

郵送調査における返送率を左右する効果要因

— 認知的要因としての質問紙の外見の効果 —

林 英夫 ・ 大石 準一

Factors Influencing the Return Rates in Mail Surveys: Effects of Perceived Questionnaire Appearance

Hideo HAYASHI and Junichi OHISHI

Abstract

For this experimental study a sample was selected using systematic sampling from the 1994 voting register in Suita city, Osaka. The purpose of the study was to examine some of the factors that influence the return rates of mail questionnaires. The factors were: physical size of questionnaire (A4: 8.3×11.7" vs. B5: 7.2×10.1"), printing of questionnaire (one-sided/two-sheets vs. two sided/one-sheet), color of questionnaire (white vs. light blue vs. pink), comic illustrations in questionnaire (presence vs. absence), and form of cover letter (separated from questionnaire vs. printed on front page of questionnaire). 2,640 recipients were divided randomly into the conditions of a 2×2×3×2×2 factorial design of the above variables. All non-manipulated aspects of the survey were identical. There were no significant increases in returns by any of the five factors. However, the results may be instructive to practitioners for the future development of methodological research in mail surveys.

Key words: return rate, questionnaire appearance, size, one-sided printing, two-sided printing, number of sheets, color, comic illustration, cover letter.

抄 録

この実験的調査は、大阪府吹田市の1994年選挙人名簿から系統抽出された標本を対象に実施された。その研究目的は、郵送調査における返送率を左右すると思われる以下の5つの要因の効果を検証することにあった。すなわち、質問紙のサイズ（A4判：B5判）、質問紙の印刷面/ページ枚数（両面印刷/1枚：片面印刷/2枚）、質問紙のカラー（ホワイト：ライトブルー：ピンク）、質問紙のイラスト（有り：無し）、協力依頼状の形態（質問紙と別紙：質問紙の表紙）などである。2,640名の調査対象者が、認知的要因としての質問紙の外見に関わる上記の変数から成る2×2×3×2×2の要因計画に基づいて系統的に割付けられた。調査は、質問紙および協力依頼状の形態以外のあらゆる側面を同一条件にして実施された。その結果、前記のどの処理についても各水準間で返送率に有意差がなく、これらが返送率を向上する手段となりえなかったことが明らかになった。しかしながら、この結果は、実務家にも、郵送調査の方法論的研究の発展のための見通しを得るうえでの示唆をもたらすものと思われる。

キーワード：返送率、質問紙の外見、サイズ、片面印刷、両面印刷、ページ枚数、カラー、漫画のイラストレーション、協力依頼状

1. 目的とその背景

郵送調査では、質問紙が郵便物として否応なく調査対象者へ送り届けられる一方向的な印刷媒体を利用しているため、開封段階で中身を見てもらえるかどうかは、調査対象者の意思に依存する度合いが大きい（林，1999）。この場合、調査対象者が、到着した郵便物を開封してくれるかどうかの決め手になるのは、それを手にした時点での封筒やそれに貼付されている郵便切手など郵便物の外見や大きさや重さなどに対し調査対象者が抱く第一印象であろう。その関門を通過した後待ち構えている次ぎの関所は、郵便物の中身である質問紙や協力依頼状の外見であろう。面接調査や留置き調査とは異なり、調査対象者を動機づける役割を果たす調査員が介在しない郵送調査にあっては、郵便物とその中身の見栄えや出来映えの如何が、調査への協力態度や記入意欲を左右し、それが返送率の高低、返送速度の遅速、不完全回答の有無、自由記述量の多寡などに反映するものと考えられる。

発送された郵便物の場合には、送付に用いられた郵便はがきや封筒のサイズ、宛名の書き方や記載位置、郵便物に記載された発送者名または調査実施主体名、料金別納か郵便切手を貼付した封筒かなど郵便物の種類、郵便切手の貼付位置、等々が認知的要因となる。また、記入された質問紙が郵便物として返送される段階では、返送用封筒のサイズと返送先名、料金受取人払か郵便切手が貼付済みかなど郵便物の種類、等々が認知的要因となる。一方、質問紙本体やそれに添付されることが多い協力依頼状においても、紙質、サイズ、印刷面、ページ枚数、構成やレイアウト、モノクロかカラー印刷か、イラストレーションの有無、等々が認知的要因となる。

質問紙の見栄えについて、Mangione（1995）も、印字、質問紙の各ページの余白、書体（font）とそのサイズ、質問番号の付け方とその後に続く空白数、回答選択肢の行数とその配列、質問紙のサイズ、印刷面、綴じ方、印刷の仕上がり、等々の他に、（質問紙を折りたたんで封入する必要のない）返送用封筒のサイズの重要性を強調している。上記のような要因の一部については、われわれもすでに実験的調査を試み、その成果の発表をみているが（林，2001）、わが国では、これらに関する実証的な研究は意外になされていない。

そこで本研究では、質問紙のサイズ、印刷面およびページ枚数、カラー、イラストレーション、協力依頼状など質問紙の外見に関わる5つの認知的要因を実験計画に基づき同時に組み合わせて質問紙の構成要素を操作し、それらが郵送調査の返送率に及ぼす効果を明らかにすることを目的とした。

2. 問題

以上のような目的に基づき、以下の5つの問題が設定された。

1) 質問紙のサイズはA4判かB5判かどちらの返送率が高いか。

B5判(182×257mm)の質問紙はA4判(210×297mm)の質問紙の87%のサイズであるから、小ぶりでボリューム感がないし、質問紙を封入する封筒のサイズも小さくなり、調査対象者がそれを受け取った時点での抵抗感も弱いと思われる。したがって、調査への協力意欲を喚起する点で、B5判の質問紙はA4判に優るのではないかと考えられる。また、印刷用紙と封筒の価格や郵便料金もB5判の質問紙のほうがA4判よりも安上がりで済む。

他方、A4判の質問紙では文字を大きくすることができるので、視力の衰えた年配者の目に優しい質問紙となり、高齢化社会に相応しい質問紙、社会福祉調査などに適した質問紙として有用ではないかと考えられる。

郵送調査の効果的な実施方法としてTotal Design Method (TDM) を提唱したDillman (1978) は、最近に至り、これを改良したTailored Design Methodを発表 (Dillman, 2000) している。そしてTDMでかつて推奨された小ぶりのサイズの質問紙は、コンピューターでフォントのサイズや行間の幅を自由に処理できる時代にはそぐわないとして、ややサイズが大きい8 1/2×14インチ(約216×356ミリ)のリーガルサイズ規格の用紙を使い、それを背折りにしてホッチキスで綴じ、8 1/2×7インチ(約216×178ミリ)のサイズの小冊子にするか、11×17インチ(約279×432ミリ)のサイズの用紙を背折りにしてホッチキスで綴じ、8 1/2×11インチ(約216×280ミリ)のレターサイズ規格の小冊子にするか、2つの仕様を奨励している。Mangione (1995) も、この後者のサイズの用紙に見開き2ページで印刷し、中綴じ用ホッチキスで中央を綴じてレターサイズにすることを勧めている。

