

研究ノート

郵送調査における返送率を左右する効果要因
—調査実施主体名および協力依頼状への捺印の効果—

林 英 夫

Factors Influencing the Return Rates in Mail Surveys:
Effect of Sponsor and Official Seal on Return Rate and Speed

Hideo HAYASHI

Abstract

This article compares return rate and speed in a mail survey sent to 233 representatives of various community organizations at Toyonaka city. The sample was divided into four approximately equal groups. Each group received a different version of the cover letter. The first was from the city's Mayor with an official seal, the second was from the city's Mayor without an official seal, the third was from the city's Public Relations Department, and the fourth was from a professor of a well-known University located near Toyonaka city. After one follow-up, the overall return rate was 81.1%. The letter with the Mayor's seal had the highest return rate (82.8%), followed by the one without the seal (81.4%), and the letter from the city's Public Relations Department (81.0%). The letter with the Professor's name had the lowest return rate (79.3%). These return rates were in the expected direction, but there were no significant differences among these four conditions. The median number of days it took respondents to mail back the questionnaire was not significantly different among the four conditions but followed a pattern similar to that of the return rate. Other variables examined were: total number of questionnaire items completed; number of persons completing and number of phrases used in one of the open-ended questions; frequency of choosing either one of the supportive response alternatives in a question; and frequency of adding one's name on the returned materials. In these variables no consistent differences were found among the four conditions.

Keywords: return rate, return speed, cover letter, sponsor, official seal.

抄 録

本稿では、豊中市の地域諸団体の代表者 233 名を対象者とした郵送調査における返送率と返送速度が比較された。調査対象者をほぼ均等な 4 群に分割し、各群に異なる依頼状が送付した。第 1 群は市長の公印が有る依頼状、第 2 群は市長の公印が無い依頼状、第 3 群は自治振興室からの依頼状、第 4 群は豊中市近郊にある周知された大学の教授からの依頼状であった。催促状を 1 回送付後の全体の返送率は 81.1% であった。市長の公印が有る依頼状が最高の返送率 82.8% を得た。次いで市長の公印が無い依頼状が 81.4%、自治振興室からの依頼状が 81.0%、大学教授名の依頼状は最低の 79.3% であった。これら 4 群の返送率は予見された方向にあったが、有意差はなかった。調査対象者が質問紙を返送するのに要した日数の中央値も 4 群間で有意差はなかったが、返送率と同様の傾向を示した。その他に、全質問項目の記入率、自由記述形式質問の 1 つの記入率と記述量(文節数)、多肢選択法形式の 1 つの質問における好意的回答率、(匿名調査であったが返送された質問紙や封筒に記名した人の)記名率などの変数についても検討されたが、4 群間に一貫した傾向は見出せなかった。

キーワード：返送率、返送速度、協力依頼状、調査実施主体名、公印

1. 研究課題

郵送調査における質問紙の返送率に影響を及ぼすとみなされる要因を対象にアメリカで実施された82件の実験的研究が共通に扱っている9つの要因についてメタアナリシスを行ったFox・他(1988)の結果によると、調査実施主体が大学、予告状の送付、返送用に郵便切手を貼付した封筒を使用、郵便はがきによる催促状の送付、発送用に第1種郵便物を使用、グリーンカラーの質問紙の6要因だけが有効であったといわれる。

このメタアナリシスによる研究とほぼ同時期に行われた本調査研究も、郵送調査において大学など異なる調査実施主体が記入済みの質問紙の返送率およびその返送速度に及ぼす効果を測定することを課題に実施された。また、併せて調査実施主体の責任の所在を保証する公印の有無が返送率および返送速度に及ぼす効果も測定することにした。

協力依頼状に記載される調査実施主体名に添えて公印(角印)を押捺することが返送率に及ぼす効果については、企業組織の一員である人たちを対象に実施された郵送調査においては返送率を向上させる効果があることが明らかにされているが(林・今光、1984)、本調査研究よりも後の1990年に個人を対象として実施された郵送調査(林、2001)では、公印の押捺のないほうが返送率が高かったし、小島・他(2000)も同様の結果を得たことを報告している。

実査期間が長期化するきらいのあることが欠点の一つとされる郵送調査法にあつては、返送率と並んで返送速度、つまり質問紙の発送日から返送日までの所要日数が関心事となるが、わが国ではその実態を明らかにした報告はなされていないようである。

