活実態調査を昭和 27 年(1952 年)3 月、財団法人東京市政調査会に委嘱し実施している。当調査では、都市の総合計画樹立の資料とするため、市民の市政に関する関心、市政への希望、市役所・出張所への評価、当時懸案となっていた大阪市との合併問題への賛否等を明らかにしている⁵。設問設計・調査の分析にあたっては、豊中市立教育研究所⁶、小中学校の教員の協力を得るほか、学識経験者とも連携しており、統計的に精度が高く分析内容も充実した優れた研究成果となっている。

1960 年代になると、戦後経済の発展とともに、本市は大阪市の外縁都市として、人口が急増し、生活環境の悪化等の課題が顕在化するとともに、教育施設、公園、道路、上下水道の計画的整備やコミュニティのあり方の問題に直面した。そのような背景のもと、昭和 36 年(1961 年)から、基礎調査と長期計画を指向する分析を実施し、その成果を 1960 年～1970 年代にかけて「豊中市の地域計画とその問題点」としてシリーズ化しまとめてきた。同シリーズでは、市職員が中心となって調査の実施、分析を行っている。例えば、昭和 40 年(1965 年)、45 年(1970 年)の国勢調査の豊中市の個票データを活用した分析を行うほか(同シリーズその四、その二十一)、昭和 46 年(1971 年)6 月にコミュニティ調査(その二十三)を実施している。コミュニティ調査では、千里ニュータウンのある北丘小学校区、戦前の区画整理によって作られた既成市街地として南桜塚校区、当時、1960 年以降から無秩序に市街化していた庄内南小学校区からそれぞれ 100 世帯を抽出し、各地域の状況と課題を整理した。また、昭和 49 年(1974 年)には、本市で初めてとなる自治会・町内会の活動に関する実態調査を行った。調査は市役所が所有する名簿に掲載された自治体、町内会 317 団体に調査票を郵送し、郵送で回収した。本市では、昭和 43 年(1968 年)に豊能 3 市総合計画、昭和 44 年(1969 年)に昭和 50 年(1975 年)を計画目標年次とする豊中市総合計画基本計画書を策定しており、同シリーズで実施されたアンケート調査はこれらの総合計画検討の基礎として活用されてきた。

1970 年代からは総合計画策定のための、市民意識調査が定期的実施されるようになった。昭和 50 年(1975 年)3 月に実施された、豊中市総合計画のための市民意識調査⁷では、豊中市を 500 m×500m の最少地域単位に区画し、市民の生活意識や行動、環境整備について地域別に把握するとともに、「アーバンライフスタイル」として都市の生活者の様々なタイプを豊中市に適したものと抽出し、これを軸にメッシュ解析と併せながらコミュニティ政策の方向性を明らかにしている。当調査では、民間事業者に委託するほか学識経験者の協力を得ており、因子分析により市民意識を類型化するとともに、メッシュ解析と組み合わせるなど、高度な分析・考察を行い、昭

⁵ 当調査の結果は豊中市総合調査報告書(昭和 28 年(1952 年)11 月)にまとめられている。なお様々な制約の中、調査票は小学校の担当教官から、調査対象となった家庭の児童が調査票を 3 組受け取り、1 組は自宅で記入、残りの 2 組は同一校区内の非就学世帯で自宅とほぼ同様の職業の世帯に記入を依頼し、2 日後に児童が回収し担当教官に提出するものとした。このような工夫を行った結果、99.5%の非常に高い回収率が得られた。

⁶ 当調査は、昭和 24 年(1949 年)9 月豊中市立教育研究所(現 豊中市教育センター)で行われた豊中市の環境及び市民生活に関する意識調査の内容を参考にしている。当調査の結果は同研究所研究紀要第 1 号(昭和 25 年(1949 年)3 月)にまとめられている。

⁷ 当調査の結果は豊中市総合計画のための住民意識調査報告書(昭和 51 年(1976 年)3 月)にまとめられている。

和 54 年(1979 年)3 月に策定した豊中市総合計画(目標年次昭和 60 年(1985 年))検討の基礎資料とされた。

昭和 59 年(1984 年)には昭和 61 年(1986 年)の新総合計画の策定に向け豊中市の住み良いまちづくりのための市民意識調査⁸とともに、人口移動実態調査が行われている。昭和 59 年(1984 年)1 月に実施された豊中市人口移動実態調査⁹では、住民異動の要因と、移動の理由、職業、定住志向、生活環境評価等を明らかにしている。

平成に入ると、第 3 次総合計画策定のため、平成 7 年(1995 年)には人口移動要因調査¹⁰、平成 8 年(1996 年)には、豊中市まちづくりのための市民意識調査¹¹が実施された。市民意識調査では、これまで行われていた 20 歳以上に実施するアンケート調査に加えて、若者の意識、行動を探るため 20 歳未満の若者世代についてもアンケート調査を行っている。また、アンケート調査と並行し、高校生や関連団体にグループインタビューを行うとともに、外国人市民の声を市政に反映させるために外国人市民へのインタビューを実施し、豊中市に住む様々な主体の意識、ライフスタイルの抽出を試みている。平成 9 年(1997 年)には自治体シンクタンクとして任意団体である「豊中市政研究所」が設置され、平成 19 年(2007 年)4 月に市の機構改革と同時に「とよなか都市創造研究所」として内部組織化された。本研究所では、企画調整部門と連携しながら、平成 25 年(2013 年)に人口移動調査¹²、平成 27 年(2015 年)に市民意識調査¹³を実施している。

ここまでは、主に、総合計画策定の調査を振り返ってきたが、最後に、その他の調査の概況について述べたい。

1990 年代の後半から地方分権一括法の制定をはじめとする地方分権改革が進行し、図表 6 のとおり、法律で市町村に策定が求められる計画数が 2000 年代以降特に大きく増加し、様々な政策分野での計画策定が要請されることとなった(今井 2018,p.57)。

本市においても、1990 年代後半以降総合計画や都市計画等の市の基幹計画以外の教育・環境・子ども・福祉、コミュニティ、人権といった様々な分野別計画の策定が進められ¹⁴、同時に市民生活における課題の複雑化、個別化といった背景も相俟って、分野別計画の策定や進行管理や個別の課題意識等に基づく調査が行われ始め今日に至っている。但し、どのような調査が具体的にどれくらい実施されているのか整理した資料はなく、この点については次の項目で確認したい。

⁸ 当調査の結果は豊中市住みよいまちづくりのための市民意識調査報告書(昭和 60 年(1985 年)3 月)にまとめられている。

⁹ 当調査の結果は豊中市人口移動実態調査報告書(昭和 60 年 3 月)にまとめられている。

¹⁰ 当調査の結果は人口移動要因調査報告書(平成 8 年 3 月)にまとめられている。

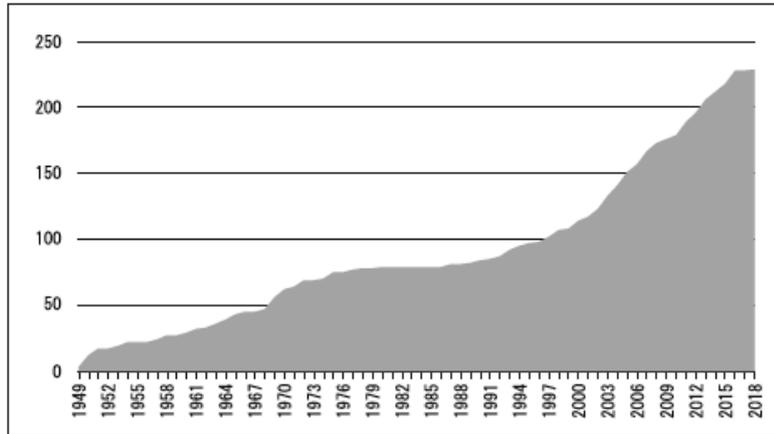
¹¹ 当調査の結果は豊中市まちづくりのための市民意識調査報告書(平成 9 年 3 月)にまとめられている。

¹² 当調査は「転出者・転入者・転居者アンケート」として実施され調査結果はとよなか都市創造研究所(2014)にまとめられている。

¹³ 当調査は「豊中市まちづくりのための市民意識調査」として実施され、調査結果は「豊中市まちづくりのための市民意識調査報告書」(平成 28 年 2 月)にまとめられている。

¹⁴ 例えば、平成 11 年(1999 年)3 月に環境基本計画、平成 14 年(2002 年)6 月に人権教育基本方針、平成 16 年(2004 年)3 月に地域福祉計画、平成 22 年(2010 年)3 月に教育振興計画、平成 27 年(2015 年)3 月に子育て・子育て支援行動計画を策定している。

図表 6 法律で求められている市町村の計画数の推移



出典：今井(2018),p.56(法律検索サイトでの検索結果)

2.2. 豊中市のアンケート調査に関する実態調査の実施

前章では、自治体で実施されるアンケート調査の全体像について概観した。自治体のアンケート調査の課題として、研究者からは調査設計・分析の質が低く、調査データ共有や結果の活用が十分なされていないといった点が認識されてきた点やこれらの問題点に加え、急速に変容する社会環境・技術の変化も勘案しながら適切なアンケート調査のあり方を検討する必要があることを示した。

このことを踏まえ、豊中市におけるアンケート調査をより活用に資するものにしていくための検討材料として、豊中市のアンケート調査の実態を庁内職員へのアンケート調査及び職員へのヒアリングにより把握することとした。本研究では、従来指摘されてきた論点を参考に、豊中市のアンケート調査の質やデータ共有・活用状況が個人の資質だけではなく組織体制やその他の職員をとりまく環境や調査方式などの要因が関連しているのではないかという仮説をたて、以下の問いに基づき調査を進めることにした。

- ① 庁内のアンケート調査の基礎情報の把握
- ② 庁内のアンケート調査の質に関連する事項の実態把握
- ③ 庁内データの共有・活用の実態把握
- ④ 職員の課題意識の把握

①については、これまでに庁内のアンケート調査を全体的に把握した調査が存在しないため、まずは、どの部署でどのような内容がどれくらいの量行われているかといった基礎的内容を把握するものである。

②については、アンケート調査の質に関連すると思われる、アンケート調査の実施プロセス、学識経験者の関与、回収率等を把握する。

③については、豊中市ではデータの共有や活用の状況として、データの保存、活用や結果の公開について把握する。

④については、①～③の背景・要因やアンケート調査に携わる職員が実施過程やデータ活用について具体的にどのような点を課題と感じているかを把握する。

以上から、豊中市のアンケート調査の質やデータ共有・活用状況の実態となぜそのような状況になっているのかを整理することで、豊中市の現状に即した改善アプローチを検討する参考資料としたい。

調査設計にあたっては、大谷(2002)、山下(2011)で行われたアンケート調査の設問設計を参考にした。なお、これらの研究では新しいタイプの調査である、インターネットを利用した調査の実態については触れていないため、本研究では、近年増加傾向にある WEB 調査についても実態を把握することとした。

2.3. 実態調査の概要

アンケート調査の実施概要について述べる。まず 1 次調査として、庁内全体にメールでの回答を依頼した。次に 2 次調査として、回答を得た 107 調査について再カテゴリ化を行った 73 調査の詳細について、対象部局にメールでの回答を依頼した。1 次調査及び 2 次調査の詳細は下記のとおりである。

(1)1 次調査の概要

調査方法

令和 3 年度(2021 年度)現在、豊中市では、調査・照会業務を行う際に、庁内情報共有システム(LAN)(以下「庁内 LAN」という)に各部局の照会文書を掲載し、各部局の総務担当課が回答課からの回答を取りまとめ、照会を依頼した部署にメールなどで回答するという手法が採られている。

1 次調査については、庁内 LAN に参考資料の調査依頼及び調査票等を掲載しメールでの回答を依頼した。

調査期間

令和 3 年 8 月 3 日~8 月 20 日

調査部局

豊中市の全ての部局を対象とした。市長部局¹⁵、上下水道局、消防局、教育委員会事務局、行政委員会事務局(選挙管理委員会、公平委員会事務局、監査委員、農業委員会)市議会事務局、豊中市伊丹市クリーンランド(一部事務組合)、市立豊中病院に依頼を行った。

調査対象としたアンケート調査

平成 27 年度(2015 年度)~令和 3 年度(2021 年)8 月現在に実施したアンケート調査のうち①市民(在学・在職者等も含む)概ね 500 人以上を対象にした調査及び②事業者概ね 20 団体以上を対象にした調査を対象とした¹⁶。

¹⁵ 危機管理課、人権政策課、総務部、都市経営部、都市活力部、環境部、財務部、市民協働部、福祉部、健康医療部、こども未来部、都市計画推進部、都市基盤部、会計課

¹⁶ なお、今回は調査対象としなかったが、500 人未満の少人数のイベント・行政サービスの利用者アンケートや他都市への調査が該当するかどうかの問合せが数件あり、本調査に該当しない調

1 次調査の調査項目(調査票は巻末参考資料のとおり)

- ・アンケート実施当時の担当部署・担当者・連絡先・調査名
- ・調査結果・調査票を公表したホームページアドレス
(公表していない場合は調査票を提供依頼)
- ・調査実施時期
- ・調査頻度(何年に1度か)
- ・調査委託の有無
- ・調査対象(対象者、人数等)
- ・自由意見

(2)2 次調査の概要

調査方法

1 次調査の回答結果をもとに、図表 7 のとおり再分類した 73 調査について、メールで対象部局に回答を依頼した。分類にあたっては、同年度内に複数回同趣旨の調査を実施しているものについて一件に集約し、定期的と同じ内容を実施している場合について最新年度の調査のみを対象とした。うち 47 調査(24 人)については、電話又は対面で質問項目の回答理由・背景について聞き取りを行った。

調査期間

令和 3 年 10 月 28 日～11 月 12 日(ヒアリングは、11 月から 12 月にかけて実施)

2 次調査の回答依頼項目¹⁷(質問票は巻末参考資料のとおり)

- ・調査方法(無作為抽出かどうか、郵送・WEB 回答等)
- ・調査内容の分類
- ・調査票作成、分析、報告書作成プロセス
- ・学識経験者の関与
- ・データの保存、公開、活用

図表 7 2 次調査の概要

部局	件数		ヒアリング人数
福祉部	9	12.3%	4
都市経営部	13	17.8%	2
都市計画推進部	7	9.6%	0
教育委員会	10	13.7%	3
市民協働部	9	12.3%	3
こども未来部	7	9.6%	6
健康医療部	5	6.8%	1
都市活力部	4	5.5%	1
都市基盤部	4	5.5%	0
環境部	3	4.1%	3
上下水道局	1	1.4%	1
総務部	1	1.4%	0
市立豊中病院	0	0.0%	0
計	73	100.0%	24

査も数多く実施されていることが推測できる。

¹⁷ 内部での参考資料とするため、ここに挙げた項目以外にも質問票で尋ねている。

2.4. 調査結果

本項目では、まず、研究の問いである①庁内のアンケート調査の基礎情報の把握のため(1)結果の概要(2)調査頻度等(3)調査方法に関する調査結果を示す。続いて②調査の質に関連する事項の実態把握として(4)調査設計のプロセス(5)回収率に関する調査結果を示したあと、③庁内データの共有・活用の実態把握として(6)データの保存・共有、④職員の課題意識の把握として(7)自由意見についての調査結果を示す。

(1)調査結果の概要

1次調査の結果から平成27年度~令和3年度までの実績について、回答をベースにすると13の部署で107件のアンケートを実施していることが分かった。

部署別の集計をみると、一番回答の多い福祉部で30件、続く都市経営部、都市計画推進部、教育委員会が約10件となり、上位の4部局で実施したアンケート調査が全体の66%を占める。調査の対象とした約6年間のスパンでみると、財務部、行政委員会事務局など内部管理業務を行う部署以外は、ほぼ全ての部署でアンケートを実施していることが確認できた。また、令和2年度以降は新型コロナウイルスをテーマとした調査が散見される。

福祉部でアンケートの結果が多い理由は、業務量・業務の範囲の広さ、予算、人員体制が他の部局よりも規模が大きい点や3年に一回、計画策定のための調査があること、また、調査対象が市民だけではなく、福祉の分野に関わる、介護事業者、病院、ケアマネージャーなど多様な関係者にわたり、多方面に向けた調査を行っていることが影響していると思われる。

図表8 部局別実施件数¹⁸

部局	主な内容	件数	
福祉部	福祉・高齢者・障害者	34	31.8%
都市経営部	総合計画・広報・都市政策	14	13.1%
都市計画推進部	まちづくり・住宅	13	12.1%
教育委員会	児童・青少年・図書館	10	9.3%
市民協働部	人権・多文化共生・コミュニティ	9	8.4%
こども未来部	子育て・子どもの居場所	7	6.5%
健康医療部	健康・医療	5	4.7%
都市活力部	魅力創造・文化芸術	4	3.7%
都市基盤部	交通・バリアフリー	4	3.7%
環境部	環境政策・廃棄物・公園	3	2.8%
上下水道局	上下水道・水道料金	2	1.9%
総務部	情報化	1	0.9%
市立豊中病院	患者満足度	1	0.9%
計		107	100.0%

図表9 年度別実施件数

年度	件数
平成27(2015)	7
平成28(2016)	18
平成29(2017)	13
平成30(2018)	10
令和元(2019)	28
令和2(2020)	25
令和3(2021)	6
	107

さらに、調査に回答した福祉部の担当者に聞き取りを行った結果、通常であれば事業所の研修

¹⁸ 市民協働部に人権政策課を含んでいる。

会出席で法令順守した業務を実施しているか確認していたところ、コロナ禍で研修会を開催できなかったため、アンケート調査を実施し、確認の代替とした例があったことも増加の要因の一つとなった。

続く都市経営部は、企画調整部門として、総合計画に関連する市民意識調査を2年に1回実施するほか、調査対象期間に総合計画策定に関する事業者への調査を実施している点や自治体シンクタンクとして調査・研究部門であるとよなか都市創造研究所が設置され、ほぼ毎年市民又は事業者への意識調査を実施していることが件数の多さに影響している。さらに、定例の調査に加え、令和元年度から無料でサイトを構築できる市の電子申込みシステムを用いた住民の意識調査を新たに開始した部署があったため、件数が増加している。

続いて、年度別の集計(図表9)をみると、年によってばらつきがあるものの年約10件~20件のアンケートが実施されており、令和元年(2019年)、令和2年(2021年)で増加する傾向にある。(令和3年度は8月までの実績)なお、個別の調査結果の概要については巻末資料にまとめている。

(2)個別の項目に関する調査結果

続いて、調査頻度、HPでの調査結果の公開、委託の有無、調査対象についての結果を図表10のとおりをまとめた。調査頻度について、令和2年度に実施した22件の内訳をみると、1年に1回が6件、3年に1回が5件、その他(不定期、5年以上に1回)が14件であった。委託については107件中71件が委託ありと回答し、約7割が委託を実施している。なお、参考に、全国世論調査の現況(令和2年版)により市・区の委託の有無についてみると、委託を行って実施した調査は1,480件中913件であり調査全体の6割を占めている。

また、実施対象については74件(69.2%)が市民を対象とする調査を実施している。また、33件(30.8%)と3割近くが事業所を対象に調査を行っていることが明らかになった。

図表10 調査頻度等

	内容	件数	
調査頻度 (令和2年度調査)	1年に1回	3	13.6%
	2年に1回	0	0.0%
	3年に1回	5	22.7%
	その他(不定期・5年以上に1回等)	14	63.6%
	計	22	100.0%
HPでの調査結果の公開	公開あり	60	56.1%
	公開なし	47	43.9%
	計	107	100.0%
委託の有無	委託あり	71	66.4%
	委託なし	36	33.6%
	計	107	100.0%
調査対象	事業所	33	30.8%
	市民	74	69.2%
	計	107	100.0%

次に、2次調査の結果からアンケート調査の分類、調査方法について報告する。なお2次調査については、1次調査の回答結果をもとに、再分類した73調査について対象としている。

アンケートの分類については、図表11のとおり、総合計画、分野別計画に関するものが35件(47.9%)、個別の施策・事業、問題意識に基づく調査が38件(52.1%)と、ほぼ同じ割合で実施され、定例の計画策定以外の調査が5割以上行われていることが確認できた。

図表11 分類

	件数	
総合計画策定のための調査	2	2.7%
分野別計画策定のための調査	33	45.2%
個別の施策・事業、問題意識に基づく調査	38	52.1%
計	73	100.0%

調査の方法については、図表12のとおり、無作為抽出を実施した調査が28件(38.4%)と約4割を占める。それ以外については、全数調査やあるサービスの利用者等を対象を限定した調査であり、無作為抽出以外の調査についても数多く行われていることが明らかになった。なお、参考に全国世論調査の現況(令和2年版)で全国的な市・区の動向についてみると、対象者の抽出方法については、市・区で実施した1,480件の調査中1,206件(81.4%)が無作為抽出による調査を実施している。

図表12 調査方法

	件数	
無作為抽出	28	38.4%
それ以外	45	61.6%
	73	100%

(3) 郵送、WEBでの実施状況

続いて、郵送法等の調査手法について報告する。回収率向上や回答者の負担軽減、コスト削減のため、郵送で無作為抽出した回答者にWEB回答か郵送回答のどちらかで回答してもらうミックスモード形式での調査が広がりを見せている。近年では、国勢調査においてもWEBでの回答が強く推奨されている。全国世論調査の現況(令和2年版)によると、市・区で行われた1,248件の郵送調査のうち、WEBを併用した調査が141件(1.1%)と約1割を占める。

豊中市については図表13のとおり、郵送のみで回答を依頼するものが47件(64.4%)と6割を占めるほか、郵送又はWEBでの回答を依頼する調査が12件(16.4%)と一定数見受けられる。WEBのみで回答を依頼した調査も8件あり、そのうち、2件は調査会社の登録モニターを対象とするWEBモニターアンケートを実施している。

既往の実験調査によると、名簿から無作為抽出された対象者にWEBのみで回答を求めた場合、紙の調査票のみを用いた調査よりも回収率が低くなることが報告されている(日本学術会議社会学委員会Web調査の課題に関する検討分科会2020)。また、2019年にWEB、郵送回答のミッ

クスマード形式で実施された大阪市の調査の結果においても、WEBの回答率は郵送より低く、若年層の回収率向上には貢献していない点が問題提起され、WEB回答者は男性、若年者、未婚者である傾向がみられる点や基本属性として高学歴で就業している者である傾向がみられる点が報告されている(千年 2020)¹⁹。

図表 13 調査手法(WEB、郵送の別)

	件数	
郵送のみで回答を依頼	47	64.4%
WEBのみでの回答を依頼	8	11.0%
郵送又はWEBでの回答を依頼	12	16.4%
その他(窓口来訪者に手渡しし、窓口で調査票を回収等)	6	8.2%
計	73	100.0%

本市においても、ミックスモード形式の調査は実施されはじめたばかりであり、結果の蓄積、知見を積み重ねながら回収率等の課題に対応していく必要がある。

郵送又はWEBでの回答を依頼したアンケート調査について、担当者に課題を聞き取った内容を以下のとおりまとめている(聞き取り内容は全体の趣旨を損ねないことに留意し、一部を要約している場合がある。以下同じ)。事例が蓄積していないなか、初めてWEBと郵送のアンケート調査を実施した際に、事業者との意思疎通・調整に難航した事例である。

- ・QRコードをスマホ等で読み取ると独自のインターネットのサイトに飛んでそこから回答できるように当初設計していた。こちらが提示した仕様書では、入札で決定した事業者に独自のインターネットサイトを事業者が構築することが委託内容であることが伝わっておらず、インターネットサイトの新たな構築には、追加料金が必要と言われ、調整の結果、結局市の担当者が、無料でできる電子申し込みシステムを利用したサイトを構築することになった。
- ・他市の仕様書を参考に仕様書を作成したものの、入札時にインターネットサイトについての質問は事業者から特になく、サイトの構築について十分意思疎通を図る機会が作れなかった。電子申し込みシステムはアンケート用に設計されていないので、アンケートの設問の分岐などが難しく、作成に大変苦労した。(企画部門・若手職員)

一方、別の部署の企画部門・若手職員からは、他市のアンケート調査の事例を参考にし、調査票を作成し、特に問題なく調査を進めたものの、入札を実施して業者を決定した際に外部サイトのレベル感が確認できずサイト構築の額が想定より高くなり委託料額が当初の予定より増加したとの意見を得た。

¹⁹ なお、本調査では、WEB調査の導入により、郵送のみよりも、若年層と中高年層で母集団との差が縮小している点に注目し、母集団からの回答の偏りを是正する点でミックスモード形式の実施を評価している。

・WEB 調査の実施はこちらの思う通りに外部のサイトを構築し、実施することができたが、外部サイトに係る費用が高く、前回で郵送で実施した際と調査内容はほぼ同じであったが予想以上に委託料が上昇した。(企画部門・若手職員)

(4)回収率

調査の質を図る指標のひとつに回収率がある。ここでは、豊中市の調査の質を示す事項として回収率について報告する。全国世論調査の現況(令和2年度版)によると、市・区調査の回収率は図表14のとおりとなり、他の実施主体に比べて50%以上の回収率が低くなっている。また30%未満の低い回収率の調査も約1割みられる。この理由としては、図表15のとおり市・区では、一般に面接法よりも回収率が低い郵送調査の割合が高いためであると言われている。

図表14 調査実施主体別回収率(令和元年度実施状況)

回収率	市・特別区		都道府県		政府機関		大学等		新聞社、通信社	
20%未満	22	1.5%	1	0.7%	2	6.1%	16	20.5%	-	-
20～30%未満	125	8.4%	3	2.2%	-	-	5	6.4%	-	-
30～40%未満	429	29.0%	16	11.9%	-	-	4	5.1%	-	-
40～50%未満	378	25.5%	46	34.3%	-	-	3	3.8%	53	31.2%
50～60%未満	225	15.2%	29	21.6%	18	54.5%	8	10.3%	77	45.3%
60～70%未満	92	6.2%	14	10.4%	2	6.1%	13	16.7%	29	17.1%
70%以上	200	13.5%	20	14.9%	7	21.2%	29	37.2%	9	5.3%
その他	9	0.6%	5	3.7%	4	12.1%	-	-	2	1.2%
計	1480		134		33		78		170	

出典：内閣府政府広報室「全国世論調査の現況(令和2年版)」より筆者作成

図表15 調査主体別の調査方法

	市・特別区		都道府県		政府機関		大学等		新聞社、通信社	
個別面接聴取法	28	1.9%	8	6.0%	13	39.4%	-	-	20	11.8%
訪問留置法	14	0.9%	3	2.2%	3	9.1%	4	5.1%	4	2.4%
郵送法	1,248	84.3%	99	73.9%	9	27.3%	20	25.6%	10	5.9%
その他の個別記入法	74	5.0%	9	6.7%	3	9.1%	28	35.9%	-	-
電話法	-	-	-	-	1	3.0%	-	-	136	80.0%
集団記入法	38	2.6%	4	3.0%	1	3.0%	20	25.6%	-	-
2つ以上を併用したもの	49	3.3%	8	6.0%	2	6.1%	3	3.8%	-	-
その他	29	2.0%	3	2.2%	1	3.0%	3	3.8%	-	-
計	1480		134		33		78		170	

出典：内閣府政府広報室「全国世論調査の現況(令和2年版)」より筆者作成

豊中市における回収率の実態について把握するため、1次調査の回答内容をもとに、回収率を集計した(図表16)。対象者は市民とし、特定のサービスの利用者や来場者などで回収率が不明な調査を除き回収率を公開している54件について集計している。年代、ライフステージ等属性別に回収率を分けて算出している場合は全体の平均値を集計した。概ね、全国的な状況と同じ傾向を示し、50%未満の調査が全体の約6割を占める。また、60%以上の高い回収率の調査も一定数存

在し、内容を見ると福祉分野で高齢者のみに実施している調査や学校を通じて児童や保護者に配布・回収を依頼した調査等が高い回収率を示している。

図表 16 回収率(豊中市)

