

社会調査協会における 自治体調査支援事業の 展開

川崎市アンケート調査支援モデル事業を中心として

この小特集では、社会調査協会において地方自治体への調査支援事業がどのように展開されてきたかを整理するとともに、川崎市と協会が進めてきた「アンケート調査支援モデル事業」の概要をまとめることを通して、今後の協会の調査支援事業の可能性を検討していきたい。

自治体調査支援委員会とアドバイザー事業の経緯

——小特集に寄せて

大谷信介 関西学院大学社会学部 教授

1

自治体研修プログラム 検討委員会発足

社会調査協会の定款では、この法人の目的が「社会調査教育の水準向上をはかり、質の高い社会調査の普及と発展を目指す」と記され、目的達成のための事業として12の事業が提示されている。それらは資格認定事業を中心としておのおの達成されてきたが、「社会調査に関する啓発、支援および助言活動」という事業については、不十分な状態にとどまってきた。これまで協会がかかわった支援活動としては、立川市への調査アドバイザー講師派遣（2006）、長崎県庁

（2013・14）・三重県庁（2014）職員研修への講師派遣があったが、それらは協会事務局に依頼があった案件に対して協会理事を派遣するという限定的な対応によるものであった。「社会調査教育の水準向上」を目的とした資格認定事業では、3万人以上の社会調査士、3千人以上の専門社会調査士を認定するなど一定の成果を上げてきたが、今後は、資格所有者の人材活用、社会における「資格の有用性」の向上といった、いわゆる「出口戦略」にも積極的に取り組むことの必要性が協会内で認識されるようになっていた。

2017年11月の理事会で設置された「自治体研修プログラム検討委員会（以下検討委員会）」は



そうした背景のもとに設けられたものである。この検討委員会の目的は、「地方自治体のニーズに対応した、社会調査に関する職員研修のプログラムを検討し、専門社会調査士を講師やアドバイザーとして派遣する事業の可能性を検討する」と理事会報告されたが、地方自治体の経費削減等による自治体調査の質的低下に対する問題認識も背景に存在していた。

委員会では、構成委員が実施した47都道府県実態調査・九州274基礎自治体調査等の分析をとおして、職員研修・アドバイザー事業のプログラム提案の検討とともに、「証拠に基づく政策形成 (EBPM) に資する社会調査協会の事業検討」という方向で、地方自治体だけでなく中央省庁

も含めた議論を展開することとなった。

川崎市アンケート調査支援モデル事業の端緒となったのは、2018年6月7日に川崎市企画調整課から社会調査協会事務局へ届いた次の相談依頼メールであった。その内容は以下のとおりである。

〈川崎市の現状・課題〉

- * 各政策の所管部署で個別に、政策立案や現状把握を目的としたアンケートを実施している。
- * アンケート実施が委託業者任せになっているケースもあり、業者によってスキルにばらつきもあることから、有効な政策反映が難しい結果が出てしまうこともある。

表1 川崎市アンケート調査支援モデル事業の経緯

2017年	11/18	理事会にて「自治体研修プログラム検討委員会」設置
2018年	6/7	川崎市から社会調査協会へ相談依頼
	6/22	川崎市と社会調査協会の協議(協会事務局) =まず研修を開始
	9/20	協会から講師を派遣し「アンケート調査実務者研修」を実施
	11/5	川崎市と社会調査協会の協議(川崎市役所) =「社会調査協会と連携して市役所内のアンケート調査全般を改善・充実していきたい」という川崎市の意向が提示される
2019年	1/7	川崎市より「アンケート調査検討今後の進め方案」が送付される
	2/27	川崎市と社会調査協会の協議(協会事務局) =2019年度より「かわさき市民アンケート」を対象として社会調査協会からアドバイザーを派遣するモデル事業を開始することを大筋合意
	3/20	契約に関する社会調査協会理事長提案を提示
	4/14	「川崎市アンケート調査支援モデル事業」を委員会決定
	5/13	「川崎市アンケート調査実務者研修」
	5/19	理事会にて川崎市との契約書・約款を承認
	5/20	川崎市長と社会調査協会理事長の契約書調印 =2019年度「かわさき市民アンケート調査アドバイス支援業務委託」始動
	6/20	「川崎市立図書館利用者アンケート調査アドバイス支援業務委託」決定
	11/20	理事会にて「自治体調査支援委員会」と改称
2020年	6/17	2020年度「かわさき市民アンケート調査アドバイス支援業務委託」業務開始
	6/19	「子ども・若者調査に関するアドバイス支援業務委託」業務開始
2021年	5/23	「川崎市アンケート調査支援事業」契約内容の改訂方針 理事会承認 =2019・20年度のアドバイザー支援の実際の業務内容を精査し、協会事務局・川崎市と協議の上、2022年度の研修講師謝金・アドバイザー謝金体系を改訂。
	5/26	「川崎市アンケート調査実務者研修」
	6/17	2021年度「かわさき市民アンケート調査アドバイス支援業務委託」業務開始
	7/29	「子ども・若者調査分析支援業務委託」業務開始
	10/12	「丸子橋河川敷の新たな利活用に向けた社会実験に関するアンケート調査」業務開始

- *基礎的な研修を年1回開催しているが、適切な施策反映が可能なアンケートの実施・設計が、実際にはなかなか難しく、これを解決できる思考パターンツールや、他都市事例を知りたい。
- *これまで広聴部門で実施してきた市民アンケート（継続テーマ）結果について、市政への反映にむけたアドバイスやサポートがほしい。

〈お伺いしたい項目〉

- *社会調査実施体制（マニュアル化、サポート体制等）について他都市先進事例をご教示ください。
- *適切な施策反映が可能なアンケートの設計・実施に向けて役立つ実務上の具体策をご教示ください。
- *アンケート調査の基本的知識を身につける研修会講師として適している有識者をご紹介ください。
- *まず、企画調整課（サポート体制検討中、局区担当者によるサポートを行っている）で研修を行いたいが、その際どのような研修内容がよいでしょうか。
- *政策面・テクニカル面からアンケート調査をサポートする体制（専門調査員の設置等）についてご意見ください。
- *アンケート実施時の助言、広聴の手引き監修、庁内研修（初心者向け・統計のテクニカルな知識ともに）が可能な有識者又は企業をご紹介ください。
- *専門調査員を設置する場合、どのような人材が適任でしょうか（社会調査士、有識者等）。

このメールには、「地方自治体がおかれている調査業務の実態」「どのようなサポートを自治体が必要としているか」が象徴的に示されており、検討委員会では全国の地方自治体への調査支援事業の「モデル事業」としてこの案件を位置づけ、具体的に議論を進めていくことになった。

