

## 郵送調査における返送率を左右する効果要因 —— 返送促進要因としての予告状および督促状の送付 ——

林 英 夫・大 石 準 一

Factors Influencing the Return Rates in Mail Surveys:  
Effects of Pre-notification and Reminder Postcards

Hideo HAYASHI and Junichi OHISHI

### Abstract

This study examined the effects of pre-notification and reminder postcards on the return rates of a mail questionnaire. There were several conditions in this study. In the control condition the questionnaire was sent without a pre-notification or a reminder. The effects of a pre-notification and/or one or more reminders were examined in some of the other experimental conditions. When a pre-notification and/or reminder postcards were used, the return rates were significantly higher than those obtained in the control condition. It was found that the increase in the return rates attributed to the pre-notification was approximately equal to the increase resulting from one reminder. This replicates findings of mail surveys in the United States. Based on these findings, it is recommended that a pre-notification *plus* one or more reminders should be used in order to increase return rates. Also, studies should examine carefully the timing of the pre-notification and reminder(s) in relation to the delivery date of the questionnaire and the deadline for returning it.

Key words: mail survey, return rates, pre-notification, reminder

### 抄 録

本研究は質問紙の返送率に及ぼす予告状と督促状の送付効果を明らかにするために、いくつかの条件を設定して実施された。統制条件では予告状も督促状も送付されなかったが、その他の実験条件では予告状ないし督促状を1回以上送付した場合の効果が検討された。その結果、予告状ないし督促状を送付すると、それを送付しない統制条件下でよりも返送率が有意に高かった。また予告状を1回送付した場合の返送率は督促状1回を送付した場合の返送率とほぼ等しく、米国で実施された郵送調査と一致する結果であった。本研究の結果によれば、質問紙の返送率を増加するには予告状や督促状を2回以上送付する必要のあること、質問紙の発送日と返送締切日に対する予告状や督促状の発送時点を慎重に考慮すべきであることが示唆される。

キーワード：郵送調査法, 返送率, 予告状, 督促状

## 1. 問題と研究目的

郵送調査における質問紙（調査票）の返送（返信）率に影響を与えると考えられる要因を実験的に扱った82件の研究を対象に、共通する9要因についてFox・他(1988)が行ったメタアナリシスの結果によれば、大学が実施の調査、返送郵便の種類、事前予告、郵便はがきによる督促などが有効だという。わが国でも電話による督促(金森, 1979), 郵便はがきによる督促(今栄・他, 1973; 金子, 1981; 多賀, 1955), 電話と郵便はがきによる督促(荒井, 1972; 續, 1974)などが質問紙の返送率を高める効果のあることを指摘した事例の紹介が見当たらないわけではないが、統制された実験条件下で実施された研究に基づく結果だとはいえない。ある時点までの質問紙の返送の有無による事後層化に基づく準実験法的手続きを踏んだ研究ではあるが、電話や郵便はがきによる督促がともに有効であることが最近の研究でも明らかにされている(村田, 林, 1996; 林, 1996)。

郵送調査実施の事前に予告状を送付することの効果性については、それを回帰分析したHeberlein & Baumgartner (1978)がその効果を認められないといているように、否定的な指摘もみられるが、Fox・他(1988)は郵便はがきを送付して予告すると返送率が約8%向上すると述べているし、Mangione (1995)は「事前予告の効果は、一般に1回の督促状に相当する」と指摘している。

しかしながら、郵送調査や電話調査が安上がりでマイナーな調査方法と位置づけられがちなのが国では、これらの調査法で予告状が送付されることは稀である上に、督促状ですら送付されない場合も多い。そこで本研究は、欧米の先行研究での指摘も踏まえ、予告状および督促状の送付が質問紙の返送率に及ぼす効果を明らかにすることを目的として実施された。

なお、本研究で行った実験的調査は、質問紙の記入者の匿名性を維持するという条件下でその返送者と未返送者を識別する試みも併せもつものであったが、その成果についてはすでに報告されている(林・大石, 1999)。