Mangione (1995) は、「質問紙への記入が一目『ささやかな』仕事であるかのように見せかけるために」、質問紙をレターサイズより小さい用紙にすることを推奨する人もいると指摘し、自らも、一般的にそれが何か他の形態上の目標と矛盾しない限り、その考え方を支持すると述べている。しかし、小さい用紙に合わせて細かすぎる文字にはならないし、小さな用紙にしたためにページ枚数が多くなるのであれば利点とはならないと戒めている。

このように、質問紙のサイズは、その外見を左右する重要な要因の1つであるが、それが返送率に及ぼす効果について検証した研究はほとんど見当たらない。Ford (1968) は、

折りたたむとレターサイズで4ページが1枚の用紙になるよう両面に活版印刷した質問紙と、リーガルサイズの用紙の片面に謄写版印刷しホッチキスで綴じた4ページが4枚になる質問紙の2種類を使用して、それぞれに対する返送率を比較しているが、両者に有意差がなかったという。また、Childers and Ferrell (1979) も、リーガルサイズとレターサイズの大小2種類の用紙に、それぞれ両面印刷で1枚の質問紙と片面印刷で2枚の質問紙の全部で4種類を使用し、返送率を比較したところ、レターサイズの小さな質問紙の返送率のほうが高かったと述べている。なお、最近に実施された実験的調査では(林・他, 2000)、同一内容でレイアウトも同じの質問紙をA3判二つ折りとB4判二つ折りの質問紙にして返送率を比較したところ、前者の大きいサイズの返送率が僅かに高い結果を得たが、有意差はなかった。

そこで本研究では、わが国で一般に使用されている1ページがA4判とB5判の2種類のサイズの質問紙に対する返送率の高低を比較する。

2) 質問紙は、両面印刷か片面印刷(ページ枚数が2倍)か、どちらの返送率が高いか。

質問紙を印刷する場合に、両面印刷(two-sided printing)にするか片面印刷(one-sided printing)にするかにより、必然的に、同一内容の質問紙が、前者では1枚の用紙(one sheet)に、また後者では2枚の用紙(two sheets)になり、質問紙の長さ(length)の問題を伴う。また、この問題は、同一内容の質問紙であっても、同じサイズの書体を使えば、サイズの小さい用紙のほうがページ枚数は増えるから、前述した質問紙のサイズとも密接な関係があるのは当然である。

両面印刷ならば片面印刷よりもページ枚数が半減し、ボリューム感がなく、調査への協力意欲を喚起する点で優るのではないかと考えられる。また両面印刷のほうが、用紙代が半減するし、郵便料金も低減する。その反面、両面印刷は、裏面ページの質問が見落とされ、記入漏れの恐れがあるのではないかという懸念もある。実際、最近に実施された実験的調査で(林・他, 2000)、片面印刷二つ折りにして左綴じにした質問紙を用いたところ、前ページの陰に隠れた次ページの左面に配置の質問に対する記入が、そっくり脱落していた回答者が3%もいた例もある。一方、片面印刷は、ページごとの記入達成感において両面印刷よりも優るのではないかと思われる。Mangione (1995) も、両面印刷にすれば質問紙の枚数を半分に削減できるし、質問紙が「あまり厄介ではなさそう」に見え、回答率を助長する可能性があるし、郵便料金も減少するので、文句なしに両面印刷の質問紙を推奨すると述べている。現実にも、コスト要因から両面印刷の質問紙の使用が一般的であろう。

質問紙を両面印刷か片面印刷かどちらにするかという問題は、前述したように、質問紙

のサイズやページ枚数とも相互に関連が深く、質問紙の外見を規定する認知的要因であるばかりでなく、質問紙の長短の効果を測定する操作要因としても重要であるが、これまであまり研究の対象として取り上げられてこなかった。

先に引用したように、Childers and Ferrell (1979) は、リーガルサイズとレターサイズの大小2種類の質問紙が返送率に及ぼす効果を測定した際に、それぞれを両面印刷で1枚にした質問紙と片面印刷で2枚にした質問紙の4種類を作成し、併せてその効果を比較しているが、どちらのサイズの質問紙でも、両面印刷のほうが片面印刷よりも返送率が高かったものの、両者間に有意差を認めるにはいたらなかった。わが国でかつて行われた事例では（林, 1991）、返送率において両面印刷（61.8%）の質問紙より片面印刷（70.0%）の質問紙の方が高かったが、標本数が限られていたこともあり、有意差は認められなかった。

そこで本研究では、両面印刷と片面印刷の2種類の質問紙に対する返送率の高低を比較する。

3) 質問紙は、ホワイトかカラーか、どちらの返送率が高いか。

質問紙に使用される用紙は、伝統的に白色（ホワイト）であるが、Dillman (1978) によるTDMでは、ホワイトまたは少しグレイかイエローがかった純白ではない用紙がよいとされている。質問紙のカラー化に期待される効果は、直接的には、カラーの質問紙のほうがホワイトの質問紙よりも調査対象者の注意を惹きつけ、返送率を向上させることができるかどうかということにある（Fox, et al., 1988）。また、質問紙の表紙がホワイト以外のカラーであれば、回答者の机上で目立つから、質問紙を置き忘れたり、記入し忘れたりしないことも説明理由の1つに挙げられている（Mangione, 1995）。さらに、記入過程における疲労感の鎮静化や飽和感の低減化により、記入途中での中断や脱落を予防することも考えられる。それ以外に、ホワイトよりカラーの印刷物の方が、本格的、費用がかかっているという印象をもたせることも考えられるし、実際にカラーの用紙代の方が割高である。

質問紙のカラー化が返送率に及ぼす効果を検証しようとした研究では、ホワイトの用紙を統制条件、カラーの用紙を実験条件として比較する手続きが定石となっているが、米国での事例は、カラー用紙にグリーンを選定している実験が多く（Gullahorn and Gullahorn, 1963; Pucel, 1971; Pressley and Tullar, 1977）、ピンク（Matteson, 1974）、イエロー（Pressley and Tullar, 1977; Crittenden, et al., 1985）、ブルー（Pressley and Tullar, 1977）などを対象としている実験もみられる。これらの実験結果のうち、実験条件として、鮮やかなイエロー、柔らかな淡い色合いのブルーとグリーンの3種類のカラー用紙を使ったPressley and Tullar

(1977)の研究は、どのカラーの質問紙もホワイトの質問紙より返送率が低かったが、その他の研究はカラー用紙を使った実験条件の返送率が数値としては高い傾向にある。しかし、Matteson (1974)の研究を除き、有意差が認められたものは1つもない。ただ、そのなかであって、有意な結果は得られなかったが、コンピューターの使用が一般的になったころに、用紙のカラーだけではなく、それにプリンターで印刷される印字の品質も実験条件 (letter-quality : dot-matrix) に加えて行われた Crittenden, et al. (1985)の研究が注目される。