	件数	
20%未満	2	3.7%
20～30%未満	5	9.3%
30%～40%未満	13	24.1%
40%～50%未満	15	27.8%
50%～60%未満	11	20.4%
60%～70%未満	3	5.6%
70%以上	5	9.3%
計	54	100.0%

(5)調査設計のプロセス

続いて、2次調査の結果から調査の質を規定すると思われる調査設計の過程、学識経験者の関与についての実態を報告する。

まず、調査票策定過程の主要なプロセスである調査票の作成、分析の実施、報告書の作成について、誰がどのように関わったかを明らかにするため、それぞれ、事業者等、職員どちらが主体的に実施したかについて尋ねた。

①調査票作成

図表 17 のとおり委託した事業者が原案を出し、市の職員とともに調査票を完成する方式が最も多く 73 件中 30 件(41.1%)となった。次いで、市職員のみで調査票を作成したものが 18 件(24.7%)、市職員が原案を作成し、事業者とともに調査票を完成したものが 9 件(12.3%)となる。事業者等のみで調査票を作成し、市の職員の関与がないという消極的な関与の様態についても選択肢に入れているが、これについて回答した部署はなかった。なお、「不明」回答が一定数みられるため、回答理由について回答担当者に尋ねたところ、調査時から担当者が変更し、当時の状況が分からないという理由を挙げる者が多かった。

図表 17 調査票の作成過程

	件数	
事業者等のみで調査票を作成し、市の職員の関与はなし	0	0.0%
事業者等が原案を出し市の職員とともに調査票を完成	30	41.1%
原案は作成せず事業者等と職員の両方で調査票を完成	1	1.4%
市職員が原案を作成し事業者等とともに調査票を完成	9	12.3%
市職員のみで調査票を作成	18	24.7%
その他	2	2.7%
不明	13	17.8%
計	73	100.0%

市職員のみで調査票を作成したと回答した担当者に、なぜ、市職員のみで作成したのか理由を

尋ねたところ、「調査対象・実施規模が小さいため職員のみで実施できるものだった」という理由が多かった。中には「委託のための予算がつかず、職員で調査票の作成や集計を実施せざるを得ず大変苦労した」という意見も寄せられた。また、同様に市職員が原案を作成し事業者とともに調査票を完成した担当者にその理由を聞き取ったところ、以下の回答が得られた。

- ・意識や行動、政策指標について経年変化を確認するための調査であるため、一から新しいものを作るのではなく、前回の調査をベースにしたため行政側から案を提示した(事業部門・若手職員)
- ・前回実施した調査内容との経年変化と現在の情勢に応じた新たな課題の把握を目的にしていたため、前回実施した設問内容以外の新たな課題の部分についてのみ検討した(企画部門・中堅職員)

②調査結果の分析・報告書作成

調査結果の分析については図表 18 のとおり、事業者等が分析主体となるが、市の職員の関与はありとの回答が最も多く、38 件(52.1%)となった。続いて、市職員のみで分析を実施し、事業者等の関与はなしとしたものが 17 件(23.3%)である。

図表 18 調査結果の分析

	件数	
事業者等のみで分析を実施し、市の職員の関与はなし	2	2.7%
事業者等が分析主体となるが、市の職員の関与はあり	38	52.1%
事業者等、市職員両者で分析を実施	1	1.4%
市職員が分析主体となるが、事業者等の関与はあり	1	1.4%
市職員のみで分析を実施し、事業者等の関与はなし	17	23.3%
その他	1	1.4%
不明	13	17.8%
計	73	100.0%

また、報告書の作成については、図表 19 のとおりとなった。

図表 19 報告書作成

	件数	
事業者等のみで作成し、市の職員の関与はなし	2	2.7%
事業者等が原案を出し市の職員とともに完成	37	50.7%
原案は作成せず事業者等、市職員両者で完成	0	0.0%
市職員が原案を作成し事業者等とともに調査票を完成	3	4.1%
市職員のみで作成し、事業者等の関与はなし	18	24.7%
その他	1	1.4%
不明	12	16.4%
計	73	100.0%

事業者等が原案を出し、市の職員とともに完成した調査が 37 件(50.7%)と最も多く、市の職員のみで作成したものが 18 件(24.7%)となった。

分析、報告書の作成過程について、なぜそのような回答をしたか理由を聞き取ったところ前者は委託の仕様に分析を事業者の役割として定めていたためであり、後者は委託しなかった又は予算等の都合上委託できなかったために職員のみで分析を行っていたという意見が多く述べられた。

また、分析や報告書作成についての課題や苦勞した点を聞き取ったところ、ある事業部門の中堅職員からは、集計・分析において事業者から提案が得られなかった点や調査報告書の校正に膨大な時間を有したとして、以下のような意見が述べられた。

- ・最後の報告書のチェックはどこまればよいか非常に迷った。前任者は委託業者が出してきた集計表も数字があっているかどうか全てチェックしたそうだ。報告書のチェックに非常に時間がかかり大変だった。
- ・委託業者が作成した報告書案とこちらの求める品質とに齟齬があった。クロス集計表の下に□が○%増加(減少)したといったコメント文のみが原案として書かれていたが、こちらとしては、分析結果をふまえた効果的な施策は何かといったところまで踏み込んで記載してほしかった。要望どおりの分析結果・解釈の記述が得られず、最終的に職員で大幅な手直しを行った。全体的に文言の修正・チェックに苦勞した。(事業部門・中堅職員)

その他、聞き取りによると、適切な仕様書が作成できなかった、委託業者との調整に苦慮したとの声やまた、調査のプロセス全般について、中堅の職員ながら、数年に 1 度の調査であるため、不安を感じながら実施したとの意見が述べられた。

- ・委託業者との意思疎通がうまくいかず、報告書のページ数について、市が想定しているよりも増やしたものを締切間際に提出され、調整に苦慮した。委託業者にもよると思うが、こちらからどんどん注文したほうが良かったと感じた。(企画部門・若手職員)
- ・何年かに 1 回の調査なので、よく知っている人が周りにおらず、入札の手続きについて一つひとつを調べ、時には前任者に聞きながら進め時間がかかった。例えば、どの業者を入札の候補とするのかといった細かい点について、前回の調査を参考にしながら、中堅職員なのだがアンケートの経験はこれまであまりなく、常にこれで大丈夫かという不安を感じながら業務を進めた。(事業部門・中堅職員)

また、発展的な分析の課題として、自由意見の集計をいかに実施するかといった点に関する意見を述べた職員も見受けられた。

・分析については委託業者の実施に特に問題を感じないが、自由意見の集計がもっと工夫できたらよいと思う。委託業者から自由意見のデータをもらったあと、行政側で個人情報がないかチェックし公開しており、チェックに労力がかかる。(企画部門・若手職員)

調査プロセスにおける様々な苦勞を述べる職員がいる一方で、特に実施過程で苦勞した点はないと述べる職員も見受けられた。その理由を尋ねたところ、「アンケート調査の頻度が多いので、入札や仕様書の作成には苦勞しなかった」「前回の経年変化を把握することが調査の主目的であるため、前回と同様の設問を配置したため設問設計に関する苦勞はなかった」という意見が得られた。

③学識経験者の調査票設計等への関与

学識経験者が調査票設計や分析に具体的に関与したかどうかについては図表 20 のとおりである。関与ありは 22 件(30.1%)と、関与なし 39 件(53.4%)を約 20%ポイントほど下回った。関与なしと回答した担当者への聞き取りでは、その理由として「学識経験者に監修などの依頼をお願いしたいが、予算確保にあたって理解が得られにくい」といった意見や「そもそもどうやって学識経験者をお願いしたら良いか分からない」といった意見が述べられ、多くの部署で、学識経験者との関わりを求める一方、予算やノウハウがないことが障壁となっていた。

図表 20 学識経験者の関与

	件数	
関与あり	22	30.1%
関与なし	39	53.4%
不明	12	16.4%
計	73	100.0%

一方で、学識経験者と関わりがあると答えた担当者にどのような経緯で関わりがあったのか聞き取りを行ったところ、委託の際の仕様に学識経験者との関与を盛り込んでいるとした部署が 2 件確認された。例えば、事業部門のある部署では、「単純集計及び経年変化の結果の考察については受託者自らが行き、クロス集計の分析及び調査結果全般の分析及び考察については、委託者が指定する学識経験者に依頼する」という内容にし、学識経験者として当該分野に長く携わった審議会の元委員等に入ってもらったとのことである。この調査の担当者に学識経験者の関与として担当者として感じる効果を聞き取ったところ「分析結果についてクロス集計だけでなく職員では思いつかない専門家の視点での解釈や高度な分析を報告書に入れることができ良かった」との認識であった。

(6)データの保存・共有

先行研究では、自治体で行われたアンケート調査の結果の多くが紙で保存され、1 回やった限りの調査となり、2 次分析ができない点を課題として指摘する(大谷 2002)。また全国世論調査の

現況(平成 27 年版)でデータ保存の全国的な状況を見ると、図表 21 のとおりとなる。

図表 21 全国市・区のデータ保存の状況(複数回答)

	件数
保存有 - 調査個票 (紙)	605
保存有 - CD 等	248
保存有 - ハードディスク	415
保存有 - その他	6
保存なし	143
保存の有無不明, 無記入	16

出典：内閣府政府広報室「全国世論調査の現況(平成 27 年版)」より筆者作成

市・区で行われた 1,132 件の調査のうち、CD やハードディスクなどの電子データで保存し、2 次的な利用が可能な調査は 6 割程度であり、原データを保存していない調査も 1 割程度見受けられる。

豊中市の場合をみると、図表 22 のとおり、単純集計・クロス集計表などを保存している調査、ローデータを保存している調査はともに 57 件(78.1%)と約 8 割の調査でデータを 2 次利用できる形で保存している。このようにデータの保存は高い水準で行われている一方、データを他の部署、機関に提供するなどして共有・活用したとする調査は 5 件留まった。

図表 22 データの保存状況

		件数	
単純・クロス集計表	保存している	57	78.1%
	保存していない	9	12.3%
	不明	7	9.6%
計		73	100.0%
ローデータ	保存している	57	78.1%
	保存していない	10	13.7%
	不明	6	8.2%
計		73	100.0%

この点、なぜデータの共有がないのかに聞き取ったところ、以下のような意見が述べられた。

・個別の計画や事業策定のために実施しているので、他の部署で利用しにくいと思う。内容の重複については、特化した内容なので、あまり他の部署と重なることがないと感じる。(企画部門・中堅職員)

・データの共有は重要だと感じるが、そもそも共有を前提にアンケートを実施していないので、共有が進まないのではないかと。(事業部門・中堅職員)

- ・アンケート調査のローデータそのものの活用は思いつかない。それよりも、どこの部署がどんなアンケートをしているかなど、アンケート調査の概要の情報が一目でわかるもののほうが役に立つ。(企画部門・若手職員)
- ・データの共有・活用についての考え方には賛同できる。ただし、自分の部署で実施したアンケートは計画づくりに利用したほかは、他の部署や学識経験者などに活用してもらうことができていない。非常に苦労して報告書をまとめたので、もっと活用すべきとは思っている。データの共有の前に、まずは調査結果を多くの人に知ってもらうことが課題である。(事業部門・中堅職員)
- ・高いコストをかけて集計・分析を行ったのだから、もっと結果を活用すべきだと強く感じる。(事業部門・若手職員)

先行研究では、データの共有・活用が進まない理由として、職員の関心の薄さなどの職員の個人の意識を理由とするものもみられる(山下 2011)。一方、本市の場合は、職員の関心がデータ共有の妨げになっているというよりは、庁内で実施されているアンケート調査の多くの内容・目的が共有に適していないという点もデータの共有・活用の状況に大きく影響を及ぼしているようである。また、職員の聞き取りからデータそのものの共有よりもアンケート調査のエッセンスの共有についての職員のニーズが顕在化している。

(7)自由意見

続いて1次調査で得た自由意見について項目ごとに整理し、職員の課題意識を抽出する。自由意見については、特になし等を除くと17件の有効回答を得た。なお、一部の内容については回答の趣旨を損ねない程度に修正・要約しているものもある。

①知識、ノウハウの共有・調査の集約機能への期待

数年に一度の業務のため、契約業務から報告書作成まで一から調べながら実施する必要がある、非効率かつ業務量の負担が大きいといった意見や、担当者に統計の知識がないため、適正な調査設計ができず、分析結果に関する適切な管理ができていないという意見である。併せてこれらの問題の解決策として、マニュアルやアイデアボードなどの実施共有ツールが挙げられている。

- ・6年に1回ペースのため、前回実施時のノウハウの引き継ぎが難しい
- ・計画の進捗状況をはかるアンケート調査は5年に1回の実施である。結果の分析は事業者委託して実施するが、アンケート調査や統計について知識のない職員が担当することがほとんどであるため、その設計や結果について適切かどうかを管理、判断することが困難である点に課題を感じる。仕様書や調査票を精査していただける相談窓口や、類似の調査(計画関係調査)の共通実施マニュアルなどがあると実施しやすいと感じた。

・調査内容にもよるが分析等については統計や先行研究等の知識技術が必要であり、専門家の助言指導が望ましい。

・ノウハウはもとよりアンケートの予定や結果の共有等は他課でも参考になり効率化にもつながる可能性もあることから、アイデアボードのような庁内アンケート実施共有ツールがあるとうれしい。あるいは庁内の指導助言者として都市創造研究所などがその役割を担っていただければありがたい。

また、調査をとりまとめる部署やワンストップで行える部署をつくることで、調査全体のアンケート調査の効率化を図る点に期待を寄せる意見が挙げられた。

・現在は各課で市民意識調査を行っているが、全庁分をとりまとめる課があってもよい。

・調査で、経済センサス母集団データをもとに送付先を選定したが、利用するための手続きを調べるのに時間がかかった。他課でも経済センサス母集団データをもとにしたアンケート調査を実施することを考えると、各課で同じ作業とデータ管理が必要となってきたと考えられる。庁内の事業所向けアンケートについて、ワンストップで宛名ラベルの作成・発送までを行うところがあれば、全庁的に見た場合にトータルコストが下がるのではないかと感じた。

②調査設計に関する個別課題

適切な調査設計方法に関する個別、具体的な課題、苦勞した点について様々な意見が寄せられた。回収率の向上に関する意見も3件あった。

・苦勞した点は、アンケート調査項目、地域の設定、調査対象者の設定(対象者、人数等)アンケート調査からの分析、庁内の他部局のアンケート調査項目と重複していないかの確認である。

・クロス集計に必要なデータが揃っていなかったりまとめるにあたり苦勞した。アンケートを作成する段階で質問事項を精査する必要がある。

・住基データを抽出する際に担当課に提出する「アンケートの調査対象者の抽出条件」を作成することが負担であるので、簡単に作成する方法があれば教えてほしい。

・アンケートの回答率をあげる工夫に苦慮している。上げる工夫があれば知りたい。(同様の意見が計3件)

③新しい市民ニーズ等の把握手法の活用・期待

委託費用の予算がつかない・少ない等、また、紙のアンケートの集計に苦労したため、WEB アンケートに期待を寄せる意見が見受けられる。WEB アンケートを実施したいと感じるものの、ノウハウがないので実施できなかったという意見も挙げられた。

・通常調査票作成から集計分析まで同一事業者へ委託することが多いが、今回予算不足で職員自ら作成配布回収集計まで実施。紙媒体でのアンケートの集計・分析作業は膨大で自身では限界があり、結局委託することとなったが、集計のみを委託できる指名業者はほとんどいなかった。今後は集計上も紙媒体のアンケートではなく、電子入力での WEB アンケートが望ましい。

・紙媒体での回収、集計、分析に時間がかかり大変だった。

・インターネットによる回答を進めたいが、前例が少ない。

・集計方法の検討(郵送、インターネット回答)に苦労した。(当時インターネット回答はノウハウ等の課題があったため、結果的に断念した。)

・次回は可能であれば電子媒体で行い、質問内容等時間をかけて検討したい。

一方、WEB でアンケートを実施した部署からは短期間で想定回答数を満たし有用であったとの感想やさらに工夫できる点としてポイント付与など回答のインセンティブに関する意見が寄せられた。また、若者の回収率の低さといった実施の課題とともに、LINE などの市民になじみのあるツールを使用しリアルタイムで市民の状況を把握する仕組みへの要望が挙げられている。

・今回のアンケートでは、説明会の開催時や、公共施設にアンケート回答コーナーを設置し実施したのと合わせて、WEB アンケートも実施したため、短期間で想定回答数を満たしたが、WEB 以外の方法で実施したアンケートについては、回答数が少数だったため、回答してもらう工夫が必要と感じた。

今回の調査票は質問も多く、回答するのに一定時間必要となるので、簡単に回答できるよう QR コードを使って WEB に誘導し、現地以外の場所で回答できるようにするなどすればよかった。WEB アンケートについては、回答した人は調査会社のポイントが付与されるため、回答する人が多かったと思うので、何かプラス α があれば回答する人が増えると思う。

・アンケートは郵送とオンライン回答で実施したが、若年層の回答率が低いのが課題であった。当時の市のオンラインシステムは市民になじみがなく、利用率も低い結果となった。回答方法を郵送との併用することは難しいかもしれないが、LINE など市民になじみのある

ツールを使用しもっと気軽にアンケートを取り、リアルタイムで市民の状況を把握する仕組みがあると有難いと感じる。

④データの利活用、結果の分析

データの利活用や結果の分析に関する事項として、アンケート調査以外の統計データの利活用について相談できる部署の必要性に関する意見、分析方法や具体的な活用に関する意見が見られる。

- ・統計データが活用しやすくなってきており、アンケート調査を実施しなくてもデータが得られるケースも増えてきているが、統計データの活用に関して相談できる部署が見当たらない。アンケート調査を減らすためにも、統計データの利活用について相談できる部署があるとありがたい。
- ・アンケートの分析方法として、「ロジックツリー」を用いているが、特に回答数が少ない年代では分析結果に誤差が出やすいため、ゴールに対する各要因の貢献度・影響度が分かる手法がほかにあれば、参考に知りたい。
- ・アウトカム指標としてアンケート結果を活用することができるのか、どうすればきちんとした説明になるのか。

2.5. 事例紹介

以下では、本調査研究で実施したアンケート調査の結果を踏まえて、先進的な取り組みとして全庁的に参考になると思われる事例について紹介する。

(1) WEB を効果的に活用した調査

庁内アンケート調査の結果からは、予算の確保が難しく紙で回収した調査票の集計に苦労したとの意見が見受けられた。ここでは、予算や集計の問題を WEB のシステムを効果的に活用しながら克服している調査として、都市経営部経営計画課で実施している「転出・転入アンケート調査」について報告する。

本市では、近年、人口の社会増の傾向がみられ、豊中市まち・ひと・しごと創生総合戦略委員会(市の附属機関)では、社会増の要因分析が課題として提起されている。このことをうけ、転入・転出の理由及び基本属性(家族構成、職業、年齢等)等について尋ねる当該アンケート調査を令和2年度(2020年度)9月から実施している。回答数は累計 1,371 件となる(令和3年(2021年)6月1日現在)。

実施手法として特徴的な点は、市の申請業務で既に活用されている「電子申込システム」を利用している点である。QR コードを読み取って回答することのできるアンケート調査のサイトの構築を職員が行い、業務を事業者に委託することなく、コストをかけずに調査を実施している。回答方式は、WEB のみとしているため、集計の手間を紙の調査票の場合に比べ大幅に省くことが可能となっている。

具体的な調査方法については、住民登録の窓口で、転出入の手続きの際に、アンケートサイトの QR コードを印刷した紙を来訪者に渡し、待ち時間にスマートフォンで QR コードを読み取ってもらう方式としており、手続きの待ち時間に気軽に回答できるように回答者の負担にも配慮している。

また、調査結果は庁内に設置された自治体シンクタンクである、とよなか都市創造研究所に集計を依頼し、データ分析の専門知識を持つ研究所職員からアドバイスを得ながらとりまとめている。本調査の結果は令和 3 年度(2021 年度)の豊中市まち・ひと・しごと創生総合戦略委員会で報告され、同委員会では今後の活用に期待する意見や結果の市政への反映や具体的な設問の改善に関する指摘等の発言があり活発な議論が交わされている²⁰。

(2) 専門家と連携した調査

福祉・健康・まちづくり等、専門的、複合的な視点が必要な分野において、調査のテーマによっては大学の研究者や民間事業者等の専門家と連携して調査を実施し、その研究成果を効果的に市の政策立案に活用する視点が重要である。

ここでは、専門家と連携した事例として、福祉部長寿社会政策課が日本老年学的評価研究(JAGES)プロジェクト(以下「JAGES プロジェクト」という)に参画して実施した「健康とくらしの調査」(令和元年 11 月~12 月実施)を紹介する。当調査は第 8 期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定に向けて実施され、調査対象者は 65 歳以上の高齢者 6,150 人、回収率は 3,373 票(54.8%)(郵送法で実施)であった。

JAGES プロジェクトとは、健康長寿社会をめざした予防政策の科学的な基盤づくりを目的とした研究であり、2019 年調査では全国の 25 都道府県の 64 市町村と共同し、要介護認定を受けていない高齢者を対象に調査を行い、約 25 万人の高齢者が回答している。全国の大学・国立研究所などの 60 超の機関に所属する研究者が多面的な分析を進めており、文部科学省、厚生労働省、米国 National Institute of Health(国立衛生研究所)を始めとする多数の研究助成を受けている²¹。

このようなプロジェクトによる共同研究に参画し、当該アンケート調査結果を専門家が分析することで多面的に地域ごとの高齢者の現状を把握し、結果を計画づくりに反映させることが可能となり、調査結果を活かした計画策定を行うことが可能となった。

なお、JAGES プロジェクトでは JAGES のホームページに参加自治体の専用地域診断書のペー

²⁰ 例えば、令和 3 年度 第 1 回豊中市まち・ひと・しごと創生総合戦略委員会(令和 3 年(2021 年度)7 月 13 日開催)では結果の活用に関する意見が述べられており、その内容は下記の議事要旨にまとめられている。

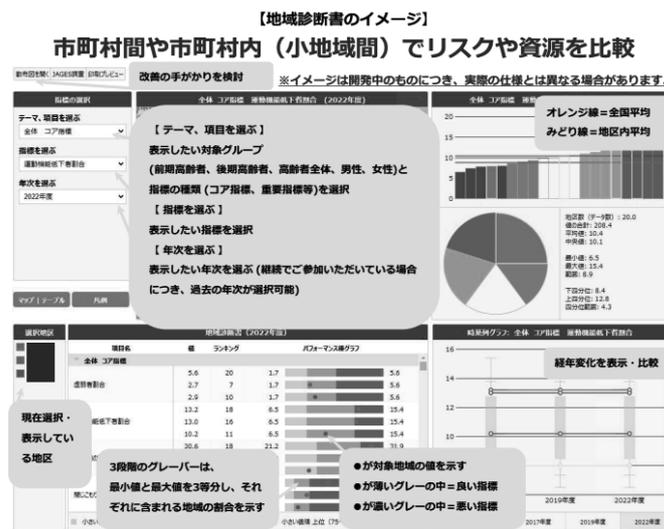
https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/shingikai/fuzokukikan/soshikibetsu/seisakukikaku/kakuchosei/sousei2/kaigiroku/sennryakuiinnkai.files/R3_1_gijiyousi.pdf(2022.1.4 閲覧)

²¹ JAGES プロジェクトの内容については下記の第 8 期豊中市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画 資料編を参照している。

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kenko/kaigo_hukushi/keikaku/8keikaku.files/8keikaku_shiryo.pdf(2022.1.4 閲覧)

ジが構築され、ID を付与された市職員はその内容を閲覧できるシステムになっている。図表 23 のとおり、地域診断書のサイトでは、豊中市の小学校区ごとに高齢者の健康状態やソーシャル・キャピタルの関係がグラフ等でわかりやく可視化され、地域の現状と課題を検討する際に有用である。また、市内の小学校区ごとの地域診断が行える他、JAGES プロジェクトに参加している他市との比較も可能である。

図表 23 分析結果の可視化イメージ



出典：JAGES プロジェクト ホームページ²²

(3)インタビュー調査と組み合わせた調査実施

アンケートによる市民意識調査については、全体的な傾向を捉えることができる一方、少数の個別の課題・ニーズを掘り上げることが難しい。市民一人ひとりの課題、価値観、意識、行動をきめ細やかに把握し、政策や事業に反映させるためには、アンケート等では把握できる定量的なデータに加えて、数量化できない人の行動、意識などの定性的なデータ(質的データ)についても分析し、政策や事業に反映させる必要がある。

とよなか都市創造研究所では、過去の研究において、アンケート調査で得た量的データとインタビュー調査で得た質的データを組み合わせ、調査テーマの課題について複合的な視点で検討を行っている。アンケート調査のような定量調査とインタビュー調査のような定性調査を組み合わせた研究方法は、混合研究法と呼ばれ、とよなか都市創造研究所で実施する調査研究においてもいくつかの例が見られる。

例えば、令和元年度(2019年度)に実施した「豊中市の単身世帯の生活に関する調査研究Ⅱ」では、平成30年度に実施した壮年期の単身世帯の生活をテーマとしたアンケート調査を実施した後、その結果を踏まえたインタビュー調査を実施し、単身者の生活リスクの高さなどの課題の背

22

[https://www.jages.net/jichitai/survey/?action=common_download_main&upload_id=12487\(2022.1.4閲覧\)](https://www.jages.net/jichitai/survey/?action=common_download_main&upload_id=12487(2022.1.4閲覧))

景・要因について詳しく把握している。

また、とよなか都市創造研究所が令和 2 年度(2020 年度)に行った「豊中市における多文化共生のしくみづくりに向けた調査研究」では、日本人の多文化共生意識に関する意識をアンケート調査で把握すると同時にとよなか国際交流協会の協力を得ながら、外国人にインタビューを行い、外国人市民の地域づくりへの参加はどのようなプロセスを経るのかといった点や日本人市民との間でどのような関係を経験しているのかといった点について明らかにしている。

2.6. 調査結果の考察

以下の 4 つの調査研究の問いに従って調査結果を整理し、考察を行う。

- (1) 市内のアンケート調査の基礎情報の把握
- (2) 市内のアンケート調査の質に関連する事項の実態把握
- (3) データの共有・活用の実態把握
- (4) 職員の課題意識の把握

(1) アンケート調査の基礎情報の把握

平成 27 年～令和 3 年にかけて 107 件の調査が実施され、ほぼ全ての部署でアンケート調査が行われている。また、委託を実施している調査が 7 割を占め、郵送の市民アンケート以外にも、窓口や来館者への配布、事業者向けなど、多様な内容・方法で実施される。4 年以上に 1 回や不定期に実施する調査が 6 割以上となり、調査の頻度が少ない調査が多い。近年では、新型コロナウイルスをテーマにした新たな課題に関する調査が散見されるとともに、WEB などを用いた調査も見られはじめている。

アンケートの分類としては、分野別計画の策定以外の個別の分野・問題意識に関するものが 5 割以上となり、各分野の課題に特化した内容の調査が多く見受けられる。一方で、全年齢層を対象とした市内横断的なテーマの調査(例えば 20 代～70 代までの幸福度などの共通の価値観・行動に関する調査等)は数少ない。

本調査では、アンケート調査の様態が非常に多様であり、職員の課題が多岐にわたることが確認でき、一律の研修実施といった施策のみでは、市内全体の調査の質を向上させることが難しいことが推察される。聞き取りからは多くの職員が前向きにアンケート調査業務に取り組んでいる所感を得た。職員のリタラシーが不足する背景として、数年に 1 回のみ調査や個別に課題に特化した調査が多く、ノウハウが継続的に組織内部に蓄積していないという組織的な問題が推察される。また、調査実施の件数が・頻度が少ない部署、予算が少ない、又は予算取得に理解が得られにくい部署で特に実施に困難を感じている点も把握された。

(2) 市内のアンケート調査の質に関連する事項の実態把握

調査の質を示す指標として回収率を調査した結果、他市と比較し平均的なレベルであることが確認できた。また、調査の質に関連すると思われる調査プロセスについては、委託を行っている場合、事業者調査票の設計などを任せきりにする消極的な調査はなく、多くは適切に事業者と共同しながら調査を遂行し、アンケート調査の知見が市の内部に蓄積している。