## 2. 実査計画と実施手続き

### 1) 実査計画

- (1) 調査地域：大阪府吹田市。
- (2) 調査対象者：20歳～64歳男女。
- (3) 母集団：選挙人名簿登録者のうち、該当年齢の258,605名。
- (4) 標本数：2,800名（標本抽出比率1%）。
- (5) 標本抽出法：系統抽出法。
- (6) 標本抽出枠：選挙人名簿（1998年10月1日現在）。
- (7) 調査主体：大阪府吹田市および関西大学社会調査研究会。
- (8) 調査方法：郵送調査法。
- (9) 調査日程：予告状発送；1998年9月4日（金），質問紙発送；9月11日（金），第1回督促状発送；9月18日（金），第2回督促状発送（締切当日）；9月30日（水），最終締切日；10月15日（木），返送打ち切り日；10月21日（水）。
- (10) 質問紙の形態：B5判，表紙1頁，本文13頁，ピンク色上質紙を使用。
- (11) 調査内容と質問項目数：調査主題名は「吹田市市民意識調査」であり，調査内容は，市との関わり，日常生活，レジャー・スポーツ・文化，地域生活，市行政への期待と要望，高齢化社会など6領域とフェイスシートなど59問。多肢選択法47問，諸否法43問，評定法34問，自由記述法4問，延べ128問。自由記述法を除き，その他を含む回答選択肢数延べ646。
- (12) 独立変数と従属変数：操作対象となる独立変数は予告状ないし督促状の発送の有無および発送回数ならびにその組み合わせである。また，測度となる従属変数は質問紙の返送率である。
- (13) 実験条件と群の編成：2,800名の標本を各140名で構成される20群に無作為に分割し，実験条件を割当てた（第1～16群については完全無作為化法による）。これら20群の中で基準となる統制群（対照群）としたのは第16群であり，その他の19群は実験群として設定された。ただし本研究では，このうち実験群1～16（計2,240名）だけを対象に，返送済郵便はがき同封の有無を除くすべての実施条件が完全に均等化するよう統制群および実験群Ⅰ～Ⅶの8群を再編成した上で比較対照された。

表1 実施条件群別による質問紙・返送済郵便はがき・予告状・督促状の到達数および質問紙返送率

群番号		記名欄の有無	整理番号の有無	返送済はがき同封の有無	予告状送付の有無	第1回督促状送付の有無	第2回督促状送付の有無	標本数	予告状送付数	予告状到達数	質問紙送付数	質問紙到達数	質問紙返送済はがき送付数	質問紙返送済はがき到達数	第1回督促状送付数	第1回督促状到達数	第2回督促状送付数	第2回督促状到達数	質問紙返送数(累積)	質問紙返送率(累積)
実験群VII	1	×	○	○	○	○	○	140	140	140	140	140	140	140	97	97	56	56	103	73.6
	2	×	○	×	○	○	○	140	140	136	136	134			83	82	44	44	103	76.9
実験群V	3	×	○	○	○	○	×	140	140	137	137	137	137	137	95	95			98	71.5
	4	×	○	×	○	○	×	140	140	139	139	138			104	104			89	64.5
実験群VI	5	×	○	○	○	×	○	140	140	139	139	138	139	138			61	61	106	76.8
	6	×	○	×	○	×	○	140	140	139	139	139					62	62	108	77.7
実験群I	7	×	○	○	○	×	×	140	140	139	139	139	139	139					95	68.3
	8	×	○	×	○	×	×	140	140	139	139	139							84	60.4
実験群IV	9	×	○	×	×	○	○	140			140	140	140	140	99	99	56	56	105	75.0
	10	×	○	×	×	○	○	140			140	139			112	111	55	55	102	73.4
実験群II	11	×	○	○	×	○	×	140			140	138	140	138	101	100			92	66.7
	12	×	○	×	×	○	×	140			140	138			116	116			85	61.6
実験群III	13	×	○	○	×	×	○	140			140	140	140	140			72	72	90	64.3
	14	×	○	×	×	×	○	140			140	140					80	80	84	60.0
統制群	15	×	○	○	×	×	×	140			140	140	140	140					85	60.7
	16	×	○	×	×	×	×	140			140	139							71	51.1
	17	×	×	○	×	○	×	140			140	140	140	140	91	91			97	69.3
	18	×	×	×	×	○	×	140			140	139			104	104			101	72.7
	19	○	×	○	×	○	×	140			140	140	140	140	96	96			102	72.9
	20	○	×	×	×	○	×	140			140	139			113	110			86	61.9
	?																		117	
全体							2,800	1,120	1,108	2,788	2,776	1,395	1,392	1,211	1,205	486	486	2,003	72.2	