川崎市では、全庁で次年度に実施予定のアンケート調査を、企画調整課がすべて把握している。各部課局で予算を取って毎年実施している調査や5年に1度実施する調査等がどれだけ存在するかが整理されている。多くの地方自治体が市役所内で実施されている調査の全体像を把握できていない実態と比べると、きわめてしっかりした調査業務が運営されていると位置づけられる（2021年度に実施予定の調査は、2月26日時点で18調査存在することが一覧表として整理されている）。そしてそれ以外の部課局からの利用希望を募って、全川崎市民を対象とした「かわさき市民アンケート」が毎年実施されるのである。その調査は、1975年から毎年1回1500標本で実施されてきた「市民意識実態調査」を、2006年から年2回実施、かつ標本数も3000標本と拡大して実施されるようになったものである。利用希望調査では、各部課局に「調査実施の背景・課題」「調査目的」「調査項目」「調査結果の活用方法」を詳細に記述することを要求し、利用希望担当課の職員には、年1回開催される「実務者研修」への参加が推奨されるのである。2021年度には13部課局から利用希望が提出され、その中から第1回アンケート調査（8月-9月に実施される1500標本のインターネット調査）に2つの課のテーマ、第2回アンケート調査（11月-12月に実施される3000標本の郵送調査）にそれぞれ3つの課の調査テーマが選定され、外部委託した調査会社によって調査が実施されていくのである。その後第1回の調査データは10月から、第2回は1月から分析作業を進め、ホームページに掲載される「概要版」と「調査報告書」が作成されるという調査業務のルーティーンが確立されているのである。

このように市役所全体の調査業務の仕組み自体は整っていた川崎市が、その業務内容の質的



表2 川崎市アンケート調査支援モデル事業(2019年5月理事会資料)

- (A)「研修プログラム」
- 「市役所職員の調査リテラシーをアップさせる」＝[一般研修]
 - *基本的調査リテラシーの習得とその重要性の理解
 - *多様な調査の可能性あることを理解してもらう
 - 「アンケート調査実施予定部署の職員の研修」＝[担当者研修]
 - 「調査データ分析方法」[EBPMへの調査の活用]等 ニーズに対応した講師派遣
- (B)「アンケート調査支援アドバイザー」
- ①「定期的(毎年実施)アンケート調査支援」
 - 「定期的に実施しているアンケート調査をEBPMに役立つように質的向上させる」
 - 2019年度かわさき市民アンケート(総務企画局都市政策部企画調整課)
 - ②「特定課題調査支援」
 - 「担当部局が課題解決・政策形成のために実施する社会調査の質を向上させる」[年度初めに予算が確定した調査]→担当部局にアドバイザーを派遣
- [アドバイザー3回訪問の場合のモデル支援案]
- 1.「調査設計段階でのアドバイス」
 - *担当職員とアドバイザーによる検討会 基礎資料の収集と論点整理の方針
 - 「何が問題か・何を明らかにするか」調査目的の明確化
 - *「調査企画・調査設計」の決定 従来実施していた方法の確認と問題点の改善
 - *調査会社のモニター調査の有効な活用法と問題点へのアドバイス
 - *各担当部局にテーマ希望を実施する場合 その方法と担当部局インストラクション
 - *調査対象者の選定(外国人)・サンプリング方法の決定
 - *業務委託仕様書の作成と調査会社の決定
 - 2.「調査票作成段階でのアドバイス」
 - *調査会社への指示とインストラクション 継続調査を想定した質問文の検討
 - *調査会社提出の第1次原案をもとに、担当部局・調査会社・アドバイザーによる検討会
 - 担当部局は、仮説構成を十分練ったうえで、質問文の作成を心がける
 - *担当部局・調査会社による第2次原案の修正作業→メール等によりアドバイス
 - *第3次検討会
 - 3.「分析段階でのアドバイス」
 - *単純集計表とデータの納品 データ保存とデータ蓄積の方法についての議論
 - *どの部局・どの程度・どの方法でデータ分析方法を進めるかについての議論
 - *分析ソフトに関する議論「SPSS」「R」「エクセル(HAD)」
 - *エクセル形式の場合:データ納品の方法と分析方法等のアドバイス
 - 個票データでの分析方法 時系列分析・地域分析・応用空間分析
 - *データ公表に関する議論・ホームページの活用
 - *報告書作成方針の検討・報道発表資料の検討

向上の必要性を感じていたのが、先にふれた社会調査協会への相談依頼メールだったのである。

3

契約までの経緯 「検討委員会」と「事務局」の体制整備

こうした川崎市からの要請に対して、社会調査協会としては、調査支援の具体的内容について

では「自治体研修プログラム検討委員会」が、仕様書や契約書の作成と謝金体系の検討については「事務局」が中心となって検討を進めていくことになった。「検討委員会」では、川崎市の調査業務の全体像を念頭に置きどのような調査支援が可能かということ、全国の地方自治体へも適用可能な「支援モデル」を射程に置きながら、

検討を進めていった。委員会での議論と川崎市との協議を経て作成された「モデル案」は以下の「2019年5月理事会資料」であった。

また、事務局長・理事長を中心とした「事務局」が、アドバイス支援の内容と方法・契約金額の原案を内容とした理事長提案(2019年3月20日)を川崎市に提示しながら、「契約書」「委託契約約款」「アドバイス支援業務委託仕様書」を作成し、2019年5月20日に川崎市長と社会調査協会理事長の間で契約が調印されたのである。

4

2019年度から2021年度の 具体的支援事業

2019年度から始動したアンケート調査支援モデル事業には、山下永子、大谷信介、浅川達人の3名の委員が、以下の「実務者研修」「かわさき市民アンケート調査」「特定課題調査」の支援業務を担当することになった。

2019年度支援事業

「実務者研修」：山下永子

「かわさき市民アンケート」：大谷信介

第1回：「川崎市歌(庶務課)」「ふるさと納税(財政部資金課)」「市政だより(シティプロモーション推進室)」

第2回：「図書館利用(生涯学習推進課)」「市民館利用(生涯学習推進課)」

「特定課題」：浅川達人

「川崎市立図書館利用者アンケート調査(生涯学習推進課)」

その後、川崎市から次年度も調査支援業務を継続したいという要請を受け、新型コロナウイルス感染症の流行の最中ではあったが、リモート形式でのアドバイス業務を模索しながら、以下の支援業務を継続した。

2020年度支援事業

「実務者研修」：新型コロナウイルス感染症のため中止

「かわさき市民アンケート」：大谷信介

第1回：「新型コロナウイルス感染症(保健所感染症対策課)」「市民・人権オンブズマン制度(市民オンブズマン事務局)」「川崎市の緑(みどりの企画管理課)」

第2回：「地球温暖化対策(地球環境推進室)」「川崎の農業(農業振興課)」

「特定課題」：浅川達人

「子ども・若者及び子育てに関する実態調査(子ども未来局)」

川崎市から次年度以降も調査支援契約を継続したいという要請を受け、川崎市と協会事務局で2019年度と2020年度の実際の調査支援業務を精査し、2022年度からの研修講師謝金・アドバイザー謝金体系の改訂をおこなった。