これらの量的指標に加えて、質問紙への記入率、自由記述形式の質問への記入率および記述量、好意的回答率、記名率なども回答の質的水準を示す指標として重要であるが、これまたわが国ではデータとして示している報告は見当たらないように思われる。

そこで、本調査研究では、以上に述べたような測度も返送率を補完する効果の副次的指標として採用することにした。

2. 研究目的

郵送調査の返送率を高めるとともに返送速度を早めるとみなされる要因のうち、次の2つの要因の効果を明らかにする。

- 1) 協力依頼状に記載する調査実施主体名
 - (1) 同一組織（市役所）内で異なる調査実施主体名（市長名と部署名）を用いる場合。
 - (2) 異なる組織（市役所と大学）を調査実施主体名とする場合。
- 2) 協力依頼状に押捺する公印の有無（市長名の場合）。

3. 研究計画

1) 調査地域と調査対象者

大阪府豊中市に所在する次の地域諸団体の代表者 233 名および市議会議員 40 名、計 273 名。ただし、本研究では、市議会議員を除く 233 名を分析対象者とした。

自治会（25）、労働団体（9）、スポーツ・青少年関係（61）、PTA 連絡協議会（15）、社会教育関係（25）、民生・医療・ボランティア関係（85）、経済団体等（13）。

2) 調査方法

郵送調査法。

3) 調査内容

広報誌に関する質問項目。

質問数は、副問形式を含む延べ 36 問および属性分類項目 8 問、計 44 問である。これを質問形式で分けると、多肢選択法（複数選択）6 問、多肢選択法（単一選択）4 問、評定尺度法 22 問、制限順位法 1 問、自由記述法（回答選択肢の「その他」6 個を除く）11 問であり、自由記述法を除き、「その他」を含む回答選択肢数は延べ 237 個である。

4) 質問紙および協力依頼状ならびに催促状の形態

質問紙は、A 4 判、8 ページ両面刷（最終ページは、整理用コード欄で、質問・回答項目無し）、中綴じ、上質紙 70 kg を使用した。

協力依頼状は、A 4 判 1 ページ、上質紙 70 kg を使用、質問紙と別紙にした。

なお、質問紙とは別に、雑誌タイプの広報誌（B 5 判、44 ページ）の試作品を別添、それを参照しながら回答するよう求めた。

催促状も協力依頼状と同様、A 4 判 1 ページ、上質紙 70 kg を使用し、封書で送付された。また、協力依頼状と催促状に記載された調査実施主体名は、それぞれ対応させた。

5) 発送および返送郵便ならびに返送先

(1) 発送郵便

上記の郵便物一式に、郵便切手を貼付した返送用封筒を添えて角 2 の発送用封筒に

封入した重量は140gであり、料金別納郵便で大阪中央郵便局から郵送された。

(2) 返送郵便

記入済みの質問紙は、あらかじめ90円(重量30g)の郵便切手が貼付された長3の返送用封筒に封入して返送を求めた。

(3) 返送先

後述されるが、市長、市長公室自治振興室、大学教授名の3箇所であり、返送用封筒にそれぞれの宛先があらかじめ印刷された。

6) 実査日程

質問紙・協力依頼状投函：議員宛は1988年1月9日(土)、その他宛は1月16日(土)。

催促状投函：同年2月8日(月)。

返送締切日：催促前は同年1月31日(日)、催促後は2月15日(月)。

7) 実験変数

(1) 独立変数

操作の対象となる独立変数は、協力依頼状に記載された調査実施主体名(返送先も同様)の差異および公印押捺の有無の1要因4水準で、次のとおりである。

①市長名(公印有り)

②市長名(公印無し)

③市長公室自治振興室名

④大学教授名

(2) 従属変数

従属変数の測度は、次の8種類である。

①記入済み質問紙の返送率、②記入済み質問紙の返送速度(返送所要日数による)、③質問紙への記入率、④自由記述形式の質問への記入率、⑤自由記述形式の質問への記述量(文節単位による)、⑥好意的回答率、⑦記名率(「お差し支えなければお名前をご記入下さい」)、⑧調査実施主体(豊中市および関西大学)への問い合わせ・苦情などの件数。ただし、調査実施主体への問い合わせ・苦情はほとんど無かったので割愛する。