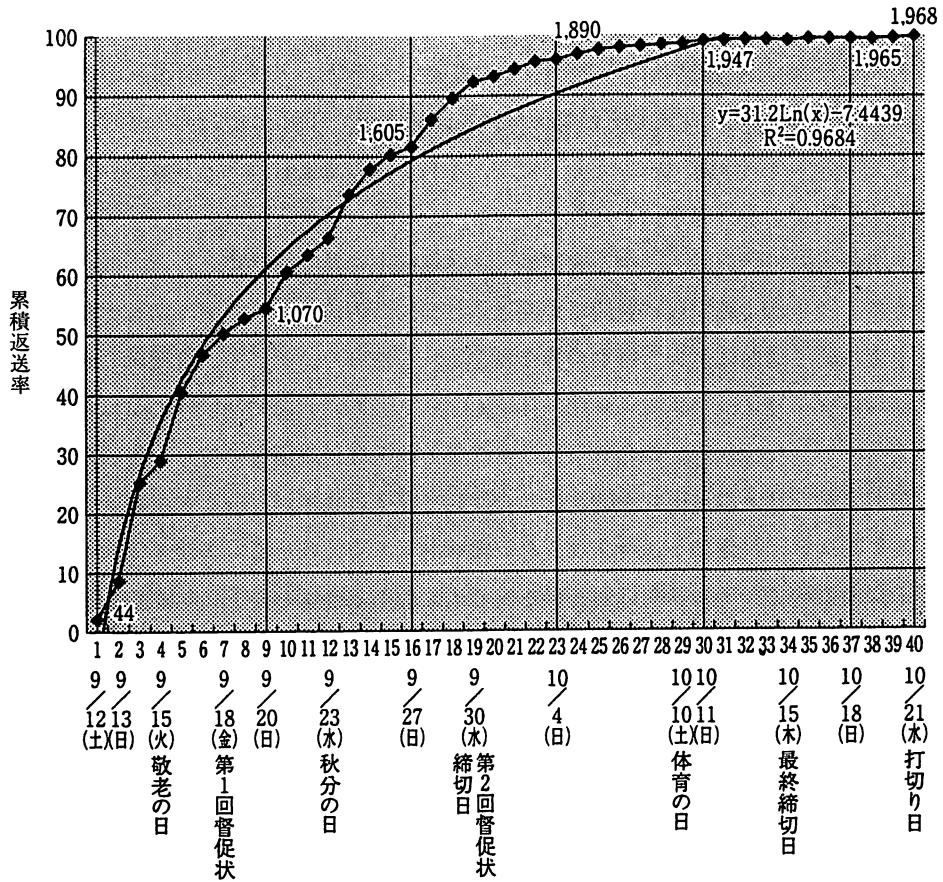
注) ? は表紙や整理番号記載欄を除去して返送された質問紙のため、所属する群の照合不能。

○は条件有り, ×は条件無し。

全体欄の質問紙返送数(累積)には所属する群照合不能(?)の117票を含む。

## 2) 実施手続き

質問紙発送の1週間前に「吹田市市民意識調査実施のお知らせとお願い」と題する予告状が郵便はがきで調査対象者宛に送付された(付録1参照)。また質問紙発送の1週間後に「吹田市市民意識調査ご協力のおお願い」として第1回督促状が(付録2参照)、さらにその約2週間後(締切当日)に締切日を延長する文言を付した「吹田市市民意識調査ご協力の再度のおお願い」が第2回督促状(付録3参照)として調査対象者宛に送付された(前述の「(9)調査日程」を参照)。



質問紙発送後の経過日数

注) 質問紙の返送数2,003票のうち、消印が判読可能であった1,968票の結果である。判読率は98.3%である。  
 判読不能の35票には消印省略を含む。図中の数値は累積返送数である。  
 予告状発送日：1998年9月4日(金)、質問紙発送日：同年9月11日(金)。  
 持参された質問紙3票は持参日を返送日とみなして含めた。

図1 質問紙の消印日別累積返送率

### 3. 結 果

#### 1) 質問紙の返送率

質問紙の返送数2,003票のうち消印が判読できた1,968票（判読率98.3%）の消印日別累積返送率を図1に示した。これによると質問紙の最初の消印（返送）日は質問紙発送の翌日の44票（2.2%）であり、1週間後で返送数のほぼ50%、2週間後で80%強、3週間後で

