

郵送調査のウェブ回収併用と回収率

企画調査部 井田 潤治

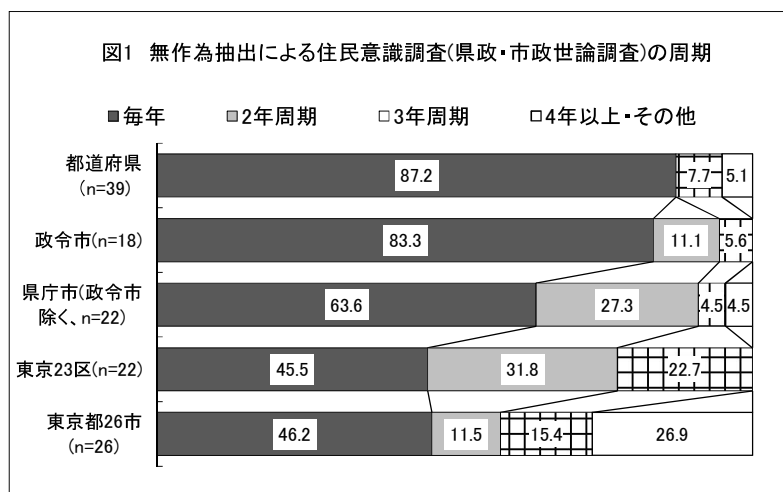
地方自治体が継続して行う世論調査、住民意識調査では、令和2～3（2020～21）年度の2年間に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策上、調査員による訪問面接、訪問留置方式がほぼすべて郵送方式に移行した。並行して近年、回答者の利便性を高めより多くの回答を得る目的から、郵送またはインターネットでも回答できるウェブ回収の併用が増えてきている。

地方自治体による郵送調査の、ウェブ回収併用と回収率の動向について述べる。用いる事例は、都道府県、政令市など自治体のウェブサイトで公表されている127件の住民意識調査である（表1）。はじめに調査方式の動向について述べる。次に、コロナ禍で郵送への移行が促されたのと同時に、人々の在宅率が高まったことにより回収率の上昇がもたらされたこと、すなわちウェブ回収導入の回収率への影響は、平時の状況下でみるべきであることについて述べる。最後に、平時におけるウェブ回収導入と回収率の動向を検証する。

1. 地方自治体の無作為抽出による住民意識調査の調査方式

(1) 調査の周期

地方自治体が継続的に行う住民意識調査の周期は、令和3（2021）年度の時点でみると図1のようになっている。都道府県では9割近くが、政令市では8割以上が、県庁所在市では6割以上が毎年実施している。東京23区と都内の26市では、毎年実施する自治体は半数以下で、過半数は複数年に1回の実施となっている。



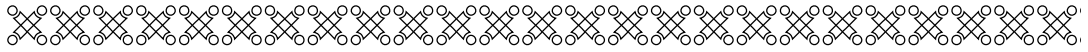


表1 無作為抽出による住民意識調査一覧(全127件)

<都道府県>

主体	題目	方式	時期	回収率
1 北海道	道民意識調査	郵送・ウエブ	R3.9	55.7%
2 岩手県	東日本大震災津波からの復興に関する意識調査	郵送	R3.1	66.2%
3 宮城県	県民意識調査	郵送・ウエブ	R3.11	46.5%
4 秋田県	県民意識調査	郵送・ウエブ	R3.5	60.2%
5 山形県	県政アンケート調査	郵送	R3.8	62.0%
6 福島県	県政世論調査	郵送	R3.7	65.2%
7 茨城県	県政世論調査	郵送	R1.6	59.9%
8 栃木県	県政世論調査	郵送	R3.5	64.4%
9 群馬県	県民幸福度アンケート	郵送・ウエブ	R3.12	47.9%
10 埼玉県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.7	55.3%
11 千葉県	県政に関する世論調査	郵送・ウエブ	R3.11	55.3%
12 東京都	都民生活に関する世論調査	郵送・ウエブ	R3.9	46.2%
13 神奈川県	県民ニーズ調査結果	郵送・ウエブ	R3.7/9/10	49.9%
14 新潟県	県民の意識・満足度アンケート	郵送	R3.9	55.2%
15 富山県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.8	54.0%
16 福井県	県民アンケート	郵送・ウエブ	R3.10	56.2%
17 山梨県	県民意識調査	留置・ウエブ	R3.7	79.5%
18 岐阜県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.7	51.8%
19 静岡県	県政世論調査	郵送	R3.6	54.4%