8) 実験条件と実験群の構成

調査実施主体名が記載されていない協力依頼状はありえない。したがって、調査対象者全員が、独立変数となる前記の要因のどれかの水準に属しているので、この実験調査では、統制群を設けることはできず、各群は、相互比較の対象となる実験群だけで構成

された。調査協力依頼状に記載した調査実施主体名の差異および公印押捺の有無を独立変数とする次のような4つの実験群を構成するため、各群にほぼ同数(58~59名)を無作為に割り付けた(表1)。

実験群1：市長名・公印有り(58名)、実験群2：市長名・公印無し(59名)、
 実験群3：市長公室自治振興室名(58名)、実験群4：大学教授名(58名)。

表1 実験群の構成人数と内訳

	実験群1 市長名 (公印有り)	実験群2 市長名 (公印無し)	実験群3 市長公室 自治振興室名	実験群4 大学教授名	総数
全 体	58	59	58	58	233
自 治 会	6	6	6	7	25
労 働 団 体	2	2	2	3	9
スポーツ・青少年	15	15	15	16	61
PTA連合協議会	4	4	4	3	15
社 会 教 育	7	7	6	5	25
民 生 ・ 医 療	21	22	22	20	85
経 済 団 体	3	3	3	4	13

注) これらの諸団体とは別に、市議会議員40名(市長名・公印無し)を対象に同一調査を実施した。

4. 予 見

大学および教授名が記載された協力依頼状は、最高または最低の返送率となる両方の可能性が想定される。大学およびその研究者の客観的立場が評価され、それに基づく信頼感(source credibility)があれば、最高の返送率になると考えられる。しかし、この調査の場合、市長や当該部署の職員とも面識がある地元有識者が調査対象者に含まれているかもしれないし、自分たちの地域社会に関わる事項がテーマになっていることから、直接の当事者でない大学教授名の協力依頼状の場合が最低の返送率になる可能性があるものと予見される。これと同様の理由により、返送速度すなわち返送所要日数は最長になると予見される。また、調査対象者が地域社会の諸団体に所属することから、公印が押捺された公的イメージをもつ協力依頼状を用いたほうが、協力度を高め、返送率が高く、返送速度が短いと予見される。したがって、返送率と返送速度は、協力依頼状に記載された調査実施主

体名により、次の順序で高率および迅速（返送所要日数が短い）であろう。

返送率は、市長名・公印有り > 市長名・公印無し > 市長公室自治振興室名
> 大学教授名

返送所要日数は、市長名・公印有り < 市長名・公印無し < 市長公室自治振興室名
< 大学教授名

同様の理由により、質問紙への記入率、自由記述形式の質問への回答率と記述量、好意的回答率、記名率も次の順序で大となろう。

市長名・公印有り > 市長名・公印無し > 市長公室自治振興室名
> 大学教授名

5. 結 果

1) 返送率

表2は、質問紙に添付の協力依頼状に記載された調査実施主体名の違いと公印の押捺の有無によって編成された4つの実験群、およびそれらを構成する各種団体別の返送率を示した結果である。

全体の返送率は81.1%であった。各種団体別の返送率では、最低が民生・医療関係団体の75.3%、最高が自治会の92.0%であったが、各種団体の構成員は、前述のように、

表2 実験群別の返送率

	実験群1 市長名 (公印有り)	実験群2 市長名 (公印無し)	実験群3 市長公室 自治振興室名	実験群4 大学教授名	総数(返送率)
全 体(返送率)	58 (82.8)	59 (81.4)	58 (81.0)	58 (79.3)	233 (81.1)
自 治 会	6 [6]	6 [5]	6 [6]	7 [6]	25 (92.0)
労 働 団 体	2 [2]	2 [2]	2 [1]	3 [3]	9 (88.9)
スポーツ・青少年	15 [11]	15 [10]	15 [13]	16 [14]	61 (78.7)
PTA連合協議会	4 [3]	4 [4]	4 [3]	3 [2]	15 (80.0)
社 会 教 育	7 [6]	7 [6]	6 [5]	5 [4]	25 (84.0)
民 生 ・ 医 療	21 [17]	22 [18]	22 [17]	20 [12]	85 (75.3)
経 済 団 体	3 [3]	3 [3]	3 [2]	4 [3]	13 (84.6)