2021年度支援事業

「実務者研修」：山下永子

「かわさき市民アンケート」：大谷信介

第1回：「川崎市の職員(行政改革マネジメント推進室)」「公共施設(公共施設総合調整室)」「文化芸術活動(市民文化振興室)」

第2回：「市政だより(シティプロモーション推進室)」

「市民の災害に対する備え(危機管理室)」

「特定課題」：浅川達人

「丸子橋河川敷の新たな利活用に向けた社会実験に関するアンケート調査(多摩川施策推進課)」

2021年度は上記の調査に対して、支援業務を継続中である。

5

自治体調査支援委員会の 今後の課題

「自治体研修プログラム検討委員会」は、川崎市との調査支援業務契約および2020年度からの東京都足立区との調査支援契約に向けて、2019年11月の理事会において名称を「自治体調査支



援委員会」と改称した。支援委員会では、川崎市・足立区での調査支援業務の内容に関する議論を通して、全国の地方自治で利用可能な「自治体アンケート調査マニュアル」を作成する作業を進めている。2021年度には、地方自治体ではないが、日本介護支援専門委員協会からも「協会が実施するアンケート調査全般のアドバイス支援」の要請が協会事務局にあり、この件も「自治体調査支援委員会」が担当してアドバイザー派遣をすることとなった。今後、いろいろなところから調査支援要請が協会事務局に寄せられることが想定される（実際寄せられている）。現在は委員会の委員がその要請に対応しているが、

今後は会員の専門社会調査士のアドバイザーバンク等を検討することも必要になってくると思われる。

その場合でも、基本となるのは「川崎市アンケート調査支援モデル事業」での経験といえるだろう。この小特集では、実際にモデル事業に参加した3人の委員に、「職員研修」のポイント・「かわさき市民アンケート」調査支援のポイント・「分析過程」アドバイス支援のポイントを整理してもらい、最後にアドバイザー受け入れ側の見解を、当初から担当いただいた川崎市企画調整課の小沢由香子氏に執筆していただいた。

「職員研修」のポイント

山下永子 九州産業大学地域共創学部 教授

1

川崎市職員研修の概要

2019年実施の4時間研修(30名), 2021年実施のオンデマンド映像・Zoom用の4時間半の研修(20名)について, その内容とポイントを述べる。

川崎市では, 自治体職員研修を通じて開発してきた筆者オリジナルのプログラムを実施した。対象は, 当該年度にアンケート業務を担当する予定の職員である。構成は「問題意識と問題提起」「調査計画づくりのイロハ」「アンケート調査の基本スキル」「調査票改善グループワーク」「結果分析・活用方法」「調査会社との付き合い方, まとめ, Q&A」からなる。コロナ禍の2021年は, オンデマンド映像の講義とZoomを用いたリアルタイムグループワークで対応した。

2

4時間プログラムの構成とポイント

①問題意識と問題提起(10分)

長時間の研修であるため, 学習の動機づけは重要である。自治体のアンケート調査が抱える課題を提示するとともに, 自治体アンケートの役割が「意見聴取や実態把握」から「市民協働やまちづくりへの参画ツール」へと拡大してきていることを説明し, 興味喚起を促す導入から始める。

②調査計画づくりのイロハ(50分)

i. 講座目的(良いアンケートについて考えるワーク)

「アンケートは統計や分析が難しい」というイメージが強く, 身構えて参加する受講者は多い。だが, 自治体のアンケート調査で最も重要なのは調査票設計と調査票を通じた市民とのコミュニケーションである。

そこで, 「アンケートとは何か, 良いアンケート・悪

いアンケートとはどういうことかということを理解する」「アンケートの基礎技術を学んで, 調査研究に役立つ着眼点・分析力・提案力を磨く」という低めのハードルを講座目的として掲げ, 「良いアンケート・悪いアンケート」と題する簡単な個人・ペアワークから講義に入っていく。

まずは「アンケートに答えるのが好きか嫌いか」という問いを投げ, 多くの受講者が「嫌い」と回答することを確認し, 「自分が嫌いな事を市民に願っている」には工夫が必要であることに気づいてもらう。「なぜ嫌いなのか」の理由を探るために過去に経験したアンケートを個人で振り返り, その後ペアで共有する。時間があればその場で集約するが, 既に集約された内容について説明する。この作業を通じ, アンケートの良し悪しは, 「調査目的の明確さ」と「調査票設計」によって決まることに気づくことができる。

- ii. 調査目的と成果活用(割愛)
- iii. 初めて調査に取り組む人のための留意点(割愛)
- iv. 調査計画づくりのイロハ

「調査の大まかな流れ・枠組み」を示し, 「調査計画書の構成」について説明する。その上で, 構成項目が調査報告書の冒頭に記載される「調査の概要」に反映されるため, 事前にしかりと作成する重要性を強調する。

「調査設計の作成」では, 調査方法, 調査対象, 調査地域, サンプリング方法, サンプルサイズ, 目標回収率, 調査期間, 調査項目, 集計・分析方法の考え方や選択の仕方について概説, 特に次の5項目については具体例を示しながら詳細を述べる。

●調査方法の種類と特徴

文献・資料調査の意義と, 郵送留置き法から郵送法, さらにインターネット調査への移行という流れがあることに触れ, 定量調査と定性調査の併用の必要性についても言及する。



- 調査対象(母集団の設定)

全数調査とサンプル調査の違いについて解説し、母集団設定の重要性を示す。

- サンプリング方法

母集団を代表できるサンプル抽出の大切さを述べ、無作為抽出の方法について、系統抽出法、層化抽出法、多段抽出法の基礎概念を示す。多くの自治体では、各台帳からコンピュータを使って無作為抽出するため、詳細には触れない。施設や街頭アンケートの場合には、割当法などの有意抽出を行うことも紹介する。

- サンプルサイズ

「サンプルはどれだけあればよいのか」は、自治体から最も多く受ける質問の1つである。サンプリング誤差算出による最低限必要なサンプルサイズを紹介する。

ただし、郵送法の場合、回収率、分析軸のクロス変数、出現率を考慮し、配布数を多めに設定することを推奨する。自治体アンケートは10歳刻みの性年代別クロス集計を行うことが多い。そのため、20代から70代以上までの男女12セルで、各50サンプルの確保を目指すならば、 $12 \times 50S = 600S$ が必要だが、若年層の出現率は高齢層より少ないので倍の1200Sを目標とし、回収率が50%程度であれば、倍の2400S程度送付した方がよいなどと、具体的な例で補足説明する。

