

地方自治体郵送調査のウェブ回収併用の現況

企画調査部 井田 潤治

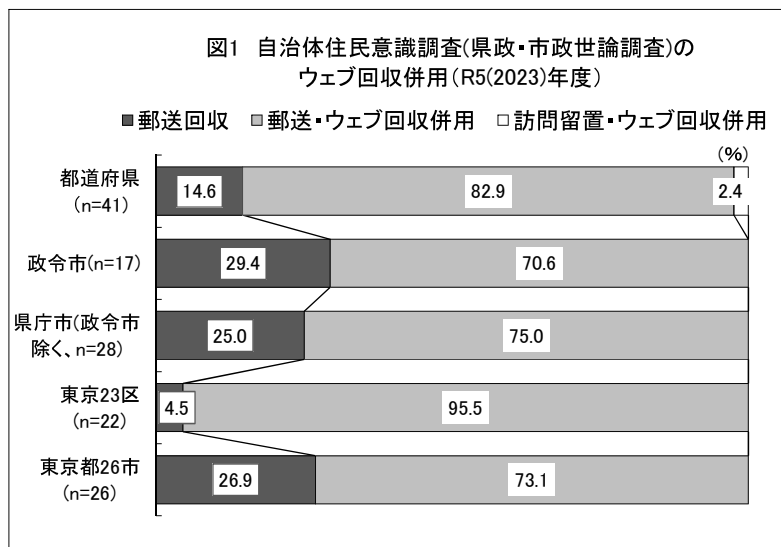
地方自治体が定期的に行う住民意識調査では、令和2～3（2020～21）年度の2年間に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、調査員が住民世帯を訪問する方式は、大半が郵送方式に変更された。ほぼ平常時が戻った令和5（2023）年度末で、調査員による訪問方式へ戻す動きはみられない。郵送への移行と並行して、回答の利便性を高めより多くの回答を得る目的で、パソコンやスマートフォンからウェブ上の回答画面にアクセスし、画面上で回答できるウェブ回収の併用が加速した。

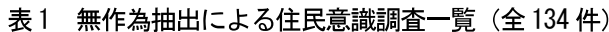
地方自治体郵送調査のウェブ回収併用の導入状況と、ウェブによる回収数の状況について、自治体のウェブサイトで公表されている134件の住民意識調査（表1）の事例に基づいて述べる。

1. 地方自治体住民意識調査の郵送・ウェブ回収併用の状況

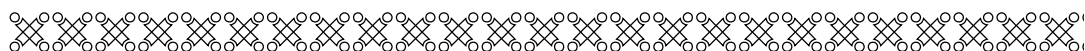
(1) 郵送・ウェブ回収併用の状況

地方自治体の定期的に行われる住民意識調査は、令和5（2023）年度の時点で、表1の134件のうち1件（調査員による訪問留置方式（ウェブ回収併用）、山梨県）を除いていずれも郵送方式である。回答の回収方法を図1に示す。「郵送・ウェブ回収併用」を採用しているのが、都道府県で8割以上、政令市、県庁所在市、東京都市部で7割以上、東京23区では9割以上となっている。表1の134自治体のうち、108（80.6%、山梨県を含む）がウェブ回収を併用している。