英国での事例では、Jobber and Standerson (1983)が、予告状の有無別にホワイトとブルーの2色、全部で4種類の質問紙を用意し、それぞれに対する返送率を比較しているが、いずれもホワイトよりもブルーの質問紙に対する返送率が高かったものの、有意差はなかった。

わが国では、謝礼品を返送者に一律に送付するか抽選による当選者だけに送付するかの2つの渡し方と、質問紙をホワイト、イエロー、ピンクの3色に変えた場合の2要因を組み合わせて効果を比較した事例があるが、返送率においてイエローの質問紙が他の2色よりも有意に高かったといわれる (橋本・稲垣, 1972)。

以上で明かなように、質問紙のカラー化が返送率に及ぼす効果について一義的な結論は得られていないが、有意差は認められないものの、数値的傾向からは、その効果は無視できない。

そこで本研究では、内外の研究結果と日本人の嗜好色を考慮に入れて、ホワイト (白色)、ライトブルー (浅黄色)、ピンク (桃色) の3色の質問紙に対する返送率の高低を比較する。
4) 質問紙は、イラストレーションの挿入有りが無しか、どちらの返送率が高いか。

最近、イラストレーションまたはイラスト (挿絵) を挿入した質問紙が散見されるようになった。質問紙にイラストを挿入する効果も、究極的には返送率の向上を期待してのことである。直接的には、質問紙をカラーにするのと同様、回答者の記入過程における関心の持続、疲労感の鎮静化や飽和感の低減化による記入の中途放棄や脱落の防止にあると考えられる。他方、イラストの制作費がコストアップを招く。

質問紙にイラストを挿入する効果を検証した研究は、ほとんど見当たらないので、きわめて古典的な指摘を引用するが、Erdos (1957) は、郵送調査の質問紙にイラストを使用することには慎重で、満足のいく返送率を得るには、質問紙は「きれいな」ことよりも、とりつきやすく見えることのほうが重要であり (イラストを使用する意味はそこにあるように思われるのであるが)、特に紙面のスペースをとるときには、それが理解の助けにな

る場合を除き、イラストは返送率を上げるうえであまり助けにならないと述べている。しかし、イラストが返送率を高める役割を有するとの期待もみられ、Pressley and Tullar (1977) は、漫画のイラストの有る質問紙とそれが無い質問紙に対する返送率の比較をしているが、両者の返送率にほとんど差異がみられなかった。

そこで本研究では、擬人化した動物のイラストを挿入した質問紙と挿入しない質問紙の2種類に対する返送率の高低を比較する。

5) 協力依頼状は、質問紙と別紙にするか表紙に印刷するか、どちらの返送率が高いか。

最近、協力依頼状を質問紙と別紙にして添付しないで、質問紙の表紙に印刷する略式を目にするようになった。協力依頼状を別紙にすることにより用紙や印刷工程、封入の手間、郵便料金などの増加に伴うコストアップを招くからであろう。一方、このような略式化が儀礼に反するものと調査対象者に受け取られて協力意欲を損なうことはないかという懸念も残る。

Scott (1961) によれば、バイク乗用者を対象にした英国における郵送調査では、協力依頼状の裏面を質問紙にした場合と質問紙を別紙にした場合とで、前者の返送率のほうが高かったといわれるが、このような協力依頼状の形態のどちらが効果的かについての研究はあまりないようである。

そこで、本研究では、協力依頼状を質問紙本体と切り離して別紙に印刷した形態と、質問紙と一体化して表紙に印刷した形態の2種類に対する返送率の高低を比較する。

3. 調査計画

1) 実施計画

詳細は、「付表1 平成6(1994)年度吹田市民意識調査の実施計画概要」に記載のとおりである。

(1) 調査地域

大阪府吹田市。

(2) 母集団

20歳以上の吹田市選挙人名簿登録者のうち、大正4年以前の出生者を除く20～64歳の男女240,778名。

(3) 標本の大きさと標本抽出率

2,640名。1%。

(4) 標本抽出枠

吹田市選挙人名簿。

(5) 標本抽出法

系統抽出法。

(6) 調査方法

郵送調査法。

(7) 調査実施主体

吹田市市民活動部広聴相談課および関西大学社会調査研究会。

(8) 実査日程

1994年9月9日(金)～同年10月8日(土)。

(9) 質問紙および協力依頼状の形態

後記の「3) 実験条件(2) 質問紙の種類」で詳述される。

(10) 調査内容

市民生活に関わる6領域と属性分類など54調査項目、延べ137質問項目である。

(11) 識別番号

無記名であるが、質問紙の表紙の右上の片隅にナンバーリングで識別番号が付された。

2) 実験変数

(1) 独立変数

操作の対象となる独立変数は、以下の5要因、11水準である。

① 質問紙のサイズ

A4判：B5判 [2水準]

② 質問紙の印刷面およびページ枚数

両面印刷：片面印刷(ページ枚数2倍) [2水準]

③ 協力依頼状の形態

別紙で質問紙と同封：質問紙の表紙と一体 [2水準]

④ 質問紙のカラー

ホワイト(白色)：ライトブルー(浅黄色)：ピンク(桃色) [3水準]

⑤ 質問紙のイラストレーション

挿入有り：挿入無し [2水準]

(2) 従属変数

従属変数となる測度は、調査対象者からの記入済みの質問紙の返送率である。

3) 実験条件

(1) 実験群の構成

この実験的調査では統制群は設定されず、各群が相互に比較対象となる実験群だけで構成される。というのは、あえて統制条件を設けるとするならば、協力依頼状が質問紙と別紙、質問紙のカラーがホワイト、質問紙にイラストレーションの挿入無しなどの質問紙を、それが広く採用されているという意味で、伝統的、一般的な形態の質問紙として統制条件に該当するものとみなすこともできようが、質問紙のサイズや両面印刷か片面印刷かについては、いずれが一般的な質問紙かを判断することはできないからである。

そこで、完全無作為化に準じる実験群を構成するため、前記の5要因すべての組み合わせ48群（ $=2 \times 2 \times 2 \times 3 \times 2$ ）のそれぞれが均等に55名となるよう標本を系統的に割り付けた（「付表2 実験群の構成人数と内訳」を参照）。