- 集計・分析方法

単純集計表とクロス集計表の読み方について簡単に説明する。

③アンケート調査の基本スキル

(講義45分・グループワーク70分・講義20分)

i. 調査方法の選び方

ii. 調査票作成の基本スキル

調査票作成に関する基本的なスキル(ワーディングや尺度設定)について概説した上で、「事前事後アンケート」教材を使った調査票改善の例を示す。他自治体の過去調査票を用いる場合と、当該自治体の過去調査票を活用する場合とがある。

過去調査票の検討段階のもの最終版とを比較することで、「改良が必要な設問や選択肢の存在」に気づき、改善により「分析できるようになる」ことを実感し、設問の流れを整えることにより「回答しやすく」なり、コミュニケーションが円滑にできるようになることを確認できる。

iii. 調査票改善グループワーク・講評

川崎市から過去調査票の検討版と最終版を提供いただき教材とした。

受講者は2つの調査票に回答し、変更箇所を確認する。次いで、グループに分かれ、割り当てられた5問程度について、「どこがどう変わり、その意図や理由について考え、紙に書きだすワーク」を行う。全グループが検討結果を貼りだし、皆で共有する。その後、講師が予め作成しておいた変更対照表(変更意図や改良ポイントを推察し文章化したもの)を配布し解説する。

複数で協力しながら調査票を作成・検討することの重要性と、委託業者等が作成した調査票を改善の視点で見ることの大切さを実感するためのワークである。

iv. 実査管理の基本スキル、データ集計の基本スキル

施設や街頭調査における実査管理についてマニュアル等を示しながら説明する。また、調査票回収後の点検や集計などの流れを示す。

④施策立案、目標設定に活かせる戦略的な設計・分析(20分)

エクセルを用いた入力方法、単純集計、クロス分析、基本統計量、グラフ作成について概説する。

⑤調査会社との付き合い方、まとめ、Q&A(15分)

仕様書作成時の注意点と有識者登用の検討についても補足する。

⑥チェックシート(おまけ)

調査の心構え、設問、選択肢、全体構成等からなるチェックシートを配布し、実務での活用を推奨する。

「かわさき市民アンケート」調査支援のポイント

大谷信介 関西学院大学社会学部 教授

「かわさき市民アンケート」は、全国の地方自治体のモデルとなるアンケート調査であるだけでなく、社会調査方法論の観点からも、とても高く評価できる自治体調査と位置づけられる。ここではその点を踏まえ、どのようなアドバイス支援をしたかのポイントを整理してみたい。

1 インターネット調査と郵送調査の同年実施

まず第1に評価できる点は、「市民アンケート」が、第1回をインターネット調査（1500サンプル）、第2回を郵送調査（3000サンプル）と、異なる調査方法（調査モード）で毎年実施していることである。インターネット調査は、モニターWeb調査といわれる方法で、調査会社が保有しているモニターパネル（調査協力者の集団）を使ってアンケート調査を実施する方法で、比較的安価であるため多くの地方自治体でも利用されるようになってきている方法である。しかしそれは、調査会社のモニターに応じた人を対象とした調査であり、川崎市民を代表する調査結果といえるのかという問題を抱えている。一方郵送調査は、住民基本台帳から無作為抽出した川崎市民を対象とした調査であり、回収率がよければ市民の意向を測定できる調査とはなるが、コストと調査作業がとてみかかる調査方法である。両調査方法は、どちらもメリット、デメリットを抱えており、学術研究の領域でも、いまだ評価が確定しておらず、両調査を比較検証する研究を蓄積していかなければならないという段階である。このような中で、毎年2つの調査方法をほぼ同時期に実施している「かわさき市民アンケート」は、学術的にも注目される調査といえるだろう。

この点も踏まえ、これまでの調査支援アドバ

イスは、特に次の2点を重視して実施した。

①インターネット調査でしかできない質問上の工夫を積極的に活用していくという点。

*川崎市歌と川崎市民の歌を実際の歌を聞いたうえで回答してもらう質問

*直近の市政だよりの紙面（画像）を提示したうえで、紙面評価をしてもらう質問

*川崎市ホームページに掲載の公共施設マネジメントに関するパンフレット（マンガ）を読んでもらったうえで、今後の公共施設のあり方を問う質問

これらの工夫は、紙媒体の調査票ではできない質問であり、市民にも答えやすい調査の実験的試みでもあった。

②郵送調査とインターネット調査で、同じワーディングの質問文を設け回答傾向の分析を目指していくという点。

モニターWEB調査では、調査会社ごとに回答者の特徴が異なったり、モニター管理の状況が異なったりすることがあり、調査結果がどの程度川崎市民の実態を測定できるかについては、いまだ十分な研究が進んでいないのが実情である。人口150万の川崎市であれば、性別、年齢、区によってモニターの割り当てをすることは可能ではあるので、属性だけに着目すると川崎市民を代表しているように見えるが、実態はまだ解明されていない。毎年共通質問を第1回と第2回で実施し、回答傾向の分析を蓄積していくことによって、Webモニター調査と郵送調査のサンプル特性や調査会社が異なる場合のモニターパネルの傾向を理解することが可能になる。毎年インターネット調査と郵送調査を実施する川崎市が、その領域での最先端の知見を持つことを目指していくべきである。



2

利用希望調査を使った 全庁的調査運営システム

「かわさき市民アンケート」が高く評価できる第2点目は、全庁的調査運営システムが確立されている点である。「利用希望調査」「実務者研修」「実施テーマの選定」「調査票作成過程」「分析過程」「概要版・報告書作成」という調査実施のルーティーンが、毎年の日程に組み込まれている。特に利用希望調査の段階で、調査目的整理シート（問題解決ステップの段階・調査テーマの明確化・設問に対する仮説設定）に具体的質問文の作成が要求されている。これは、川崎市全職員に対して、「市民アンケート」参加の必要要件として、調査票の質問文を考えることが毎年要求されることを意味している。

アドバイス支援は、「調査票作成過程」と「分析過程」を中心として実施されたが、ここでは担当部局（2019年度4部課局・2020年度5部課局・2021年度5部課局）と実際に質問文を完成させるまでの3-4回のアドバイス過程で特に気づいた点を整理してみたい。

- ①利用希望調査段階で提出される質問文の特徴
 - *担当部局が抱えている問題に引きずられて、極めて狭い範囲の質問文が作成される
 - *いろいろなことを同時に選択肢に入れて作問する傾向がある
 - *市民目線が希薄な（あまりに専門的でわかりにくいといった）質問が多い
- ②質問文を再検討してもらう時によく指摘するコメント
 - *質問文は川崎市民の実態を測定するための道具です
 - *特定の人だけが答えられる質問ではなく、川崎市民全員が答えられる質問を作成する
 - *川崎市民をタイプ分けできる選択肢を作成する
 - *クロス集計を想定した質問文を作成してください