注) [] 内の数値は返送数。

なお、市議会議員40名(市長名・公印無し)の返送率は62.5%、市議会議員も含めた273名の返送率は78.4%である。

4つの実験群がほぼ均等化するよう割り付けられている。

そこで、返送率を4つの実験群別にみると、次の順で高返送率となり予見と一致する傾向ではあったが、 χ^2 -検定の結果、有意差は認められなかった。

実験群1 (82.8%) > 実験群2 (81.4%) > 実験群3 (81.0%) > 実験群4 (79.3%)

(市長名・公印有り) (市長名・公印無し) (自治振興室名) (大学教授名)

2) 返送速度

表3は調査協力度の直接の指標となる返送率および返送速度(返送所要日数)が催促状の発送前後でどのように異なっていたのかを4つの実験群別に示した結果である。

なお、ここで所要日数は、消印日付から質問紙投函日を減じて算出された。

表3 実験群別にみた催促前後の返送率および返送所要日数

調査実施主体名	公印	発送総数	返送率			返送所要日数			
			催促前	催促後	累積	中央値 (範囲)	最短	最長	
実験群1 市長名	有	58 (9)	67.2	45.0	82.8	11 (37)	3	40	
実験群2 市長名	無	59 (11)	62.7	50.0	81.4	12 (33)	3	36	
実験群3 自治振興室名	無	58 (14)	56.9	56.0	81.0	12 (35)	3	38	
実験群4 大学教授名	無	58 (12)	58.6	46.2	79.3	13 (45)	3	48	
全体		233 (46)	61.4	49.5	81.1	12 (45)	3	48	

注) 発送総数欄の()内の数値は、催促状の発送数である(締切日までの無記名による返送数を除く)。催促前の返送率は、発送総数に対する催促状投函日(1988年2月8日)までの消印があった返送数の比率である。また、催促後の返送率は催促状の発送数に対する催促状投函日以降、1988年3月4日までの返送数の比率である。

累積返送率は、発送総数に対する返送総数の比率である。返送所要日数は、消印日付から質問紙投函日を減じて算出されている。

なお、消印不明の返送は、配達日の前日を消印日に代替した(実験群1:4通、実験群2:1通、実験群3:4通、実験群4:2通、計11通)。

前述のように、調査対象者全体の返送率は81.1%であったが、返送所要日数の中央値は12日、最短日数は4群とも投函後3日、最長日数は投函後48日(実験群4:大学教授名)、範囲は45日で、高返送率ではあったが返送速度の散らばりが大きかった。

返送所要日数の中央値は、次の順序で短く(返送速度が大)、ほぼ予見どおりの傾向であったが、Kruskal-WallisのHテストの結果、有意差は認められなかった。

実験群 1 (11 日) < 実験群 2 (12 日) = 実験群 3 (12 日) < 実験群 4 (13 日)
 (市長名・公印有り) (市長名・公印無し) (自治振興室名) (大学教授名)

最長返送所要日数および範囲は、予見とは一致しなかった。すなわち、実験群 4 (大学教授名) に次いで実験群 1 (市長名・公印有り) に、返送までに日数を要した調査対象者がいたし、範囲も大きかった。

3) 累積返送率

図 1 は、質問紙の投函後、最終の返送が得られた期日 (消印日付による) まで 48 日間の返送の推移を、4 つの実験群別に累積返送率の折れ線グラフで図示した結果である。調査対象者全体の催促前の返送率は 61.4 %、未返送者に対する催促後の返送率は 49.5 %、最終的な累積返送率は 81.1 %であった (表 3)。累積返送率の立ち上がりの傾向は、4 群ともに類似しているが、投函 1 週間後あたりから、高返送率の群と低返送率の群とで累積返送率曲線のパターンが明確化、固定化されるようである。