(2) 質問紙の種類

質問紙は、前記の5要因、11水準に合わせて作成された以下の48種類である。

① 質問紙のサイズ

A4判とB5判の2種類である。

② 質問紙の印刷面

両面印刷と片面印刷の2種類である。

なお、片面印刷の場合には、質問紙のページ枚数は両面印刷の場合の2倍となるが、質問文および回答選択肢の配置その他のレイアウトは両者とも同一である。

③ 質問紙のカラー

ホワイト（白色）、ライトブルー（浅黄色）、ピンク（桃色）の3種類で、印刷用紙は、上質紙55kgと色上質紙・薄口である（「付録3～5」を参照）。

④ 質問紙に挿入されるイラストレーション

質問紙は表紙と本体14ページで構成されているが、イラストの挿入の有無で2種類となる。イラストが挿入される質問紙では、表紙、8ページ（ページ枚数の中ほど）、12ページ（属性分類項目の直前）の3個所で、洋服を着用し擬人化された雌雄のパンダのイラストが使用された。まず、表紙の右下に雄のパンダが登場後、質問紙の8ページの下部分に雌雄のパンダが登場し、「残りもよろしくお願いします」「もう半分以上済みました」と吹き出しに記述されている。そして、質問紙の12ページの下部分に雌のパンダが登場し、「お疲れ様です。もう少しですので頑張ってください」と吹き出しに記述されている（「付録3～5」を参照）。

⑤ 協力依頼状の形態

協力依頼状は、別紙に印刷した場合と質問紙の表紙に印刷した場合の2種類である（「付録2」「付録3」を参照）。ただし、両者ともに、「ご記入上の注意」の文言が表紙に付記されている。また、別紙にした協力依頼状の文言の場合には、文脈上、書き出し文の5行に続き、「つきましては、あなた様にもこの調査にご協力をいただきたく、同封の質問紙をお送りいたしました」の1文が挿入されているが（「付録1」を参照）、それ以外は、表紙に印刷された協力依頼文と同一の内容である。

なお、質問紙本体と別紙にした協力依頼状のサイズとカラーは、質問紙に合わせたA4判とB5判の2種類別にホワイト（白色）、ライトブルー（浅黄色）、ピンク（桃色）の3種類、計6種類である。

(3) 発送および返送郵便ならびに返送先

前回の『平成2（1990）年度吹田市民意識調査』における、「質問紙を送付するには、記念切手を貼付した封筒を用いると返送率が高い傾向がみられた」、「協力依頼状に調査実施主体の捺印が無いほうが返送率が高かった」、「記入済みの質問紙の返送を求めるには、普通切手を別添同封すると返送率が高かった」、「吹田市役所市民生活部市民生活室「市民意識調査」係宛の返送率が数値としてやや高かった」などの結果（林，2001）を踏まえ、発送および返送郵便ならびに返送先を以下のようにして実施された。

① 質問紙の発送

発送用郵便料金は、同封した協力依頼状や返送用封筒の重量を含め、A4判片面印刷およびA4判両面印刷ならびにB5判片面印刷の質問紙の場合が190円、B5判両面印刷の質問紙の場合が130円であった。両者とも1991（平成3）年6月28日発行の記念切手『歌舞伎シリーズ第1集』「本朝廿四孝の八重垣姫」（100円）を発送用封筒に貼付、それぞれの差額に相当する普通切手『平成切手』「カルガモ」（90円）および普通切手『1980年シリーズ』「ツバキ」（30円）を貼付し送付された。

② 記入済みの質問紙の返送

返送用郵便料金は、A4判片面印刷の質問紙の場合が190円、A4判両面印刷およびB5判片面印刷ならびにB5判両面印刷の質問紙の場合が130円であった。前者には、普通切手『平成切手』「サギソウ」（190円）、後者には、普通切手『平成切手』「ウソ」（130円）、各1枚を返送用封筒に貼付の上、同封し送付された。

③ 返送先

吹田市役所市民活動部広聴相談課「吹田市民意識調査」係とされた。

4. 結果と考察

質問紙の発送数（標本の大きさ）2,640名のうち、到達数は2,626名（到達率99.5%）、返送数は1,760名で、到達数に対する返送率は67.0%であった。

まず、質問紙のサイズ、印刷面およびページ枚数、カラー、イラストレーション、協力依頼状の形態など、質問紙の外見に関わる5つの認知的要因の各構成要素（水準）別の返送率を示した結果が表1である。

表1 質問紙の認知的要因別返送率

要因	構成要素（水準）	標本数	到達数	返送数	返送率
質問紙のサイズ	A4判	1,320	1,311	877	66.9
	B5判	1,320	1,315	883	67.1
質問紙の印刷面 ／ページ枚数	両面印刷	1,320	1,315	880	66.9
	片面印刷	1,320	1,311	880	67.1
質問紙のカラー	ホワイト	880	876	574	65.5
	ライトブルー	880	877	582	66.4
	ピンク	880	873	604	69.2
質問紙のイラスト	挿入無し	1,320	1,312	883	67.3
	挿入有り	1,320	1,314	877	66.7
協力依頼状の形態	別紙で同封	1,320	1,313	890	67.8
	表紙と一体	1,320	1,313	870	66.3
全 体		2,640	2,626	1,760	67.0

どの要因についても、各水準の返送率間の差異はきわめて僅少であり、いずれも有意差が認められないどころか、驚くほど近似した結果であった。唯一、質問紙のカラーがピンクの場合、ホワイトやライトブルーの質問紙に比べて、僅かに返送率が高い傾向にあったが、これとて3%前後の差異にすぎなかった。また、片面印刷の質問紙を使用したほうが、両面印刷の質問紙を使用するよりも返送率が高い傾向を示した以前の実験結果（林, 1991）も支持されなかった。さらに、イラストが挿入されなかった質問紙のほうが高い返送率であったのも予見外の結果であった。

このようにイラストの効果がみられなかったのは、たまたま使用されたイラストが不適切だったのか、地方自治体の世論調査にイラストを使用したのが不都合だと受け止められたのか、その原因は不明である。この実験的調査では1種類のイラストしか使用していないが、この種の試みでは、イラストを少なくとも2種類は用意して臨むべきであったろう。

次に、前記の5要因に基づく質問紙の構成要素の組み合わせ別の返送率を示した結果が表2である。

最高の返送率はパターン10の80%で、その構成要素の組み合わせは、「A4判・両面印刷・質問紙がピンク・イラストの挿入無し・協力依頼状が別紙」であった。一方、最低の返送率はパターン34の54.5%で、その構成要素の組み合わせも、質問紙がB5判であるこ