*過去の質問文は、継年比較するとはいえ、問題のある質問文は改善した方がよい

- ③担当者の熱心さによって質問文の良し悪しは決まる

*よい質問文を作成するためには試行錯誤と忍耐のいる作業が必要不可欠です

*担当部局の基礎データを整理して、市民の実態をタイプ分けしてみることも必要です

*国の調査票や他市の調査票からヒントをもらって新たな視点で作問してください

とにかく政策に役立つ質問文を作成するということは、とても難しい作業である。教科書に書いてある知識だけでできるものではなく、宮大工的な熟練的技が必要とされる。川崎市としては、利用希望調査段階の質問文（アドバイス前）と、実際に調査で使用された質問文（アドバイス後）の両方を一覧できるように整理しているとき、今後の利用希望調査段階の資料とすることで、川崎市全職員の調査リテラシーの向上が図れると思われる。

3

今後の課題

現在の「市民アンケート」調査支援では、ほとんどが担当部課局との「調査票作成作業」のアドバイス業務に集中してきた印象が強い。それは、分析できる質問文の作成が、「市民アンケート」の質的向上にとっても重要であると考えてきたからである。しかし調査の最終的な目的は、この調査が「政策形成」や「政策評価」に実際に役立つことである。そのためには、現在はまだできていない「調査結果のデータアーカイブ化」と川崎市職員がいつでも「調査データ」を分析できる体制が構築されていくことが重要である。また、調査に協力いただいている川崎市民の皆様にも、川崎市の実態が明確となるような「調査結果」を利用できる仕組み（分析も含めたオープンデータ化）も今後の課題となっていこう。

「分析過程」アドバイス支援のポイント

浅川達人 早稲田大学人間科学学術院 教授

1 アドバイス支援事業の記録

筆者は、2019年7月から2020年3月までは「川崎市立図書館利用者アンケート調査」、2020年6月から2021年3月までは「子ども・若者調査」、2021年10月から2022年3月までは「丸子橋河川敷の新たな利活用に向けた社会実験に関するアンケート調査」に関して、いずれも調査票作成からデータ入力と集計までに対するアドバイスを行なった。また、「子ども・若者調査」については分析結果からさらにエビデンスを導き出すための追加のアドバイス支援を要請され、2021年8月に行なった。本稿では、これらの一連のアドバイス過程で気づいた「分析のポイント」について述べることにする。

2 担当者を悩ませている「集計の依頼方法」

数回のアドバイスを経て完成した調査票を用いて調査を実施し、回答記入済みの調査票を回収した。その後、回収した調査票を業者に送付し、データ入力と集計を依頼することとなるが、データ入力の依頼方法については、1回のアドバイスではほぼ納得していただけた。

ところが、集計の依頼方法については、調査を担当した複数の部署からほぼ同様の質問をいただいた。それは「クロス軸として定めた項目（たとえば、性別や年代）を全ての設問に対して一律にかけるように依頼すべきか」と、「どの設問についてクロス集計を依頼すべきか判断がつかない」であった。例えば、施設の利用満足度が性別によって異なっているか否かを知りたいのであれば、性別と施設利用満足度とのクロス集計が必要である。この点は一度の説明で理解

していただけた。しかしながら、調査テーマに合わせて必要なクロス表の作成を業者に依頼すべきであるというアドバイスは、正論ではあるものの理解が得られないことが多かった。

3 「とりあえず一律にクロス集計を」はなぜダメか

とりあえず一律にクロス集計をかけてみるのはなぜダメか。それは、「調査テーマに合わせて必要なクロス表」が、どの変数とどの変数の組み合わせからなるのか、データ入力前から明らかになっているとは限らないからである。例えば、単純集計において、施設利用に対して「満足」と回答した人の割合が70%であったとする。この結果をもって直ちに「誰からも満足と捉えられている」と結論する、というのは早計であることはわかるだろう。性別や年代別に、満足と回答した人の割合に差はないのかを検討した上でなければ、「誰からも満足と捉えられている」とは言えないからである。このように、単純集計を見ながら、このデータから何が言えるかを考える際に必要なクロス集計が明確になることもある。

ただし、「調査設計段階で仮説を考えているのだから、必要なクロス集計はデータ入力前に想定できるはずだ」と言われれば、それはその通りである。しかしながら、報告書執筆段階になって、想定外のクロス集計が必要になることも少なくないのである。

それにもかかわらず、「調査テーマに合わせて必要なクロス表」の選定を、データ入力より前に行なっておかなければならないとなると、遺漏なくクロス集計を指定しなければならぬというプレッシャーを担当者は抱え込むこととなる。そこで業者に対して、とりあえず「クロス軸として定めた項目を全ての設問に対して一律にクロ



ス集計を依頼する」という対応をとってしまう。すると業者から納品された単純集計と大量のクロス集計表という、利用目的と利用方法のわからない膨大な資料の海に溺れながら、報告書の執筆という苦行を強いられることとなる。集計依頼についての前述した典型的な質問が複数部署から寄せられた背景には、このような事情があるようであった。

4

自分で集計できれば「集計の依頼」は楽になる

業者から納品された単純集計を見ながら、必要なクロス集計を自分で行なうことができれば、業者への集計の依頼に際してのプレッシャーから解放されることとなる。性別や年代、居住地域といった基本的なクロス集計は、一括して全設問に対して行なうよう業者に依頼してもよい。追加のクロス集計を自分で行なえるのであれば、業者から納品された単純集計と基本的なクロス集計を見ながら、現場の役に立つ報告書の構成を自ら考え、必要なクロス集計を追加できるようになる。

自分で集計を行なうためには、集計結果だけではなくローデータ (raw data) が必要となる。ローデータについては一般的に、入力作業が確かに終了したことを証明する作業成果物として受領はするものの、その後活用されず死蔵されていることが多いようである。集計結果のみでなく、ローデータをも活用すること。これが分析アドバイス支援の第1のポイントである。

自分で分析を行なうには、分析ツールが必要となる。市販の統計パッケージは信頼性が高いという利点をもつものの、導入にかかる費用が高いという欠点をもつ。一方、無料で分析を行なうことができるツールの代表は、プログラミング言語であるRやPythonである。ただし、これらを実行するにはユーザー自身がプログラムを書く必要があり、この点がとても高い障壁として立ちちはだかることとなる。

そこで、無料の分析ツールとして、Microsoft Excelのマクロで動くデータ分析用ツールであ

るHADの利用を、部局の担当者にお薦めした。エクセルがインストールされているPCであれば、Windows PCでも、Macでも動作するし、メニューが日本語で表示され、日本語データも扱うことができる。エクセル上で動くツールなので、エクセルの使い方がわかる人であれば、操作に苦労はない。分析手法も必要かつ十分な手法が実装されており、簡単な集計から高度な分析までを行なうことができる。