4) 質問紙への記入率などについて

質問紙への記入率、自由記述形式の質問に対する回答率と記述量および好意的回答率ならびに記名率を示した結果が表 4 である。

表 4 実験群別にみた質問紙への記入率・回答率・記述量・好意的回答率・記名率

調査実施主体名	公印	返送数 (人)	記入率 (%)	自由記述形式 問 11 ²⁾		好意的回答率 問 8 ³⁾ (人)	記名率 (人)	
				回答率 (人)	記述量			
					中央値			範囲 (最小値—最大値)
実験群 1 市長名	有	(48)	92.7	70.8 (34)	18.0 101 (2—103)	87.5 (42)	66.7 (32)	
実験群 2 市長名	無	(48)	94.1	60.4 (29)	24.0 102 (4—106)	87.5 (42)	77.1 (37)	
実験群 3 自治振興室名	無	(47)	96.4	68.1 (32)	18.5 81 (2— 83)	87.3 (41)	87.2 (41)	
実験群 4 大学教授名	無	(46)	94.7	56.5 (26)	26.0 81 (3— 84)	89.2 (41)	78.3 (36)	
全 体		(189)	94.5	64.0 (121)	23.0 104 (2—106)	87.8 (166)	77.2 (146)	

注) 1) 記入率：(各返送者の回答記入数の総和)/(質問数×返送数)。

2) 自由記述形式：問 11 は、広報誌についての感想を問う。

3) 好意的回答率：問 8 は、広報誌の出来映えを 5 段階評価。

- (1) 質問紙に含まれる全質問への記入率は94.5%であった。実験群3(市長公室自治振興室名)の記入率が96.4%でもっとも高く、実験群1(市長名・押印有り)の92.7%がもっとも低かったが、4群とも90%を超えていた。
- (2) 自由記述形式の質問(広報誌についての感想を求めた問11で代表)に対する回答率は64.0%で、実験群1(市長名・押印有り)の回答率70.8%がもっとも高かったが、実験群4(大学教授名)は56.5%でもっとも低かった。
- (3) 自由記述形式の質問(同上)の回答者の記述量の中央値は、文節数にして23.0、最小値が2、最大値が106、範囲が104で、個人差がかなり大きかった。
もっとも記述量が多かったのは実験群4(大学教授名)の中央値26.0で、もっとも少なかったのは実験群1(市長名・押印有り)の中央値18.0であった。
興味深いのは、市長名で発送された2群が、公印の有無にかかわらず、記述量が極端に多い回答者がいる(文節数100以上)のに対し、他の2群では、記述量が多い回答者でも文節数80強にとどまっていたことである。
- (4) 質問に対して好意的な回答者は(広報誌の出来栄を5段階評定で求めた問1で代表)、4群とも90%近くいたが(全体平均で87.8%)、実験群4(大学教授名)がもっとも高率で89.2%、他の3群は87%強で差がなかった。
- (5) この調査は無記名式であったが、記名者が77.2%もいる。もっとも記名者が多かったのは実験群3(市長公室自治振興室名)の87.2%であり、もっとも少なかったのは実験群1(市長名・押印有り)の66.7%であった。

5. 考察と問題点

この調査研究では、返送率と返送速度は、ほぼ予見どおり、協力依頼状に記載された調査実施主体名により次の順序で高率および迅速(返送所要日数が短)な傾向を示したが有意な結果を得るには至らなかった。

返送率は、市長名・公印有り > 市長名・公印無し > 市長公室自治振興室名
> 大学教授名

返送所要日数は、市長名・公印有り < 市長名・公印無し = 市長公室自治振興室名
< 大学教授名

すなわち、調査実施主体では、市長名が担当部署名より協力度を高め、これら行政の当事者や当該部局の名前が局外者である大学教授名よりも協力度を高める傾向があること、

また、同一の調査実施主体であっても公印の押捺効果の傾向があることをうかがわせる結果であった。

しかし、質問紙への記入率、自由記述形式の質問への回答率と記述量、好意的回答率、記名率については、上記の予見のような一貫した傾向を見出すことができなかった。

返送率と返送速度について、上記のような結果をもたらした理由として、以下のようなことが考えられる。

時代が変わったとはいえ、まだ一般的には、大学およびそれに所属する研究者は客観的立場を保持していると信じられ、それに基づき形成された信頼感が維持されているといえるであろう。だからこそ、民間企業や官公庁から、大学関係者に調査実施への協力要請があるのだろう。その背景の一つに、大学関係者の肩書を使った方が調査の協力度がよいであろうという期待があるのかもしれない。そうだとすれば、大学および教授名が記載された協力依頼状が、高返送率と迅速な返送速度をもたらす一因となるかもしれない。