表2 実験群別の返送率

実験群 No. パターン		サ イ ズ	印 刷 面	カ ラ ー	イ ラ ス ト	依 頼 状	到 達 数	返 送 数	返 送 率	実験群 No. パターン		サ イ ズ	印 刷 面	カ ラ ー	イ ラ ス ト	依 頼 状	到 達 数	返 送 数	返 送 率
1	11111	A4	両	ホ	無	表	54	39	72.2	25	21111	B5	両	ホ	無	表	55	42	76.4
2	11112	A4	両	ホ	無	別	54	34	63.0	26	21112	B5	両	ホ	無	別	55	37	67.3
3	11121	A4	両	ホ	有	表	55	38	69.1	27	21121	B5	両	ホ	有	表	55	35	63.6
4	11122	A4	両	ホ	有	別	55	33	60.0	28	21122	B5	両	ホ	有	別	55	34	61.8
5	11211	A4	両	ブ	無	表	55	32	58.2	29	21211	B5	両	ブ	無	表	55	32	58.2
6	11212	A4	両	ブ	無	別	55	37	67.3	30	21212	B5	両	ブ	無	別	55	43	78.2
7	11221	A4	両	ブ	有	表	55	34	61.8	31	21221	B5	両	ブ	有	表	55	36	65.5
8	11222	A4	両	ブ	有	別	55	39	70.9	32	21222	B5	両	ブ	有	別	54	37	68.5
9	11311	A4	両	ピ	無	表	54	39	72.2	33	21311	B5	両	ピ	無	表	55	32	58.2
10	11312	A4	両	ピ	無	別	55	44	80.0	34	21312	B5	両	ピ	無	別	55	30	54.5
11	11321	A4	両	ピ	有	表	54	38	70.4	35	21321	B5	両	ピ	有	表	55	41	74.5
12	11322	A4	両	ピ	有	別	55	39	70.9	36	21322	B5	両	ピ	有	別	55	35	63.6
13	12111	A4	片	ホ	無	表	54	38	70.4	37	22111	B5	片	ホ	無	表	55	32	58.2
14	12112	A4	片	ホ	無	別	55	32	58.2	38	22112	B5	片	ホ	無	別	55	36	65.5
15	12121	A4	片	ホ	有	表	55	37	67.3	39	22121	B5	片	ホ	有	表	55	41	74.5
16	12122	A4	片	ホ	有	別	55	31	56.4	40	22122	B5	片	ホ	有	別	54	35	64.8
17	12211	A4	片	ブ	無	表	54	37	68.5	41	22211	B5	片	ブ	無	表	55	33	60.0
18	12212	A4	片	ブ	無	別	55	40	72.7	42	22212	B5	片	ブ	無	別	55	40	72.7
19	12221	A4	片	ブ	有	表	55	32	58.2	43	22221	B5	片	ブ	有	表	55	39	70.9
20	12222	A4	片	ブ	有	別	54	35	64.8	44	22222	B5	片	ブ	有	別	55	36	65.5
21	12311	A4	片	ピ	無	表	55	32	58.2	45	22311	B5	片	ピ	無	表	54	42	77.8
22	12312	A4	片	ピ	無	別	54	40	74.1	46	22312	B5	片	ピ	無	別	54	40	74.1
23	12321	A4	片	ピ	有	表	55	35	63.6	47	22321	B5	片	ピ	有	表	54	34	63.0
24	12322	A4	片	ピ	有	別	54	42	77.8	48	22322	B5	片	ピ	有	別	55	41	74.5

注) サイズ=A4判(A4=1):B5判(B5=2)、印刷面=両面印刷(両=1):片面印刷(片=2)、カラー=ホホワイト(ホ=1):ライトブルー(ブ=2):ピンク(ピ=3)、イラストレーション=挿入無し(無=1):挿入有り(有=2)、協力依頼状=表紙に印刷(表=1):別紙(別=2)。標本数は、実験群の各パターンとも55名、合計2,640名、到達数の合計は2,626名、返送数の合計は1,760名(到達数に対する返送率は67.0%)。

とを除けば、ほぼ同様に、「B5判・両面印刷・質問紙がピンク・イラストの挿入無し・協力依頼状が別紙」で共通している。このように、質問紙の構成要素の組み合わせが、最高の返送率であろうと最低の返送率であろうと大差ない点からも、ここで対象とした5要因は返送率を左右するほどの規定因ではなかったものと思われる。

調査対象者がこの調査にどのような気持ちで接したのか、感じたことを、あらかじめ用意された10個の回答選択肢の中から選んでもらったが、そのうち、質問紙の外見に対する認知の仕方と回答行動に関わる6項目の選択状況をまとめた結果が表3である。

表3 調査に対する感想（質問紙の認知要因別）

要因	構成要素 (水準)	%						
		回答者数	楽な気持ちで回答できた	質問数が多かった	抵抗感がない質問紙だった	質問内容に興味をもった	回答に時間がかかった	負担が大きかった
質問紙のサイズ	A4判	876	33.9	28.1	21.8	13.7	9.9	4.0
	B5判	879	33.8	24.6	22.9	13.3	9.7	3.8
質問紙の印刷面 ／ページ枚数	両面印刷	876	34.5	25.7	22.5	13.4	10.0	3.9
	片面印刷	879	33.2	27.0	22.2	13.7	9.6	3.9
質問紙のカラー	ホワイト	571	33.1	26.1	20.8	13.3	10.0	4.4
	ライトブルー	581	35.3	25.3	25.1	12.9	9.0	2.9
	ピンク	603	33.2	27.5	21.1	14.3	10.4	4.3
質問紙のイラスト	挿入無し	882	36.2	26.5	23.4	12.6	8.6	3.3
	挿入有り	873	31.5	26.1	21.3	14.4	11.0	4.5
協力依頼状の形態	別紙で同封	887	33.5	26.4	20.1	11.8	9.6	4.6
	表紙と一体	868	34.2	26.3	24.7	15.2	10.0	3.1
全 体		1,755	33.8	26.3	22.3	13.5	9.8	3.9

全体的には、「楽な気持ちで回答できた」33.8%、「質問数が多かった」26.3%、「抵抗感がない質問紙だった」22.3%、「質問内容に興味をもった」13.5%、「回答に時間がかかった」9.8%、「負担が大きかった」3.9%の順で選択した人が多い結果であった。

注目されるのは、「質問数が多かった」という人が、回答者全体（1,755名）のうち4分の1以上もいるのに、「回答に時間がかかった」という人が10%以下、「負担が大きかった」という人が5%に満たなかったという結果である。また、「質問数が多かった」と感じた人が多い割には、「楽な気持ちで回答できた」という人がほぼ3分の1、「抵抗感がない質問紙だった」という人が4分の1近くもいたことである。

しかし、質問紙の認知的要因となる外見的な構成要素のそれぞれの間では、上記の諸項目の選択率に大差はなかった。有意な差とはいえないが、予期に反して、イラストの掲載

がない質問紙を受け取った回答者のほうに「楽な気持ちで回答できた」とする人がやや多く、ライトブルーの質問紙や、協力依頼状が表紙に印刷された質問紙を受け取った回答者に「抵抗感がない質問紙だった」とする人がやや多い傾向が認められた。このうち、イラストの掲載がない場合以外の2つの回答結果は、返送率の数値傾向と矛盾する。