95%に達している。それ以後は頭打ちの状態となり、最終返送日は40日後の2票となっている。返送所要日数の平均値は9.55日（標準偏差値6.85日）、中央値は6.97日（四分位偏差値10.32日）であった。なお第1回督促日は質問紙発送7日後の9月18日（金）、第2回督促日は19日後の9月30日（水）であったが、それぞれの督促日の2・3日後に質問紙の返送数がやや増加する傾向が認められる。

2) 予告状または督促状の送付が質問紙の返送率向上に及ぼす効果

予告状に続き約1週間後に質問紙が発送された。この後、さらに第1回督促状が発送されるまでの約1週間には何ら特別の操作はなされなかった。そこで、質問紙の発送日から第1回督促状の発送前日まで（9月11日（金）～17日（木））の初期段階における質問紙の返送率をみてみた（表2）。この段階は、まだ督促状の発送以前なので、予告状が送付されない群（実験群II・III・IV）を統制群と合併して「予告状無送付群」とした。一方、予告状以外に、後日、督促状が送付される群（実験群V・VI・VII）も、まだ督促状の発送以前の段階にあるので、予告状だけが送付される実験群Iと合併して「予告状送付群」とした。「予告状無送付群」の返送率25.4%に比べて「予告状送付群」の返送率30.6%が有意に高かった（ $x^2(df=1, \alpha=.01)=6.635, x_0^2=7.471 > x^2$ ）。

表2 予告状送付有無別返送率 (9/11-9/17)

	標本数	返送数	返送率
予告状無送付	1,114	283	25.4
予告状送付	1,104	338	30.6**
全体	2,218	621	28.0

注) 予告状発送日：9/4(金)、質問紙発送日：9/11(金)、  
 第1回督促状発送日：9/18(金)。  
 予告状無送付：統制群・実験群II・III・IV。  
 予告状送付：実験群I・V・VI・VII。  
 $x^2(df=1, \alpha=.01)=6.635, x_0^2=7.471 > x^2$

Mangione (1995) の指摘によれば、前述のように「事前予告の効果は、一般に1回の督促状に相当する」といわれる。そこで、第2回督促状を9月30日（水）に発送する以前に予告状だけが送付された群および第1回督促状だけが送付された群のそれぞれの返送率を、予告状も督促状も送付されなかった群の返送率と比較した。この段階までに、予告状も第1回督促状も送付されなかった群は統制群と実験群IIIなので、これらを合併して「予告状・第1回督促状無送付群」とした。またこの段階までに予告状だけが送付された群は

実験群 I・VIなので、これらを合併して「予告状送付群」とした。さらに、この段階までに第 1 回督促状だけが送付された実験群 II・IV を合併して「第 1 回督促状送付群」とした。これら 3 群の返送率は、「予告状・第 1 回督促状無送付群」46.5% に対し、「予告状送付群」56.9%、「第 1 回督促状送付群」59.6% であった（表 3）。

表 3 予告状または第 1 回督促状送付有無別返送率  
(9/11-9/29)

	標本数	返送数	返送率
予告状・第 1 回督促状無送付	559	260	46.5
予告状送付	555	316	56.9
第 1 回督促状送付	555	331	59.6
全 体	1,669	907	54.3

注) 予告状発送日：9/4(金)、質問紙発送日：9/11(金)、第 1 回督促状  
発送日：9/18(金)。

予告状・第 1 回督促状無送付：統制群・実験群 III。

予告状送付：実験群 I・VI。

第 1 回督促状送付：実験群 II・IV。

$\chi^2(df=2, \alpha=.01)=9.210, \chi_0^2=21.615 > \chi^2$

$\chi^2$ 検定の結果、全体で有意差が認められた( $\chi^2(df=2, \alpha=.01)=9.210, \chi_0^2=21.615 > \chi^2$ ) ので多重比較 (Ryan 法による) を行ったところ (表 4)、「予告状・第 1 回督促状無送付群」の返送率46.5% に対し、「第 1 回督促状送付群」の返送率59.6%、「予告状送付群」の返送率56.9%とも有意に高かった( $p < .01$ )。しかし、これら両者の返送率間には有意差のみならず有意傾向差も認められなかった。つまり予告状や督促状を送付すれば返送率を向上させるが、予告状と督促状各 1 回の送付が返送率向上に及ぼす効果は、ほぼ均等であることが明らかとなった。