調査の質の向上に寄与する事業者、学識経験者との連携の中で調査を行っている調査が一定数存在する一方、連携のための予算や組織での知見の不足が影響し、学識経験者等の関係者と連携したいと思うものの、連携ができていないという意見やそもそもどのように連携すればよいかといった課題を挙げる担当者も見受けられた。

また、経年変化の把握を目的とし、新たに調査票を作成するというよりは、前回調査の設問をベースに調査票を作成するためする調査が見受けられ、全体的に調査票の具体的な設計に関する課題意識というよりは、アンケート調査を業務委託している場合においては委託事業のマネジメントについて、委託を行っていない場合であれば、集計の効率化などに担当者が課題意識を強く感じている。

(3) データの共有・活用の実態把握

全体的にアンケート結果の公開、2次分析に利用可能なデータ保存は高い水準で実施されている。一方、データそのものの共有はほとんど実施されておらず、他の部署のアンケート調査のデータそのものを庁内で共有することに対する職員ニーズも高くない。ただし、これは、(1)アンケート調査の量的把握の項目で整理したとおり、各分野の課題に特化した内容の調査が多く、アンケート調査の内容が個別化、行政目的が明確であるという点の影響が強く、先行研究が指摘する職員の意識が低いためという理由のみではないことが推察される。聞き取り調査からは、データそのものというよりも、アンケート結果のエッセンスへの共有ニーズが高く、結果の活用への課題意識も大きいことが分かった。

(4) 職員の課題意識

自由意見から主に以下の4項目が本市の職員の課題意識として抽出できた。

- ① 知識、ノウハウの共有・調査の集約機能への期待
- ② 調査設計に関する個別課題
- ③ 新しい市民ニーズ等の把握手法の活用・期待
- ④ データの利活用・分析

職員の意識として自由意見で多く挙げられたのは①知識・ノウハウの共有や調査の集約機能の設置による庁内全体でのアンケート調査実施の効率化及び③新しい手法の活用によるアンケート調査実施の効率化・省力化や市民ニーズ等をいかに多様な手法でくみ取るかという点であった。

全庁的にアンケート調査の内容が個別化し、重複の問題が少ない代わりに、調査に回答した職員の多くが、市全体として、いかに効率的に調査を実施するかについて問題意識が強く持っていることが確認できた。

第3章 アンケート調査以外の市民ニーズ等の把握手法の検討

自治体において市民ニーズ等をとらえる際にはアンケート調査が行われることが多い。しかしアンケート調査ではあらかじめ設定された設問に調査内容が限られる場合が多く、また、調査時点や過去の時点での情報収集しか行えないといった限界がある。また、近年の新型コロナウイルス感染拡大の状況では、調査自体が難しいという問題が顕在化した。さらに、第2章においては、豊中市市内においては調査後のデータそのものの共有・活用が進んでいない実態が明らかになった。回収率の低下傾向やアンケート調査に要する予算削減、省力化の観点からもアンケート調査以外の既存のデータを効果的に活用しながら、市民のニーズ等を迅速に捉えることが求められる。

本章では、アンケート調査以外の市民ニーズ等の把握手法についてよりよい分析を行うための基礎資料として資すべく、市に寄せられた「市民の声」に着目し、そのデータを利用した分析を行って効果的に課題を抽出する枠組みを提示したい。

3.1. 「市民の声」のテキストマイニング分析

自治体ではこれまでアンケート調査以外の様々な手法を用いて市民の生の声を行政施策に活かしてきた。その一例が広聴業務であり、豊中市においては、都市経営部広報戦略課が窓口となり、市政への意見・要望をメール等で広く受付する「市民の声」制度を実施し、市に寄せられた意見を市長に供覧するとともに、担当課に回付し、回答を要するものについては、原則2週間以内に回答している。また、公表してもよいとされた意見と回答は市HP等で公表している。

自治体が得た市民の声は、地域の課題発見に結び付く重要な情報であり、コストをかけず情報収集ができ、即時的な意見を政策に反映する際に有用である。しかし、一方で多様性があり変化に富むという特質から代表性の問題や課題抽出が困難である点などが問題とされ、自治体における市民の声の政策への活用については、いくつかの研究が存在するものの蓄積は少なく²³、分析手法や政策への活用方法が確立していない(金井 2016,p4)。

市民の声のデータの特性としては、現在進行中の問題に対して即時的に分析できる点や、一定期間のデータを扱うため、時系列の分析を行いやすい点にある。そこで、本稿では、特に近年の新型コロナウイルス感染症の状況により市民の意識・関心がどのように変化してきたかをテーマに、テキストマイニングの手法で市民ニーズ等を客観的に可視化し、今後の新しい生活様式やコロナ禍での課題を考える上での参考資料としたい。

なお、テキストマイニングとは自由回答などの質的データの分析に多く用いられ、テキスト型のデータを整理または分析する手法であり、テキストデータを単語に分類し、単語の出現回数や頻度、共起ネットワーク(ある語がどの語や外部変数と結びつきやすいか)等から課題を抽出することができる。分析にあたっては、多くの研究でテキストマイニングの分析に使用されているフリーソフトウェア KH-Coder を用いる。

²³ 例えば、仙台都市総合研究機構(2003)が挙げられる。

3.2. 新型コロナウイルスの感染拡大と市民の声の動向

令和2年(2020年)から全国的に拡大しはじめた新型コロナウイルス感染症は豊中市においても大きな影響を及ぼし、図表24のとおり豊中市における感染状況の推移が報告されている。近年の市民の声の状況をみると、新型コロナウイルスの感染状況の拡大とともに、市に寄せられる意見・要望が増加している。直近の3年度分(令和3年度については4月～10月末までに寄せられた意見)の実績をみると、令和2年度(2020年)の実績は898件で、前年度の564件の1.6倍となっている。また、令和3年度は10月までの集計であるが649件となり、令和元年度の実績をすでに上回っている。

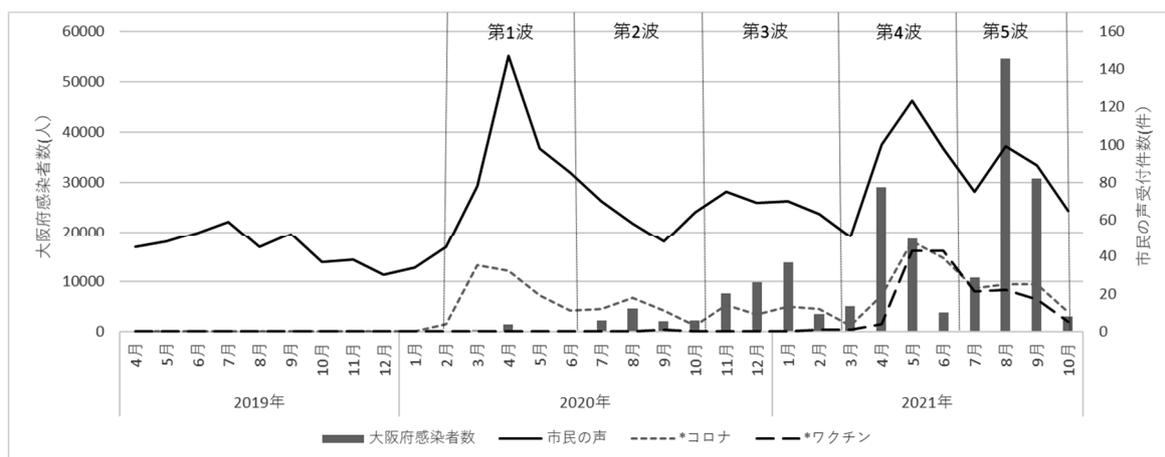
図表24 豊中市における新規陽性者数の推移

	期間	陽性者(新規/累積)
第1波	2020年1月29日～6月2日	68
第2波	2020年6月3日～10月8日	248/316
第3波	2020年10月9日～2021年2月28日	1,324/1,640
第4波	2021年3月1日～6月20日	2,111/3,751
第5波	2021年6月21日～10月21日	4,008/7,759

出典：松岡(2022),p.49

図表25のとおり、新型コロナウイルスの新規感染者(大阪府)の動向及び豊中市における感染状況(第1波～第5波)と併せて令和元年(2019年)4月から令和3年(2021年)10月までの市民の声の受付件数をみると、政府の新型コロナウイルスの対応が本格化し、小・中・高等学校、特別支援学校等の一斉臨時休校が要請されるなどした令和2年(2020年)3月以降急激に増加している。

図表25 大阪府の新規感染者数と市民の声の受付件数



出典：大阪府の新規感染者については厚生労働省データからわかる－新型コロナウイルス感染症情報－²⁴を参照。

²⁴ [https://covid19.mhlw.go.jp/\(2022.1.4閲覧\)](https://covid19.mhlw.go.jp/(2022.1.4閲覧))

また、政府から緊急事態宣言(4月7日～)発出された令和2年(2020)年4月の件数をみると147件と図表の期間内では最も高い値を示している。その後、一旦減少するものの、令和3年(2021年)以降は感染拡大とともに再び受付件数が増加している。市民の声の個別の内容を概観すると令和2年(2020年)3月以降は新型コロナウイルス関連の意見が多くみられるようになっている。一例として「コロナ」及び「ワクチン」の語が用いられた件数をKH-Coderで集計すると図表25の破線のグラフのとおりとなり、特に令和3年(2021年)5月以降はワクチンに関する件数が増加しており市民の感染対策への関心の高まりが推察される。

3.3. データ・分析手法

テキストマイニング分析には、広報戦略課に依頼して得た令和元年(2019年)4月から令和3年(2021年)10月までの31ヵ月分のデータを使用した²⁵。データの概要については図表26のとおりとなり、受付年月日、分野、内容、受付方法についての集計値をまとめている。分析では受付内容、期間のデータを用いたが、データの特徴を示すために他の項目についても概説する。

分野については10区分の情報が把握でき、特に令和2年度(2020年度)、令和3年度(2021年度)については新型コロナウイルスに関係する、健康・福祉・医療に関する分野の割合が高くなっている。内容については職員の接遇に関するものか意見・要望に関するものかの別が把握できる。(誉)のあるものは好意的な意見を表し、図表のとおり多くは否定的な苦情・要望などが占めている。受付方法については、メールが最も多く、令和元年度(2019年度)から令和2年度(2020年度)にかけては20%ポイント程度増加している。

分析手法については、まず、年度別によく使われている語(頻出語)を抽出し、市民ニーズ等の大まかなイメージをつかみ、次に、共起ネットワーク分析を行い語と語の結びつきを確認する。続いて、より詳細な特徴を把握するために、対応分析を行い時系列の傾向を分析する。さらに、文書をトピック(話題)ごとに解析するトピックモデルを用いた推定結果を分析する。

3.4. 頻出語

まず、令和元年(2019年)4月～令和3年(2021年)10月に収集された市民の声をKH-Coderにより単語に分解し、単語の出現回数を調査した。年度別の意見数(分析対象となる語の種類数)は、令和元年度は565件(3,280)、令和2年度は898件(3,741)、令和3年度は649件(2,823)である。分析の結果、各年度の上位50位までの頻出語については図表27のとおりとなった。新型コロナウイルスに関連する主なキーワードには網掛けをしている。

²⁵ テキストマイニングにおいては、どのようなデータを扱うかが重要とされる。本稿で使用した市民の声は広報戦略課が受け付けた意見について、冗長性や重複を避け、閲覧しやすくするために意見全体の趣旨を損なわない範囲で一部要約・加工されているものがある。そのため、元の市民の生の声から、受付後に要約した際、省略されている語句がある可能性に留意する必要がある。本稿では、市民の声のデータ分析を行い加工データの有用性を指摘した仙台都市総合研究機構(2003)の事例にならい、加工したデータであっても趣旨は同じであることから、本質的な意図は変わらないものとして捉え、分析を行うものとする。

図表 26 市民の声データの概要

内容		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)
期間	4月	45	8.0%	147	16.4%	100	15.4%
	5月	48	8.5%	98	10.9%	123	19.0%
	6月	53	9.4%	85	9.5%	98	15.1%
	7月	59	10.5%	70	7.8%	75	11.6%
	8月	45	8.0%	58	6.5%	99	15.3%
	9月	52	9.2%	48	5.3%	89	13.7%
	10月	37	6.6%	64	7.1%	65	10.0%
	11月	38	6.7%	75	8.4%	-	-
	12月	30	5.3%	69	7.7%	-	-
	1月	34	6.0%	70	7.8%	-	-
	2月	45	8.0%	63	7.0%	-	-
	3月	78	13.8%	51	5.7%	-	-
	計		564	100.0%	898	100.0%	649
分野	環境・ごみ・公園	90	16.0%	102	11.4%	88	13.6%
	教育・子育て	137	24.3%	226	25.2%	129	19.9%
	健康・福祉・医療	50	8.9%	118	13.1%	206	31.7%
	戸籍・住民票など	43	7.6%	56	6.2%	31	4.8%
	市庁舎整備	19	3.4%	32	3.6%	19	2.9%
	住宅・まちづくり・上下水道	25	4.4%	20	2.2%	18	2.8%
	人権・文化・スポーツ	24	4.3%	27	3.0%	27	4.2%
	道路・交通	78	13.8%	64	7.1%	28	4.3%
	保険・年金・税	34	6.0%	23	2.6%	15	2.3%
	その他	64	11.3%	230	25.6%	88	13.6%
	計		564	100.0%	898	100.0%	649
内容	意見	464	82.3%	808	90.0%	554	85.4%
	意見／接遇	15	2.7%	8	0.9%	10	1.5%
	意見／接遇（誉）	0	0.0%	1	0.1%	1	0.2%
	接遇	72	12.8%	63	7.0%	72	11.1%
	接遇（誉）	13	2.3%	18	2.0%	12	1.8%
計		564	100.0%	898	100.0%	649	100.0%
受付方法	メール	328	58.2%	690	76.8%	503	77.5%
	電話	67	11.9%	52	5.8%	60	9.2%
	投書	128	22.7%	131	14.6%	59	9.1%
	面談等	27	4.8%	10	1.1%	6	0.9%
	郵送	13	2.3%	15	1.7%	21	3.2%
	ファクス	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
計		564	100.0%	898	100.0%	649	100.0%

図表 27 頻出語(各年度)

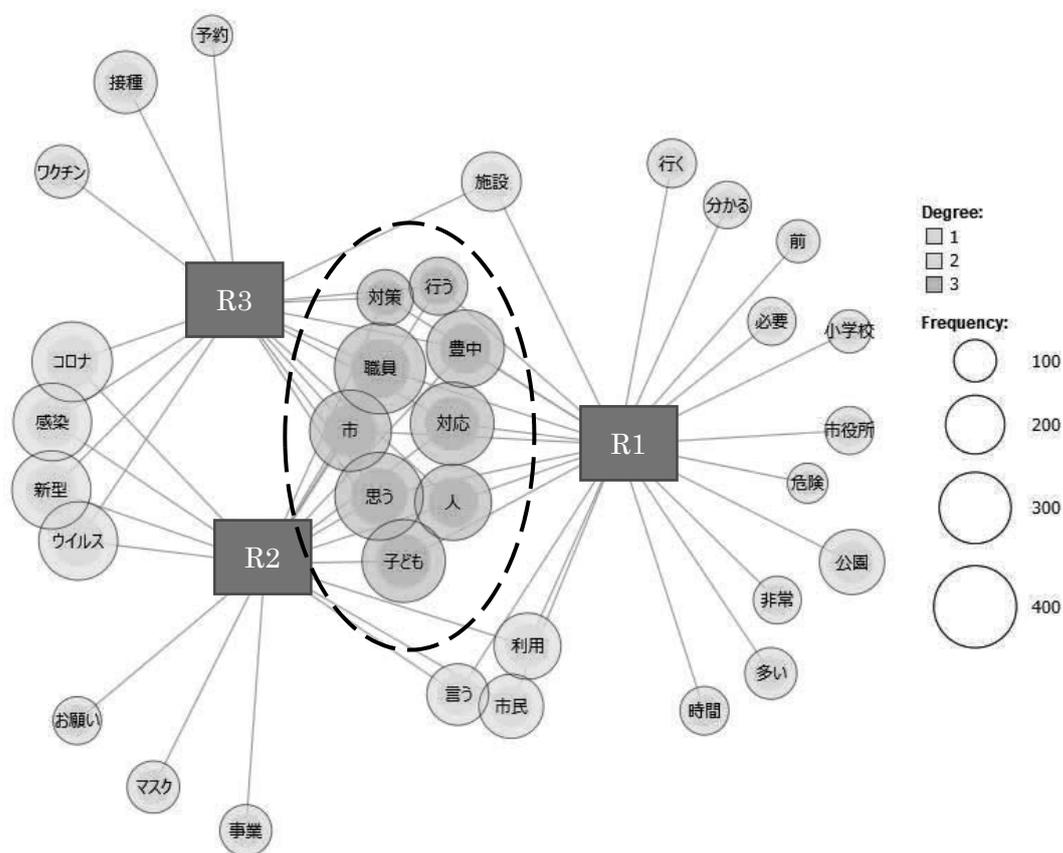
令和元年度(2019年度)			令和2年度(2020年度)			令和3年度(2021年度)		
順位	抽出語	出現回数	順位	抽出語	出現回数	順位	抽出語	出現回数
1	職員	176	1	思う	231	1	接種	215
2	思う	146	2	感染	220	2	コロナ	187
3	子ども	134	3	豊中	193	3	新型	179
4	対応	128	4	市	189	4	ウイルス	175
5	人	115	5	職員	188	5	ワクチン	159
6	利用	99	6	子ども	187	6	職員	128
7	豊中	95	7	対応	177	7	市	108
8	市	94	8	コロナ	153	8	対応	106
9	公園	84	9	人	153	9	感染	93
10	市民	84	10	ウイルス	151	10	子ども	86
11	言う	78	11	新型	149	11	思う	82
12	保育	67	12	利用	109	12	人	75
13	行う	57	13	市民	107	13	豊中	66
14	施設	57	14	公園	102	14	予約	66
15	時間	57	15	言う	94	15	施設	65
16	自転車	54	16	マスク	91	16	公園	60
17	道路	53	17	学校	88	17	行う	58
18	分かる	52	18	対策	87	18	市民	50
19	多い	51	19	喫煙	85	19	利用	50
20	センター	49	20	給付	85	20	対策	49
21	必要	49	21	事業	84	21	言う	48
22	保護	49	22	施設	81	22	マスク	46
23	行く	47	23	行う	79	23	カード	45
24	市役所	47	24	商品	75	24	電話	45
25	感染	45	25	支援	73	25	喫煙	40
26	前	45	26	多い	68	26	高齢	40
27	対策	45	27	お願い	66	27	保育	39
28	歩道	44	28	行く	62	28	集団	38
29	危険	43	29	時間	61	29	学校	37
30	設置	43	30	必要	60	30	個人	36
31	学校	42	31	カード	58	31	設置	34
32	小学校	42	32	月	58	32	多い	34
33	手続き	41	33	市役所	58	33	情報	33
34	非常	41	34	保育	58	34	非常	33
35	喫煙	40	35	プレミアム	57	35	事業	32
36	月	40	36	特別	57	36	手続き	32
37	工事	39	37	窓口	55	37	受ける	30
38	情報	39	38	道路	55	38	早急	30
39	保険	39	39	非常	55	39	お願い	29
40	ウイルス	38	40	場合	54	40	検査	29
41	コロナ	38	41	自転車	53	41	PCR	28
42	場合	38	42	分かる	53	42	支援	28
43	窓口	38	43	設置	52	43	番号	28
44	駐車	38	44	保護	52	44	着用	27
45	管理	37	45	情報	50	45	ホームページ	26
46	図書館	37	46	出る	49	46	活動	26
47	電話	37	47	電話	47	47	行く	26
48	お願い	36	48	考える	46	48	市役所	26
49	悪い	36	49	防止	46	49	小学校	26
50	確認	36	50	検討	45	50	送付	26

令和元年度については、「職員」「子ども」「対応」といったキーワードが上位を占め、新型コロナウイルスに関連するキーワード(網掛け)を見ると、「感染」は 25 位、「ウイルス」は 40 位と下位に位置している。これらの新型コロナウイルスに関連する語は令和 2 年度、3 年度では上位に変化し、令和 2 年度では「感染」が 2 位に、「コロナ」「ウイルス」「新型」はそれぞれ、8 位、10 位、11 位となり、令和元年度にはみられなかった感染防止のための「マスク」(16 位)やコロナに関する特別定額給付金に関わる「給付」(20 位)、マイナンバーカードに関わる「カード」(31 位)、プレミアム付き商品券に関わる「プレミアム」(35 位)といった語も出現するようになる。令和 3 年度にはワクチン接種が本格的に開始された影響から令和 2 年度に上位となった新型コロナウイルスに関連する語に加えて「ワクチン」が 5 位となるほか「PCR」「検査」(40 位、41 位)といった語も見られる。

3.5. 共起ネットワーク分析

続いてコロナ禍でどのようなことが関心を集め、どのように関連しているかを明らかにするため、共起ネットワークを用いて、語と語の結びつきを可視化した。共起ネットワークとは単語と単語を線でつないでグラフにし、つながりの関連性を調べる手法である。

図表 28 共起ネットワーク(各年度)



図表 28 のとおり令和 3 年度(2021 年度)(R3)と令和 2 年度(2020 年度)(R2)については「コロナ」「ウイルス」「感染」など新型コロナウイルス感染症に関する事項が共有され、令和 2 年度には「マスク」、令和 3 年度は「ワクチン」「接種」の語が多く寄せられている。また、全ての年度にわたって、「職員」、「対策」、「対応」、「子ども」などのキーワード(図中央破線内)に線がつながり、関心事が共有されている。コロナ禍以前から現在にいたるまで、職員の対応や子どもに関する問題は共通して、市民の関心事となり潜在的な課題となっていることが図表でも改めて確認できる。

3.6. 対応分析

以下では時系列及び地域別の特徴を把握するために、対応分析を行い散布図で市民ニーズ等を視覚的に探索する。対応分析を行うことで、各カテゴリにおける特徴語を把握することができ、さらに、カテゴリ間の関連についても読み取ることができる。

本稿では、各年度の月ごとの意見の推移についての分析結果を示し、続いて地域別の分析結果を示す。なお、以下では、樋口(2021)に依拠しながら、分析結果をみていきたい。まず、令和元年(2019 年)4 月から令和 3 年(2021 年)10 月までの市民の声のデータを各年度の月別に分割し、それぞれの月に特徴的な語²⁶についての分析結果を示す。

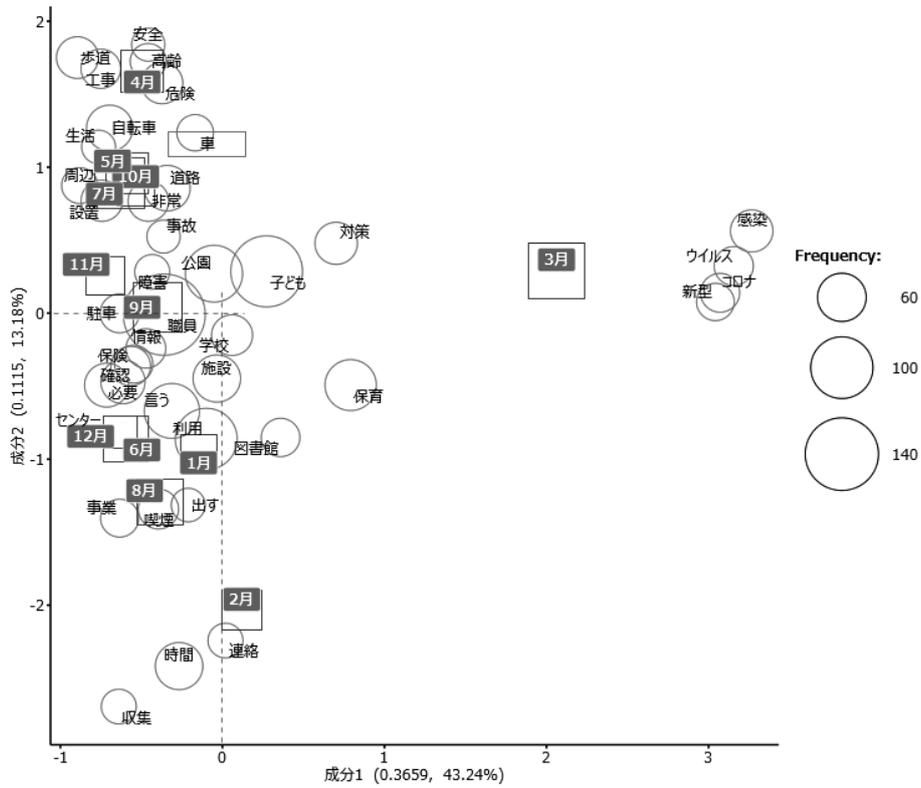
対応分析では、原点(0, 0)の付近に、あまり特徴のない語(共通してみられる語)がプロットされる。また、各カテゴリの方向にプロットされ、かつ原点から離れているほどそのカテゴリを特徴づける語であると解釈できる。図表 29 は令和元年度(令和元年(2019 年)4 月～令和 2 年(2020 年)3 月)の状況について対応分析の結果である。横軸の關係に注目すると、令和元年 4 月～2 月までは左に固まっており、令和 2 年 3 月は少し離れた右のほうにプロットされている。ここから令和元年 4 月～2 月までは比較的似通っている市民の声が寄せられていたのに対し、令和 2 年 3 月は異なり、新型コロナウイルスに関する意見が多く寄せられていることを示している。なお、3 月には、感染予防に関する情報が不足することへの不満や小学校の卒業式の対応やこども園の対応に関する意見などが寄せられている。

令和 2 年度(2020 年度)になると図表 30 のとおり令和元年度と異なり、各月のカテゴリの位置もそれぞれ離れて付置され、毎月の意見が特徴を持つように変化している。令和 2 年 4 月～5 月には緊急事態宣言が発令され、緊急事態宣言の全市的な周知や、宣言下での学校の活動などに関心が寄せられている。5 月になると、「子ども」、「マスク」、「対策」などが特徴的な語としてがみられ、マスクの着用についての苦情や子どもたちがコロナ禍で遊ぶことへの不安・不満が高まっている。6 月には「定額」「給付」など特別定額給付金の申請書類が届かないことや給付金の振り込みが遅れることに対する苦情・要望が多く寄せられる。

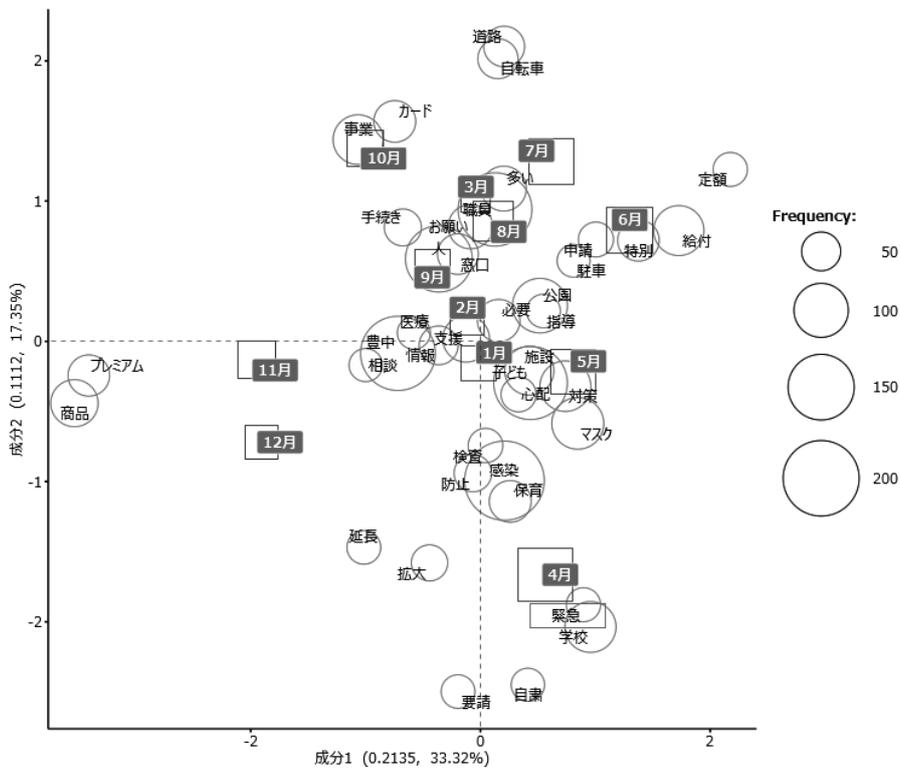
7 月からは「窓口」、「職員」、「手続き」などのキーワードが増え、新型コロナウイルスに関する個別の感染防止策とともに、それ以外の手続きや職員対応への要望に関する意見が見られるように変化している。