主体	題目	方式	時期	回収率
20 愛知県	県政世論調査	郵送	R3.7/11	54.0%
21 三重県	県民意識調査	郵送・ウエブ	R3.1	56.6%
22 滋賀県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.7	50.6%
23 京都府	府民の意識調査	郵送	R3.4	未公表
24 兵庫県	県民意識調査	郵送	R3.9	61.3%
25 奈良県	県民アンケート	郵送	R3.5	54.2%
26 鳥取県	政策に関する県民意識調査	郵送・ウエブ	R3.7	54.8%
27 島根県	県政世論調査	郵送	R3.8	63.0%
28 岡山県	県民満足度調査	郵送	R3.5	57.1%
29 広島県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R2.9	63.6%
30 山口県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.6	54.5%
31 香川県	県政世論調査	郵送	R3.5	59.0%
32 愛媛県	県民生活に関する世論調査	郵送	R3.11	62.1%
33 高知県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.8	59.8%
34 福岡県	県民ニーズ調査	郵送	R3.9	47.4%
35 佐賀県	県民意識調査	郵送・ウエブ	R4.5	51.8%
36 長崎県	県政世論調査	郵送・ウエブ	R3.9	64.3%
37 熊本県	県民生活や県の取組みに関する意識調査	郵送	R3.6	52.0%
38 宮崎県	県民意識調査	郵送・ウエブ	R4.1	37.1%
39 沖縄県	県民意識調査	郵送・ウエブ	R3.8	68.4%

<政令市>

主体	題目	方式	時期	回収率
1 札幌市	市民意識調査	郵送	R3.6/8/10/12	51.2%
2 仙台市	施策目標に関する市民意識調査	郵送	R3実施なし	-
3 さいたま市	市民意識調査(在住者意識調査)	郵送	R3.6	52.8%
4 千葉市	まちづくりアンケート	郵送・ウエブ	R3.12	29.5%
5 川崎市	市民アンケート	郵送	R3.(9)/11	53.3%
6 横浜市の	市民意識調査	郵送・ウエブ	R3.5	51.4%
7 相模原市	市政に関する世論調査	郵送	R3.6	47.6%
8 新潟市の	市政世論調査	郵送	R3.7	51.4%
9 静岡市の	市民意識調査	郵送	R3.6	46.9%
10 浜松市の	市民アンケート調査	郵送	R3.7	48.8%
11 名古屋市の	市政世論調査	郵送	R3.7	48.7%
12 京都市	市民生活実感調査	郵送	R3.5	39.4%
13 堺市の	市民意識調査	郵送・ウエブ	R4.1	52.1%
14 岡山市	市民意識調査	郵送	R3.7	51.1%
15 広島市の	市民意識調査	郵送・ウエブ	R4.1	47.5%
16 北九州市	市民意識調査	郵送	R3.5	46.6%
17 福岡市の	市政に関する意識調査	郵送	R3.6	52.9%
18 熊本市	第7次総合計画に関する市民アンケート調査	郵送・ウエブ	R4.1	38.6%