表 4 予告状または第 1 回督促状送付有無別返送率の  
多重比較検定結果(Ryan 法による)

	返送率	予告状	督促状
予告状・第 1 回督促状無送付	46.5	10.4**	13.1**
予告状送付	56.9		2.7
第 1 回督促状送付	59.6		
全 体	54.3		

注) 予告状発送日：9/4(金)、質問紙発送日：9/11(金)、第 1 回督促状  
発送日：9/18(金)。

予告状・第 1 回督促状無送付：統制群・実験群 III。

予告状送付：実験群 I・VI。

第 1 回督促状送付：実験群 II・IV。

数値は比較対象間の差を示す。

\*\* :  $p < .01$

3) 予告状ないし督促状の組み合わせ送付が質問紙の返送率向上に及ぼす効果

予告状か督促状をどちらか1回だけ送付した場合、予告状ないし督促状を2回組み合わせ送付した場合、予告状1回と督促状2回の計3回を送付した場合に質問紙の返送率に及ぼす効果を総合的に比較した(表5)。 $\chi^2$ 検定の結果、全体で有意差が認められた( $\chi^2(df=7, \alpha=.01)=18.475, x_0^2=46.350 > \chi^2$ )ので多重比較(Ryan法による)を行った(表6)。

この結果によれば、予告状か督促状が1回だけ送付された場合には、実験群I(予告状だけ送付)、実験群II(第1回督促状だけ送付)、実験群III(第2回督促状だけ送付)の返送率がいずれも60%台で、統制群の返送率55.9%を上回りはしたが、有意差のみならず有

表5 予告状ないし督促状送付組み合わせ別返送率(9/11-10/22)

	標本数	返送数	返送率
0. 統制群(予告状・督促状無送付)	279	156	55.9
1. 実験群I(予告状1回送付)	278	179	64.4
1. 実験群II(第1回督促状送付)	276	177	64.1
1. 実験群III(第2回督促状送付)	280	171	62.1
2. 実験群IV(第1回・第2回督促状送付)	279	207	74.2
2. 実験群V(予告状・第1回督促状送付)	275	187	68.0
2. 実験群VI(予告状・第2回督促状送付)	277	214	77.3
3. 実験群VII(予告状・第1回・第2回督促状送付)	274	206	75.2
全 体	2,218	1,500	67.6

注) 予告状発送日:9/4(金), 質問紙発送日:9/11(金), 第1回督促状発送日:9/18(金), 第2回督促状発送日:9/30(木).  
各群の先頭の数値は送付延べ回数を示す。  
 $\chi^2(df=7, \alpha=.01)=18.475, x_0^2=46.350 > \chi^2$

表6 予告状ないし督促状送付組み合わせ別返送率の多重比較検定結果(Ryan法による)

	返送率	群I	群II	群III	群IV	群V	群VI	群VII
0. 統制群(予告状・督促状無送付)	55.9	8.5	8.2	6.2	18.3**	12.1*	21.4**	19.3**
1. 実験群I(予告状1回送付)	64.4		0.3	2.3	9.8	3.6	12.9*	10.8*
1. 実験群II(第1回督促状送付)	64.1			2.0	10.1	3.9	13.2*	11.1*
1. 実験群III(第2回督促状送付)	62.1				12.1*	5.9	15.2**	13.1*
2. 実験群IV(第1回・第2回督促状送付)	74.2					6.2	3.1	1.0
2. 実験群V(予告状・第1回督促状送付)	68.0						9.3	7.2
2. 実験群VI(予告状・第2回督促状送付)	77.3							2.1
3. 実験群VII(予告状・第1回・第2回督促状送付)	75.2							
全 体	67.6							

注) 予告状発送日:9/4(金), 質問紙発送日:9/11(金), 第1回督促状発送日:9/18(金), 第2回督促状発送日:9/30(木).  
各群の先頭の数値は送付延べ回数を示す。  
数値は比較対象間の差を示す。  
+:  $p < .10$ , \*:  $p < .05$ , \*\*:  $p < .01$