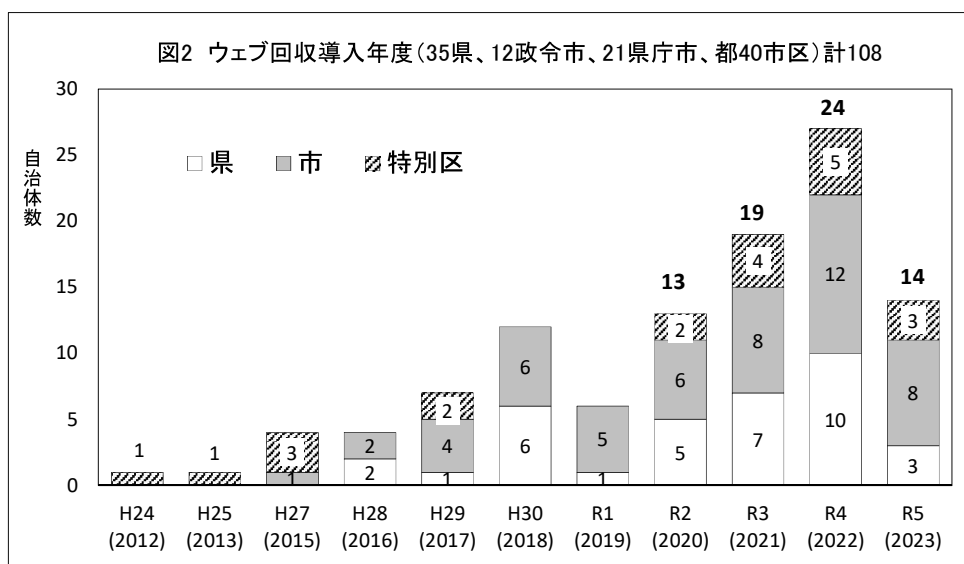


＜東京都26市＞				
主体	題目	方式	直近実施	導入時
1 八王子市	市政世論調査	郵送・ウェブ	R5.5	H29
2 立川市	市政に関するアンケート	郵送・ウェブ	R5.4	R5
3 武蔵野市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R4.7	H30
4 三鷹市	市民満足度・意向調査	郵送・ウェブ	R4.10	R4
5 青梅市	市政総合世論調査	郵送・ウェブ	R3.8	R3
6 府中市	市政世論調査	郵送・ウェブ	R5.5	R5
7 昭島市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R5.9	R5
8 調布市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R4.11	H29
9 町田市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R5.9	R4
10 小金井市	市民意向調査	郵送	H30.7	-
11 小平市	市政に関する世論調査	郵送	R3.5	-
12 日野市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R5.1	R3
13 東村山市	市民意識調査	郵送	R2.6	-
14 国分寺市	市民アンケート調査	郵送・ウェブ	R5.4	R1
15 国立市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R4.2	R3
16 福生市	市政世論調査	郵送	R3.6	-
17 狛江市	前期基本計画の指標等に係る市民アンケート	郵送・ウェブ	R5.4	R3
18 東大和市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R5.2	R4
19 清瀬市	市政世論調査	郵送	R5.7	H29
20 東久留米市	市民アンケート	郵送・ウェブ	R5.4	R3
21 武蔵村山市	市民意識調査	郵送	H30.8	-
22 多摩市	市政世論調査	郵送・ウェブ	R5.8	R5
23 福城市	市民意識調査	郵送・ウェブ	R1.5	R1
24 羽村市	市政世論調査	郵送	R2.8	-
25 あきる野市	市民アンケート	郵送・ウェブ	R4.6	R2
26 西東京市	市民意識調査	郵送	R3.11	-



(2) ウェブ回収導入時期

住民に郵送する調査協力依頼文書や調査票紙面上に、ウェブ回答画面のURLやアクセス先読取用のQRコードを印刷し、郵送での紙媒体調査票の返送に加え、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過去10年あまりの間に増加した。約8割の自治体が採用するに至った導入の時期を図2に示す。新型コロナウイルス等対策特措法に基づく最初の「緊急事態宣言」が出された令和2(2020)年から、令和4(2022)年にかけての3ヵ年度の間に導入した自治体が56と過半数を占め、コロナ禍の時期に導入がすすんだ。なお、導入後にウェブ回収をやめて郵送回収だけに戻した事例は、一つを除いてみられない(東京都調布市は平成29年度にウェブ回収を導入、令和元～2年度は郵送回収のみ、令和3年度から再びウェブ回収を併用)。