<県庁市(政令市を除く)>

主体	題目	方式	時期	回収率
1 青森市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R3.5	47.2%
2 盛岡市	市民アンケート	郵送・ウエブ	R3.8	46.7%
3 秋田市	しあわせづくり市民意識調査	郵送	R1.9	50.2%
4 宇都宮市	市政に関する世論調査	郵送・ウエブ	R3.8	48.3%
5 前橋市	市民アンケート	郵送・ウエブ	R1.11	54.3%
6 高山市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R2.7	40.3%
7 福井市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R2.6	41.8%
8 岐阜市の	市民意識調査	郵送	R3.6	46.7%
9 津市の	市政アンケート	郵送	H30.7	42.7%
10 奈良市の	市民意識調査	郵送・ウエブ	R3.11	53.6%
11 和歌山市	市政世論調査	郵送	R3.8	49.1%
12 松江市の	まちづくりのための市民アンケート	郵送・ウエブ	R3.11	48.0%
13 山口市の	まちづくりアンケート	郵送・ウエブ	R4.1	36.8%
14 高松市の	市民満足度調査	郵送・ウエブ	R4.1	33.9%
15 松山市	市民意識調査	郵送	R3.12	55.0%
16 高知市の	市民意識調査	郵送	R3.7	47.2%
17 佐賀市の	市民意向調査	郵送	R3.5	31.1%
18 長崎市の	市民意識調査	郵送	R3.11	51.9%
19 大分市の	市民意識調査	郵送・ウエブ	R3.11	38.2%
20 宮崎市の	市民意識調査	郵送	R4.1	37.5%
21 鹿児島市の	総合計画に係る市民意識アンケート	郵送・ウエブ	R3.5	49.3%
22 那覇市の	市民意識調査	郵送・ウエブ	R3.9	26.5%

<東京都23区>

主体	題目	方式	時期	回収率
1 千代田区	区民世論調査	郵送・ウエブ	R3.9	51.6%
2 中央区	区政世論調査	郵送	R3.4	55.1%
3 港区	区民世論調査	郵送・ウエブ	R3.12	27.9%
4 新宿区	区民意識調査	郵送	R3.7	50.7%
5 文京区	区政に関する世論調査	郵送・ウエブ	R3.8	47.3%
6 台東区	区民意識調査	郵送・ウエブ	R3.5	57.9%
7 墨田区	住民意識調査	郵送	R2.7	56.2%
8 江東区	区政世論調査	郵送	R3.7	55.4%
9 品川区	品川区世論調査	郵送・ウエブ	R2.9	61.0%
10 目黒区	目黒区世論調査	郵送・ウエブ	R2.10	50.2%
11 大田区	区政に関する世論調査	郵送・ウエブ	R3.7	57.1%
12 世田谷区	区民意識調査	郵送	R3.5	52.2%
13 中野区	区民意識・実態調査	郵送	R3.9	54.2%
14 杉並区	区民意向調査	郵送・ウエブ	R3.5	47.2%
15 豊島区	協働のまちづくりに関する区民意識調査	郵送	R3.7	40.2%
16 北区	区民意識・意向調査	郵送	R3.6	47.7%
17 荒川区	区政世論調査	郵送・ウエブ	R3.11	45.2%
18 板橋区	区民意識意向調査	郵送・ウエブ	R3.9	43.7%
19 練馬区	区民意識意向調査	郵送	R3.8	39.6%
20 足立区	区政に関する世論調査	郵送	R3.8	57.0%
21 葛飾区	葛飾区世論調査	郵送・ウエブ	R3.7	41.6%
22 江戸川区	区民世論調査	郵送・ウエブ	R3.11	45.9%