意傾向差も認められなかった。また、予告状1回送付と督促状1回送付の間にも、発送時期を異にする第1回と第2回の督促状の間にも返送率の差は皆無であった。しかしながら、予告状か督促状のどちらかを1回ずつ、計2回送付した場合の返送率は、実験群VI（予告状・第2回督促状送付）が77.3%、実験群IV（第1回・第2回督促状送付）が74.2%、実験群V（予告状・第1回督促状送付）が68.0%に達し、統制群の返送率55.9%を上回り、有意差または有意傾向差が認められる結果であった。しかし、これら3つの実験群の返送率間には有意差も有意傾向差も認められなかった。予告状1回と督促状2回の計3回を送付した実験群VIIの返送率は75.2%で、統制群の返送率55.9%との間に有意差があった。また、この実験群VIIの返送率は、前述した予告状か督促状をどちらか1回だけ送付した場合（実験群I・II・III）の返送率との間でも、それぞれ有意差または有意傾向差がみられた。しかし、その返送率は、予告状ないし督促状を2回組み合わせて送付した場合（実験群IV・V・VI）の返送率との間には有意差も有意傾向差も見出されなかった。見かけ上の数値では実験群VI（予告状・第2回督促状送付）の返送率がむしろ高く、予告状か督促状をどちらか1回だけ送付した場合（実験群I・II・III）の返送率のいずれよりも有意に高かった。その他では、実験群IV（第1回・第2回督促状送付）の返送率74.2%が、実験群III（第2回督促状送付）の返送率62.1%だけを有意に上回っていた。

#### 4) 予告状や督促状を送付することに対する調査対象者の感想

質問紙の末尾で本調査に対する感想を求めた質問に対して用意された15の回答選択肢のうち、本研究に直接関係のある4つの選択肢に関わる回答をまとめた結果が表7である。

「事前に調査の予告があると協力しやすい」という人たちは予告状を送付した群に多い。また「督促状は出してもらった必要がある」という人たちも督促状を送付した群に多い。「その他」の自由記述欄へ予告状や督促状に対する意見を記入している人もおり、一步踏み込んで「事前に協力可能かどうか確認の上でアンケート送付をしては？ 人によっては質問内容を不愉快に感じる人もあるはず」という提案もみられた。また「督促状が来ると悪いことをしたようで気分が悪い」と記述している人もいたが、督促状については直接に電話で受けた苦情の中でも指摘する人が多かった。しかし、その内容は、督促状を送りつける行為そのものよりも、質問紙の返送と督促状の送付との齟齬によるものが多い。40日にわたる実査期間中に電話で受け付けた問い合わせや苦情は44件で、このうち督促状の送付に関わるものは14件あった。具体的にいえば、「すでに調査票を投函したのに督促状が送付けられた」（9件）、「断りの電話をいれてあるのに督促状がきた」（1件）、「督促状が送付

されたのに調査票が届いていない」(4件)などである。

表7 予告状, 督促状, 記名欄, 整理番号記載欄に対する感想

回 答 選 択 肢	群 別	標本数	回答数	回答率	有意差検定結果
9. 事前に調査の予告があると協力しやすい	予告状送付	786	238	30.3	$z_0=10.14,$ $p<.01$
	予告状無送付	1,100	122	11.1	
	全 体	1,886	360	19.1	
10. 督促状は出してもらう必要がある	督促状送付	1,551	39	2.5	$z_0=3.28,$ $p<.05$
	督促状無送付	335	2	0.6	
	全 体	1,886	41	2.2	
11. 調査票を無記名にしなくてもよい	記名欄有り	188	14	7.4	$z_0=0.20$
	記名欄無し	1,698	119	7.0	
	全 体	1,886	133	7.1	
12. 調査票に整理番号を載せてもよい	整理番号記載	1,500	81	5.4	$z_0=1.62$
	整理番号無記載	386	14	3.6	
	全 体	1,886	95	5.0	

注) 表紙や整理番号記載欄を除去して返送された調査票117票を除く。

#### 4. 考察と結論

1) 実査開始後の初期段階, すなわち予告状発送後ほぼ2週間以内の返送率を比較すると, 予告状を送付しないよりも送付するほうが質問紙の返送率を向上させる。またこの傾向は第1回督促状発送後の約2週間にも持ち越される。しかし全実査期間(約40日間)を通じての返送率では, 予告状も督促状も送付しない場合の返送率を有意に上回る結果ではなかった。したがって予告状送付効果は郵送調査の初期段階において返送を促進する上で有効だと考えられる。しかし予告状を送付した群の返送率がそうしなかった群の返送率を終始一貫して上回る傾向を示したことから, 予告状送付効果を否定することはできない。