以上のような点からも、ここで対象とした質問紙の外見的な認知的要因が、返送行動に影響をもたらすような効果を有していなかったことが察せられる。

5. 要約と結論

実査にあたり調査員が介在しない郵送調査では、郵送されてきた質問紙を受け取り、また記入する時点における郵便物の形態、協力依頼状や質問紙の形態などを調査対象者がどのように認知するかが、協力意欲や回答意欲に影響を及ぼし、究極的に返送率の高低を左右する重要な要因となると考えられる。そこで、ここでは、質問紙のサイズ、印刷面およびページ枚数、カラー、イラスト、協力依頼状の形態など5要因について、同一内容であるが形態を異にする48種類の質問紙を、系統抽出された各55名から構成される48の実験群(計2,640名)に発送し、返送率を指標として効果が測定された。

その結果、5要因のどの水準間にも返送率に差異が認められず、すでに引用された欧米での研究結果と共通するところが多かった。簡単にいえば、ここで対象とした5要因に関する限りでは、いずれの構成要素から成る質問紙を採用しようが、返送率を規定するほどの重要性はもっていなかったというのが結論である。

Dillman(2000)が、最近、質問紙は郵送調査をうまくやる上での一要素にすぎず、いかにそれを上手に構成して記入しやすくしようと、回答を規定する主要因ではなく、返送率に多大な影響をもたらすのは、実施方法、つまり多数回の接触、協力依頼状の内容、封筒の外見、報奨、私信化、実施主体などであると述べているところと一致する結果であった。

手数をかけた今回の実験調査ではあったが、このように、研究的には興味ある結論を得ることができなかった。しかし、実務的には、返送率を向上させるため試行錯誤を重ねている操作要因について、実りの少ない工夫を回避できる可能性を示しえたという意味で実践的な価値を有する成果であったといえよう。

引用文献

- 1) Childers, Terry L. and O. C. Ferrell (1979) "Response Rates and Perceived Questionnaire Length in Mail Surveys," *Journal of Marketing Research*, 16(3), August, 429-431.
- 2) Crittenden, William F., Vicky L. Crittenden, and Jon M. Hawes (1985) "Examining the Effects of Questionnaire Color and Print Font on Mail Survey Response Rates," *Akron Business and Economic Review*, 16 (4), Winter, 51-56.
- 3) Dillman, Don A. (1978) *Mail and Telephone Surveys: The Total Design Method*, Wiley-Interscience Publication, John Wiley & Sons, Inc.: New York, NY., 121-122.
- 4) Dillman, Don A. (2000) *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*, 2nd ed., John Wiley & Sons, Inc.: New York, NY., 149.
- 5) Erdos, Paul L. (1957) "How to Get Higher Returns from Your Mail Surveys," *Printer's Ink*, 258 (8), February 22, 30-31.
- 6) Ford, Neil M. (1968) "Questionnaire Appearance and Response Rates in Mail Surveys," *Journal of Advertising Research*, 8 (3), September, 43-45.
- 7) Fox, Richard D., Melvin R. Crask, and Jonghoon Kim (1988) "Mail Survey Response Rate: Meta-Analysis of Selected Techniques for Inducing Response," *Public Opinion Quarterly*, 52, 467-491.
- 8) Gullahorn, Jeanne E. and John T. Gullahorn (1963) "An Investigation of the Effects of Three Factors on Response to Mail Questionnaires," *Public Opinion Quarterly*, 27, 294-296.
- 9) 橋本家利・稲垣久木 (1972) 『マーケティング測定法』、中央大学出版部、197 - 200.
- 10) 林 英夫 (1991) 「郵送調査の返信率を左右する効果要因の研究」、『日本心理学会第55回大会発表論文集』、東北大学、10月29日、884、同配付資料1 - 16.
- 11) 林 英夫 (1999) 「郵送調査とインターネット調査」、関西大学『社会学部紀要』、第30巻、第3号、49 - 63.
- 12) 林 英夫・土田昭司・池上和之・小城英子・箱井英寿・吉川聡一 (2000) 「社会的場面におけるマナー・モラルに関する研究」、『日本社会心理学会第41回大会発表論文集』、10月、436 - 439.
- 13) 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.
- 14) Jobber, David and Stuart Sanderson (1983) "The Effects of a Prior Letter and Coloured Questionnaire Paper on Mail Survey Response Rates," *Journal of the Market Research Society*, 25 (4), October, 339-349.
- 15) Mangione, Thomas W. (1995) *Mail Surveys: Improving the Quality*, Applied Social Research Methods Series Volume 40, Sage Publications, Inc.: Thousand Oaks, California, 86, 94.
マンジョーニ、T. W.、林 英夫 (監訳)、村田晴路 (訳) (1999) 『郵送調査法の実際 — 調査における品質管理のノウハウ — 』、同友館、115, 127-128.
- 16) Matteson, Michael T. (1974) "Type of Transmittal Letter and Questionnaire Color as Two Variables Influencing Response Rates in a Mail Survey" *Journal of Applied Psychology*, 59 (4), 535-536.
- 17) Pressley, M. M. and W. L. Tullar (1977) "A Factor Interactive Investigation of Mail Survey Response Rates from a Commercial Population," *Journal of Marketing Research*, 14, 108-111.
- 18) Pucel, D., H. Nelson, and D. Wheeler (1971) "Questionnaire Follow-Up Returns as a Function of Incentives and Respondent Characteristics," *Vocational Guidance Quarterly*, 19, 188-193.
- 19) Scott, Christopher (1961) "Research on Mail Surveys," *Journal of the Royal Statistical Society, Series A (General)*, 124 (Part 2), 143-205.

付記) 本稿は、1995年9月14日に関西大学で開催された日本行動計量学会第23回大会において発表された内容に基づいてまとめられた。本研究のデータは、吹田市の依頼により行った『平成6(1994)年度 吹田市民意識調査』の実施過程で得られたものであり、その成果の公表を許可された吹田市のご厚意、ならびに調査の実施にご協力いただいた㈱日本マーケティングエージェンシー・リサーチ代表取締役前川達朗氏のご尽力に感謝する。