<東京都26市>

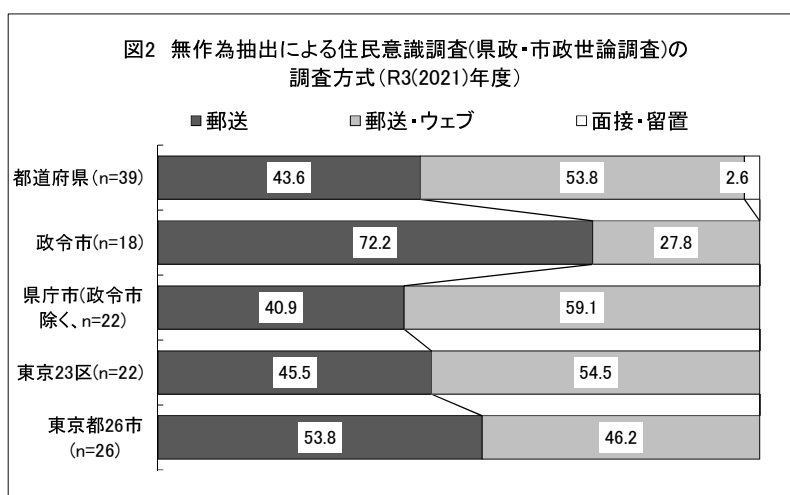
主体	題目	方式	時期	回収率
1 八王子市	市政世論調査	郵送・ウエブ	R3.5	53.9%
2 立川市	市政に関するアンケート	郵送	R3.4	36.4%
3 武蔵野市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R2.9	51.6%
4 三鷹市	市民満足度・意向調査	郵送	H30.6	47.6%
5 青梅市	市政総合世論調査	郵送・ウエブ	R3.8	55.2%
6 府中市	市政世論調査	郵送	R3.5	56.3%
7 昭島市	市民意識調査	郵送	R1.9	52.6%
8 調布市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R4.2	36.1%
9 町田市	市民意識調査	郵送	R3.9	44.4%
10 小金井市	市民意向調査	郵送	H30.7	31.5%
11 小平市	市政に関する世論調査	郵送	R3.5	56.2%
12 日野市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R3.11	31.5%
13 東村山市	市民意識調査	郵送	R2.6	45.7%
14 国分寺市	市民アンケート調査	郵送・ウエブ	R3.4	40.7%
15 国立市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R4.2	41.8%
16 福生市	市政世論調査	郵送	R3.6	43.4%
17 狛江市	新築基本計画の指標等に係る市民アンケート	郵送・ウエブ	R3.4	34.1%
18 大和田市	市民意識調査	郵送	R3.4	33.6%
19 清瀬市	市政世論調査	郵送・ウエブ	R2.7	63.0%
20 東久留米市	施策成果等アンケート調査	郵送・ウエブ	R3.4	44.0%
21 武蔵村山市	市民意識調査	郵送	H30.8	22.5%
22 多摩市	市政世論調査	郵送	R3.8	52.3%
23 稲城市	市民意識調査	郵送・ウエブ	R1.5	46.7%
24 羽村市	市政世論調査	郵送	R2.8	44.8%
25 あきる野市	市民アンケート	郵送・ウエブ	R2.11	40.4%
26 西東京市	市民意識調査	郵送	R3.11	48.9%



(2) 令和3(2021)年度の調査方式

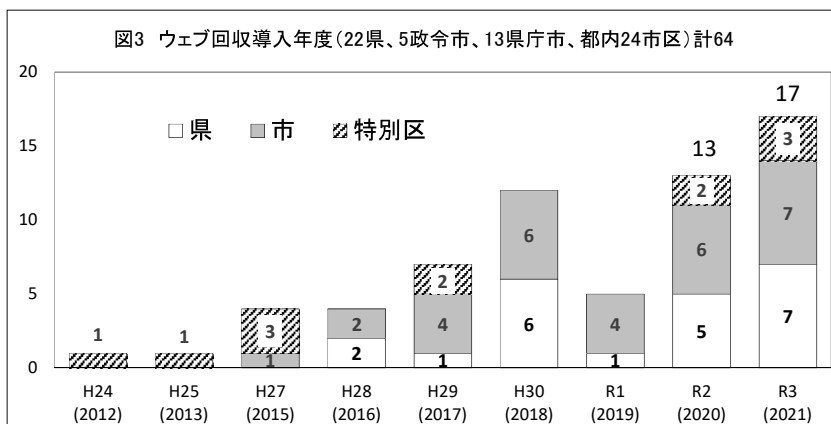
平成31(令和元、2019)年度以前の住民意識調査は、例えば都道府県では東京都、埼玉県が訪問面接、富山県が訪問留置、政令市では横浜市が郵送配布・調査員の訪問回収(以下、郵送留置。分類上は「郵送」ではなく「留置」、東京23区では品川区が訪問面接、杉並区、江戸川区が郵送留置など、調査員による世帯への訪問が行われていた。しかし令和2(2020)年4月、新型コロナウイルス対策特措法に基づく初めての「緊急事態宣言」が出されて以降のコロナ禍の時期、人と人の接触機会を減らし感染拡大を防止する必要上、令和2～3(2020～21)年度からは調査員が住民世帯を訪問する方法は、郵送方式に代わっていった。令和3(2021)年度の時点で、訪問面接・訪問留置を採用しているのは、表1の127件中では山梨県の訪問留置方式1件だけで、その他126件はすべて郵送(ウェブ回収併用を含む)である(図2)。