2) 今回の郵送調査では質問紙発送1週間後の早期段階で第1回督促状が発送されたが, 質問紙発送翌日から18日間の(累積)返送率でみると, 予告状も督促状も送付されなかった群の返送率を明らかに上回っていた。しかしこの場合にも全実査期間を通じての返送率は, 予告状も督促状も送付しない場合のそれを有意に上回る結果ではなかった。したがって督促状発送効果も郵送調査の初期段階での返送の促進上有効だと考えられる。これは, 第1回督促状の送付から約2週間後に第2回督促状だけを送付した群の返送率が, 第1回督促状だけを送付した群の返送率と最終的に大差なかったことから納得できる。

3) 予告状（1回）を送付された群と督促状を1回だけ送付された群のそれぞれの返送率が同水準にあったので、「事前予告の効果は、一般に1回の督促状に相当する」という Mangione (1995) の前述の指摘が、国情の異なるわが国にも当てはまる可能性がある。

4) 各条件を付与された7つの実験群の返送率を、何らの操作も加えなかった統制群の返送率と総合的に比較してみると、予告状か督促状のどちらかを1回送付するだけでは返送率の改善上満足すべき成果はもたらさない。しかしこれらのいずれかを組み合わせて2回または3回送付すれば返送率の向上に有効である。とりわけ比較的早期に予告状を1回送付した上で締切日ころに督促状を1回送付するか、予告状1回と督促状2回を送付する方法が有効であり、これに次いで督促状を2回送付する方法が効果的である。予告状1回とそれに引き続いて督促状1回を送付する方法があまり効果を発揮しなかった原因は、第1回督促状発送日が予告状発送日と近接していた上、質問紙発送1週間後に過ぎなかったためかもしれない。わが国では、質問紙の返送締切期限のかなり以前、質問紙が調査対象者に到着後ほぼ1週間か10日ほど経過した時点で督促状が発送されるのが一般的だといわれるので、予告状と督促状の発送間隔のとり方次第で効果が発現しない可能性もあるであろう。

#### 引用文献

- 1) 荒井達男, 1972「メール調査の現状—科学技術研究調査から—」『総理府統計局研究彙報』第23号, 21-33.
- 2) Fox, R., M. Crask & J. Kim, 1988, "Mail Survey Response Rate: Meta-Analysis of Selected Techniques for Inducing Response," *Public Opinion Quarterly*, 52, 467-491.
- 3) 林英夫, 1996「郵送調査法」『行動計量学』第23巻, 第1号, 35-45.
- 4) 林英夫・大石準一, 1999「郵送調査における匿名性堅持の条件下で返送の有無を識別する試み」『関西大学社会学部紀要』第31巻, 第1号, 81-99.
- 5) Heberlein, T. & R. Baumgartner, 1978, "Factors Affecting Response Rates to Mailed Questionnaires: A Quantitative Analysis of the Published Literature," *American Sociological Review*, 43(4), 447-462.
- 6) 今栄国晴・平田賢一・北岡武, 1973「郵送調査法における催促状の効果」『愛知教育大学研究報告』第22輯（第4部・教育科学編）, 1月, 35-45.
- 7) 金森鞠彦, 1979「郵送調査における電話督促の効果」(社) 輿論科学協会『市場調査』第163号, 4月, 3-9.
- 8) 金子文一郎, 1981「郵送調査における回収状況に関する研究」(株) 日本リサーチセンター『マーケティング紀要』第2巻, 1月, 59-65.
- 9) Mangione, T., 1995, *Mail Survey: Improving the Quality*, Sage Publications, 69-71, 84. 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, 95-97, 113.
- 10) 村田晴路・林英夫, 1996「郵送調査の返信率を左右する効果要因(3)—電話および郵便による督促効果—」『日本行動計量学会第24回大会発表論文集』30-33.

- 11) 多賀保志, 1955「郵便調査法について」『統計数理研究所彙報』第3巻, 第1号, 85-103.
- 12) 續有恒, 1974「郵送による質問紙調査」, 續有恒『調査—心理学実験演習—』金子書房, 129-134.