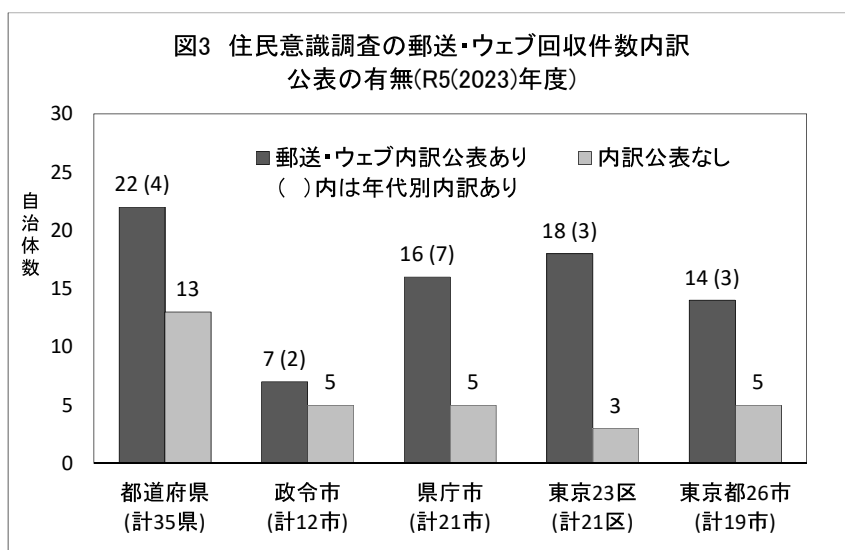
(3) 郵送・ウェブ回収件数公表の状況

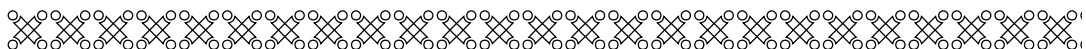
郵送かウェブかの別は、回答者が紙媒体の調査票で質問に答えたか、ウェブ画面かのちがいがあがるが、紙とウェブで回答者からみて同じ条件、環境を整えることは、質問文、回答選択肢を同じ順序で配置することだけではない。ウェブ画面はパソコン、タブレット端末、スマートフォンに対応させるのが通例で、画面は回答者により様ではない中、紙媒体にできるだけ近いウェブ画面をめざすなら、回答システムの制御上でいくつもの検討事項が生じる。どこでウェブ画面の改頁をするか、前頁の画面に戻れるようにするか、回答を中断し再開できるか、選択肢が画面に収まるか、いったん選んだ回答を取り消せるか、回答しないで先にすすむ行動をどう扱うか、数値回答の異常値にシステムから警告を行うか否か、などである。しかし現実には、これらの点がどう扱われているか、公



表されている調査結果から明らかになる事例はまずない。表 1 の 134 自治体のうち、郵送・ウェブ回収併用の 108 調査について、結果の基本的な事項である郵送回収とウェブ回収の件数内訳が示されているかを図 3 に示す。件数内訳が示されているのは、都道府県と政令市で 6 割前後、県庁所在市と東京都内自治体で 7 ～ 8 割強、全体 108 中 77 (71.3%) で、約 3 割 31 の調査では寄せられた回答の郵送・ウェブの内訳件数すら示されていない。紙媒体の調査票かウェブ画面を選ぶかは、回答者の年齢が関係する。郵送・ウェブ回収の内訳を回答者の年代別に公表しているのは、図 3 の「郵送・ウェブ内訳公表あり」22 都道府県のうち 4 (図 3() 内に表示、政令市等も同様)、7 政令市のうち 2、16 県庁所在市のうち 7、東京都区部 18 のうち 3、東京都市部 14 のうち 3 で、「郵送・ウェブ内訳公表あり」77 調査のうち 19 で、併用の 108 調査中では 17.6%と少数である。