²⁶ Jaccard 係数での上位 40 語を抽出した。なお、同係数は 0 から 1 の間に値をとり、値が大きいほど共起関係が強くなる。

図表 29 令和元年度(2019年度)(対応分析)



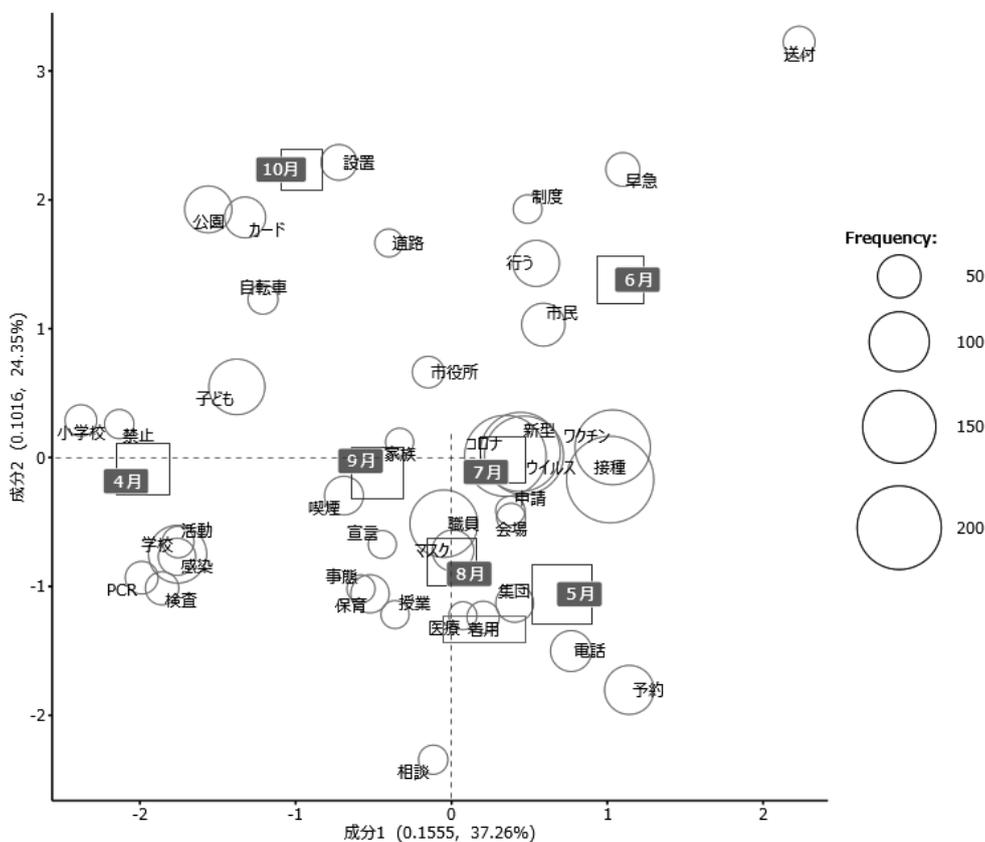
図表 30 令和2年度(2020年度)(対応分析)



10月になると「カード」が特徴的な語として出現し、マイナンバーカードの特設会場が密になっているといったマイナンバーカードの交付事務に関する意見が多く見受けられる。11月、12月は、他の月とやや異なり、図の左に配置され、「プレミアム」「商品」といったプレミアム付き商品券に関する意見が多くなっている。第3波として11月から1月にかけて感染が再び拡大を見せる中、1月、2月には「医療」「支援」「情報」といった語がみられ、医療体制や医療機関でのクラスター発生の情報共有、検査体制についての不満・苦情等が多く寄せられている。

令和3年度(2021年度)になると図表31のとおり、4月に「検査」「学校」「活動」などの語がみられ、第4波の感染が拡大していく中、小学校でのPCR検査に関心が集まっている。5月以降はワクチン接種の予約受付が本格的に開始されたことから、5月～8月にかけてはワクチン接種に関する意見が多く寄せられている。5月には「電話」「予約」などの語がみられ、ワクチン接種の予約が取れないことに対する不安や苦情を述べる意見が多く、6月には、「早急」「送付」といった語がみられ、ワクチン接種券の早急な送付に関する要望が特に増加している。7月、8月には、「会場」「職員」の語がみられワクチン接種会場やワクチン予約に関する職員の対応に関する意見やワクチンの副反応の関しての不安の声がみられる。10月になると感染状況が一旦落ち着きをみせるなか、「カード」の語がみられ、マイナンバーカードの特設会場での受け取りに関する意見が多く寄せられる一方、「公園」「自転車」など公園の利用方法や自転車のマナーなどの新型コロナウイルス感染症以外の日常的なニーズもみられはじめ、他の月とは離れた位置に図示されている。

図表 31 令和3年度(2021年度)(対応分析)



以上の月別の対応分析からは、新型コロナウイルス感染症対策が本格化した令和2年3月以降は、各月で大きく異なった傾向の意見が見られ、感染状況や政府、市の取り組みに反応して、市民のニーズ等が毎月のように短い期間で大きく変化していることが把握できた。

3.7. トピックモデルによる推定

大量のテキストデータ(文書)を分析する手法の一つとして、いくつかのカテゴリに分類しカテゴリごとの関係性を考察する方法が挙げられる。その際、近年では、トピックモデルを用いた分類の方法が注目されている。トピックモデルとは、一つの文書が複数のトピック(話題)を持つと仮定し、文書に含まれる各単語にトピックを割り当てるモデル²⁷であり、大量にあるアンケート調査の自由意見等の文書の集合全体がどのようなトピックで構成されているかとともに個々の文書がどのようなトピックで構成されているかの概要が把握でき、トピック間の関連性を解析することが可能である。抽出したトピックは市民の潜在的なニーズ等と捉えることもでき、潜在的な市民ニーズ等を客観的に把握する際に有用であるとともに、時間の変化を追うことができる場合には市民ニーズ等の推移を捉え、政策立案に活かすことができる。

ここでは、コロナ禍における時系列での市民ニーズ等のトピックの動向を把握するため、トピックモデルによる推定結果を整理する。データについては、令和元年(2019年)4月～令和3年(2021年)10月までの市民の声計2,111件(分析に用いた語は5,455種類)を使用した。

まず、KH-coderのトピックモデル(トピックの推定)のコマンドを用い、トピックを5つに分類したところ、図表32のとおり結果となった。各トピックで出現割合が多い単語を参考に、各トピックにそれぞれ「感染防止」「施設利用」「職員の接遇」「子ども・学校」「道路・生活マナー」という名称を付けた。

図表 32 各トピックにおける単語の出現割合

感染防止		施設利用		職員の接遇		子ども・学校		道路・生活マナー	
感染	0.194	市	0.205	職員	0.245	子ども	0.216	人	0.188
新型コロナウイルス	0.194	利用	0.143	対応	0.195	公園	0.131	思う	0.130
接種	0.119	思う	0.118	言う	0.121	学校	0.088	豊中	0.127
行う	0.104	施設	0.111	市民	0.102	非常	0.068	喫煙	0.086
対策	0.099	保育	0.091	行く	0.074	情報	0.065	多い	0.076
ワクチン	0.087	必要	0.063	手続き	0.065	分かる	0.065	道路	0.070
事業	0.083	時間	0.062	電話	0.062	保護	0.063	自転車	0.064
豊中	0.033	高齢	0.059	窓口	0.059	マスク	0.062	センター	0.055
支援	0.025	場合	0.056	市役所	0.039	小学校	0.051	前	0.054
マスク	0.021	市民	0.028	時間	0.012	支援	0.037	お願い	0.040

続いて、各トピックの出現割合を月別に図示すると図表33のとおりとなった。

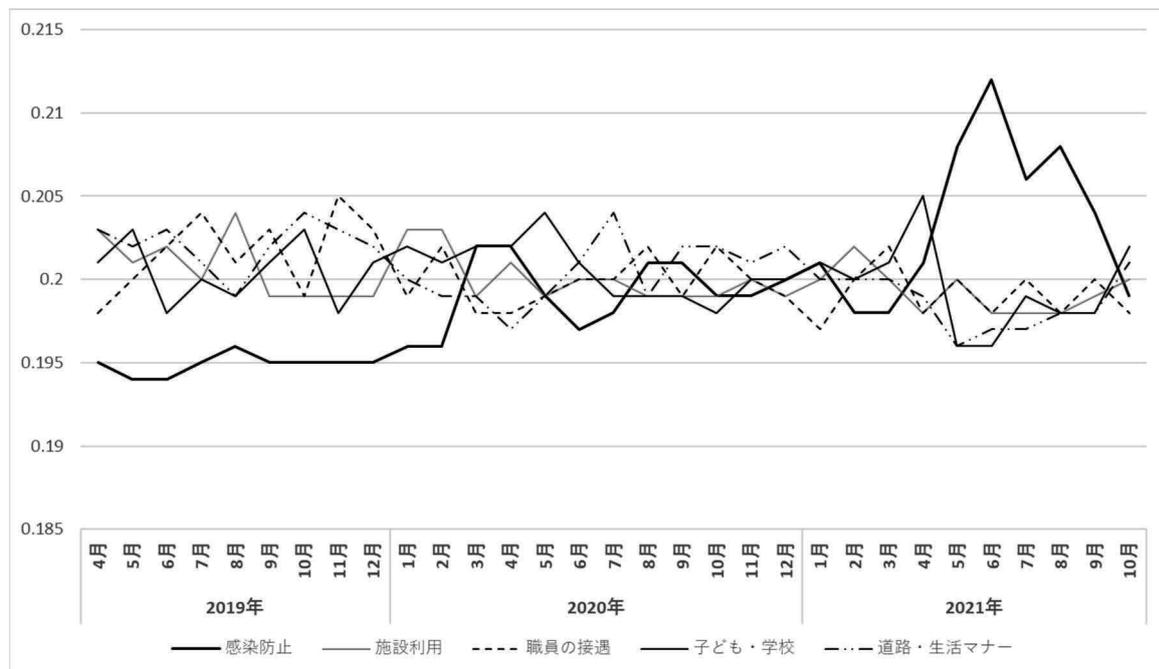
新型コロナウイルス感染症の対策が本格化し、学校の休校要請や緊急事態宣言が発出された令和2年(2020年)3月～5月には、それまで一定数で出現していた「施設利用」「職員の接遇」「道路・生活マナー」の割合が低下し、「感染防止」「子ども・学校」の割合が急増している。令和2

²⁷ なお、推定方法には様々な手法が提案されており、潜在ディレクトリ分配モデル((Latent Dirichlet Allocation, LDA)と呼ばれる推定モデルを用いた研究が多い。

年(2020年)6月以降は、「感染防止」の割合が低下し、「職員の接遇」「道路・生活マナー」が、コロナ禍以前と同様の傾向で出現し始めるものの、「施設利用」については、以前よりも低い水準で推移している。これは施設の休館や開館時間の制限、イベント開催の自粛が続くとともに、イベント等のオンライン開催が増加した等の影響が推察される。令和3年(2021年)5月からは、ワクチン接種が本格化し「感染防止」の割合が急増するとともに、それ以外のトピックの割合が低下している。同年10月になると感染状況が一旦落ち着きを見せ、「感染防止」の割合が低下する一方、「子ども・学校」「道路・生活マナー」が増加している。

以上のように、「感染防止」といった非日常的な緊急時のトピックとコロナ禍以前の市民の日常生活に関連する「職員の接遇」「子ども・学校」「道路・生活マナー」といったトピックが交互に出現している点や感染状況や国や自治体の施策の動向により各トピックが激しく推移していることが把握できた。

図表 33 各トピックの月別出現率



3.8. 考察

本稿では、市民の声を構成する語句に着目し、テキストマイニング分析を行うことにより、年度別、月別、地域別の各カテゴリにおいて特徴ある語を客観的な手法で把握することを試みた。このことにより、自由記述のようなテキストデータを客観的に分析する枠組みを提示するとともに、アンケート調査では把握が難しい、即時的なデータを用いた課題抽出の手法を示すことができた。本稿では、現状を迅速に分析することを主眼に、令和元年(2019年)4月から令和3年(2021年)10月までで期間を区切り市民の声のデータを活用し市民の意見変化について可視化した。ただし、全体的な把握を優先したため、個別の事項に関する詳しい分析を行っていない。また、新型コロナウイルスの感染状況は未だ収束したとはいえ、本稿を執筆している令和4年(2022年)1月現在も、オミクロン株により感染者が激増し、新型コロナウイルスに関する多く市民の声が市

に寄せられている。今後も市民の声のデータの蓄積をまち、市民の声を様々な手法で長期的な観点から分析していくことが課題となる。

本稿では触れなかったが、市民の声以外にも、アンケート調査以外で得られる市民のニーズ等が把握できるデータとして、市の LINE 登録者のなどのデータや、国や民間事業者が提供をし始めている人流データなどが挙げられる。また、国では国勢調査等の詳細情報を地域別などに集計して提供するマイクロデータの提供サービスを開始し、本市でも一部の部署でマイクロデータを利用した分析事例²⁸が見られ始めている。このように、アンケート調査以外の様々なデータを活用し、工夫して調査を行うことで、本市の地域の課題発見がさらに進むことを期待したい。

²⁸ 市民協働部くらし支援課の「豊中市地域別市内従業率調査報告書」(令和 3 年 12 月)では、平成 27 年国勢調査のマイクロデータを活用し、市内従業率を町目ごとに整理している。

第4章 おわりに

4.1. 調査研究における提言

これまでの内容をふまえ、豊中市のアンケート調査の活用にもつ、市民ニーズ等をより効果的に把握し、政策立案に活かしていくための推進方策方法についての提言を示す。

(1)調査リタラシーの向上にむけた人材育成の方向性

本市のアンケート調査の質を高めるためには、アンケート調査の適切な実施を支える職員の人材育成が不可欠である。既往研究では、主に職員個々人の調査リタラシーの低さが自治体アンケート調査の質の低下や庁内での不完全なデータの共有・保存の状況を招き、その結果、アンケート調査の活用が十分行われていないと論じ、職員の調査リタラシー不足を改善する施策として、職員研修等の実施の重要性を示唆する(山下 2011、大谷 2002)。既に実務でも、本市を含め多くの自治体において、アンケート調査に関する研修等が様々な形で実施されているところである。

一方、第2章で論考した本市のアンケート調査の実態調査からは庁内で実施されているアンケート調査の多種多様な実態が明らかになった。また、それに伴い、職員が抱える課題も多岐にわたることが確認できた。

アンケート調査の様態は、調査の目的、テーマ、実施を担当する職員やそれを取りまく組織の環境によって大きく異なり、一律の情報を一方的に提示して職員に提供するような、いわゆる「プッシュ型」の研修のみでは難しい。並行して、職員自身が自律的に必要な情報にアクセスできるような「プル型」の学びの場を提供するとともに、職員がいつでも気軽に悩みを相談できる相談窓口のような場が存在することが、本市の調査の質の向上に繋がると思われる。

続いて職員がどのような能力を伸ばしていけばよいかについて触れたい。大谷(2002)は社会調査に必要な「調査能力」として「社会調査を正しく評価できる能力」と「分析できる社会調査を創作できる能力」の2種類があることを述べ、前者は比較的容易に習得できる一方、後者は極めて習得が難しい職人芸のような能力であるとする。調査の能力についても、一律に論じるのではなく、他者が実施した社会調査の質を正しく評価し、高いレベルの調査を見極める能力と、調査票を1から設計するといった創作能力に分けて論じ、それぞれに沿ったアプローチを行うことが必要だろう。

人事異動があり、業務も多岐にわたるなか、職員一人ひとりについてのアンケート調査の設計、分析能力を高めることに注力することには限界がある。この点、本市においては、まずは、比較的容易に習得が可能とされる、前者のアンケート調査を正しく評価できる能力の醸成を第一のステップとし、中長期的には後者の分析できる調査を創出する能力の涵養を市全体で組織的にめざす視点が必要ではないだろうか。実際の現場ではアンケート調査の企画の際に庁内での過去の調査結果や他の自治体、研究者が実施した結果を参照しながら調査設計を実施することが多い。具体的には、他者が作成した調査の良し悪しを見極める能力や委託を行う場合に調査の仕様書を適切に作成できる能力の醸成を短期的にめざすなどの目標設定が考えられる。

また、本市のアンケート調査については、委託して行うものが約7割にのぼり、事業者や学識

経験者と共同した調査が多数行われていることが実態調査から確認された。このことから職員個人については、調査そのものの実施能力を高めることと同時に、第1章で示した近年の大きく変動するアンケート調査環境をふまえ、調査全体を概括的にマネジメントし、新しい技術を取り入れながら、調査の質を管理する能力を高めるとともに、調査に関わる専門家や大学・企業などの多様な主体と適切に連携するためのコミュニケーション能力を磨く視点が重要となると思われる。

(2)調査の質の向上にむけた調査実施体制

第2章で実施した実態調査からは、アンケート調査の実施件数が多く、頻度も頻繁で、調査ノウハウが蓄積しており調査実施にあまり苦勞してない部署が存在する一方、ノウハウや予算がなく、調査実施に非常に苦慮している部署が存在することが明らかになった。また、職員のリタラシーが低くなる背景・要因として、先行研究で指摘されてきた個人の資質・意識の問題だけではなく、調査の頻度、件数等が少なく所属にノウハウ・経験が蓄積していないという組織体制の問題点が存在する可能性について指摘した。市全体で調査の質を向上させ、より活用に資するものにするるとともに効率的に実施していくためには、職員個人の能力を高める視点だけではなく、全庁的に組織で対応していく視点が求められる。

上述の提言(1)で触れたように、本市のアンケート調査の様態は多様であり、担当部局のアンケート調査に関する課題も様々である。そこで、各部署の個別の課題に寄り添ったアプローチを検討する基礎資料として、第2章実態調査の結果から、庁内のアンケートを実施する組織体制について、予算・ノウハウの蓄積・外部の事業者・学識経験者との連携の状況をふまえ、以下のとおり4つに類型化した。

【組織体制が脆弱な部署】

類型①

計画策定・進行管理の事務を所掌しており計画策定の委託の予算措置はあるものの、数年に1度のアンケート調査を実施し、調査頻度が少なく、アンケート実施のノウハウの蓄積が少ない。アンケート調査の設計、分析、委託業者のマネジメント・調査結果の品質管理に苦慮している。

類型②

計画策定・進行管理の事務を所掌しておらず、定期的なアンケート調査は実施しない。そのためアンケート実施や学識経験者との連携に関する予算の確保に理解が得られにくく、アンケート調査設計の知識や大学、民間事業者との連携について組織としてのノウハウの蓄積が少ない。

【組織体制が充実している部署】

類型③

計画策定・進行管理の事務を所掌しており、アンケート調査を定期的を実施する。計画策定等に伴う現状や課題の分析、政策評価の取り組みを通じて蓄積した知見を活かし、委託事業者を効果的に活用し、特に大学・民間企業との連携なしに主に職員が主体となってアンケート調査を実施。

類型④

福祉、健康、まちづくりなどの専門的な分野についての計画策定・進行管理の事務を所掌しており、定期的にアンケート調査を実施する。専門知識を持つ大学の研究者や民間企業の専門家と連携し、高度な分析に取り組んでいる。大学・民間事業者等と共同研究・実証実験を行う事例もある。

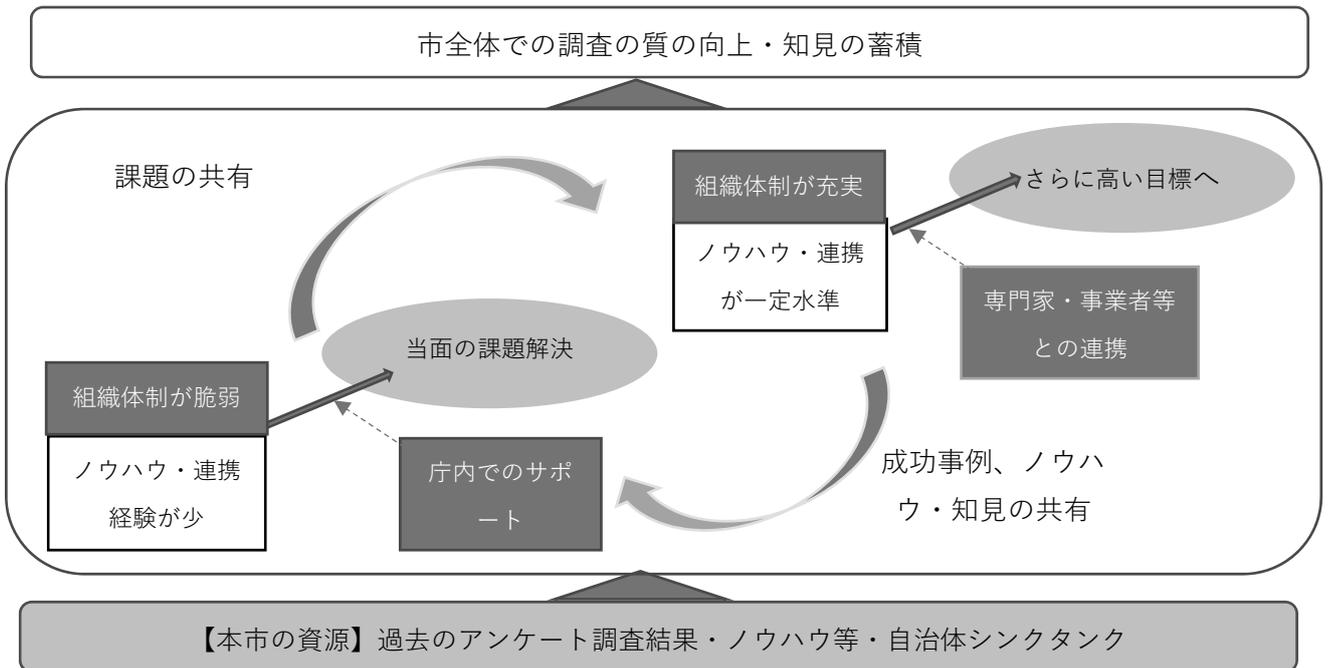
また、第2章の前半では、本市のアンケート調査の歴史を振り返り、戦後から質の高い調査が数多く行われ、調査研究機関として自治体シンクタンクであるとよなか都市創造研究所が設置され、市政に関するアンケート調査を実施してきた土壌があることを示した。さらに本年度実施した実態調査においては、近年では、計100件程度、毎年20件程度、対象・実施手法も様々な調査が実施され、多くの担当者が真摯に調査に取り組み、調査の質の向上やさらなる効率化に高い関心を寄せる機運・組織風土があることを確認した。

このように豊中市には市内の資源として、アンケート調査に熱心に向き合う土壌・組織風土・機運があり、また、過去から現在にわたり調査に関する豊富な調査結果のデータとともに知見・ノウハウが蓄積し、これらは毎年継続的に積み重なっている。このような豊中市独自の調査結果のデータや知見・ノウハウは、他の自治体の研究調査に増して、豊中市でも調査の問い、仮説の設定、具体的な設問設定や分析方法、結果報告といった具体的な調査内容の企画を検討する際や実践の場において非常に有用な資料となるだろう。

以上の類型化に関する考察と市内でのアンケート調査に関する土壌・機運やデータ・ノウハウなどの資源の蓄積の状況をふまえ、豊中市のアンケート調査実施推進体制とめざす姿として図表34を示した。

類型①②のように組織体制が脆弱な部局について、まずは、当面の課題解決をめざすことを目標とし、類型③④のように組織体制が充実している部署については、さらに高い目標をめざすといった各アンケート調査を実施する担当部局の状況に応じた目標設定が必要である。その際、予算状況が厳しい中、いつでも委託業者や学識経験者にサポートを依頼することが難しい昨今、類型①②のようなノウハウ等が蓄積してない部署については、類型③④のような部署が成功事例や知見を共有しながらサポートして一つひとつ課題を解決する視点が求められる。また、類型③④のような部署については、現状に甘んじることなく、専門家等の助力を得ながら、さらに高いレベルにステップアップをめざす視点も必要であろう。各類型が市内でお互いにサポートしながら課題・ノウハウを共有していくことが市全体での調査の質の向上とアンケート調査の知見の蓄積にも貢献すると思われる。

図表 34 豊中市のアンケート調査実施体制及びめざす姿



(3) 庁内外の連携の方向性

続いて、上記の提言(2)で示した豊中市のアンケート調査実施体制及びめざす姿を実現するための庁内外の連携についての具体的試案を示したい。より質の高いアンケート調査を実施していくためには、調査の際に生じた課題を職員が個人で抱え込む事ではなく、次のような段階に分けて庁内外の調査に関係する主体が得意分野を活かしながらお互いに連携し、調査を実施していく視点が必要である。

- ①一人ひとりの自治体職員ですぐできること
- ②庁内のいずれかの部署のサポートを得てできること
- ③学識経験者などの外部の専門家や事業者に依頼すること

以下では、各関連主体の得意分野を整理するとともに、調査プロセス・課題に沿った各主体の連携例（図表 35）示した。

【関連主体の得意分野(例)】

- ・ **調査を担当する職員：** 課題の明確化、仮説の設定
- ・ **サポート部局：** アンケート調査のノウハウ、専門家との連携に関するアドバイス
例として、アンケート調査の頻度が多い部局、ノウハウが蓄積している部局、とよなか都市創造研究所のような調査・研究部門、公民連携推進部門、デジタル戦略推進部門、職員研修担当部門等。
- ・ **委託事業者：** 仕様書に基づく適切な調査の実施
- ・ **学識経験者：** 分析結果の発展的な考察

図表 35 調査プロセスに沿った各主体の連携

調査プロセス	課題（例）	担当職員	サポート部局	委託事業者	学識経験者等
調査計画の立案	<ul style="list-style-type: none"> ・何から始めればよいか分からない ・事業者・学識経験者とどう連携したらよいか ・調査の問い・仮説の設定はどのようにすればよいか 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の発見、仮説の検討 ・委託業者選定に係る入札・プロポーザルの準備（仕様書の作成等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・基礎的・簡易な相談へのアドバイス ・事業者、学識経験者調整へのアドバイス ・委託の場合の仕様書、入札に関するアドバイス 	<ul style="list-style-type: none"> ・先行事例の紹介、一般的な調査の基礎知識に関するアドバイス 	<ul style="list-style-type: none"> ・先行研究、課題設定等調査計画に関する専門的知見にたった総合的なアドバイス
調査対象の決定	<ul style="list-style-type: none"> ・サンプル数、調査対象・調査方法、設問設定などの基本的事項をどう考えればよいか 	<ul style="list-style-type: none"> ・全体の進行管理（委託する場合は委託業者や調査品質のマネジメント等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談窓口設置、研修の実施 ・マニュアルの共有 	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書をふまえた着実な実査（データ入力・簡易集計等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・統計処理等の専門的な問題に対するアドバイス ・調査結果を踏まえた発展的な分析・考察
調査表の設計					
調査実施					
データチェック					
集計・分析					
報告書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・分析結果の効果的な提示（可視化）の方法は ・分析結果をどのように政策に繋げるか 	<ul style="list-style-type: none"> ・分析結果をもとにした政策提言 ・関係者への補足ヒアリング等調査の課題に対応する別手法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 政策提言の参考となる事例調査 	<ul style="list-style-type: none"> 分析結果の解釈に関する専門的なアドバイス、発展的な調査手法についての助言 	