本研究は1998年度関西大学共同研究費の助成を得て実施し, 1999年9月21日に岡山県倉敷市民会館で開催された日本行動計量学会第27回大会における発表要旨を論文化したものである。本研究のため便宜を与えて戴いた大阪府吹田市市民部部長伊藤昌一, 同部広聴相談課課長萩原繁雄, 同課長補佐仁木洋(以上の役職は調査実施当時)の各氏に厚く御礼申し上げます。また調査の実施にあたり協力を戴いた株式会社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社長前川達朗氏に感謝申し上げます。

——1999.11.29受稿——

付録 1

吹田市市民意識調査実施のお知らせとお願い

拝啓 初秋の候、皆様にはお元気でお過ごしのことと存じます。

さて、吹田市では、市民の意識が年々多様化している中で、そのご要望を的確に把握し、「すこやかで心ふれあう文化のまち」づくりをめざすため、関西大学の協力を得て4年ごとに「市民意識調査」を実施しています。この度も皆様の率直なご意見をお聞かせいただければ幸いと存じます。

勝手ながら、調査票は、約1週間後に郵便によりあなた様にお届けします。お忙しいところ、まことに恐縮ですがその調査票に回答をご記入の上、同封の返信用封筒に入れてご返送くださいますよう、前もってお願い申し上げます。

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きますので、個人的にご迷惑をおかけすることはいっさいございません。

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10年9月

吹 田 市  
市民部長 伊藤 昌一  
関西大学社会調査研究会  
社会学部教授 大石 準一  
社会学部教授 林 英夫

【お問い合わせ先】  
市民部広聴相談課市民意識調査係  
〒564-0041 吹田市泉町1-3-40  
☎384-1231（内線2229）

原寸大

付録2

吹田市市民意識調査ご協力をお願い

拝啓 爽秋の候、長かった残暑もさすがに弱まり、涼風が感じられるようになりました。

さて、先日、あなた様に「市民意識調査」の調査票をお送りし、ご協力をお願いいたしましたが、ご記入いただけただいしょうか。すでに調査票をご返送済みでしたら、行き違いになったことをご許してください。もし、まだのようでしたら、ご多忙のところ恐れ入りますが、調査票に回答をご記入の上、同封の返信用封筒に入れて、9月30日(水)までにご返送くださいますようお願い申し上げます。

この調査は、吹田市が「すこやかで心ふれあう文化のまち」づくりのための貴重な資料とさせていただくものです。

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きますので、個人的にご迷惑をおかけすることはいっさいございません。

ご多用のところ、まことに恐縮ですが、なにとぞ主旨をご理解の上、ご協力くださいますようよろしくお願い申し上げます。

平成10年9月

吹田市市民部広聴相談課

〒564-0041 吹田市泉町1-3-40

☎(384)1231(内線2229)

関西大学社会調査研究会

〒564-0073 吹田市山手町3-3-35

関西大学社会学部林英夫研究室

☎(368)1121(内線5428)

原寸大

付録 3

吹田市市民意識調査ご協力の再度のお願い

拝啓 さわやかな季節が到来しましたが、おすこやかに過ご  
ごしのことと存じます。

さて、9月中旬、あなた様に「市民意識調査」の調査票を  
お送りし、ご協力をお願いいたしましたが、まだご回答をい  
ただいていないようです。すでに調査票をご返送済みでした  
ら、行き違いになったことをお許しください。もしまだのよ  
うでございましたら、ご多忙のところ恐れ入りますが、調査  
票に回答をご記入の上、同封の返信用封筒に入れて、10月  
15日（木）までにご返送くださいますよう重ねてお願い申  
し上げます。

この調査は、吹田市が市民のご要望を的確に把握するため  
の貴重な資料とさせていただくものです。そのために、一人  
でも多くの方々のご支援を仰ぎたいと考えております。

なにとぞ主旨をご理解賜り、ご協力くださいますようよろ  
しくお願い申し上げます。

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  
使わせていただきますので、個人的にご迷惑をおかけするこ  
とはいっさいございません。

なお、お手もとに調査票がない場合には、お手数ですが下  
記にご連絡ください。改めて調査票を送らせていただきます。

平成10年10月

吹田市市民部広聴相談課  
〒564-0041 吹田市泉町1-3-40  
☎ (384)1231(内線2229)

関西大学社会調査研究会  
〒564-0073 吹田市山手町3-3-35  
関西大学社会学部林英夫研究室  
☎ (368)1121(内線5428)

原寸大