— 2001.11.6 受稿 —

郵送調査における返送率を左右する効果要因（林・大石）

付表1 平成6（1994）年度 吹田市民意識調査の実施計画概要

(1) 調査地域	大阪府吹田市全域。
(2) 母集団	20歳以上の選挙権を有する吹田市の住民のうち、大正4年以前の出生者を除く20～64歳の男女240,778名。
(3) 標本の大きさ	2,640名（標本抽出率ほぼ1%）。
(4) 標本抽出枠	吹田市選挙人名簿（1994年8月1日現在）。
(5) 標本抽出法	系統抽出法。
(6) 調査方法	郵送調査法。
(7) 調査実施主体	吹田市民活動部広聴相談課および関西大学社会調査研究会。
(8) 実査日程	質問紙・依頼状の発送日：1994年9月9日（金）。 督促状の発送日：1994年9月14日（水）。 返送締切日：1994年9月30日（金）。 ただし、記入済みの質問紙の最終到着日は1994年10月8日（土）である。 質問紙および依頼状ならびに督促状とも大阪市内の同一地点から同時に発送された。
(9) 質問紙および協力依頼状の形態	質問紙は、A4判およびB5判、表紙1ページ、本文14ページ、両面印刷および片面印刷である。協力依頼状は、A4判およびB5判、1ページ、片面印刷である。質問紙および協力依頼状の印刷用紙には、上質紙55kg（白色）、色上質紙・薄口（浅黄色、桃色）の3種類を使用した。 発送用封筒には、ケント紙80g/m ² （白色）・角形3号、返送用封筒には、クラフト紙70g/m ² ・角形4号を使用した。
(10) 調査内容	調査主題名は「吹田市民意識調査」であり、吹田市について、日常生活について、レジャー・スポーツ・文化について、地域生活について、行政に対する期待と要望について、外国と外国人に対する関心や考えについて、など6領域と属性分類など54調査項目、延べ137質問項目である。 質問形式別の内訳は、多肢選択法61問、諾否法35問、評定法41問であり、その他を含む回答選択肢は延べ592個である。
(11) 識別番号	無記名であるが、質問紙の表紙の右上の片隅にナンバーリングで識別番号が付された。

付表2 実験群の構成人数と内訳

実験群 No. パターン	標 本 数	サイズ		印刷面		カラー			イラスト		依頼状		依頼状のカラー
		1 A 4 判	2 B 5 判	1 両 面 印 刷	2 片 面 印 刷	1 ホ ワ イ ト	2 ブ ル ー	3 ピ ン ク	1 挿 入 無 し	2 挿 入 有 り	1 別 紙 印 刷	2 表 紙 印 刷	
1	11111	55	A 4		両	ホ			無		別	表	A 4判・ホワイト
2	11112	55	A 4		両	ホ			無		別	表	A 4判・ホワイト
3	11121	55	A 4		両	ホ				有	別	表	A 4判・ホワイト
4	11122	55	A 4		両	ホ				有	別	表	A 4判・ホワイト
5	11211	55	A 4		両		ブ		無		別	表	A 4判・ブルー
6	11212	55	A 4		両		ブ		無		別	表	A 4判・ブルー
7	11221	55	A 4		両		ブ			有	別	表	A 4判・ブルー
8	11222	55	A 4		両		ブ			有	別	表	A 4判・ブルー
9	11311	55	A 4		両			ピ	無		別	表	A 4判・ピンク
10	11312	55	A 4		両			ピ	無		別	表	A 4判・ピンク
11	11321	55	A 4		両			ピ		有	別	表	A 4判・ピンク
12	11322	55	A 4		両			ピ		有	別	表	A 4判・ピンク
13	12111	55	A 4		片	ホ			無		別	表	A 4判・ホワイト
14	12112	55	A 4		片	ホ			無		別	表	A 4判・ホワイト
15	12121	55	A 4		片	ホ				有	別	表	A 4判・ホワイト
16	12122	55	A 4		片	ホ				有	別	表	A 4判・ホワイト
17	12211	55	A 4		片		ブ		無		別	表	A 4判・ブルー
18	12212	55	A 4		片		ブ		無		別	表	A 4判・ブルー
19	12221	55	A 4		片		ブ			有	別	表	A 4判・ブルー
20	12222	55	A 4		片		ブ			有	別	表	A 4判・ブルー
21	12311	55	A 4		片			ピ	無		別	表	A 4判・ピンク
22	12312	55	A 4		片			ピ	無		別	表	A 4判・ピンク
23	12321	55	A 4		片			ピ		有	別	表	A 4判・ピンク
24	12322	55	A 4		片			ピ		有	別	表	A 4判・ピンク
25	21111	55	B 5		両	ホ			無		別	表	B 5判・ホワイト
26	21112	55	B 5		両	ホ			無		別	表	B 5判・ホワイト
27	21121	55	B 5		両	ホ				有	別	表	B 5判・ホワイト
28	21122	55	B 5		両	ホ				有	別	表	B 5判・ホワイト
29	21211	55	B 5		両		ブ		無		別	表	B 5判・ブルー
30	21212	55	B 5		両		ブ		無		別	表	B 5判・ブルー
31	21221	55	B 5		両		ブ			有	別	表	B 5判・ブルー
32	21222	55	B 5		両		ブ			有	別	表	B 5判・ブルー
33	21311	55	B 5		両			ピ	無		別	表	B 5判・ピンク
34	21312	55	B 5		両			ピ	無		別	表	B 5判・ピンク
35	21321	55	B 5		両			ピ		有	別	表	B 5判・ピンク
36	21322	55	B 5		両			ピ		有	別	表	B 5判・ピンク
37	22111	55	B 5		片	ホ			無		別	表	B 5判・ホワイト
38	22112	55	B 5		片	ホ			無		別	表	B 5判・ホワイト
39	22121	55	B 5		片	ホ				有	別	表	B 5判・ホワイト
40	22122	55	B 5		片	ホ				有	別	表	B 5判・ホワイト
41	22211	55	B 5		片		ブ		無		別	表	B 5判・ブルー
42	22212	55	B 5		片		ブ		無		別	表	B 5判・ブルー
43	22221	55	B 5		片		ブ			有	別	表	B 5判・ブルー
44	22222	55	B 5		片		ブ			有	別	表	B 5判・ブルー
45	22311	55	B 5		片			ピ	無		別	表	B 5判・ピンク
46	22312	55	B 5		片			ピ	無		別	表	B 5判・ピンク
47	22321	55	B 5		片			ピ		有	別	表	B 5判・ピンク
48	22322	55	B 5		片			ピ		有	別	表	B 5判・ピンク

注) サイズ=A4判 (A4=1) : B5判 (B5=2)、印刷面=両面印刷 (両=1) : 片面印刷 (片=2)、カラー=ホワイト (ホ=1) : ライトブルー (ブ=2) : ピンク (ピ=3)、イラストレーション=挿入無し (無=1) : 挿入有り (有=2)、協力依頼状=表紙に印刷 (表=1) : 別紙 (別=2)。

付録1 協力依頼状（別紙）

吹田市 市民意識調査ご協力をお願い

拝啓

秋涼の候、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、この度、吹田市ではより住みよいまちづくりをめざすため、市民の皆様の率直なご意見をお伺いして、今後の吹田市政のあり方を考えることを目的に、調査を実施させていただくはこびとなりました。