5

自分で集計できれば合成変数を作ることもできる

担当者がエクセルを使って、自分でローデータを操作できるようになると、値の再割り当ても自由自在にできるようになる。例えば、施設利用調査において、施設まで行くのにかかる時間について、「5分未満」「10分未満」「15分未満」……のように選択肢を設けて回答してもらったとする。エクセルでローデータを操作できるなら、集計に際して「10分未満」と「10分以上」のように値を再割り当てすることもできるのである。

複数の変数から新しい合成変数を作ることも簡単だ。例えば、「性別」と「年齢」を尋ねたとする。年齢については、数値で記入してもらったとしても、値の再割り当てを行えば、10代、20代のように「年代」に加工することができる。また、男性10代、男性20代……、女性10代、女性20代……のように性別と年代を組み合わせた合成変数を新たに作ることも簡単にできる。

もちろん、これらの作業は業者に依頼することも可能である。しかしながら、その場合はいつまでに依頼するか、追加で何回依頼することができるか、といったことを契約時に依頼事項の中に含めなければならぬ。ところが、契約時にはどのような加工を何回頼むことになるのか、皆目検討がつかない。そこで「とりあえず2回」といった心許ない依頼方法になってしまうのである。担当者が自分で集計できるならば、このような依頼も不要となる。ローデータを用いて自分で集計できるようになる。これが分析アドバイス支援の第2のポイントである。

川崎市におけるアンケート調査の改善に向けた取組

小沢由香子

川崎市総務企画局都市政策部企画調整課

総務企画局都市政策部企画調整課への異動により私が「かわさき市民アンケート」の担当者となったのは、4年前の2018年4月であった。

数年前から、川崎市のアンケート調査に関する様々な課題が明らかになってきていたが、異動してきた当初、部内では「有効なアンケート調査を実施するためにはどうすればよいのか」という課題認識がより一層強くなっていったように思う。

本稿では、2018年度以降の川崎市におけるアンケート調査の改善に向けた取組について、当時の関係者のコメントを交えながらまとめたい。

取組を進めるに当たっては、課内のプロジェクトチームでの検討や、一般社団法人社会調査協会から多くの助言や支援を受けながら進めてきた。それらを中心に具体的な取組について整理していく。

1

川崎市のアンケート調査の状況

多くのアンケート調査を実施

市民生活や社会がどのような状態にあるかといった情報をもとにした有効な政策実施が地方自治体に求められており、政策立案、計画策定、事業評価等の過程において、市民の意見やニーズ、生活実態等を把握し反映させることは、自治体にとって重要な課題である。多様化・高度化する市民ニーズに対応しつつ、効率的・効果的な行財政運営を推進していくためにも、市民意見の把握によって社会の状況を的確に理解し、政策を決定していく必要がある。こうした認識のもと、市民意見や生活実態等を把握する手法の一つであるアンケート調査を川崎市においても数多く実施している。

川崎市で実施しているアンケートには、主なものとして「各政策の所管部署で個別に実施しているもの（以下「各政策部署による個別調査」という）」と「総務企画局都市政策部企画調整課で毎年度実施している『かわさき市民アンケート』（以下「市民アンケート」という）」がある。

私が担当していたのは「市民アンケート」で、市民アンケートを所管している企画調整課が市役所内におけるアンケート調査の取りまとめ所管部署でもある。

〈「かわさき市民アンケート」概要〉

1975年度から継続的に行ってきた市民の定住状況、生活環境の評価、市政に対する評価と要望等の「定点調査」に加えて、「特別調査」として市民に関するいくつかのテーマについて、毎年度調査を実施している。特別調査は、各局において必要とする調査について、その意向を調べ、テーマを決定している。

調査対象 川崎市在住の満18歳以上の個人

調査方法 第1回 インターネット調査

第2回 郵送調査（郵送配布-郵送回収）

標本数 第1回 1,500 標本回収まで実施

第2回 3,000 標本

前担当者等による取組

2018年度以前にも、市民アンケート担当者等によって効果的なアンケート調査の実施に向けた取組が行われてきた。主な取組は次のとおりである。

- 2015年度インターネット調査の試行実施と検証、2016年度からの市民アンケートでのインターネット調査の実施
- 2017年度から職員を対象とした研修を年1回



実施

- 市民アンケート回収率向上のための督促状発送タイミングの見直し、調査票ページ数削減、ボールペンの封入等。回収率は2014年度の40.6%から2017年度（第2回調査）には53.7%に改善
- 全庁で実施しているアンケート調査の把握と情報の取りまとめ、庁内イントラネット掲載による調査結果等の共有と活用促進

2018年度異動当初の課題認識

市民アンケートの担当者となって私がまず思ったのは「どうしよう……」だった。それは、前職場にいた2016年度に市民アンケートの特別調査テーマに選定された時の経験からくるものだった。特別調査テーマに選定され、いざ設問文を作成しようとして、どうすればよいのか分からず途方にくれたしまったのである。他都市の既存アンケート調査等を参照しながら何とか作成したが、調査実施後、主に単純集計結果を確認するだけになってしまったという苦い経験があった。

この経験から、担当者として市民アンケートを政策形成に資する調査にすることはできるのだろうか、と不安に思ったのである。また、各政策部署による個別調査においても、私と同じように困っている担当者がいるのではないかと感じていた。

2 プロジェクトチームでの検討

プロジェクトチーム発足

2018年度初めに、効果的なアンケート調査実施に向けた体制強化のため、企画調整課内にプロジェクトチームが発足した。

メンバーは、課長補佐をチームリーダーに、市民アンケートの担当者、課内の各局区担当者の係長級の計7名で構成されていた。

表1 関係者コメント1

2018年度・総務企画局都市政策部企画調整課長
宮崎 伸哉

◎プロジェクトチーム発足のねらい

2018年4月は、前月に当課が所管する総合計画第2期実施計画を策定し、政策立案機能を一層強化すべく複数の課内プロジェクトチームを始動させた時期であった。特にデータ活用推進をめざすアンケートチームは、学生時代に当時のバイブル『社会調査ハンドブック』（鮑戸弘著）から理論と方法の重要性を学んだ私にとって思い入れがあるものであり、また、市長意向である「広聴機能と企画調整機能の連携強化」と「施策につながるアンケート実施」を踏まえたものでもあった。

過去事例検証と他都市マニュアル等の確認

最初にプロジェクトチームで行ったのは、過去の川崎市のアンケート調査事例の検証である。その結果、見えてきた現状と課題は次のとおりであった。

- 調査結果を実施意図とは異なる形で報道されてしまった事例や、漠然と市民意識やニーズ、傾向を把握するアンケート調査となってしまう、結果に対する市の対応が不明確な事例がある。
- 調査票原案は市役所側が作成することが多いが、担当職員の知識や経験が足りないために前例踏襲や業者任せになってしまうことがある。業者のスキルにもばらつきがあるため、結果として活用できる調査となっていないことがある。