特に、専門的な分野の分析については庁内職員のみで実施することが難しいため、テーマを絞り、大学、民間事業者等に委託・連携してアンケート調査を分析し、研究成果を市の政策立案に活用することが効果的である。発展的な連携の事例を紹介すると、大学・民間企業との共同研究の実施が広がるなか、例えば、埼玉県戸田市では、多数の大学、国立研究所、民間企業と連携し、学力・学習状況調査結果のアンケート調査をはじめとしたデータ分析等について共同研究を実施している²⁹。市が研究フィールドとデータを民間事業者・研究機関等に提供し、研究機関等はこれらの提供された資源を活用し高度な分析を行い、研究成果を戸田市が政策立案に活用するという協力関係の中で研究が継続されている。

本市では、自治体シンクタンクとしてとよなか都市創造研究所が設置されており、これまでに

²⁹ 教育データの利活用に関する有識者会議（文部科学省）第2回資料 教育データ利活用の実践等について（令和2年10月19日）https://www.mext.go.jp/kaigisiryoyou/content/20201019-mxt_syoto01-000010535-10.pdf(2022.2.3 閲覧)を参照した。

も、他部局の依頼でアンケート調査を実施するほか、研究所の事業計画に基づくアンケート調査を近年ではほぼ毎年実施し、アンケート調査のノウハウや知見を蓄積してきた。本研究所においては、図表 35 に示したサポート部局として、特に、職員の日常的な相談を受けつけることで庁内のアンケート推進をサポートするとともに庁内外の連携をつなぐ「結節点」としての自治体シンクタンク機能を発揮していくことが今後も重要な役割であると思われる。

(4) アンケート調査に関する情報共有・データの活用にむけて

第 2 章の実態調査の結果から、データそのものの共有事例は少なく、アンケート調査のエッセンスについて知りたいという職員のニーズが高いことを確認した。また、併せてアンケート調査の基本的な設計や委託のマネジメントに関するノウハウへのニーズが高いことが明らかになった。また、アンケート調査結果の共有においては、個人情報が含まれる自由意見をどのように集計し庁内で共有できるかといった点についての意見が寄せられた。さらにアンケート調査以外の統計データを用い効果的に調査を行いたいという意見も見受けられた。これをうけ、第 3 章では、アンケート調査以外のデータであり、自由意見と同じようにテキストベースのデータで構成される「市民の声」を用いた分析方法を示している。

他自治体や国では様々なデータ共有方策が試行錯誤の中進められているが、本市においては、実態調査の結果を総括すると、まずは、短期的な視点として、庁内で調査結果の概要を分かりやすくまとめた資料を共有することや調査のマニュアルを作成し共有していくことを一歩ずつ進めていくことが求められている。

他方、中長期的な視点では、本市では共有の事例が少ないデータそのものの活用をいかに推進していくかの検討も重要である。本市の今後の発展的な情報共有・活用の参考とすべく、以下では、他の自治体の先進的な事例を紹介する。

政令市・大都市を中心にデータの活用・共有が進んでおり、例えば、京都市では政策企画担当職員が市全体の調査実績(調査名、担当部局、経費)を把握するほか、中野区では全庁的にどのような調査を行っているか調査し、その結果をグループウェアライブラリに体系的に整備している。これらの情報は職員全員が閲覧することが可能である(山下 2011)。

また、職員だけではなく、市民に向けた情報共有・公開に力を入れる自治体も見られはじめている。例えば、京都市、大阪市、新宿区では、オープンデータ・ポータルサイトを開設しアンケートの単純集計結果(エクセルで 2 次利用が可能なものを掲載)やアンケート調査結果のローデータを掲載している。また、新宿区では区のホームページ上に各種の調査結果を検索できる意識調査検索ページ³⁰を作成し、閲覧する人の利便性を高めている。

また、発展的な事例として、尼崎市学びと育ち研究所では、住民基本台帳で個人及び世帯に付与されているコードを用いて、出生時の体重や経済状況、就学後の学力など、市が保有する様々な分野のデータを個人ごとに繋ぎ合わせたデータセットを作成し研究を実施している³¹。本市に

³⁰ [http://poll-search.city.shinjuku.lg.jp/\(2022.2.3 閲覧\)](http://poll-search.city.shinjuku.lg.jp/(2022.2.3 閲覧))

³¹ Data StaRt(地方公共団体のためのデータ利活用支援サイト) 行政データを活用した EBPM の推進(学びと育ち研究所の設置運営) <https://www.stat.go.jp/dstart/case/38.html>(2022.2.3 閲覧)を参照した。

においても、様々なアンケート調査が行われる中、アンケート調査とそれ以外のデータを組み合わせ、複合的、重層的な視点で分析を行うほか、調査票による調査とインタビュー調査といった異なった手法を組み合わせることで、新たな政策課題の発見や要因の把握する動きを広げることが期待される。

さらにアンケート調査の共有が少ないという結果をうけ、データの共有の検討を進める一方で、調査の設計段階で、「このアンケート調査は本当に必要なのだろうか」という問いを立てることも重要である。また、アンケート調査以外のデータをいかに有効活用するかという視点を持つことも必要だろう。もっと知りたい、課題を解決したいという熱意を大切にしながら、庁内のデータだけではなく、府・国等のデータの活用をより進めるべく、何が重要な情報から貪欲に嗅ぎ分けるマインドが市の職員一人ひとりに求められている。

4.2. 調査研究結果の活用・実践

調査の質を向上させるために必要な支援策として、多くの自治体では自治体シンクタンク設置や調査支援の専門部署の設置を行うほか外部機関との連携等を実施する中で、具体的には、調査マニュアルの作成、各課からの相談受付、社会調査研修などのメニューを実践している。本研究所においては、他市の事例を参考に本年度調査研究を進めながら以下の調査結果の活用や実践を行った。

まず、実態調査でアンケート調査のノウハウの共有が職員の課題意識として提起されたことをうけ、調査研究の一環として、令和3年(2021年)9月に庁内LANに1次調査の速報値集計、ローデータ及び自由意見で課題として寄せられた回収率向上をテーマとしたコラムを「とよなか都市創造研究所NEWS(令和3年9月21日号)」として掲載した。また、併せて、住基データを抽出する際に担当課に提出するアンケートの調査対象者の抽出条件を作成することが負担であるという意見をうけ、エクセルで簡易に標本抽出を行える補助ツールについても庁内LAN上に情報提供した。

実態調査においてアンケート調査に関する相談窓口として、とよなか都市創造研究所に期待する意見が寄せられたことをうけ、令和3年10月に「疑問解決！職員のためのデータ分析相談会」と題し、アンケート調査やデータ分析に関する庁内職員の悩みについて、とよなか都市創造研究所の職員が多様な観点から助言する相談会を開催した。当相談会では、4部局の相談を受けており、その結果についても庁内情報共有システムで公開している。

さらに、アンケートのノウハウをまとめた共通実施マニュアルの要望をうけ、職員に向けた、アンケート調査の基礎知識をまとめた「アンケート調査のてびき」をまとめた。適切な調査対象や対象者数などの設計方法が分からなかった、委託業者の業務の進行管理や提出された報告書の質の管理に迷ったといった意見が多いうけ、本てびきでは、調査業務の基礎知識や、調査設計を行ううえで参考になるノウハウや委託の仕様に関する知識について整理している。なお、てびきの内容については、巻末に付録して掲載している。

補論一WEB 調査の特質と活用の方向性一

1. WEB 調査の特質・課題

郵送調査での回収率が低下するなか、住民基本台帳から無作為抽出以外の調査法の可能性を探るため、WEB の登録モニターを活用した WEB モニターアンケート調査(以下「WEB 調査」という)の回答結果について報告する。

インターネットの急速な普及により、WEB を介して行う調査が学術目的での調査や自治体が行う意識調査等において大きく着目されるようになってきている。従来から行われてきた無作為抽出に基づく面接調査・郵送調査と比べると、かける時間、労力、コストが少なく実施できるため、これまでは、民間のマーケティング分野での活用が中心であったが、国、自治体においても活用される事例がみられ始め、今後も導入が進んでいくことが見込まれる。

自治体では、WEB の調査について、大きくは無作為抽出した回答者に郵送・WEB のどちらかで回答を選択できるようにするミックスモード形式の調査と調査会社に登録した WEB モニターを対象とした調査の 2 種類が実施されはじめている。本市でも数は多くないものの同様の状況である。

一方で、WEB 調査については、調査の対象が母集団を代表していないというサンプリング面のバイアス及び回答がインターネット上で行われるという測定法上の違いがもたらすバイアスが存在することから、回答の質が問題視されてきた。(大隅 2002)

これに対し、近年では、WEB 調査が有する諸問題をふまえ、積極的に活用していく立場から、日本学術会議社会学委員会 Web 調査の課題に関する検討分科会(2020)では次の 4 つの提言を行っている。

- ① Web 調査の問題点を的確に理解したうえでの活用
- ② 従来型の調査との相補的な役割分担を意識した活用
- ③ センシティブな質問における活用
- ④ 登録モニターの情報公開

2. WEB 調査の実施

市民の回答の利便性の向上やコストの削減等の面や産官学の多様な主体と連携した事業の推進から、今後、本市においても WEB 調査の導入の増加が見込まれるため、インターネット調査の回答傾向にどのような特徴があるか把握し、その特性を生かしながら活用を検討する必要がある。ただし、自治体での WEB 調査の成果の蓄積は数少ない。

そこで、今後の導入検討の基礎資料とするため、近年、本市においても活用がみられ始めている WEB 調査について着目し、本研究所が令和 3 年(2021 年)に実施した調査の結果から、回答傾向について報告する。

本調査は、調査会社(株式会社アスマーク)の登録モニターに対して「地域のイメージと人との関わりについてのアンケート調査」という調査名を用いて行った。本調査は、豊中市及び近隣地域の住民の地域イメージ及びソーシャル・キャピタルの状況について把握することを目的とし、調査対象は、18 歳~69 歳の豊中市在住者 300 人、吹田市在住者 150 人、大阪市北部地域(東淀川区、

旭区、都島区、北区、淀川区)在住者 150 人、計 600 人を回収目標とし、各地域の令和 3 年 4 月 1 日現在の住民基本台帳に基づく年齢(6 区分)、性別(2 区分)の構成比で割り付けを行う方法で回答を収集した。³³回収は先着順とし、目標の回収数に達した時点で終了した。このように、年齢・性別の構成比に応じてサンプルを比例割り付けし、先着順に各層の割り当て数に回答が達した時点で調査を終了する方法は、現在インターネット調査において一般的に実施されている。実施期間は令和 3 年 10 月 22 日～11 月 5 日であり、WEB 画面上での回答を依頼した。なお回答はすべて必須回答とした。

調査項目は、基本属性、居住地域の地域イメージ、幸福度、生活満足度、居住継続意向、地域及び個人のソーシャル・キャピタルなどである。今後の WEB 調査実施の検討への示唆を得ることを狙いとし、同時期に 18 歳～69 歳の豊中市民 2,000 人に実施した郵送調査「豊中市における地域のイメージと人との関わりについてのアンケート」の設問と一部を同じ内容としている。本アンケート調査は住民基本台帳の地域、年齢、性別人口構成比に応じて無作為抽出を行い有効回収数は 789 件(有効回収率 39.5%)であった。なお、この郵送調査の結果及び分析の詳細についてはとよなか都市創造研究所(2022)において報告している。

WEB 調査の長所として、広範囲の対象者に短期間で、低コストで調査を実施ができる点、特定の地域、制度や行政サービスの受給者に絞って意識を把握することができる点があげられる。今回は、その特質を生かし、郵送調査では調査が難しい市外の在住者の意見について収集を試みた。対象については、豊中市と転出入や往来の多い近隣地域の市である大阪市北部、吹田市)の対象者を設定している。

ただし、調査会社への登録モニターに対する WEB 調査は標本の代表性に大きな制約を抱えており(本多 2006、佐藤 2009)分析結果の一般化には留意が必要である。

また、WEB モニターの回答者には謝礼目的で調査に参加し、短時間でいいかげんな回答をする者の存在によるバイアスが指摘される。今回の調査については、そのような省力回答を調査会社であらかじめ除外したデータの納品を受けている。また、調査会社への聞き取りによると、省力回答を行った登録者は次回の調査から外すようにし、回答の質を担保する工夫をしているとのことである。

ここで、WEB 調査と対象者を無作為抽出した調査を比較した研究について紹介する。国が実施したものとして、内閣府が 2007 年に実施した「インターネットによる国民生活に関する意識調査」では、調査会社の登録(モニター)を対象としたインターネット調査と、住民基本台帳から無作為抽出した回答者対象とした面接調査を同時期に行い、それぞれの調査の回答結果を報告してい

³³ 豊中市における多くの郵送での質問紙調査では、年齢、性別に加え、都市計画マスタープランに基づく 7 地域区分についても比例割り付けを行ったうえで層化無作為抽出を行っている。本インターネットアンケート調査においても当初は地域区分についても割り付けを行うことを検討し、調査設計時にインターネットで収集できるサンプル数の上限と市内での各地域での割り付けについて事前に市の登録業者である調査会社 3 社に聞き取りを行ったところ、全ての事業者で 7 地域区分に割り付けた場合サンプルが確保できないとの回答であった。また、各市で収集できるサンプルの上限は調査会社によって異なり約 1000~500 程度という回答であった。また、特にインターネットモニター調査だからといって若年層の回収が容易であるわけではなく、最も登録者の層が厚いのが 40 代であり、10 代、20 代は登録者が少ないため、回収が非常に難しく、回収に苦慮しているとのことであった。

る。なお、インターネット調査の対象者は全国の20歳以上69歳以下の登録モニター3,600人であり、性別、年齢の人口構成に応じて対象者数の割り付けを決定した。面接調査の対象者は全国の20歳以上の国民10,000人である。本調査結果では、インターネット調査のほうが、去年と比べた生活の向上感や現在の生活に関する満足度について、向上感が低く、現在の生活に不満を持つとの回答が多いことを報告し、調査法により回答傾向に大きな差異がみられる項目が存在することを明らかにした。また、労働政策研究・研修機構(2005)では、訪問面接調査、WEB調査、郵送調査を比較し、WEB調査と郵送調査の回答は共通する傾向があること、WEB調査・郵送調査では面接調査に比べて「不安・不満が強い」「金銭・物質的な傾向が強い」傾向があることを報告する。

近年の調査でとして、国勢調査、面接調査、WEB調査を比較した大森(2021)では、インターネット調査の回答者には一定の省力回答者(ポイント目的で短期間にいいかげんな回答を行う者)が含まれることや国勢調査と比較し大都市居住者が多く、学歴が高いほか、面接調査の回答者に比べ外向性、協調性が低く、神経症的傾向が高いという特性を示すことを報告している。

3. 調査結果

調査結果の概要について示す。WEB調査結果について、豊中市、大阪市北部地域、吹田市の結果を、郵送調査について豊中市の結果を示している。WEB-郵送の項目はWEB調査の結果から郵送調査の結果パーセントポイントを差し引きした値であり、WEBと郵送とで回答比率がどの程度異なるかの指標とした。ここでは±5パーセントポイントを超えるものを差が大きいものとしてとらえ、網掛け表示をしている。

(1)基本属性

年代、性別についてWEB調査は人口構成に応じた割り付けを行っている。図表1のとおり郵送調査での回収結果は、住民基本台帳に基づく人口構成に比べ女性の回答割合が高く、年代については、40代以上が高くなっている。10代は18歳・19歳、WEB調査では全て必須回答とし、無効回答を除去している。次に、教育、家族の状況、就労状況、住宅の種類などについてみると、豊中市の結果については、居住年数は20年以上、教育は大学・大学院が最終卒業学校であるものについてWEBの回答が多くなっている。世帯所得は600~700万円未満が最も差があり、400~700万円未満までの合計でみると約10%ポイント差が生じる。住居、雇用については大きな差がみられなかった。他市の状況について、吹田市で700万円以上の高所得者の割合が高く、大阪市内で賃貸の集合住宅の居住者が高いといった特徴がみられたほかは、概ね同様の傾向を示している。

先行研究では、WEBの回答者は郵送の回答者に比べ、ひとり暮らしが多いとするものも見受けられる。図表2のとおり、本調査では、豊中市のひとり暮らしの回答者についてはあまり差がなく、同居者が父・母で回答割合が高く、子どもは低くなっている。なお、豊中市の内訳をみると特に子どもと暮らす女性の割合が郵送と比べると11%ポイント近く低くなっている。

図表 1 基本属性

		Web			郵送	Web-郵送	住基人口
		豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市		
総数		300	150	150	789	257,791	
性別(%)	男性	48.7	50.7	48.7	36.0	12.7	48.6
	女性	51.3	49.3	51.3	61.5	-10.2	51.4
	その他	-			2.5		
年齢層(%)	10代	2.7	2.7	2.7	1.8	0.9	2.9
	20代	15.7	20.0	16.7	9.8	5.9	15.6
	30代	18.6	21.3	19.3	15.5	3.1	18.5
	40代	24.0	22.0	24.7	26.0	-2.0	24.3
	50代	22.4	19.3	21.4	24.0	-1.6	22.4
	60代	16.6	14.6	15.3	21.8	-5.2	16.4
	無回答・不明	-			1.3	-	
居住年数(%)	1年未満	4.7	2.7	6.0	4.7	0.0	
	1年以上3年未満	7.0	10.7	12.7	9.4	-2.4	
	3年以上5年未満	7.7	12.0	9.3	8.5	-0.8	
	5年以上10年未満	11.0	16.0	13.3	15.2	-4.2	
	10年以上20年未満	23.7	20.0	18.0	22.6	1.1	
	20年以上	46.0	38.7	40.7	39.5	6.5	
	不明	-	-	-	0.1	-	
教育(%)	中学校	1.7	4.0	0.7	2.3	-0.6	
	高校・専門学校	46.6	40.6	44.1	49.5	-2.9	
	大学・大学院	51.7	55.4	55.4	45.5	6.2	
	その他	0.0	0.3	-0.3	0.3	-0.3	
	不明	-	-	-	2.5	-	
世帯所得(%)	所得はない	3.3	6.0	8.0	3.4	-0.1	
	~400万円未満	33.3	40.7	26.0	34.4	-1.1	
	~500万円未満	10.7	12.7	13.3	9.9	0.8	
	~600万円未満	12.3	8.7	8.7	9.1	3.2	
	~700万円未満	13.0	6.7	6.0	6.7	6.3	
	~800万円未満	5.3	6.7	10.0	7.5	-2.2	
	~1000万円未満	8.0	9.4	12.7	9.0	-1	
	1000万円以上	14.0	9.3	15.3	11.7	2.3	
不明	-	-	-	8.1	-		
住居(%)	持ち家（一戸建て）	34.0	17.3	30.7	31.1	2.9	
	持ち家（集合住宅）	26.3	26.0	26.7	30.5	-4.2	
	賃貸（一戸建て）	4.3	3.3	1.3	1.5	2.8	
	賃貸（集合住宅）	34.7	53.3	38.7	33.3	1.4	
	社宅・寮	0.7	0.0	2.7	0.9	-0.2	
	その他	0.0	0.0	0.0	0.4	-0.4	
	不明	-	-	-	2.3	-	
雇用(%)	正規雇用の社員・職員	42.3	47.3	40.0	41.6	0.7	
	非正規雇用の社員・職員	25.0	18.7	21.3	25.3	-0.3	
	自営業	5.7	5.3	6.0	6.5	-0.8	
	学生	6.0	6.0	7.3	3.8	2.2	
	家事専業	11.3	13.3	16.7	12.2	-0.9	
	働いていない	8.7	9.3	8.7	8.2	0.5	
	その他	1.0	0.0	0.0	1.4	-0.4	
	不明	-	-	-	1.0	-	

図表 2 基本属性の回答者の構成比

		Web			郵送	Web-郵送
		豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市	
家族(%)	いない (ひとり暮らし)	18.3	36.0	16.7	17.0	1.3
	配偶者・パートナー	56.0	42.0	55.3	59.4	-3.4
	祖父母	0.3	0.7	2.0	0.9	-0.6
	父	16.3	17.3	20.7	10.3	6.0
	母	23.3	20.7	20.7	16.7	6.6
	子ども	35.0	21.3	36.7	40.7	-5.7
	孫	0.0	0.0	0.0	1.0	-1.0
	兄弟姉妹	8.7	7.3	6.7	6.7	2.0
	その他の親族	1.0	0.0	0.0	0.6	0.4
	友人など親族以外	0.0	0.7	0.7	0.5	-0.5
	その他	0.0	0.0	0.0	0.1	-0.1
	不明	-	-	-	1.4	-

(複数回答、WEBでの回答者 300 人、郵送での回答者 789 人に対する回答者の割合)

図表 3 豊中市における性別回答傾向

(%)		WEB	郵送	WEB-郵送
父	男性	19.9	11.3	8.6
	女性	13.0	9.7	3.3
母	男性	26.0	20.4	5.6
	女性	20.8	14.8	5.9
子ども	男性	33.6	31.3	2.2
	女性	36.4	47.2	-10.9

(WEBで回答した男性 146 人、女性 154 人、郵送で回答した男性 284 人、女性 485 人に対する回答割合)

(2)満足度等の指標

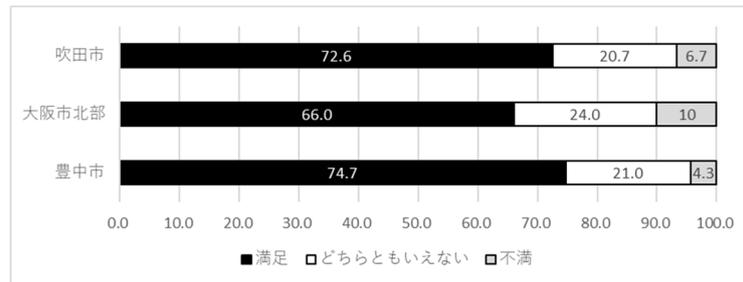
続いて、満足度、居住継続意向について報告する。図表 4 のとおり WEB 調査の回答傾向は、地域の総合満足度、生活満足度で郵送と差があるものが見受けられるがそれ以外は、概ね同様の傾向を示す。

図表 4 満足度、居住継続意思

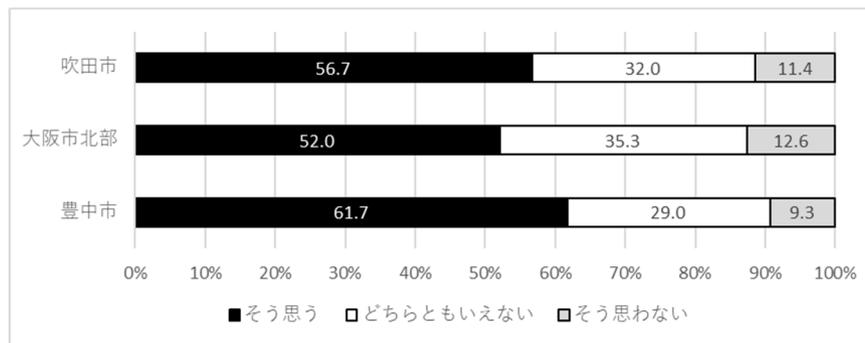
		Web			郵送	Web-郵送
		豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市	
地域の総合満足度 (%)	満足	20.7	14.0	23.3	22.7	-2.0
	まあ満足	54.0	52.0	49.3	53.9	0.1
	どちらともいえない	21.0	24.0	20.7	14.8	6.2
	少し不満	3	4.7	4.0	6.6	-3.6
	不満	1.3	5.3	2.7	1.5	-0.2
	不明	-	-	-	0.5	-
居住継続意思 (%)	そう思う	25.7	17.3	30.7	27.4	-1.7
	どちらかといえばそう思う	36.0	34.7	26.0	36.5	-0.5
	どちらともいえない	29.0	35.3	32.0	26.4	2.6
	どちらかといえばそう思わない	5.3	9.3	6.7	4.8	0.5
	そう思わない	4.0	3.3	4.7	4.4	-0.4
	不明	-	-	-	0.5	-

各市別の傾向についてみると図表 5、6 のとおりとなり、豊中市では満足度、居住継続意思ともに高い値を示し、特に他市と比べ 74.7%と満足度が高くなっている。

図表 5 地域の総合満足度(市別)

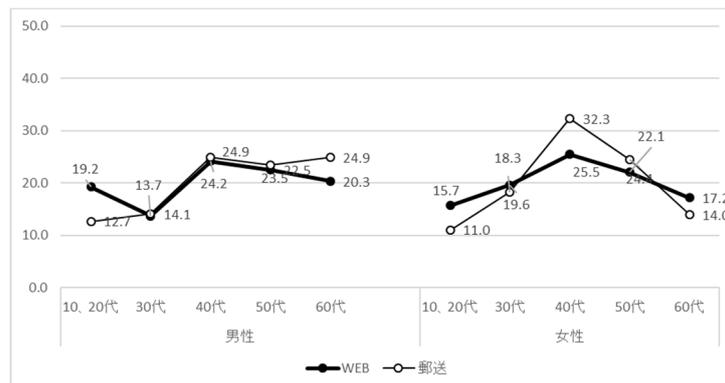


図表 6 居住継続意向(市別)



なお、WEB 調査と郵送調査の回答者の内訳については次のとおりである。

図表 7 「満足」の回答の性年齢別構成比(豊中市)



(「満足」を満足、まあ満足の合計とした)

総合的な地域の満足度について「満足」(満足、まあ満足の合計)との回答の性年齢別構成比については、男女とも 10 代、20 代で WEB が高くなっている。40 代の女性については WEB が低くなっている。

(3)幸福度、ソーシャル・キャピタルの指標

次に、近年まちづくりの指標として注目をあつめている幸福度³⁴と、それに関連するといわれている地域の人と人とのつながり(社会関係資本(ソーシャル・キャピタル)以下「ソーシャル・キャピタル」という)についての結果を報告する。

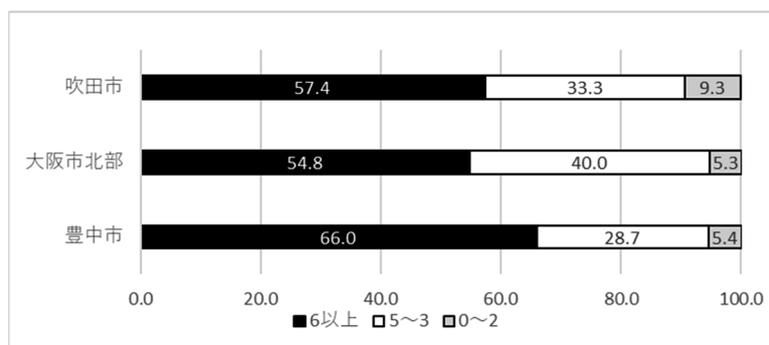
まず、幸福度についての結果を示す。本調査では、普段どの程度幸せだと感じているかについて「とても不幸」を0点、「とても幸福」を10点として、11段階で尋ねている。調査結果は図表8、9のとおりである。

図表8 幸福度

(%)	Web			郵送	Web-郵送	
	豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市		
とても不幸	0	0.7	0.7	1.3	0.6	0.1
幸	1	1.0	1.3	2.0	0.8	0.2
	2	3.7	3.3	6.0	1.1	2.6
	3	3.7	9.3	3.3	3.8	-0.1
	4	6.7	4.7	3.3	4.2	2.5
	5	18.3	26.0	26.7	17.2	1.1
	6	13.7	12.7	10.0	9.0	4.7
	7	23.3	16.7	18.7	17.1	6.2
	8	17.0	18.7	16.0	24.1	-7.1
とても幸せ	9	6.7	0.7	6.0	9.4	-2.7
	10	5.3	6.0	6.7	11.5	-6.2
不明	-	-	-	-	1.1	-
平均		6.3	5.9	6.1	6.9	-0.6