ほぼすべてが郵送となった住民意識調査で、ウェブ回収を併用しているのは、都道府県で53.8%、県庁所在市で59.1%、東京23区で54.5%などとなり、表1で郵送方式126件のうち、半数の63自治体がウェブ回収を併用している(図2)。



(3) 郵送方式へのウェブ回収導入時期

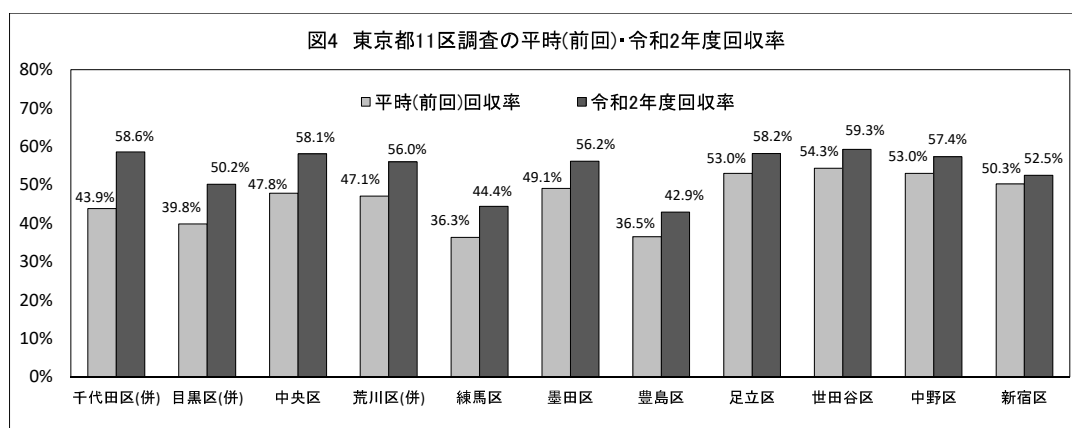
住民に調査票を郵送し、郵送で返送してもらう回答方法に加えて、回答用のウェブサイトアクセスし、パソコンやスマートフォンの画面上で質問に回答する方法を併用する自治体が少しずつ増え、およそ半分の自治体が採用するに至る導入の時期は、図3のようになっている。郵送・ウェブ回収併用63件と、郵送ではないが訪問留置・ウェブ回収併用1件(山梨県)をあわせた64件のうち、コロナ禍1年目にあたる令和2(2020)年度の導入が13件、翌令和3(2021)年度が17件と、コロナ禍になってからウェブ回収の導入がすすんだ。