しかしながら、地域社会に密接な関係を有する主題についての調査であれば、自分たちの声を行政に反映させようとする意志が働き、行政当事者である市長名および担当部署名で調査を実施する方が、部外者である大学の研究者が実施するよりも、有識者の立場にある市民の協力が得やすく、返送率を高めるとともに、返送速度も早めると考えられる。

同一の調査実施主体であっても公印の押捺効果が認められるように思われるのは、今回の調査対象者が、組織の一員として協力することを求められたわけではないが、地域社会の各種団体に所属する有識者であったためかもしれない。というのは、この調査研究と異なる時期になされた他の調査研究の結果を総合すると、企業を対象として調査するように、調査対象者に組織の一員の立場から協力を求めた場合には押捺効果があるようであるが(林、1984)、一市民、一消費者の立場で協力を求められる場合には、押捺効果はなく、むしろ逆の傾向が認められるからである(小島・他、2000；林、2001)。それらの理由は定かではないが、前者では、調査に協力する場合に組織対組織としての判断を要するため、公の形式を備えた文書を必要とするためかもしれない。また、後者では、権威的イメージをもつ依頼文書に対する抵抗感による反発が非協力の態度をとらせるのかもしれない。もし一般人にとって、公印が押捺されていてもいなくても、同様に公文書と認知されるならば、公印の有無で協力度に差はないはずである。

なお、今回の調査研究で、調査実施主体名が、市長名の場合と市長公室自治振興室名の場合とで返送率や返送速度に大差がなかったのは、自治振興室に市長公室の名が冠されているため、調査対象者にとって市長名と同等に受け取られたのかもしれない。また、これ

ら行政の名前の場合と大学教授名の場合との差も際立って大きくなかったのは、質問紙を送付した封筒に市名が印刷されていたために、調査対象者にとっては、協力依頼状に記載された調査実施主体名以上にその印象の方が強く、調査実施主体名の差異が弱まったためかもしれない。

もし、市長公室の名称が付されていなかったら、また、大学名の付された封筒を使用していたら、4群間にもっと顕著な差異が出ていたかもしれない。

返送率が低いといわれる郵送調査法では、ほんの数パーセントの返送数の増加が貴重である。また、一般に、調査対象者が多数に上る郵送調査法では、押印に要する労力やコストのような些細なロスの累積が無視しえない。その意味からも、本研究は実践的意義をもつものとする。

引用文献

- 1) Fox, Richard J., Melvin R. Crask and Jonghoon Kim (1988) "Mail Survey Response Rate: A Meta-Analysis of Selected Techniques for Inducing Response," *Public Opinion Quarterly*, 52, 467-491.
- 2) 林英夫 (1991) 「郵送調査の返信率に及ぼす調査主体と押印の効果」『日本行動計量学会第19回大会発表論文集』、名古屋大学、8月30日、220-221、同配付資料、1-12.
- 3) 林英夫 (2001) 「郵送調査における返送率を左右する効果要因—協力依頼状への捺印および返送先ならびに発送・返送郵便の種類が返送率に及ぼす効果—」『関西大学社会学部紀要』第33巻、第1号、163-181.
- 4) 林英夫・今光廣一 (1984) 「郵送調査の返送率に及ぼす協力依頼状への押捺の効果」愛知学院大学商品研究所『商品研究』Vol. 4、1-8.
- 5) 小島秀夫・中村朋子・篠原清夫 (2000) 「郵送調査における回収率規定要因の研究」『茨城大学教育実践研究』第19号、229-243.

付記) 本稿は、1991年8月30日に開催された日本行動計量学会第19回大会(名古屋大学)において発表された内容(林、1991)に基づいてまとめられた。この研究で使用されたデータは、大阪府豊中市市長公室自治振興室広報係(当時)が行った『広報とよなか刷新モデルに関する評価調査(有識者対象)』(1988年3月)の実施過程で得られた。この成果の公表を許可された同市政策推進部広報広聴課(現在)のご厚意、および調査にご協力いただいた(現在)株式会社エフ・エム・アイ代表取締役緒方維文氏に感謝申し上げる。

—2002.6.26.受稿—