各市の幸福度について、「6以上」「5~3」「2~0」の3区分で集計したところ(図表9)、6以上の高い幸福度を感じる人の割合が豊中市では他市に比べ高く、2~0の低い幸福度の割合も低くなっている。

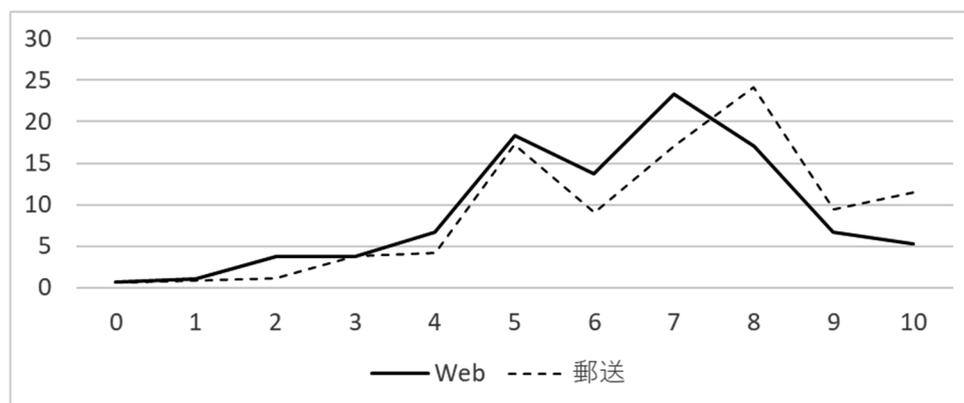
図表9 幸福度(市別)



³⁴ 例えば東京都荒川区、京都府京丹後市では政策指標として幸福度を設定している。

豊中市における WEB 調査と郵送調査の傾向を比べると(図表 10)、8 以上の幸福度については郵送が高く、7 以下については低くなっている。

図表 10 WEB 及び郵送の回答結果(豊中市)



次に、幸福度に好ましい影響を与えているソーシャル・キャピタルについての結果を報告する。本調査では、ソーシャル・キャピタルの指標として、多くの研究で使用されている、信頼、ネットワークの指標について調査している。

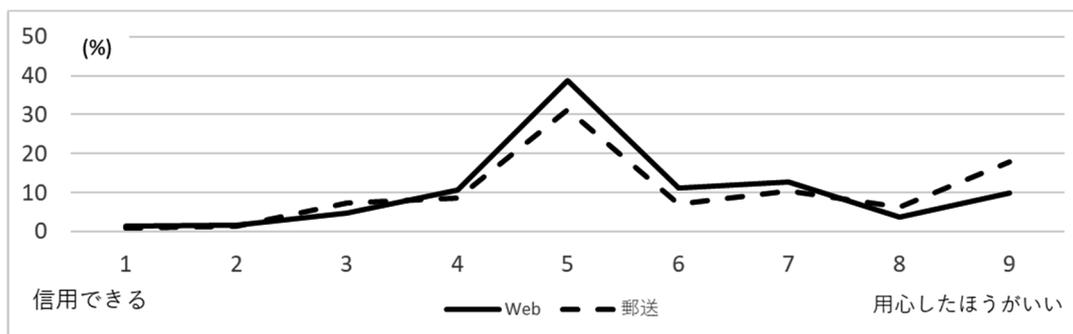
はじめに一般的信頼についての結果を示したあと、ネットワークについての結果を示す。

一般的な信頼について高い順から 1~9 段階で尋ねた設問の結果については図表 11~12 のとおりである。豊中市の WEB と郵送の結果をみると図表 11 のとおり両者の中間の 5 を回答する割合が高くなっている。また、図表 12 のとおり信頼度が 4~6 で WEB が高くなり、8 以上では郵送が高くなっており。各市別の集計結果をみると図表 13 のとおり、信頼度が高い 1~4 のカテゴリを回答した人は豊中市で 35.4%と吹田市と同程度高くなっており、また、できるだけ用心したほうがよに近い 8、9 の回答を選択する割合は他市に比べて低くなっている。

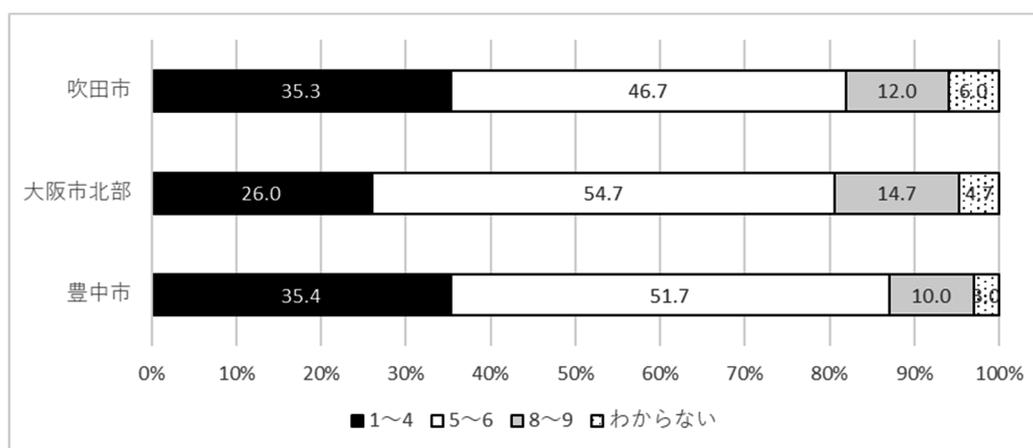
図表 11 信頼(ソーシャル・キャピタル)

(%)	Web			郵送	Web-郵送	
	豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市		
ほとんどの人は信用できる	1	5.0	1.3	5.3	3.4	1.6
	2	4.0	2.7	2.7	4.7	-0.7
	3	12.7	12.7	14.0	12.3	0.4
	4	13.7	9.3	13.3	11.3	2.4
両者の中間	5	34.7	36.7	31.3	24.3	10.4
	6	7.3	6.7	8.7	8.1	-0.8
できるだけ用心した方がよい	7	9.7	11.3	6.7	11.3	-1.6
	8	4.7	2.0	1.3	6.7	-2.0
	9	5.3	12.7	10.7	13.6	-8.3
わからない		3.0	4.7	6.0	3.7	-0.7
不明	-	-	-		0.6	

図表 12 WEB 及び郵送の回答結果(豊中市)



図表 13 信頼(ソーシャル・キャピタル)(各市)



続いて、個人のネットワークについての結果である。本調査では、団体への加入及び人との付き合いの程度に関する設問を設定している。ここでは、特徴的な結果がみられた自治体・町内会への加入と普段つきあう人の人数について尋ねた設問について報告する。

図表 14 のとおり町内会・自治会の加入について、豊中市では、他市にくらべ今まで加入したことがない(60.7%)が高くなっている。また、会えば立ち話をしたくなる人、助け合える人については5割以上が0人と回答しており、他市についても同様の傾向である。また、郵送と比べ、WEB回答者のほうが、自治会・町内会への関与が少なく、また、人とのつきあいについても少ない傾向が顕著である。

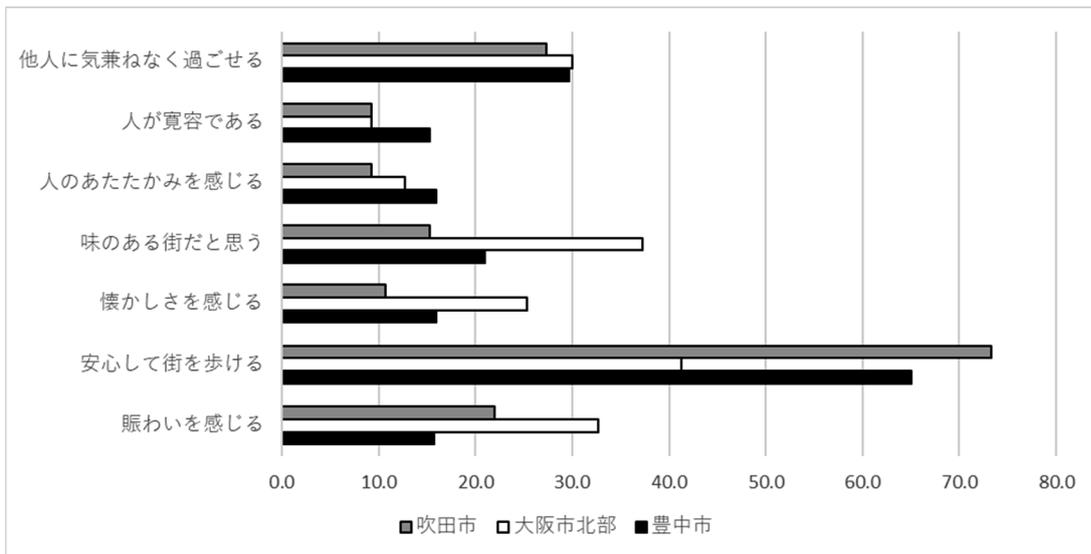
(4)地域イメージ

続いて、地域のイメージについての調査結果を報告する。自分が住むまちのイメージについて選択肢を示した設問についての各市の回答結果は図表 15 のとおりとなった。豊中市では「安心してまちを歩ける」が最も高く、「他人に気兼ねなくすごせる」が次ぐ。他市の回答者も同様の傾向を示し、各市ともこの2つのイメージを共通して持っている。豊中市と吹田市は傾向が似ているが、人の寛容さ、味のあるまち、あたたかみ、懐かしさの項目については豊中がいずれも高く、都市のイメージとあたたかみや懐かしさのある下町のようなイメージの両面を感じる人が多くなっている。

図表 14 ネットワーク(ソーシャル・キャピタル)

		Web			郵送	Web-郵送
		豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市	
町内会・自治会等への加入 (%)	加入していて積極的に活動している	5.0	9.3	6.0	6.6	-1.6
	加入しているがあまり活動していない	18.7	18.0	26.0	26	-7.3
	かつては加入していた	15.7	17.3	18.0	16.6	-0.9
	今まで加入したことがない	60.7	55.3	50.0	49.9	10.8
	不明	-	-	-	0.9	-
道で会えばあいさつを交わすだけの人 (%)	0人	21.7	29.3	21.3	10.1	11.6
	1～3人	39.0	36.7	34.0	30.8	8.2
	4～6人	21.3	14.7	22.0	24.8	-3.5
	7～9人	4.3	4.7	2.7	8.2	-3.9
	10人以上	13.7	14.7	20.0	25.1	-11.4
	不明	-	-	-	0.9	-
会えば、立ち話したくなる人 (%)	0人	51.3	56.7	46.0	39.2	12.1
	1～3人	33.7	27.3	32.7	38	-4.3
	4～6人	9.7	11.3	14.0	12.9	-3.2
	7～9人	2.7	2.0	3.3	4.2	-1.5
	10人以上	2.7	2.7	4.0	4.9	-2.2
不明	-	-	-	0.8	-	
日常生活で助け合ったり支援してくれたりする人 (%)	0人	58.3	66.0	55.3	39.2	19.1
	1～3人	33.0	22.0	35.3	38	-5.0
	4～6人	5.3	8.0	6.7	12.9	-7.6
	7～9人	2.0	2.0	0.7	4.2	-2.2
	10人以上	1.3	2.0	2.0	4.9	-3.6
	不明	-	-	-	0.8	-

図表 15 まちのイメージ(各市)

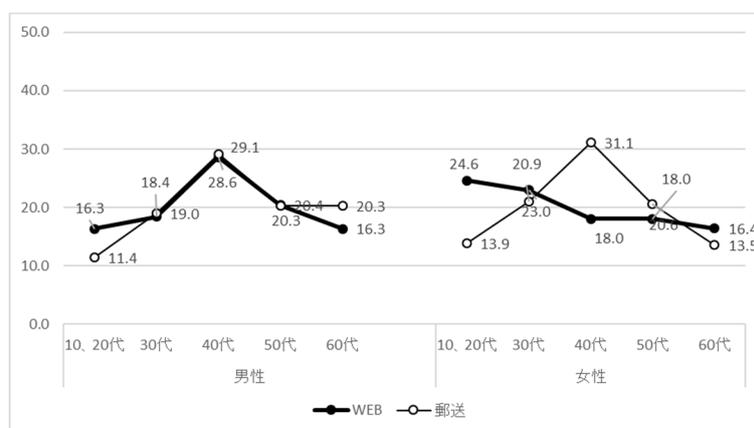


図表 16 地域イメージ等

	Web			郵送	Web-郵送
	豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市	
賑わいを感じる	15.7	32.7	22.0	17.1	-1.4
安心して街を歩ける	65.0	41.3	73.3	72.4	-7.4
懐かしさを感じる	16.0	25.3	10.7	16.0	0.0
地域のイメージ(%) 味のある街だと思う	21.0	37.3	15.3	9.5	11.5
人のあたたかみを感じる	16.0	12.7	9.3	15.2	0.8
人が寛容である	15.3	9.3	9.3	11.3	4.0
他人に気兼ねなく過ごせる	29.7	30.0	27.3	32.4	-2.7
不明	-	-	-	5.4	-
子どもたちの遊ぶ声が聞こえる(%) よくある	36.7	36.7	46.7	58.9	-22.2
時々ある	38.3	40.0	36.7	31.7	6.6
めったにない	18.3	14.7	7.3	6.3	12.0
まったくない	6.7	8.7	9.3	2.8	3.9
不明	-	-	-	0.3	-
住みやすいと思う	37.0	22.7	44.7	41.3	-4.3
どちらかといえば思う	39.7	50.0	36.0	47.7	-8.0
いところ	17.7	23.3	14.0	7.4	10.3
だと思	4.0	2.7	3.3	2.0	2.0
(%) どちらかといえばそう思わない	1.7	1.3	2.0	1.4	0.3
そう思わない	1.7	1.3	2.0	1.4	0.3
不明	-	-	-	0.3	-

地域のイメージについて、郵送と比較すると大きく差がある設問が目立つ。他の地域イメージに関する設問について調査し 10%を超えるものを抽出して図表 16 に示した。約 22%の差がある「子どもたちの遊ぶ声が聞こえる」について「よくある」との回答は 22%もの差がある。内訳をみると、図のようになり、40代の女性で回答が少ない傾向が見受けられる。特に地域についてのイメージ、意識を聞く設問については郵送調査と結果が大きく異なるものがあることに留意し、分析を行う必要がある。

図表 17 地域イメージの回答者の構成比(豊中市)

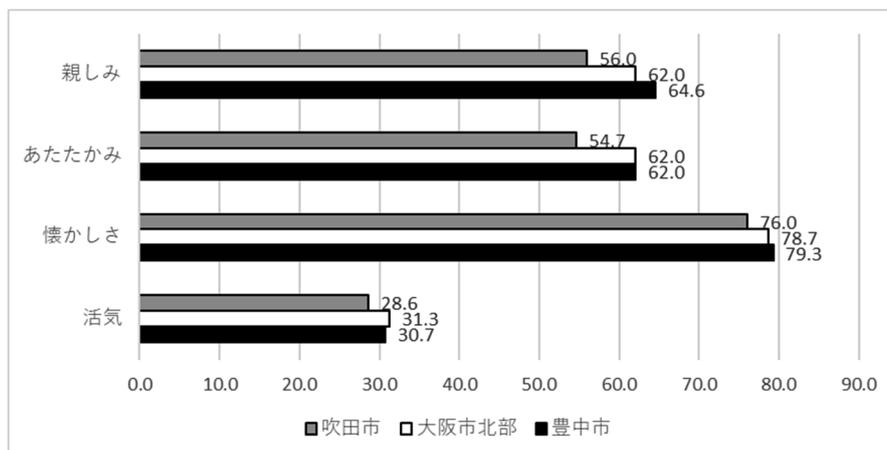


次に、南部地域の商店街の写真を示し、それを見てあてはまると思う地域のイメージを聞く設問について集計したものを示す(図表 17)。また、各項目について、そう思う、どちらかといえば思うの回答割合の合計を集計したものが図表 18 である。各市とも懐かしさを感じる割合が高く、活気を感じる割合は低かった。このような結果は例えば豊中市及び近隣のエリアにおいて、商店街に関する PR 施策を検討する際にはイメージとして共通して感じる人が多かった「懐かしさ」を第一のキーワードとするなど、PR 戦略を立案の際に役立てることができ、写真やイメージを回答者に聞く設問の有用性を確認できた。

図表 17 写真を見て感じた地域イメージ

		Web			郵送	Web-郵送
		豊中市	大阪市北部	吹田市	豊中市	
活気(%)	そう思う	5.7	5.3	5.3	2.8	2.9
	どちらかといえばそう思う	25.0	26.0	23.3	21.8	3.2
	どちらかといえばそう思わない	44.0	44.7	38.0	51.6	-7.6
	そう思わない	25.3	24.0	33.3	23.3	2
	不明	-			0.5	
懐かしさ	そう思う	29.3	26.0	28.0	21.9	7.4
	どちらかといえばそう思う	50.0	52.7	48.0	52.6	-2.6
	どちらかといえばそう思わない	12.3	12.0	13.3	14.1	-1.8
	そう思わない	8.3	9.3	10.7	10.6	-2.3
	不明	-			0.8	
あたたかみ	そう思う	11.3	8.0	12.0	6.8	4.5
	どちらかといえばそう思う	50.7	54.0	42.7	46.3	4.4
	どちらかといえばそう思わない	26.7	28.7	34.0	33.6	-6.9
	そう思わない	11.3	9.3	11.3	12.8	-1.5
	不明	-			0.5	
親しみ	そう思う	11.3	11.3	11.3	8.1	3.2
	どちらかといえばそう思う	53.3	50.7	44.7	47.1	6.2
	どちらかといえばそう思わない	24.7	27.3	29.3	29.5	-4.8
	そう思わない	10.7	10.7	14.7	14.6	-3.9
	不明	-			0.6	

図表 18 写真を見て感じた地域イメージ(各市)



(5)自由意見

本調査では地域の良いと思える点についての自由記述の回答を尋ねている。回答は必須回答としたため、全体のサンプル数は豊中市 300、大阪市北部 150、吹田市 150 と少ないが、分析に必要な回答数を確保することができた。

ここでは、自由記述についてテキストマイニング分析の結果を示したい。分析にはフリーソフト KH-Coder を用いた。なお、テキストマイニングについては第 3 章で詳しい説明を行っている。使用するデータについては、回答のうち、有効回答として誤字等修正し、特になし等は除いたデータを使用した。データの概要は図表 19 のとおりである。

図表 19 自由記述の回答概要

	回答	有効回答
豊中市	300	259
吹田市	150	126
大阪市北部	150	126

まず、文書を単語に分解し、全体の頻出語について上位 30 を抽出した(図表 20)また、Jaccard 係数を利用し、各市を特徴づける語を集計した(図表 21)。豊中市・吹田市では治安の良さ、緑、生活に関するキーワードが上位にあり、大阪市では交通、買い物の利便性についてが上位を占め、それぞれの市の特徴をとらえるものになっている。

図表 20 頻出語(上位 30 語)

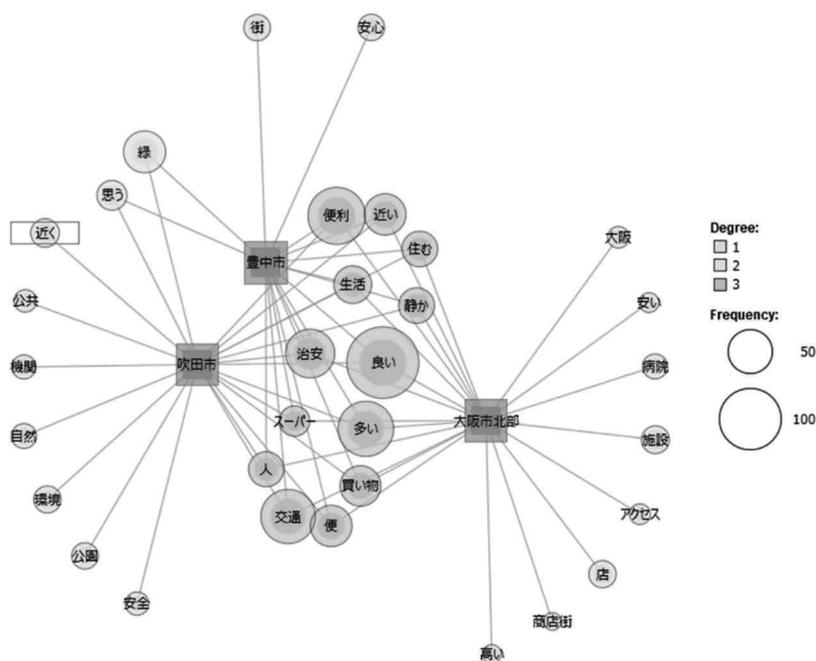
順位	抽出語	出現回数	順位	抽出語	出現回数	順位	抽出語	出現回数
1	良い	90	11	生活	36	21	安心	17
2	便利	86	12	住む	33	22	公園	17
3	多い	82	13	静か	32	23	充実	17
4	交通	77	14	人	30	24	駅	15
5	治安	62	15	スーパー	23	25	自然	15
6	特に	47	16	思う	22	26	都会	15
7	緑	43	17	近く	20	27	病院	15
8	近い	42	18	施設	19	28	機関	14
9	買い物	42	19	環境	18	29	安全	13
10	便	40	20	店	18	30	地域	13

図表 21 特徴語

吹田市		大阪市北部		豊中市	
多い	.157	便利	.176	良い	.187
緑	.096	交通	.118	治安	.128
住む	.083	買い物	.097	緑	.088
生活	.064	便	.096	近い	.072
人	.060	近い	.073	安心	.039
静か	.058	生活	.058	思う	.036
自然	.058	商店街	.047	街	.033
環境	.057	スーパー	.036	閑静	.030
安全	.045	高い	.033	暮らせる	.023
公園	.044	安い	.033	たくさん	.023

また、共起ネットワークにより特徴のある語のつながりを示すと図表 22 のようになる。

表 22 共起ネットワーク



ここでは、大阪市北部は交通・買い物が便利という都会的な良さ、吹田市は静かな住宅地としての良さを好ましく感じ、豊中は治安の良さ、静かで住み良い面と買い物・交通に便利という住宅地・都会の両面が良さとして認識されていることが確認できる。なお、自由回答を個別にみると、総じて郵送調査に比べ文章が推敲され、長くなる傾向が見受けられる。

以下に、豊中市のいくつかの特徴的と思われる自由回答について紹介する。

- ・ 都会すぎず田舎すぎずでわたしにはちょうどいい。電車などの公共交通機関もアクセスが良いし、何より梅田などの都会が距離として近いのも良い。あとは程よく自然があるのも好きです。
- ・ それなりに都市部に近いのに治安が良く、緑が多い
- ・ 中間層より少しお上品な雰囲気な街で、新参者にはとっつきにくい面があるが環境は良い。常識的な生活態度であれば文句も言われない。付かず離れずの距離感が気に入っている。
- ・ 治安が安定していて、街自体が都会的で洗練された感じの人が多く、あまり深くかかわり合えずお互いに適度な距離を保ちながら程よい付き合いができる。

・経済的にも豊かな学歴も高い知識層が多く暮らしているので全体的に上品な雰囲気のある地域で、お互いにあまり干渉しあわないし、地域の縛りもあまりないので都会的な近所付き合いが楽だ。防犯面も治安が良いので安心している。

4. 考察

WEB 調査を利用することで、郵送調査では難しい他市との比較の中で本市の市民の満足度や生活環境の魅力、課題を適切に把握することができた。また、全てを必須回答とすることができるため、全体の回収サンプル数少ない場合でも、必要な集計やテキストマイニングなどの分析を行うことができた。年収といったセンシティブな回答についてもすべての回答者からの回答が収集できた。なお、WEB モニターは特定の価値観・志向性を持つ人に偏っている点に留意が必要であるものの、今回の調査結果では、基本属性について、郵送調査と WEB で大きな違いは見られなかった。

一方、WEB 調査では、現時点で得られるサンプルの上限が 1000 程度と少なく、地域での割り付けを行い、回答を収集することが難しい。また、本研究では収集サンプル数が少なく、市内の地域についての集計ができなかった。地域別の詳細な意識・行動把握については郵送調査でのメリットが大きい。

先行研究で指摘されるように地域のイメージなど個人の主義・嗜好については WEB と郵送で傾向が大きく異なるものが見受けられ、分析の際に留意が必要である。満足度などの一般的な考え、感じ方についての全体的な傾向については WEB と郵送の差があまり見受けられなかった。一般的な設問やあるサービスの受給者、新しい施策、PR に関する反応などいち早く知るほか、アンケート調査の設計を検討するためのプレ調査として WEB 調査を補足的に用いることが有効であると思われる。

EBPM の推進が求められる中、近年では、因果関係を特定するための手法が基礎自治体においても模索されている。WEB 調査については通常の郵送調査では難しい RCT(ランダム化比較実験: Randomized Controlled Trail)の実験的状況を比較的容易に作り出すことができるほか、虚偽の回答を減らし、回答者の本音を明らかにするリスト実験法や、商品やサービスのスペックを実験的に組み合わせ、どの組み合わせが受け入れられるかを明らかにコンジョイント実験法といった各種の実験的手法の導入の促進に寄与する可能性がありさらなる活用が期待できる。

参考文献

- 今井 照(2018)『「計画」による国—自治体間関係の変化～地方版総合戦略と森林経営管理法体制を事例に』、自治総研通巻 477 号、7月号
- 大隅 昇(2002)「インターネット調査の適用可能性と限界—データ科学の視点からの考察」、行動計量学 29、pp.20-44
- 大谷 信介編著(2002)「これでいいのか市民意識調査」、ミネルヴァ書房
- 大谷 信介(2003)「地方自治体が実施する社会調査の深刻な問題:大阪府 44 市町村市民意識調査の実態社会学評論」、社会学評論 53(4)、pp.471-484
- 大森 翔子(2021)「インターネット調査のサンプル特性 国勢調査・面接調査との比較」、NIRA 総合研究開発機構 ワーキングペーパー No1
- 金井 茂樹(2016)「市民の声」の政策形成への活用に関する一考察」、公共コミュニケーション研究 1(1)、pp.4-13
- 酒井 隆(2012)「アンケート調査の進め方 (第2版)」、日本経済新聞出版社
- 佐藤 博樹(2009)「インターネット調査の限界と有効性」、SSJ Data Archive Research Paper Series 42、pp.133-141
- 仙台都市総合研究機構(2003)『「市民の声」の活用法に関する調査研究』、仙台都市総合研究機構
- 千年 よしみ(2020)「ミックスモード調査における郵送・ウェブ回答の回答率・回答者属性・項目無回答率の比較—住民基本台帳からの無作為抽出による SOGI をテーマとした調査から—」、人口問題研究 76-4 12月、pp.467-487
- とよなか都市創造研究所(2014)「少子高齢社会における人口の変化と市政への影響に関する調査研究Ⅱ—人口移動要因と将来における行政課題の把握—」、とよなか都市創造研究所調査研究報告書
- とよなか都市創造研究所(2022)「南部地域活性化推進に関する調査研究」、とよなか都市創造研究所調査研究報告書
- 独立行政法人 労働政策研究・研修機構(2005)「インターネット調査は社会調査に利用できるか—実験調査による検証結果—」、労働政策研究報告書 No.17
- 日本学術会議社会学委員会 社会統計調査アーカイブ分科会(2017)「提言 社会調査をめぐる環境変化と問題解決に向けて」、日本学術会議
- 日本学術会議社会学委員会 Web 調査の課題に関する検討分科会(2020)「提言 Web 調査の有効な学術的活用を目指して」、日本学術会議
- 本多 則恵(2006)「インターネット調査・モニター調査の特質、モニター型インターネット調査を活用するための課題 特集:あらためて『データ』について考える」、日本労働研究雑誌 48(6),pp.32-41
- 樋口 耕一(2021)「社会調査のための計量テキスト分析(第2版)」、ナカニシヤ出版
- 松岡 太郎(2022)「豊中市保健所の新型コロナウイルス感染症への対応」、TOYONAKA ビジョン 22 vol24、pp43-51
- 山下 永子(2011)「地域間競争時代における自治体調査業務のあり方に関する研究—戦略的調査の実施を提言する」、都市政策研究 (11)3月、pp.41-58