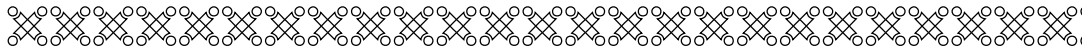


2. コロナ禍の郵送調査回収率の上昇

(1) コロナ禍における東京都区部の調査回収率の上昇

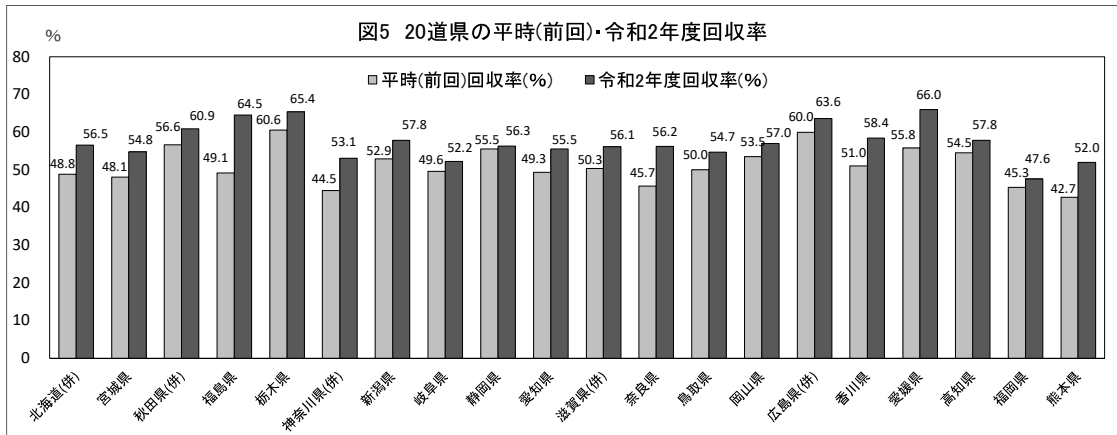
ウェブ回収併用が郵送調査の回収率の上昇にどのように寄与するか、併用前と併用後と比較し検証するにあたって、コロナ禍がその条件に大きく影響した。感染拡大防止のため、出張や旅行から通勤、通学、買い物等の日常生活まで、人々が外出を抑制し在宅率が高まった結果、令和2(2020)年度の郵送調査回収率が平時から大きく上昇した。東京都の11区では、最大の千代田区で14.7ポイント上昇、続く目黒区で10.4ポイントなどすべての区で上昇し、平均で7.5ポイント上昇した。比較した11区は、平時の前回も郵送で行った区である。また図4の11区のうち、千代田区、目黒区、荒川区の3区は平時の前回からウェブ回収併用を導入済みであり、他の8区は平時の前回、令和2(2020)年度とも紙媒体調査票の郵送だけが回答手段である。令和2(2020)年度の回収率の上昇は、ウェブ回収に関係なくコロナ禍がもたらしたといえる。





(2) コロナ禍における道県の調査回収率の上昇

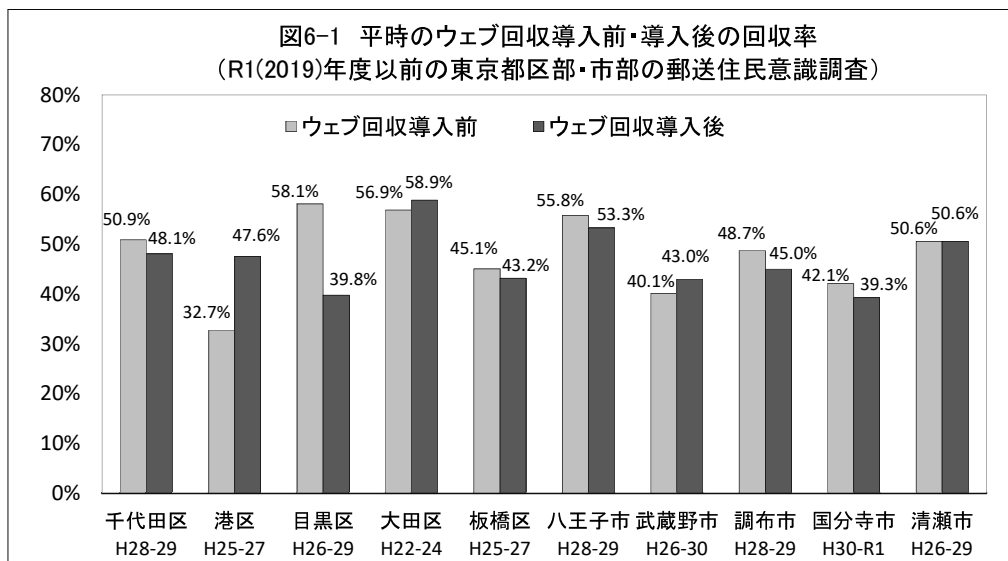
人々の外出抑制と在宅率の高まりは全国に及び、道県の令和2（2020）年度の郵送調査回収率も平時から大きく上昇した。比較可能な20道県では、最大の福島県で15.4ポイント上昇、続く奈良県で10.5ポイントなどすべての道県で上昇し、平均で6.1ポイント上昇した（図5）。図5の20道県のうち、北海道、秋田県、神奈川県、滋賀県の4道県は平時の前回からウェブ回収併用を導入済みであり、15県は平時、令和2（2020）年度とも郵送のみで、上昇の前後で方式のちがいはない。広島県だけが平時は取り入れていなかったウェブ回収を令和2（2020）年度のタイミングで導入し、回収率の上昇は3.6ポイントである。コロナ禍は、ウェブ回収とは関係なく全国に郵送調査回収率の上昇をもたらしたといえる¹⁾。