また、過去事例の検証と並行して、専門書の要点をまとめたり、他都市からアンケート調査マニュアルを提供していただき内容を確認したりした。

短期間で複数のマニュアル等を確認できたことで、たいへん勉強になった。ただ、個人的に他都市マニュアルを参照しながら架空のアンケート調査票をつくることを試みたが、難しく上手くいかなかった。

課題対応の方向性

過去事例の検証等を通じて見えてきた課題への対応について、プロジェクトチームで検討を行った。プロジェクトメンバーにアンケート

調査に詳しい者はいなかったが、却ってそのために「初心者はどうすればよいのか」「担当者が替わってもサポートが可能となる仕組みが必要」という視点が持てたのではないかと思う。

そこで、次の2点を2018年度に取り組んでいくこととした。

(1) 担当者のスキルアップ

効果的なアンケート調査の実施には担当者のスキルアップが不可欠である。各アンケート調査担当者のスキルアップに向けた手引書作成や相談対応のために、まずはプロジェクトメンバーの知識の底上げが必要である。そのため、プロジェクトメンバーを対象とした研修を行う。

(2) サポート体制構築

専門調査員設置などの庁内のサポート体制の整備に向けた検討を行う。その際に、担当職員が異動してもサポートが継続できる体制となるよう留意する。なお、各政策部署による個別調査に関する相談については、当面の間、プロジェクトメンバーを中心に、各局区担当者と市民アンケート担当者で対応する。

3 社会調査協会との連携

社会調査協会へのコンタクト

前述の課題対応の方向性である「担当者のスキルアップ」と「サポート体制構築」について、専門家に相談し意見を聞きたいということになり、社会調査協会に連絡し、お話を伺うことになった。

意見交換の実施

社会調査協会との初めての意見交換は2018年6月に行われた。

川崎市のアンケート調査の現状や課題を説明し、研修実施への協力のお願い及び、庁内サポート体制の整備に向けたアドバイザー適任者等について意見・助言を求めた。

社会調査協会理事長からは「社会調査協会では2017年11月に『自治体研修プログラム検討委員会』を立ち上げ、行政が実施する社会調査の質の向上や政策立案に資する社会調査に向けた支援について検討を開始したところであり、川崎市と連携することで自治体の社会調査を協会がサポートする方法について研究していけるのではないか」とお話をいただいた。

まずは研修を実施し、サポートする方法・仕組みづくりについては引き続き川崎市と社会調査協会とで意見交換しながら検討していくことになった。

研修の実施

2018年9月、プロジェクトメンバーを含む部内職員向け研修「政策形成に資する社会調査（アンケート調査）の基礎知識」を、社会調査協会「自治体研修プログラム検討委員会」の委員長である関西学院大学の太谷信介教授を講師に迎え実施した。

太谷教授からは、政府統計の課題、社会調査の有効性、クロス集計の重要性などについて、具

表2 関係者コメント2

2018年度・総務企画局都市政策部企画調整課課長補佐／プロジェクトリーダー 佐藤 直子

◎社会調査協会に連絡・相談した理由

当時、アンケート調査を専門分野として取り扱っている学識者を中心とした団体は3つほどあった。

- ①自治体業務は住民生活のあらゆる側面に関わっていることから、対象とする調査分野が幅広いこと
- ②多角度からの視点で調査内容や分析結果を検討する必要があること

この2点から、複数の学識者が協議する形で知見をいただける団体をお願いしたいということで、社会調査協会にお話を伺うことにした。

また、社会調査協会に所属されている先生方が編集した『新・社会調査へのアプローチ——論理と方法』を検討の参考文献としており、学術的に信頼性が高いと考えていた。



体例を用いてお話があった。また、川崎市の実際のアンケート調査票を用いて問題点や分析できる調査票への改善点などの解説もいただいた。

既存アンケート調査の問題点や効果的なアンケート調査とはどのようなものを学ぶことができた貴重な研修であった。しかし、今の状況・私の実力で、実際に効果的なアンケート調査を設計・実施し、分析するのは難しいのではないかと感じた。

また、市民アンケートは当該年度も実施しており、さらには、各政策部署による個別調査への相談対応も待たなしの状況であることから焦りを感じていた私は、「どうすれば分析できる有効な調査票を作成できるようになるのか」と質問をした。大谷教授の回答は「指摘する能力と創作する能力が必要であり、創作する能力はセンスみたいな話になってくる。『社会を見る見方』を養っていくことが重要である」とのことだった。

当たり前であるが一朝一夕に創作する能力が身につくわけがなく、実際に業務を進めながら一刻も早くセンスを磨いていくには、専門家によるサポート支援が必要ではないかと感じた研修であった。

4 改善に向けた具体的な取組

プロジェクトチームでの検討、社会調査協会との意見交換、大谷教授による研修等を踏まえ、川崎市では、アンケート調査の改善に向けて短期・中期・長期ごとに目標を定めて取り組んでいくことにした。

短期：研修の高度化

中期：サポート体制の構築

長期：調査の更なる活用

研修の充実

年1回行っていた職員研修の充実に向け、福岡市のアンケート調査に携わり、自治体への研

修実績もある九州産業大学の山下永子教授にヒアリングと相談を行い、社会調査協会を通じて研修講師をお願いした。

従来は2時間だった研修時間を4時間にし、講義形式だけでなくグループワークも取り入れるなど、時間・内容ともに拡充した研修を2019年5月に実施した。

山下教授には、政策への反映を見据えた有効な調査にするための調査設計・分析方法などを基礎から教えていただき、参加者からは「すぐに生かせる内容だった」「実習を交えての講義で分かりやすかった」といった感想が寄せられるなど、充実した研修になった。

また、研修への参加を当該年度の市民アンケート特別調査のエントリー条件としていたため、調査票を作成する際に、特別調査テーマ所管部署の担当者と研修内容の理解を前提とした協議を進めることができた。

サポート体制の構築

サポート体制の構築に向けては、2018年6月の意見交換後も川崎市と社会調査協会とで協議を重ね、2019年度にアドバイス支援契約を締結した。これにより、市民アンケートと、各政策部署による個別調査から1件の計2件のアンケート調査について、社会調査協会からアドバイス支援を受けることになった。

〈アドバイス支援契約の概要〉

仕様書作成から、業者への指示の仕方、調査票作成、調査実施、集計・分析、報告書作成までのアンケート調査業務全般への専門家アドバイザーによるアドバイス支援。

表3 対象調査とアドバイザー

2019年度	市民アンケート	市立図書館利用者アンケート
2020年度	市民アンケート	子ども・若者調査
アドバイザー	関西学院大学 大谷信介教授	早稲田大学 浅川達人教授