資 料

資料1 庁内アンケート調査 調査票

資料2 庁内アンケート調査結果

資料3 WEBアンケート調査 調査票

資料4 アンケート調査の手引き(抜粋)

資料1 庁内アンケート調査 調査票

1 次調査

令和3年度(2021年度)とよなか都市創造研究所調査研究事業

豊中市のアンケート調査に関する実態調査 ご協力をお願いします

令和3年8月

都市経営部とよなか都市創造研究所

【目的】

令和3年度本研究所調査研究事業「豊中市のアンケートの活用に関する調査研究」の一環として、今後の市政運営の基礎資料として活用することを目的に、庁内で実施したアンケート調査に関する実態把握を行います。

【回答にあたって】

- ・**回答手順**：「回答シート」①、②の順に直接回答を入力してください。
回答にあたっては「記入例」シートもご参照ください。

- ・**対象期間**：令和3年度(2021年度)8月現在～平成27年度(2015年度)に実施したアンケート調査についてお答えください。

- ・**調査対象**：①市民(在学、在勤者等も含む)概ね500人以上を対象に実施したアンケート調査(個別のイベント等の参加者へのアンケート調査は除きます)

②事業者概ね20団体以上を対象に実施したアンケート調査

※今回の調査は網羅的に庁内でのアンケート調査の取り組みを把握するものです。調査対象について判断に迷う場合はお手数ですが、とよなか都市創造研究所(下記連絡先)までご相談ください。

- 必要に応じてご担当者にヒアリングさせていただく場合がございます。
- 収集したデータは庁内で共有するともに、集約・整理したうえで、本研究所のHP、刊行物等に掲載し公表させていただきます。ご回答のうち、アンケートの概況等以外の内容については、個別の部署名とともに公開する予定はありません。

(回答期限等)

8月20日(金)までに総務担当課とりまとめのうえ、下記にメールにて回答票を送付してください。

提出先・問合せ：都市経営部とよなか都市創造研究所 (担当：石村 電話 6858-8811)

メール：toshisouzou@toyonaka.lg.jp

(※庁内メールを利用できない場合は toshisouzou@city.toyonaka.osaka.jp)

令和3年度(2021年度) 豊中市のアンケート調査に関する実態調査 調査票	
回答シート①(1)	
令和3年度(2021年度)8月現在～平成27年度(2015年度)に実施したアンケート調査についてお答えください。	
アンケート1件ごとに回答シート①(1)～(5)にそれぞれお答えください。	
項目	回答記入欄
アンケート実施当時の担当部署 ご担当者(所属・名前・連絡先)	部 課 係 課 (内線)
1. 調査名	アンケート調査名を記入してください
調査結果をHPで公開されている場合はHPアドレス	※HPで公開されていない場合は「なし」と記入ください
調査票をHPで公表されている場合はHPアドレス	※HPで公開されていない場合は「なし」と記入ください
○調査票をHPで公開されていない場合は、お手数ですが調査票のデータを回答に添付いただきますようお願いいたします。	
2. 調査実施時期	調査実施年月について記入してください 年 (年) 月 日～ 月 日
3. 調査頻度	1. 1年に1回 2. 2年に1回 3. 3年に1回 4. その他(右枠に具体的に記入ください)
4. 調査委託の有無(該当するものを1つ選択)	1.有 2.無 (その他の記入欄)
5. 調査対象	調査対象の概要を記入してください(例)○歳～○歳までの、市民/市内事業者/市在住の子ども、保護者等 ○歳～○歳までの、○○
アンケート調査票を回答シート①(1)～(5)について入力後、回答シート②に進んでください	

資料2 庁内アンケート調査結果

●主なアンケート調査結果の詳細

分野	調査名	方式	回収率	実施方式
総合計画策定	第4次総合計画策定のための調査	郵送	45%	プロポーザル方式(公募型)
市政への意識	豊中市市民意識調査	郵送	46%	指名競争入札
男女共同参画	令和2年度女性と男性がともに暮らしやすい豊中市をつくるためのアンケート(市民向け)	郵送・WEB	40%	指名競争入札
健康	食と健康に関するアンケート	郵送・WEB	38%	指名競争入札
障害者	第6期障害福祉計画・第2次障害児福祉計画の策定に向けたアンケート調査	郵送	54%	指名競争入札
地域福祉	豊中市地域福祉計画に係る市民意識調査	郵送	50%	指名競争入札
子育て支援	豊中市子育て・子育て支援に関するニーズ調査	郵送	46%	プロポーザル方式(公募型)
人権	人権に関する市民意識調査	郵送	32%	指名競争入札

●とよなか都市創造研究所で実施された調査

調査名	方式	回収率	契約金額	実施方式
豊中市における多文化共生の地域づくりに向けた調査研究	郵送	40%	252	指名競争入札
豊中市における女性の就労に関する調査研究Ⅱ	郵送	31%		委託なし
豊中市における女性の就労に関する調査研究Ⅰ	郵送	45%	274	指名競争入札
豊中市の単身世帯の生活に関する調査研究Ⅰ	郵送	36%	328	指名競争入札
豊中市民の生活の質に関する調査研究	郵送	36%	232	指名競争入札
南部地域の活性化に向けた調査研究Ⅰ	郵送	35%	203	指名競争入札
南部地域の活性化に向けた調査研究Ⅰ	大学構内での配布	14%		委託なし
総合計画等の見直しにかかる基礎調査	郵送	36%	301	指名競争入札
豊中市・沖縄市の都市間交流の新たな展開に関する調査・研究	WEB	8%		委託なし
豊中市・沖縄市の都市間交流の新たな展開に関する調査・研究	WEB、記入式	62%		委託なし
少子高齢化社会における人口の変化と市政への影響に関する調査研究Ⅱ	郵送	26%	194	指名競争入札
豊中市の活力・魅力づくりに関する調査研究	郵送	30%		指名競争入札

契約金額の単位は万円(税込)

- [UJ00](#) [F0](#) [F1](#) [F2](#) [F3](#) [wari1](#) [wari2](#) [Q1](#) [Q2](#) [Q3A](#) [Q3B](#) [Q3C](#) [Q4](#) [Q5](#) [Q6](#) [Q7](#) [Q8](#) [Q9](#) [Q10](#) [Q11](#) [Q12](#) [Q13](#) [Q14](#) [Q15](#)
[Q16](#) [Q17](#) [Q18](#)

[プレビュー一覧](#)

[設定一覧](#)

WEBアンケート **アンケート** **アンケート**
 アンケートにご協力をお願いします。

◆ 回答時間目安： おおよそ 10分
 (ご回答の内容により変動します)

◆ 回答可能デバイス： パソコンまたはスマートフォン

※お答えいただいた内容は統計的に処理し、回答者個人が特定されるような情報については公表することはありません。
 ※前の質問に答えることができないため、間違いないようにご回答ください。
 ※アンケート回答に必要な環境は、こちらをご覧ください。



口頭



画像保存



SNS共有



転売

アンケートや調査は企業・団体の未発表・未公開情報を含む場合があります。口頭・SNS(Twitter・Instagram等)などいかなる手段や方法であっても第三者へ漏えい(再拡散含む)・保存・転載・テスト漏れなどの転売等の全ての行為を禁止しています。これらの行為は損害賠償請求・民事訴訟の対象となります場合がありますので十分ご注意ください。

◆ 所属団体



◆ 個人情報管理



◆ セキュリティ



F0. あなたのお住まいをお知らせください。

(ひとつだけ) 【必須】
 (回答を選択してください)

ご自身についておたずねします。

F1. あなたが現在お住まいの地域は、次のうちどちらになりますか。

(ひとつだけ) 【必須】

【大阪エリア】

- 大阪市北部 (東淀川区、旭区、都島区、北区、淀川区)
- 大阪市西部 (西淀川区、福島区、此花区、西区、港区、大正区)
- 大阪市東部 (鶴見区、城東区、東成区、生野区、中央区、天王寺区、浪速区)
- 大阪市南部 (西成区、阿倍野区、東住吉区、平野区、住之江区、住吉区)

【北摂エリア】

- 豊中市
- 池田市
- 箕面市
- 能勢町・豊能町
- 吹田市
- 高槻市
- 茨木市
- 摂津市
- 島本町

【河内エリア】

- 北河内 (枚方市・寝屋川市・守口市・大東市・門真市・四條畷市・交野市)
- 中河内 (東大阪市・八尾市・柏原市)
- 南河内 (富田林市・河内長野市・松原市・羽曳野市・藤井寺市・大阪狭山市・太子町・河内町・千早赤阪村)

【泉州エリア】

- 泉北 (堺市・泉大津市・和泉市・高石市・忠岡町)
- 泉南 (岸和田市・貝塚市・泉佐野市・泉南市・阪南市・熊取町・田尻町・岬町)

【その他】

- その他

F2. あなたの性別を教えてください。

(ひとつだけ) 【必須】

- 男性
- 女性
- その他・答えたくない

F3. あなたの年齢を教えてください。

※令和3年（2021年）8月31日時点の年齢でお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

- 17歳以下
 18歳・19歳
 20歳～24歳
 25歳～29歳
 30歳～34歳
 35歳～39歳
 40歳～44歳
 45歳～49歳
 50歳～54歳
 55歳～59歳
 60歳～64歳
 65歳～69歳
 70歳以上

まず、現在お住まいの地域についておたずねします。

Q1.

あなたは現在お住まいの地域に、通算で何年お住まいですか。

（ひとつだけ）【必須】

- 1年未満
 1年以上3年未満
 3年以上5年未満
 5年以上10年未満
 10年以上20年未満
 20年以上

Q2.

あなたは現在お住まいの地域の現状について、どのように感じていますか。
次のア～エの各項目について、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。



（横にそれぞれひとつずつ）【必須】

	とても思う	思う	思うくらいではない	とても思うくらいではない	とても思わない
ア.買い物が便利な地域である	<input type="radio"/>				
イ.鉄道やバスでの移動が便利な地域である	<input type="radio"/>				
ウ.病院が利用しやすい地域である	<input type="radio"/>				
エ.公共施設が利用しやすい地域である	<input type="radio"/>				
オ.防犯面で安心できる地域である	<input type="radio"/>				
カ.災害に対して安全な地域である	<input type="radio"/>				
キ.身近な緑が充実した地域である	<input type="radio"/>				
	とても思う	思う	思うくらいではない	とても思うくらいではない	とても思わない
ク.まちなみが魅力的な地域である	<input type="radio"/>				
ケ.駅周辺の商業地が魅力的な地域である	<input type="radio"/>				
コ.自分好みの飲食店が充実した地域である	<input type="radio"/>				
サ.子どもの教育環境として良好な地域である	<input type="radio"/>				
シ.住民同士のつながりがある地域である	<input type="radio"/>				
ス.若い世代が暮らしやすい地域である	<input type="radio"/>				

社会関係についておたずねします。

Q3A.

あなたは、一般的に人（家族、仲のよい友人や同僚など、身近な人をのぞく）は信用できると思いますか。それとも、人と付き合うときには、できるだけ用心したほうがよいと思いますか。あなたの考え方に近いと思うものを1つお選びください。



（ひとつだけ）【必須】

1 ほとんどの人は信用できる	2 ←	3 ←	4 ←	5 両者の中間	6 →	7 →	8 →	9 できるだけ用心した方がよい	10 わからない
<input type="radio"/>									

Q3B.

それでは、あなたの近くに住んでいる人は信用できると思いますか。



(ひとつだけ) 【必須】

1 ほとんどの人は信用できる	2 ←	3 ←	4 ←	5 両者の中間	6 →	7 →	8 →	9 できるだけ用心した方がよい	10 わからない
<input type="radio"/>									

Q3C.

それでは、「旅先」や「見知らぬ土地」で出会う人は信用できると思いますか。



(ひとつだけ) 【必須】

1 ほとんどの人は信用できる	2 ←	3 ←	4 ←	5 両者の中間	6 →	7 →	8 →	9 できるだけ用心した方がよい	10 わからない
<input type="radio"/>									

Q4.

あなたは以下にあげる団体・組織に加入していますか。

次のア～オの各項目について、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。



(横にそれぞれひとつずつ) 【必須】

	継続的に活動している	あまり活動していない	かつては加入していた	今まで加入したことがない
ア.町内会・自治会等	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
イ.学校のPTA等、学校関係の団体・組織	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ウ.子育てのサークル	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
エ.趣味のサークル	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
オ.業界団体・同業者団体	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
カ.ボランティア・NPO等の市民活動団体やサークル	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q5.

あなたのご近所に、以下のような方は何人くらいいらっしゃいますか（ただし、ご自身の親類縁者は除きます）。

次のア～オの各項目について、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。



(横にそれぞれひとつずつ) 【必須】

	0人	1～3人	4～6人	7～9人	10人以上
<input type="radio"/>					

	0人	1~3人	4~6人	7~9人	10人以上
ア.道で会えばあいさつを交わすだけの人	<input type="radio"/>				
イ.会えば、立ち話したくなる人	<input type="radio"/>				
ウ.お互いの家にあがって話をする人	<input type="radio"/>				
エ.旅行に行ったときに、おみやげを買ってくる人	<input type="radio"/>				
オ.日常生活において、助け合ったり支援してくれたりする人	<input type="radio"/>				

【Q6は、F1で回答された地域【F1】を想定してお答えください】



(横にそれぞれひとつずつ) 【必須】

	よくある	時々ある	めったにない	まったくない
ア.通行人に道を聞かれる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
イ.子どもたちの遊ぶ声が聞こえる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ウ.近所の子どもたちにあいさつをする	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
エ.用がなくても商店街に行く	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
オ.喫茶店で友達とお茶をする	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
カ.常運になっている飲食店がある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
キ.飲食店で見知らぬ人と会話する	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ク.お店の人と世間話をする	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ケ.お店の人や店内の様子にユーモアを感じる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
コ.買い物をしたおらおまけしてもらえる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Q7.
あなたは普段どの程度幸せだと感じていますか。

「とても不幸」を0点、「とても幸福」を10点として、あてはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

0点 とても不幸	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点 とても幸せ
<input type="radio"/>										

Q8.

あなたは現在のご自身の生活にどの程度満足していますか。
あてはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- 満足
- まあ満足
- どちらともいえない
- 少し不満
- 不満

まちの環境についておたずねします。

Q9.

以下に示した街並みの印象はどのようなものでしょうか。
次のア～エの各項目についてあてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。



(横にそれぞれひとつずつ) 【必須】

※画像をクリックすると拡大画像をご覧になることができます。



	そう思う	どちらかといえば	どちらかといえは	どちらかわからない	そう思わない
ア. 混雑がある	<input type="radio"/>				
イ. 静かすぎる	<input type="radio"/>				
ウ. あなたがかみがある	<input type="radio"/>				
エ. 親しみがある	<input type="radio"/>				

あらためて、あなたがお住まいの地域についておたずねします。
【Q10～Q13はF1で回答された地域【F1】を想定してお答えください】

Q10.
あなたがお住まいの地域の印象についておたずねします。
あなたがお住まいの地域の印象としてあてはまるものすべてをお選びください。

- （いくつでも）【必須】
- 賑わいを感じる
 - 安心して街を歩ける
 - 懐かしさを感じる
 - 味のある街だと思ふ
 - 人のあたたかみを感じる
 - 人が寛容である
 - 他人に気兼ねなく過ごせる

Q11.
あなたは現在お住まいの地域について、どのように感じていますか。
次のア～オの各項目について、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

	そう思う	どちらかといえば	どちらともいえない	どちらかわからない	そう思わない
ア. 住みやすいところだと思ふ	<input type="radio"/>				
イ. 自分にとって大切なところだと思ふ	<input type="radio"/>				

	そう思う	どちらかといえは	どちらともいえない	どちらかわからない	そう思わない
ウ. 地域の雰囲気や土地柄が気に入っている	<input type="radio"/>				
エ. 地域にはいつまでも変わってほしくないものがある	<input type="radio"/>				
オ. 今後いまの地域に住み続けたい	<input type="radio"/>				

Q12.
総合的にみて、あなたは現在お住まいの地域での生活にどの程度満足していますか。
あてはまるものを1つお選びください。

- （ひとつだけ）【必須】
- 満足
 - まあ満足
 - どちらともいえない
 - 少し不満
 - 不満

Q13.
あなたがお住まいの地域の「良いと感える点」をお書きください。

【必須】

最後にあなたご自身についておたずねします。

Q14.
現在、あなたはどなたと一緒に住んでいますか。
あなたとの続柄で、あてはまる人すべてをお答えください。
※各選択肢には、配偶者の祖父母、親、兄弟姉妹など「義理の関係」も含まれます。

- （いくつでも）【必須】
- いない（ひとり暮らし）
 - 配偶者・パートナー（事実婚を含む）
 - 祖父母
 - 父
 - 母

- 子ども
- 孫
- 兄弟姉妹
- その他の親族
- 友人など親族以外
- その他

Q15.

現在のあなたのお仕事（複数ある場合は主なもの）を教えてください。

（ひとつだけ）【必須】

- 正規雇用の社員・職員
- 非正規雇用の社員・職員（パート・アルバイト、契約・派遣社員、非常勤職員など）
- 自営業（家族従業員、自由業を含む）
- 学生（予備校生を含む）
- 家事専業（主婦・主夫）
- 働いていない（年金生活者含む）
- その他

Q16.

あなたがお住まいになっている住宅の種類を教えてください。

（ひとつだけ）【必須】

- 持ち家（一戸建て）
- 持ち家（集合住宅）
- 賃貸（一戸建て）
- 賃貸（集合住宅）
- 社宅・寮
- その他

Q17.

あなたの世帯全体の過去1年の所得（税金・社会保険料などを除いた手取り額）はおおよそどのくらいですか（公的年金やその他の給付も含まれます）。

（ひとつだけ）【必須】

- 所得はない
- 50万円未満
- 50～100万円未満
- 100～150万円未満
- 150～200万円未満
- 200～300万円未満

- 300～400万円未満
- 400～500万円未満
- 500～600万円未満
- 600～700万円未満
- 700～800万円未満
- 800～900万円未満
- 900～1,000万円未満
- 1,000～1,250万円未満
- 1,250～1,500万円未満
- 1,500～1,750万円未満
- 1,750～2,000万円未満
- 2,000万円以上

Q18.

あなたが最後に卒業された学校、あるいは在学中の学校を教えてください。

（ひとつだけ）【必須】

- 中学校
- 高校
- 専門学校
- 短大・高专
- 大学
- 大学院
- その他

もくじ

はじめに..... 2

1. アンケート調査のプロセス..... 2

何からはじめればいいのか?..... 2

1-1 調査企画..... 3

1-2 サンプルリング..... 3

1-3 調査票の設計..... 3

1-4 調査実施..... 3

1-5 データのチェック..... 4

1-6 集計・分析..... 4

1-7 調査結果の公表(報告書の作成)..... 4

2. 主な調査方法と特色..... 5

2-1 主な調査法..... 5

2-2 WEBを活用した調査..... 5

3. サンプルリング..... 6

3-1 母集団の設定..... 6

3-2 調査に必要な対象者数(標本数)の決定..... 6

3-3 サンプルリング抽出..... 7

4. 調査票設計..... 8

4-1 調査票設計の手順..... 8

4-2 調査票全体の構成..... 12

4-3 回収率を高めるためには..... 13

5. 集計・分析..... 14

5-1 集計..... 14

5-2 分析・結果の解釈..... 16

6. 結果の公開(報告書の作成)..... 17

7. 調査委託..... 18

7-1 委託する前に..... 18

7-2 調査委託の事務フロー..... 18

7-3 調査委託の実施のポイント..... 19

参考文献..... 20

資料4 アンケート調査のてびき(抜粋)

はじめに

このてびきは、政策形成のノウハウを庁内に蓄積させることを目的に、特にアンケート調査に焦点をあて、日々の仕事の中でアンケート調査を実施する際に役立つマニュアルとして作成しました。調査初心者職員に向け、アンケート調査の過程や実施の際に知っておくと便利な知識、ノウハウ等について掲載しています。

豊中市では、民間の事業者に委託してアンケート調査を行うことが多いですが、より的確に課題に対応できる政策を創造するためには、職員自身もアンケートの基本的な知識をもち、事業者や専門家と協働しながら調査を設計し、結果を公開、活用していくことが極めて重要です。

1. アンケート調査のプロセス

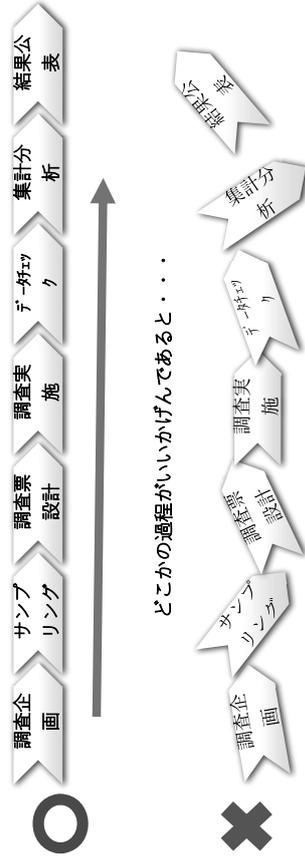
何からはじめればいいのか?

- ①調査企画
- ②サンプルリング
- ③調査票設計
- ④調査実施
- ⑤データチェック
- ⑥集計・分析
- ⑦結果公表

左の図は、一般的なアンケート調査実施の流れです。まずは①調査企画として、アンケート調査全体を適切に企画立案することが最も重要なはじめのステップとなります。

調査の工程には、サンプルリング、データ収集、分析といったプロセスがあります。分析や結果に目が向きがちですが、質の高いアンケート調査を行うためには、**全ての過程**が適切に行われていることが必要です。

全ての過程が重要!



以下では、各工程での要点について述べていきます。

1-1 調査企画

調査テーマ・目的の発見が調査の出発点であり、調査全体の中でもとりわけ重要なポイントです。あるテーママについて、WEB、文献、職場での議論の中などで、情報を集め、色々な角度から検討し、調査の目的、調査方法を決定します。**目的を明確にすることがアンケート調査の最初の重要なステップです。**

また、検討を進めるなかで、実は既存の調査で知りたいことが分かる場合もあります。さらに、アンケート調査では分からないため、それ以外のヒアリングなどが必要かもしれません。アンケート調査は簡単に情報を得られる一方、高いコストがかかります。既存のデータで分かることはないのか、**本当にアンケート調査が必要なのかどうかをも併せて考えていく必要があります。**

【ポイント】

- ① 調査の出発点は目的を明確にすること
- ② 調査の目的にふさわしい調査方法は何かを決める
- ③ 本当にアンケート調査が必要なのかも併せて検討する

1-2 サンプリング

調査によって知りたい対象全体（母集団）から、サンプルを選ぶことです。母集団全体を調査する全数調査は手間や経費がかかるので、一部分だけサンプルを調査し、その結果から全体を推定することが効果的です。

1-3 調査票の設計

調査票の設計については、以下の3点に注意することが必要です。

【ポイント】

- ① 調査目的に合致しているか
- ② 調査される側の負担にならないか
- ③ 調査する側が分析しやすいか

付録 調査票設計チェックシートも参照してください。

1-4 調査実施

アンケート調査のデータ収集、集計、報告書の作成といった作業は調査会社に委託して実施することが多くあります。調査会社に全て任せきりにして、結果だけ見ればよいというのではなく、調査会社と連絡調整を密にし、効果的にアンケートを実施することが必要です。（7. 調査を委託する際のポイント 参照）

1 2015～2021年度の庁内でのアンケート実施状況を庁内LANの様式集に掲載しています。他の部署のアンケートも参考に様々な角度から検討することが重要です。

1-5 データのチェック

エディング、クリーニングとも言います。記入漏れや調査回答者の記入ミスについて確認しデータとして有効かどうかをチェックします。

1-6 集計・分析

データを入力し、集計・分析を行います。調査会社に任せることが多い業務ですが、近年ではエクセルの機能で様々な分析が可能になっています。専門家のアドバイスを得ながら職場でも分析できればより深い考察を行うことができます。

1-7 調査結果の公表（報告書の作成）

オープンデータの考え方が広がりを見せ調査結果を公表する意義が高まっています。クロス集計表などの結果だけではなく、どのように調査を行ったか（調査の趣旨、サンプリング方法、回収率等）についてもわかりやすく示すことが重要です。

ちょっと待って！ そのアンケート調査、本当に必要？

● 既存データの有効活用の視点

1-1 調査企画でも述べましたが、内容によっては、既存の統計データを効果的に活用することで新たに調査を行う必要がない場合もあります。ここでは、主要な官公庁の統計をまとめた便利なインターネットサイトに¹について紹介します。

e-Stat 政府統計の総合窓口 <https://www.e-stat.go.jp>（総務省）

各府省が公表する統計データの一つにまとめ、統計データを検索したり、地図上に表示できるなどの、便利な機能を備えた政府統計のポータルサイト。国勢調査などの人口・世帯に関する調査や、労働力調査、経済センサスなどの労働・経済に関する調査など様々な統計をインターネット上で入手できます。近年では、委託を受けて新たな集計表を作成するほか、集計していない個票形式のデータを提供するマイクロデータの利用（統計データの二次利用）サービスが始まりました。

RESAS（リーサス）地域経済分析システム <https://resas.go.jp/#/27/27203>（経済産業省・内閣府）

地方創生の様々な取り組みを情報面から支援するために、産業構造や人口動態、人の流れなどの官民ビッグデータを集約し、可視化するシステムです。V-RESASのページでは新型コロナウイルス感染症が地域経済に与える影響を可視化するため、地域の人流や消費のデータがタイムリーに公開されています。

続いて、各論として、とよなか都市創造研究所に相談が寄せられることの多い内容について、少し詳しく解説しています。以下では**2. 主な調査方法と特色**、**3. サンプリング**、**4. 調査票設計**、**5. 集計・分析**、**6. 結果の公開**、**7. 委託の際のポイントを**を取り上げます。

2. 主な調査方法と特色

アンケート調査での主な調査方法を紹介します。本市で実施する調査の多くは、コストや労力の面から郵送調査での実施が多くなっています。以下に主な調査方法及び近年注目されているWEB調査について示しました。

2-1 主な調査法

面接調査法	調査員が被調査者に面接しながら質問して回答を得ます。回答の信頼性は高くなります。一方、調査の質が調査員に左右されやすく、費用も高くなります。近年では、多忙な人が多く面接時間の設定が非常に困難である点や面接を避ける傾向にあります。
訪問留め置き法	調査票を被調査者に手渡し、後日調査票を回収に訪問する調査手法です。回答の信頼性は面接調査法より劣りますが、回収率は高くなります。
郵便留め置き法	調査票を郵送して、後日訪問し調査票を回収します。訪問留め置き法よりコストは安くなりますが、回収率は低くなります。
郵送法	調査票を郵送し、同封した返信用奮闘により郵便で回収する方法です。大量調査に向き、コストを低く抑えることができます。他の調査に比べ回収率が低く、一般に30%代の回収率と言われています。

2-2 WEBを活用した調査

近年WEB調査（ネット調査、インターネットリサーチともいう）による調査が増加しています。本市で実施するアンケート調査の中には郵送で送付し、回答は郵送かWEBかを選択できるミックス方式の調査も実施されています。WEB調査についてはWEBで回答することによる回答傾向の偏りや、インターネットの登録モニターを利用する場合のサンプルの偏りが指摘され、回答の信頼性を疑問視する立場もあります。使い方によっては回答の負担を軽減し、短時間、低コストで市民意見を聴取できる有用な方法となります。