3. 平時におけるウェブ回収導入と郵送調査回収率

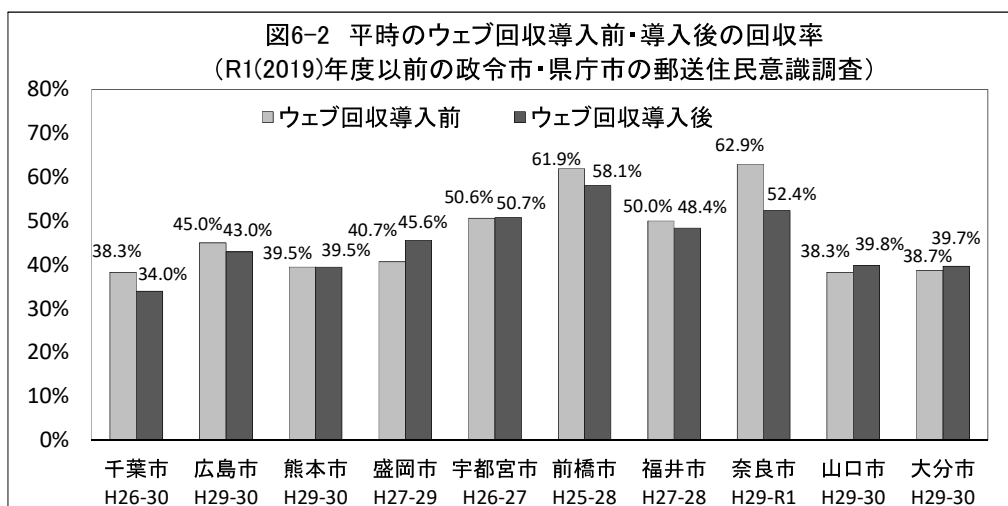
(1) 東京都特別区・市による郵送調査の平時におけるウェブ回収導入と回収率

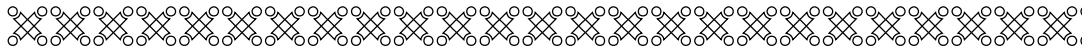
ウェブ回収導入が郵送調査回収率にどう影響するかは、前節に示したコロナ禍の在宅率上昇がもたらした回収率上昇のない、平時にみなければならない。以下、図3の導入時期が令和元（2019）年度以前の事例から検証する。図6-1は、東京都5区5市での平時における導入前後の回収率である。港区で導入後に14.9ポイント上昇、目黒区では18.3ポイント下落と極端な変動がみられる。2～3年周期の継続調査で同じやり方を続けてこのような大幅な変動は通常起こらないので、回答督促に関する事など調査実施上の何らかの変更があったことが想像されるが、公表されている情報からは明らかでない。港区、目黒区を除く8市区でウェブ回収導入後に回収率が上昇したのは武蔵野市で2.9ポイント、大田区2.0ポイントで、他の6市は横ばいか数ポイント下落となっている。8市区の平均では、導入前回収率48.8%→導入後47.7%となり、港区、目黒区を含む10市区の平均では、導入前48.1%→導入後46.9%である。東京都内自治体の郵送による住民意識調査では、ウェブ回収を導入して回答者の利便性を高めても、回収率は上昇していない。