市民アンケートへの支援内容と改善事例

市民アンケートについては、はじめに、仕様書及びフェイスシートの見直しを行った。アドバイザーの大谷教授を中心に「自治体研修プログラム検討委員会」委員である複数の学識者から最新の知見に基づく意見・助言をいただき、基本的な雛形となるフェイスシート等をつくることができた。

特に重要だったのは、調査票の検討であった。特別調査テーマ所管部署担当者、アドバイザー、業者、市民アンケート担当者が一堂に会し協議するのであるが、大谷教授の導きにより、自治体としてどのような課題認識を持っているのか、アンケート調査で何を確認・分析したいのかなど、調査目的が掘り下げられていく。既存データの洗い出しや、類似アンケート調査の抽出・確認を指示されることも多かった。毎回、とても頭

を使う会議となる。テーマ所管部署が作成した設問案を推敲するのであるが、例えば、漠然と広報紙の認知を聞く設問から、〇月〇日号の広報紙を入手したかを問うといった事実を正しく測定できる設問に修正することは勿論のこと、所管部署作成の当初案とは全く異なる設問になることもあった。1テーマに1回で2時間近くかかることもあったが、1回で終わることはなかった。その後、複数回のメール・電話でのやり取りを通じて設問を作成していくのである。2020年度以降はオンライン会議を複数回実施している。

集計時のルールについての助言、重要な変数の指摘、報告書案の確認、掲載すべき分析の指示など、ここには書ききれないほど多くの支援をいただいた。疑問や不安に感じたことをその都度聞くことができ、担当者としてはとても心強かった。

表4 関係者コメント3

2020年度・子ども未来局総務部企画課職員／子ども・若者調査担当者 中島 勲

◎アドバイス支援を希望した理由

子ども・若者調査は、子ども・若者や子育て家庭を対象とした大規模なアンケート調査であり、過去には3つに分けて実施していた調査を1つにまとめて実施するものであった。「第2期川崎市子ども・若者の未来応援プラン」を策定するための基礎資料とすることを目的としており、生活状況・意識等の実態を正確に把握したいと考えていたが、過去の調査では回収率が20～40%程度と低い調査もあり、回収率を上げるためにアドバイス支援を希望した。また、初めてアンケート調査の主担当となり、基本的な知識が乏しかったことも希望した理由である。

◎アドバイス支援を受けた感想

アドバイス支援を通じて、アンケート調査担当者としてだけでなく自治体職員としても大切なことを学ぶことができ、非常に良い経験となった。特に印象に残っている3つのアドバイス支援について感想を述べたい。

1つ目は標本設計に関することである。最初に相談した際にアドバイザーの浅川教授から「今の学齢児向け調査手法（郵送配布・回収）ではターゲットから回答してもらうことは難しい。実態把握はできないと思う」と指摘をいただいた。作業や関係機関との調整を考えると厳しい状況であったが、調査方法を見直し、結果として高い回収率につなげることができ、非常にありがたい指摘であった。

2つ目は調査票の検討に関することである。回答のしやすさなど様々な点で回答者に配慮する具体的なアドバイスがあり、とても参考になった。特に「[行政に対して求めることは何か]という設問は本来アンケートで聞くものではなく、行政が考えるべきことである。つまり、アンケートは行政の具体的な施策(答)を回答者に求めるのではなく、現状や課題を把握するためのものであり、施策はアンケートで把握・分析を行ったデータをもとに行政が考えるべきこと」というお話は、アンケート調査の本質に関わる指摘であり、自治体によるアンケート調査についての私の考え方が変わるきっかけとなった。

3つ目はデータ分析に関することである。「行政のアンケートはクロス集計で終わっているものがほとんど。本来は、もっと深く分析することが大事」とのお話があった。確かに、一辺倒に属性と全設問とをクロス集計している報告書が多いように思う。また私もクロス集計の先の分析にまで考えが至っていなかった。更なる分析の重要性と具体的な手法を教えてもらえたことはとても勉強になった。



その他のアドバイス支援による見直し

市民アンケートのインターネット調査についても多くのアドバイスを受け、画像、動画、音楽を用いるなどインターネットの特性を生かした調査を実施することができた。また、インターネット調査特性の更なる分析に向けて、インターネット調査と郵送調査とで同じ設問を用意し、結果データを蓄積している。

ほかに、早稲田大学の浅川達人教授から統計プログラムHADの活用について教えていただく機会があった。これにより、担当者として業者による集計の確認やクロス集計の追加実施などができるようになり、業務の効率化だけでなく、気持ちの面でも安心して業務を進めることが可能となった。

5 意識変化と今後の展望

社会調査協会からのアドバイス支援を受け、担当者としての私の意識も変わってきたと思う。単純集計結果の誤差に近いような数%のアップダウンで一喜一憂するのではなく、クロス集計などによる分析を自分で試すようになったのである。

例えば、市民アンケートの定点調査項目である「市政に対する評価」については性別・年代別の経年比較を、「定住意向」についてはワーディングの違いを考慮した近隣他都市比較を行ってみた。すると、「市政に対する評価」では5年前、10年前と比べ若い世代や女性で“施策や事業の総合的な満足度における「満足」（「満足している」と「まあ満足している」）”の割合が大きく上がっていること、「定住意向」では近隣他都市と比べ“市内定住意向”は決して低いわけではない

とが見えてきた。

ほかにも、HADによる複数回答の回答パターン分類を行い、それをを用いた更なる分析などを試みたりした。こうしたことに面白さを感じるとともに、より分析できるようにしていくためにはどのような設問がよいのだろうか、分類（グループ分け）できる選択肢はどのようなものだろうかと考えるようになった。

また、アドバイス支援を通じて、初心者であっても、難しい分析ができなくても、アンケート調査で政策形成に資するデータを得ることは可能ではないかと感じる事ができた。

自治体として政策形成に資するアンケート調査を実施するには、職員が調査の重要性や有効性を理解し、アンケート調査に関する知識・スキルを向上させることが不可欠である。これまでのアドバイス支援を含めたアンケート調査改善に向けた取組で経験したこと、得られた知識、実感したアンケート調査の有効性などを蓄積・継承し庁内で活用できるようにしていく必要がある。

2018年度以降、各政策部署による個別調査に関する相談には、企画調整課内の各局区担当者と市民アンケート担当者で可能なかぎり対応している。また、2019年度に実施した山下教授の研修内容・資料をもとに、社会調査協会からのアドバイス支援の内容も加えた庁内職員向け手引書を作成した。

今後もひとりでも多くの職員が、アンケート調査に対する理解を深め、知識・スキルを向上させることができるように、研修の実施、アドバイス支援契約の継続、手引書のブラッシュアップ等をしていきたいと考えている。