ミックス方式の調査については、調査会社に委託し、独自のWEB回答画面を作成する方式のほか、質問数、分岐が少ない簡単なアンケート調査の場合は、市の電子申

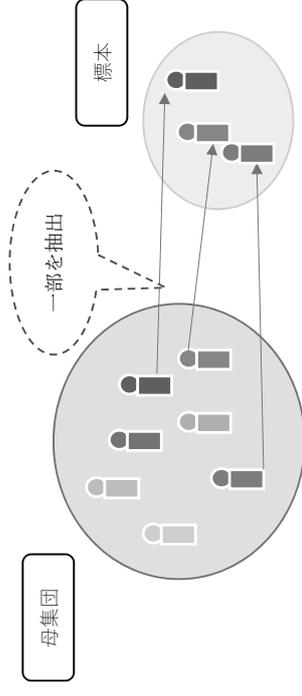
込システムをWEB回答に活用しコストをかけず実施している部署も散見されます。

インターネットモニターを利用した調査はある施設の来場者、イベントの参加者に限定して聞きたい場合、他市の在住者への意見を聞きたい場合、DV・虐待などセンシティブな質問に対して聞きたい場合など、従来の質問紙調査では困難であった事項についても回答しやすい点がメリットとして挙げられます。本市でモニターアンケートを行う場合、市に登録している調査会社に委託し実施することができます。

3. サンプリング

アンケート調査を実施する際には、調査対象を明確にする必要があります。多くの自治体では、市民全員を対象とする全数調査より、費用、労力が少なくすむ、サンプリング調査（標本調査）を実施するのが一般的です。サンプリング調査では本当の値と誤差が生じる可能性があるため、サンプル（標本）を偏りが生じないように選ぶ必要があります。

【サンプリングのイメージ】



3-1 母集団の設定

調査の対象となる集団全体のことを母集団と呼びます。サンプリング調査を始めるにあたっては、まず、個人・世帯・年齢・地域・地域の範囲など、調査目的の要件となる集団（母集団）を決める必要があります。（例：豊中市民全体）

3-2 調査に必要な対象者数（標本数）の決定²

調査の際にどれくらい調査対象者＝サンプル（標本）を集めればよいのでしょうか。ここでは統計的な誤差に着目して計算する方法を紹介します。調査対象者を無作為に選出する方法で行う調査で必要な標本数は、以下の式で算出できます。

² なるほど統計学園（総務省統計局）ホームページ「調査に必要な対象者数」
http://stat.gp.jp/naru.hodo/15_episode/toukei/taishosha.html (2022.1.31 閲覧)を参照。

$$n = \lambda \frac{p(1-p)}{d^2} \quad (n = \text{標本数}, p = \text{回答比率}, d = \text{標本誤差}, \lambda = \text{信頼水準})$$
 回答比率 p とは、調査対象者の支持率などの調査対象者回答比率で、参考になる事前の結果がない場合は、必要な調査対象者数が最大となる 0.5 とします。標本誤差 d は、調査結果で容認できる誤差です。

ここでは、回答比率 0.5 、標本誤差 5% ポイント、信頼水準 95% ($\lambda = 1.96$) を使って調査対象者を計算してみます。なお、信頼水準 95% は国や自治体が実施している標本調査の設計の多くで使用されている値です。

$$n = 1.96^2 \frac{0.5(1-0.5)}{0.05^2} \approx 384$$

計算結果から、調査対象者 n は 384 人となります。統計上の精度が高い調査は約 400 サンプルが必要と言われることがありますが、この計算結果が根拠とされています。実際に調査を行うと調査対象者全員から回答が得られるとは限りませんので、想定する回収率等をもとに調査対象者を見積もる必要があります。例えば、調査結果について、都市計画マスタープランの 7 地域別に集計を行いたい場合、回収率 40% を想定すると、 7 地域 $\times 384$ 人 $\div 0.4 = 6720$ 人が必要な調査対象者となります。

3-3 サンプリング抽出

(1) サンプリング台帳
 標本数が決まれば、サンプルの情報を掲載したリスト・台帳からサンプリングを行います。豊中市の場合は多くの部署で住民基本台帳をサンプリングに使用しています。住民基本台帳を使用するためには、デジタル戦略課及び市民課への申請を行う必要があります。

(2) 主な抽出方法³

以下に主な抽出法を示しました。

単純無作為抽出法	母集団の全員に番号をつけ、抽出する標本の数だけ乱数表をひいて、その番号の個人を標本として抽出する。標本をつくる最も基本的な方法で、精度が最も高い
系統抽出法	母集団の全員に番号をつけ、はじめの 1 標本だけ乱数表で無作為に選び、残りは等間隔に選んでいく。
多段抽出法	ある集団がいくつかの比較的均一な下位集団に分かれていることが分かっている場合（例：学校とクラスの関係）、まず下位集団のうちいくつかを抽出し、次にその中から標本

³ 鈴木 (2016) ,p66 を参照。

層化抽出法	を無作為に抽出する。 母集団の性や年齢や職業や居住地などの構成比に基づいて対象者の層に分け、各層ごとに独立に無作為に標本を抽出する。
-------	---

本市では年齢（5歳または10歳さざみ）、性別、都市計画マスタープランの7地域別に標本を抽出し、各層の人口数に比例してサンプル割り当てる層化抽出法がよく用いられています。住民基本台帳からのデータ抽出の際には、デジタル戦略課に依頼しデータを抽出します。地域・年齢・性別ごとにどれだけのサンプルが必要か、**サンプル集計シート**⁴などで事前に集計しておくことが必要です。

4. 調査票設計

4-1 調査票の全体構成

(1) 調査票の全体構成
 ① 調査目的に合致しているか② 調査される側の負担にならないか③ 調査する側が分析しやすいかの3点に留意しながら設計を進めていきます。

まずは、調査企画で立案した「調査目的」に従って調査する項目を設定することが大切です。思いつきで、色々な質問をしたり、同僚や上司から、様々の助言を追加して分厚い調査票になってしまい、膨大なクロス集計表を前に困った経験はありませんか。調査の目的を再確認し、適切に質問の取捨選択をしていくことが調査の質の向上につながります。

また、聞きたいことがよく分からず、調査票が複雑で設問も多く回答しにくい調査では回答率も下がってしまいます。わかりやすく回答者の視点に立った調査票を作成することが必要です。また、調査票の厚さ（分量）やレイアウト（適切な余白）・見出し（文字の大きさ等）にも留意する必要があります。

(2) 質問項目の検討

次に（1）調査票の全体構成での決定に従って、具体的に調査対象者に何を聞けばよいかを考えます。繰り返しになりますが、特に、回答者の負担にならないよう、質問項目が多すぎないかに留意しましょう⁵。また、同時にアンケートに適さない質問が

⁴ 総務部デジタル戦略課に提出するサンプル数を集計するシートです。都市マスの7地域別、性別、年代別のサンプル数を集計できます。序内LANの様式・その他＜都市経営部＞【とよなか都市創造研究所】アンケート調査対象者の抽出条件の集計シートに掲載しています。

⁵ 本研究所の近年のアンケート調査では、約30問を設定し回収率は40%前後です。

ないかも確認します。その場合は、アンケート調査ではなく、ヒアリング（面接法）などで詳しく聞く方法もあります。

（3）質問の形式の検討

よく用いられる回答の形式は次のとおりとなります。質問の内容に従って適切な形式を選択する必要があります。色々な調査票や調査報告書を見て質問の参考にすることが重要です。

単一回答（シングルアンサー、S.A.）	質問に対していくつかの選択肢を示し、その中から該当する回答を一つだけ選んでもらう方式。一番強い選択を知りたいときに使用
複数回答（マルチアンサー、M.A.）	選択肢の中から該当する回答を複数選んでもらう方式。複数を選んでも矛盾がない場合に用いるよう留意が必要。
限定回答（リミテッドアンサー、L.A.） 例：〇は3つ・3つまでなど	選択肢の中から該当する回答を限定する数の内で選んでもらう方式。
自由回答	回答者に自由に回答してもらう方式。回答率が低くなりがちであり、答えやすいように質問の仕方に工夫が必要である。
段階選択（例：1非常に満足 2やや満足 3普通 4やや不満 5非常に不満）	段階を示し、選択の強さを知りたいときに用いる方法。中間選択肢については、測定の正確さと分析のしやすさの両面から設定するかどうか考える必要があります。

なお、調査内容にもよりますが、複数回答のほうが結果の解釈が難しくなるため（両立しない2つの選択肢が選択されていた場合など）、一般に、解釈が容易で明確な単一回答を原則とすべきといわれています。また、限定回答は3つまでなど数を指定する場合に、無理やりその数になるまで選ぶため、不適切な回答が選ばれる可能性があります⁶。1位～8位まで順位をつけるように求めるなど工夫が必要です。（鈴木2012, p186）

⁶ 「3つ」に限定した場合集計結果の中に数合わせで答えた回答が含まれ、回答の信頼性がなくなる点や、「3つまで」とした場合、回答者によって回答数が違うためクロス集計が非常に困難となります。

（4）質問文作成

①ワーディングへの留意

調査票をつくるにあたっては、こちらが意図したとおり回答してもらえような適切な質問の仕方が重要です。そのためには、適切なことば遣いや言い回し（ワーディング）に留意する必要があります。

簡潔、客観的、具体的な質問を心掛けるとともに、回答者の負担になることをお願いしているという気持ちを忘れず、丁寧な言葉を使うことを忘れてはなりませんし、差別的な用語は絶対に使用しません。

ここでは、質問の仕方について代表的な3つの注意点について紹介します。

○わかりやすい言葉遣いを心がける（専門用語を使用しない）

あなたは会社がワーク・ライフ・バランス施策を実施することに賛成ですか
→（改善例）

あなたが会社のワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）施策を実施することに賛成ですか

※ワーク・ライフ・バランスの言葉の意味がわからないと答えられません。難しい言葉、専門用語、カタカナ語の使用を極力避け、使用する必要がある場合は用語の定義を明らかにします。

○ひとつの質問にはひとつの論点のみ（ダブルバール）

あなたは登山やハイキングが好きですか

→（改善例）

・あなたは登山が好きですか

・あなたはハイキングが好きですか

出典：鈴木（2016, pp160-161）

※一つの質問の中に2つ以上の論点が入っていると、正確な回答ができなくなるため、注意する必要があります。

○誘導的な質問をしない

日本では臓器移植が進まないため海外で心臓や肝臓の移植を受ける日本人が増えています。あなたは日本で臓器移植をもっと推進すべきだと思いますか、それともそうは思いませんか。

出典：大谷他編（2013, p.100）

※下線部のように、調査の対象者に考えてほしい状況を説明する際に誘導的な説明をつけないよう注意する必要があります。

④ センシティブな質問について

行政の行うアンケート調査では、収入や学歴などのセンシティブな設問を避ける傾向があります。ただし調査のテーマによっては、センシティブな質問をせざるを得ない場合もあり、また、回答者の社会・経済的な状況を知るために性別・収入・教育履歴が非常に重要なデータとして意味を持つ場合があります。センシティブな設問については、その特性・背景を正しく理解したうえで、適切な尋ね方を検討する必要があります。以下に質問の仕方の留意点を示しました。

• **性別**

性的マイノリティへの社会的配慮の観点から、その尋ね方が近年変化してきています。本市において実施する調査では、調査テーマによって必要でなければ、性別を聞かない、また、従来の男性、女性の選択肢に加えて、下記の例のとおり、「その他」や「わからない」「答えない」といったという選択肢を設ける事例が増えています。性別欄に選択肢を設けず、自由記述とする調査もあります。

例) 1. 男性 2. 女性 3. 答えない

• **収入**

アンケート調査の中で最も回答に抵抗を感じる質問とされています。調査の目的や分析にあわせて、幅をもたせた金額の回答区分を設定する必要があります。回答が多いと予想される金額の区分については、その額の区分の分類をさらに細かくする設定する、また、無職の人が回答者に含まれる可能性がある場合は、回答しなくても良いようにするといった配慮が必要です。(鈴木

2016, pp147-148)

また、金額を直接聞くのではなく、次のように「暮らし向き」について聞き、生活の状況を把握する方法もあります。

例) 現在のあなたの暮らし向きについてどのよう感じていますか
 (○は一つ)
 1 大変ゆとりがある 2 ややゆとりがある 3 どちらともいえない
 4 やや苦しい 5 大変苦しい
 出典：「豊中市市民の生活と老後の備えに関するアンケート」(とよなか都市創造研究所 2018 年実施)

• **職業**

職業が多様化、専門化する中、どのように分類し、把握するかは非常に難しい問題です。調査の目的や対象者の属性に従い適切な分類を検討する必要があります。次の例のとおり大まかに分類したあと、「その他()」の選択肢を必ず設けます。但し「その他」の欄に回答する人が多くなり、後の分析が複雑にならないように分類の仕方に十分留意する必要があります。

現在のあなたのお仕事(複数ある場合は主なもの)を教えてください。
 (○は1つ)
 1. 正規雇用の社員・職員
 2. 非正規雇用の社員・職員(パート・アルバイト、契約・派遣社員、非常勤職員など)
 3. 自営業(家族従業者、自由業を含む)
 4. 学生(予備校生を含む)
 5. 家事専業(主婦・主夫)
 6. 働いていない
 7. その他(具体的に:)
 出典：「豊中市における地域のイメージと人との関わりについてのアンケート」(とよなか都市創造研究所 2020 年実施)

(5) プレ実施(事前調査)

出来ればプレ実施を行い、事前にテストし使い勝手を確認します。何人がに回答してもらい、ワーディングが適切か、質問の流れが自然か、設計どおりに回答されているかを検討します。

例えば、その他の回答が多い場合は、その他の回答内容を分析し、選択肢を追加・変更する必要があります。また、無回答・わからないといった回答が多い場合、設問が分かりにくくないか改めて見直す必要があります。回答時間も計測し、5分以内程度で終わるかどうかを確認します。

4-2 調査票全体の構成

調査票の構成として必要な4つの内容を示します。

(1) 挨拶(調査協力依頼)・記入上の注意

調査主体、連絡先を明記するとともに、調査の目的、結果の公表・活用プライバシーの順守、記入上の注意点について分かりやすく記載します。挨拶(調査依頼)は調査の回答者の信頼を得るために重要な項目です。

(2) 質問の順番

回答者が答えやすいように、質問の順番も重要です。以下に留意するポイントを示しました。

【ポイント】

- ① 答えやすいものを先に、属性は後ろに。
- ② 過去、現在、将来の予想など時間の流れをふまえる
- ③ 重要な質問はできるだけ前に

(3) レイアウトとページ数

フロントの統一や罫線囲み、イラスト挿入などのレイアウトを及び調査のボリュームを調整します。短時間で回答が終わる分量に収めることが重要です。

(4) お礼のあいさつ

最後の質問のあとに、調査協力のお礼も忘れず入れましょう。

4-3 回収率を高めるためには

自治体では施策の満足度や重要性・必要性をアンケート調査で調べます。回収率が低いと市民全体の意見とは異なる結果となり、回答しなかった人も回答した人と同じ意見だと仮定して結果を分析することになるので誤った施策が実施される可能性が高まります。近年重要性が増すエビデンスに基づく政策立案（EBPM）を進めるためには、調査の質を担保する高い回収率が求められます。郵送法で回収率を高めるための方法としては以下が考えられます。

なお、図書券、商品券などの景品の贈呈も回収率向上の工夫として挙げられることがありますが、所得税を源泉徴収する必要があるため本市での実施の課題となっています。

- ・ **調査結果の広報**：調査後、結果概要をきちんと報告し、協力対象者に協力のお礼の気持ちを伝えます。
- ・ **督促状の送付**：できれば返信締切日の前後2回の督促を行うと回収率が高まります。
- ・ **回答しやすい調査票**：レイアウト、分かりやすい表現、調査票のページ数に配慮し、回答ストレスのない調査票にする工夫が必要です。
- ・ **回答方法を複数提示**：郵送だけでなくWEBでも回答できるようになど、複数の回答方法を工夫します。

5. 集計・分析

どう集計、分析するかはアンケート調査の結果が出てから考えるのではなく、はじめの調査企画段階で決めておくことが必要です。調査のテーマに対して仮説を立て、仮説を裏証する方法やどのようにクロス集計を行うかなども質問を検討する工程で設定する必要があります。

5-1 集計

(1) 単純集計

まず、個々の質問項目ごとに回答を集計し、質問項目別の調査対象の特徴を把握します。

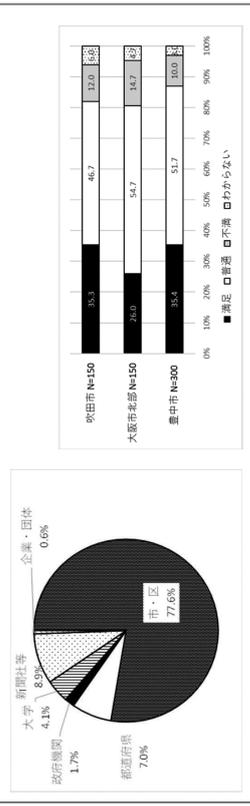
(2) クロス集計

続いて単純集計の特徴が、どのような要素で説明できるか、2つの質問から明らかにします。2つの質問の因果関係までは説明できない点に注意が必要です。

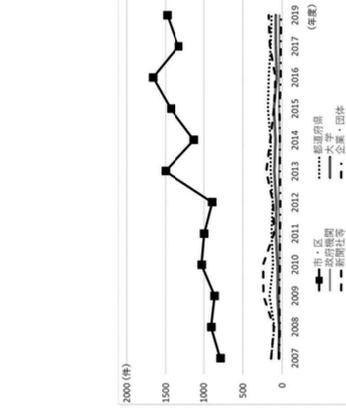
(3) グラフ作成

グラフ化によって結果の概要やポイントを可視化します。何を表現したいかに応じて選択します。構成比を示すには円グラフや帯グラフ、推移を示すには折れ線グラフ、2種類の数値の関係を示すには散布図、値の比較を横並びで行うには棒グラフが用いられます（酒井-2012b,p136）。グラフ作成のポイントを以下に示します。また、地域別の状況を視覚化する手法として地図情報（GIS）を活用して表すこともできます。

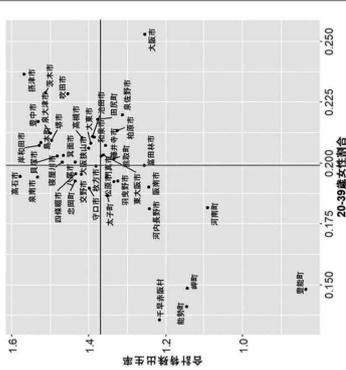
構成を表す（円グラフ・帯グラフ）



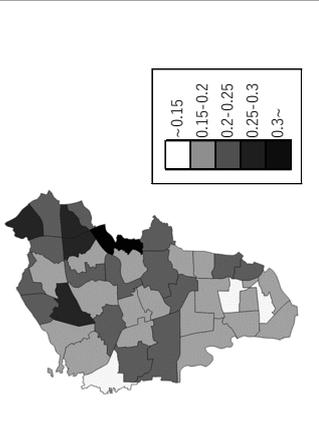
推移・伸び率を表す(折れ線グラフ)



2つの数値の関係を表す(散布図)



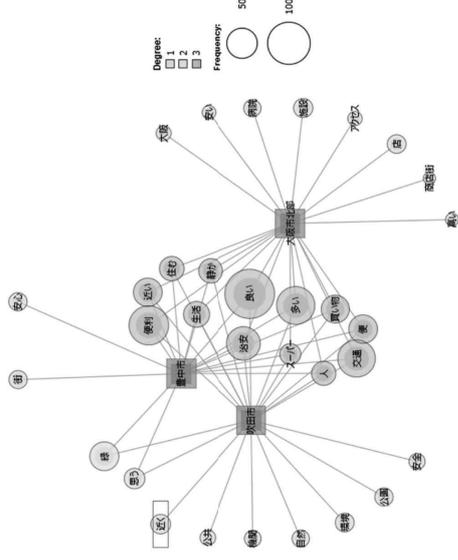
地域情報を利用した図



(5) 自由意見の集計

自由意見の回答内容は、具体的な意見・要望や個別の感想など多岐にわたり、集計しづらく、全体的な傾向把握することが困難な場合が多くあります。この点、「テキスト・マイニング」または「計量テキスト分析」と呼ばれる手法を使うと、自由意見を客観的・効果的に集計することができます。

以下ではフリーソフトのKH-Coderで集計した結果を紹介します。「共起ネットワーク」という考え方を使い、豊中市民、吹田市民、大阪市民(北部地域)の「地域の良いと思える点について」の自由記述の回答語の結びつきの強さを図で示しました。このように分析ソフトを利用すると初心者の職員でも簡単に図の作成を行うことができ、自由意見を効果的に集約することができます。



出典：「地域のイメージと人との関わりについてのアンケート (WEB 調査)」(とよなか都市創造研究所 2020 年実施) の自由意見データを使用

5-2 分析・結果の解釈

(1) 調査結果の読み取り・解釈の留意点

調査結果の読み取り、解釈については、高度なノウハウが必要であり、統計学的手法が用いられることも多くあります。職員が研修等を通じて基礎知識を蓄えるとともに、時には学識経験者などの外部の専門人材のサポートを得ることにより重要な知見を得られることもあります。

(2) 発展的な分析

行政サービスの満足度などと対象者の特性(年齢、居住地域、ライフスタイル)などの関係を総合的に明らかにしたいとき、クロス集計だけでは難しい場合があります。その際には3つ以上の項目の関係性を調べることができる多変量解析と呼ばれる分析手法が多く用いられています。

近年ではエクセルの機能で様々な分析が可能になっており、大学の学識経験者などの専門家のアドバイスを得ながら職場でも分析できればより深い考察を行うことができます。

例に示した基礎的な多変量解析は、職員がエクセルの分析ツールを導入し簡単に行うことができます。また、「R」などのフリーソフトウェアを使用すると、コストをかけずさらに高度な分析が可能です。

被説明変数を大阪府内の合計特殊出生率とした重回帰（OLS）分析

区分	説明変数	係数	標準誤差
地域特性	未婚率	-1.153 ***	0.385
所得・雇用	課税対象所得	0.194 *	0.109
	女性就業率	-1.192 **	0.521
子育て支援策	潜在的保育所定員率	1.634 **	0.575
	児童福祉費割合	0.296 **	0.111
	地域子育て支援拠点	0.080 **	0.043
	中核市タミニー	0.078 *	0.044
	政令市タミニー	-0.014	0.078
定数項		1.642 ***	0.424
観測数	43		
調整済決定係数	0.719		

***は 1%有意水準で有意、**は 5%有意水準で有意、*は 10%有意水準で有意
 出典：とよなか都市創造研究所（2021）

とよなか都市創造研究所では、分析結果の解釈・分析についてアンケート調査の専門知識のある研究員が随時相談にのる他、専門家との連携アプローチに関してアドバイスを行っています。積極的に庁内外のサポートを得ながら、発展的な分析を進めていくことが重要です。

6. 結果の公開（報告書の作成）

オープンデータの考え方が広がりを見せ調査結果を公表する意義が高まっています。調査が終わってそれでおわりではなく、今後の活用に資するよう適切に結果を公開する必要があります。クロス集計表などの結果だけではなく、どのように調査を行ったか（調査の趣旨、サンプリング方法、回収率等）についてもわかりやすく示すことが重要です。本市の多くの部署で調査報告書を作成し、市のホームページへの掲載が行われています。分量が多い報告書の場合は、本編のほかに、概要編を作成して、結果の概要をわかりやすく説明する工夫が必要です。

以下に報告書作成の際のポイントを示しました。

7 図中*がついている説明変数は統計的に有意となります。有意とは「たまたまそうなたとは考えにくい」（＝統計的に確からしい・たまたまの結果であることが十分否定できると）という結果を意味します。

- ・はじめに、調査の背景、調査方法、調査機関、回収率などの調査の設計についての詳細を記載します。
- ・年月の経過、担当者の変更があっても資料として活用できるように、標本数、%の母数、各数値の算出方法なども明記する必要があります。
- ・調査結果をグラフや表などで示し、その説明を分かりやすく示します。
- ・必要に応じて、意識や行動を把握したことによって導かれる結論、今後必要な施策を示します。最後に調査の問題点や課題を記述する場合があります。
- ・資料編としてアンケート調査票、クロス集計結果を載せておくと、今後の資料としての活用に有用です。

7. 調査委託

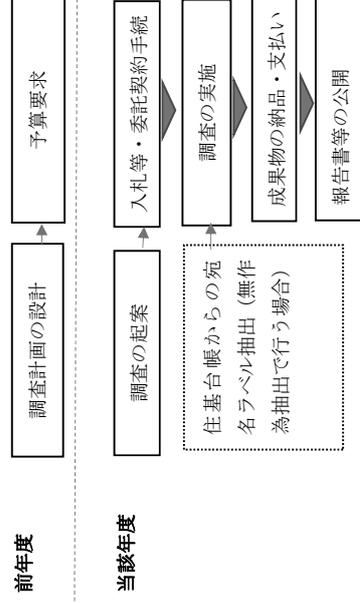
本市では多くのアンケート調査を事業者に委託して実施しています。ここでは委託の際のチェックポイントをまとめました。

7-1 委託する前に

まずはアンケート調査を行う「目的」を改めて明確にしておく必要があります。また、仕様書を作成するために、あらかじめ調査手法、サンプリング、調査票の設計・項目などの基本的な内容を決定しておきます。これらの内容が不明確であると、委託料の見積りや、実施時に委託した事業者との間で思い違いが出てくるなど適切に業務が履行されないものとなります。

7-2 調査委託の事務フロー

一般的な委託の事務の流れを示しました。



7-3 調査委託の実施のポイント

(1) 仕様書の策定

業務を円滑に実施するため、調査対象、方法、目的、委託の内容を明確に示す仕様書を作成する必要があります。特に集計・分析について思っていたレベルのものが成果物として納品されない、WEB調査の手法について思っていたものと違ったといった意思疎通の齟齬が散見されます。どのような業務を委託したいのか仕様書で明確に事業者に伝えることが重要です。仕様書の例について巻末の参考資料に示しました。

(2) 入札等契約事務の実施

庁内LANに掲載している契約事務関連のマニュアルに従って入札等の契約事務手続きを進めていきます。以下に本研究所で実施したアンケートの指名競争入札の業者選考条件を一例として示しました。(事業者は、豊中市に入札参加資格登録をしていることが必要です。またその他の詳細な条件については契約事務関連のマニュアル等を参照してください)

【選考条件 (参考例)】 (略)

(2) 委託事業者との連携

仕様書に基づき、最初の打合せの際に委託事業者と調査の計画及びスケジュールを確認します。また、委託事業者と委託者(行政)の役割分担、担当者、責任者を明確にしておきます。必要に応じて随時コミュニケーションをとり、少しでも不明な点があればしっかりと質問し、委託事業者との認識の違いが生まれないように注意します。

(3) 次回の調査に向けて

調査に関するトラブルや問題点、事業者との連携における課題があれば文書で記録し、次回の調査委託の改善点として引継ぎできるようにします。

参考文献

- 大谷 信介・木下 栄二・後藤 範章・小松 洋・永野 武編著 (2003) 「社会調査へのアプローチ (第2版) 理論と方法」ミネルヴァ書房
- 酒井 隆 (2012a) 「アンケート調査の進め方 (第2版)」日本経済新聞出版社
- 酒井 隆 (2012b) 「図解 アンケート調査と統計解析がわかる本 (新版)」日本能率協会マネジメントセンター
- 鈴木 淳子 (2016) 「質問紙デザイン技法 (第2版)」ナカニシヤ出版
- とよなか都市創造研究所 (2021) 「豊中市におけるデータ分析に基づく政策立案 EBFMの推進に関する調査研究」とよなか都市創造研究所
- 山下 永子 (2011) 「地域間競争時代における自治体調査業務のあり方に関する研究—戦略的調査の実施を提言する—」都市政策研究, 第11号

豊中市のアンケート調査の活用に関する調査研究
ー市民ニーズ等の把握手法の検討ー

No.22-03

令和4(2022)年3月

編集・発行 とよなか都市創造研究所

〒561-0884 大阪府豊中市岡町北3丁目13番7号(人権平和センター豊中3階)

TEL : 06-6858-8811

FAX : 06-6858-8801

URL : <https://www.tcct.zaq.ne.jp/tium> E-mail : tium@tcct.zaq.ne.jp