(2) 政令市・県庁所在市による郵送調査の平時におけるウェブ回収導入と回収率

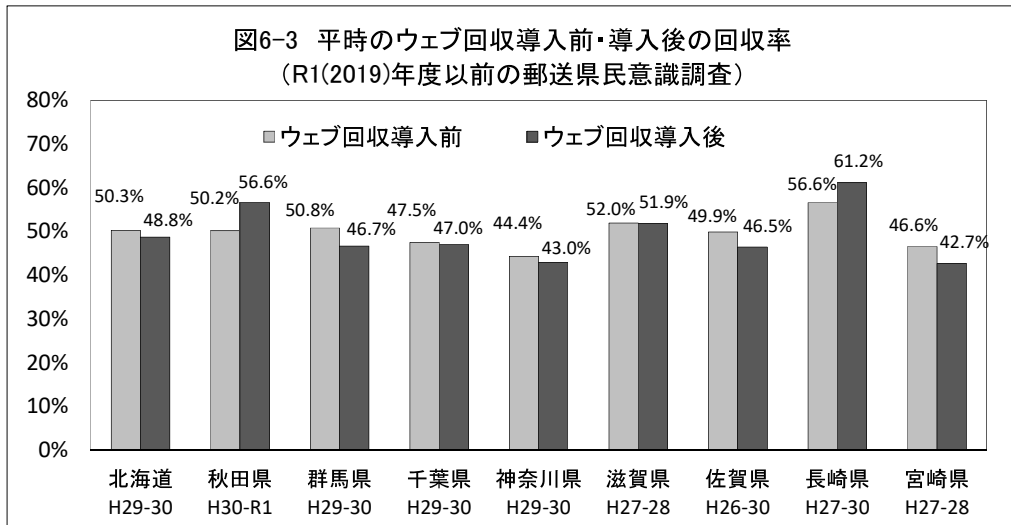
図6-2は、政令市、県庁所在市10市での郵送調査へのウェブ回収導入前後の回収率である。盛岡市では導入後に4.9ポイント上昇、大分市と山口市では1～1.5ポイントの微増で、他の6市は横ばいか数ポイント下落、奈良市で10.5ポイント下落となっている。10市の平均では、導入前46.6%→導入後45.1%である。政令市、県庁所在市の郵送による住民意識調査では、東京都内の場合と同様、ウェブ回収を導入しても回収率は上昇していない。





(3) 道県による郵送調査の平時におけるウェブ回収導入と回収率

図 6-3 は、9 道県での郵送調査へのウェブ回収導入前後の回収率である。秋田県で導入後に 6.4 ポイント上昇、長崎県で 4.6 ポイントの上昇となっているが、他の 7 道県はいずれも数ポイント下落している。9 道県の平均では、導入前 49.8%→導入後 49.4%である。道県の郵送による住民意識調査では、東京都内、政令市、県庁所在市の場合と同様、ウェブ回収を導入しても回収率は上昇していない。





まとめ

新型コロナウイルス感染症の発生時期以降、地方自治体が行う住民対象の意識調査は、ほぼすべてが郵送方式となった。その半分が回答用のウェブサイトからパソコン、スマートフォンでの回答も可能なウェブ回収併用となっている。

ウェブ回収は、令和2～3（2020～21）年度のコロナ禍に導入がすすんだ。郵送調査にウェブ回収を併用することで、より多くの回答を得ることにつながっているのか検証するためには、コロナ禍の時期は適さない。人々の外出抑制、在宅率の上昇により、全国で郵送調査の回収率が大きく上昇しているためである。

平時においてウェブ回収の導入前と導入後の郵送調査の回収率をみると、ウェブ回答を可能にして回答者の利便性を高めても、回収率は上昇しない。

（いだ・じゅんじ）

< 注 >

1) 井田潤治（2021）コロナ禍の地方自治体郵送調査の回収率－平時との比較，市場調査 307，2-17