つきましては、あなた様にもこの調査にご協力をいただきたく、同封の質問紙をお送りいたしました。

あなた様を回答者に選ばせていただきましたのは、選挙人名簿から無作為に抽出したもので、他意はございません。

また、ご回答いただきました内容は、全体として集計した結果を使わせていただくだけで、個人的にご迷惑をおかけすることはありません。

お忙しいところまことに恐縮ですが、回答をご記入の上、9月30日（金）までに同封の封筒でご返送くださいますようお願い申し上げます。

なお、この調査についてのお問い合わせがございましたら、下記までご連絡ください。

敬具

平成6年9月

吹 田 市
市民活動部長 戸田 光男

関西大学社会調査研究会
社会学部教授 林 英夫

[お問い合わせ先]

吹田市 市民活動部 広聴相談課
吹田市泉町1-3-40
☎(384)1231(内線2229)

関西大学社会調査研究会
吹田市山手町3-3-35
関西大学社会学部 林英夫研究室
☎(388)1121(内線5428)

付録2 質問紙の表紙（協力依頼状が別紙）

平成6年度
吹田市 市民意識調査

（平成6年9月）

ご記入上の注意

1. お答えはご本人（宛名の方）が自分自身のことについてご記入ください。お名前を書く必要はありません。
2. ご記入は回答欄の番号に○印を、また（ ）内には具体的にお書きください。
3. このアンケート用紙は、各ページとも片面印刷になっています。ご記入漏れのないようにご注意ください。

吹田市 市民活動部 広聴相談課

吹田市泉町1-3-40
☎384-1231（内線2229）

関西大学 社会調査研究会

吹田市山手町3-3-35
関西大学社会学部 林英夫研究室
☎388-1121（内線5428）

上質紙55kg・ホワイト（白色） B5判（縮尺75%）

付録3 質問紙の表紙（協力依頼状が一体）に挿入されたイラスト：ホワイト（白色）・B5判の場合

平成6年度
吹田市 市民意識調査

（平成6年9月）

— お 願 い —

拝啓 秋涼の候、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。
さて、この度、吹田市ではより住みよいまちづくりをめざすため、市民の皆様の率直なご意見をお伺いして、今後の吹田市政のあり方を考えることを目的に、調査を実施させていただくはこびとなりました。

あなた様を回答者に選ばせていただきましたのは、選挙人名簿から無作為に抽出したもので、他意はございません。

また、ご回答いただきました内容は、全体として集計した結果を使わせていただくだけで、個人的にご迷惑をおかけすることはございません。

お忙しいところまことに恐縮ですが、回答をご記入の上、9月30日（金）までに同封の封筒でご返送くださいますようお願い申し上げます。

なお、この調査についてのお問い合わせがございましたら、下記までご連絡ください。 敬具

吹 田 市
市民活動部長 戸田 光男

関西大学社会調査研究会
社会学部教授 林 英夫

— ご記入上の注意 —

1. お答えはご本人（宛名の方）が自分自身のことについてご記入ください。お名前を書く必要はありません。
2. ご記入は回答欄の番号に○印を、また（ ）内には具体的にお書きください。
3. このアンケート用紙は、各ページとも片面印刷になっています。ご記入漏れのないようご注意ください。

吹田市 市民活動部 広聴相談課

吹田市泉町1-3-40
☎384-1231（内線2229）

関西大学 社会調査研究会

吹田市山手町3-3-35
関西大学社会学部 林英夫研究室
☎388-1121（内線5428）



付録4 質問紙の8ページに挿入されたイラスト：ライトブルー（浅黄色）・B5判の場合

31. 市民の「知る権利」を保障した公文書公開制度が、昭和62年4月からスタートしていますが、あなたはこの制度をご存じですか。（1つだけ）

1. 知っている 2. 知らない

32. 公文書の公開と併わせて、行政資料閲覧コーナーを設け情報の提供を行っています。あなたはご存じですか。（1つだけ）

1. 知っている 2. 知らない

33. 情報通信機器についておたずねします。
 [1] あなたの家には、次にあげる情報通信機器が何台ありますか。
 （それぞれ1つずつ）

(1) パソコン	⇒	1. ある () 台	2. ない
(2) ワープロ	⇒	1. ある () 台	2. ない
(3) ファクス	⇒	1. ある () 台	2. ない
(4) ファミコン	⇒	1. ある () 台	2. ない

- [2] あなたの家では、今後、次にあげる情報通信機器の購入予定がありますか。
 （それぞれ1つずつ）

(1) パソコン	⇒	1. 購入予定がある	2. ない	3. わからない
(2) ワープロ	⇒	1. 購入予定がある	2. ない	3. わからない
(3) ファクス	⇒	1. 購入予定がある	2. ない	3. わからない
(4) ファミコン	⇒	1. 購入予定がある	2. ない	3. わからない

34. 家庭において、市の施設や行事の案内、各種の問い合わせを、上記のような情報通信機器で行えるとした場合、あなたは利用してみたいと思いますか。（1つだけ）

1. 積極的に利用してみたい 2. できれば利用してみたい
 3. 利用したくない



付録5 質問紙の12ページに挿入されたイラスト：ピンク（桃色）・B5判の場合

40. 国際化が進む中で、大阪府や府下の市町村では国際交流の推進に取り組んでいます。あなたが今後力を入れていったらよいと思うものを、次の中からあげてください。（あてはまるもの3つまで）

1. 青少年や婦人等の派遣や受け入れ
2. 技術研修生の派遣や受け入れ
3. 国際的な会議の開催
4. 博覧会・見本市・物産展などの開催
5. スポーツ大会や文化行事（展覧会・音楽会）等のイベントを通じての交流
6. 留学生のための宿舎の提供・斡旋や生活費等の援助
7. 国際交流に関する情報提供、相談窓口の設置
8. 民間の国際交流活動に対する援助
9. 国際交流活動の拠点となる施設（センター）の設置
10. 在日外国人に対する福祉施策等の充実
11. その他（具体的に)
12. わからない

41. 自宅に外国人をある期間滞在させるホームステイというボランティア（奉仕）活動があります。もし、お宅に市や民間の交流団体からホームステイを受け入れてほしいという要請があった場合、あなたはどんな条件だったら受け入れてもよいと思いますか。どんな条件でも受け入れたくない方は 8. の番号に○印をしてください。（あてはまるものいくつでも）

1. 短い期間であれば（1週間以内）
2. 日本語が少ししゃべれる人であれば
3. 自分の家庭の習慣（食事・起床時間・家事協力等）に従ってくれる人であれば
4. 性別・年代の希望を聞いてくれるのなら
5. 国による
6. 家族の同意が得られるなら
7. その他（具体的に)
8. どんな条件でも受け入れたくない

42. 吹田市は現在、スリランカのモラトワ市とオーストラリアのバンクスタウン市と友好都市提携を結び、友好関係にあります。あなたはこのことをご存じですか。（1つだけ）

1. モラトワ市・バンクスタウン市とも知っている
2. モラトワ市は知っているが、バンクスタウン市は知らない
3. バンクスタウン市は知っているが、モラトワ市は知らない
4. 両市とも知らない