これらのことは、紙媒体とウェブ画面の回答環境のちがいや、回答環境がデータに与える影響について、調査実施者の関心は高くないことを示唆しているといえる。



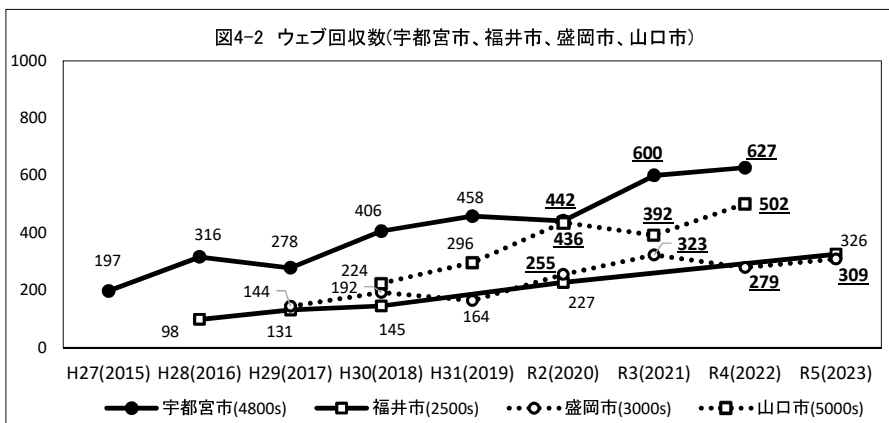
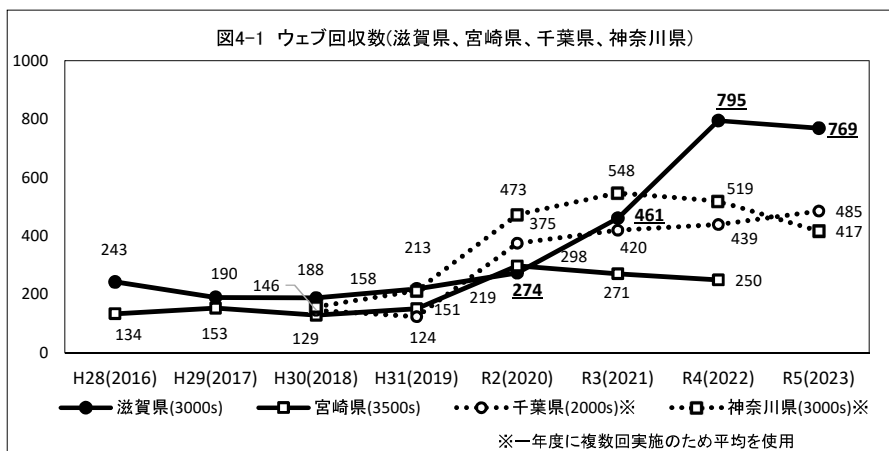


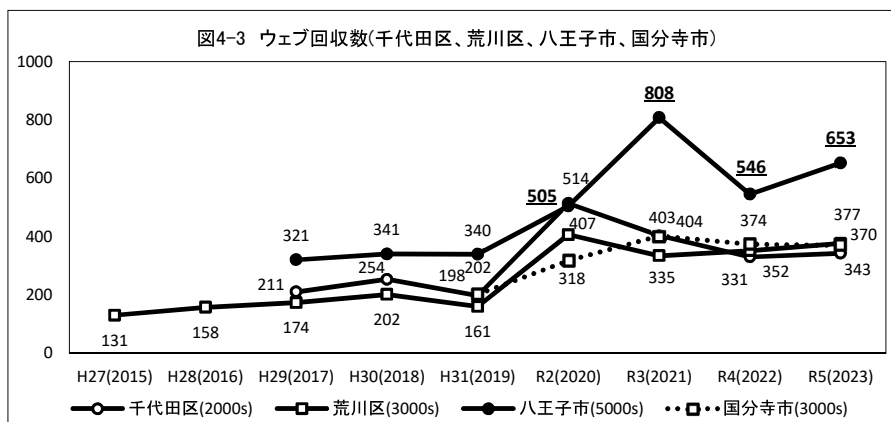
2. 郵送・ウェブ回収併用のウェブ回収数

(1) 新型コロナウイルス流行期以前にウェブ回収を導入した自治体

新型コロナウイルス流行期以前にウェブ回収を導入した自治体の、ウェブ回収数の動向を図 4-1～4-3 に示す。平成 31（2019）年度から令和 2（2020）年度にかけては、コロナ禍当初の在宅率の上昇が原因とみられる回収率の上昇が大半の自治体で起こり¹⁾、平成 31（2019）→令和 2（2020）年にウェブ回収数の増加が大半の自治体に共通してみられた。なお図 4 は、標本サイズの異なる調査を一つの図に含むことから、自治体間のウェブ回収件数の比較には標本サイズに注意を要する。標本サイズが変更されている場合は、直近年を基準に加重調整している。

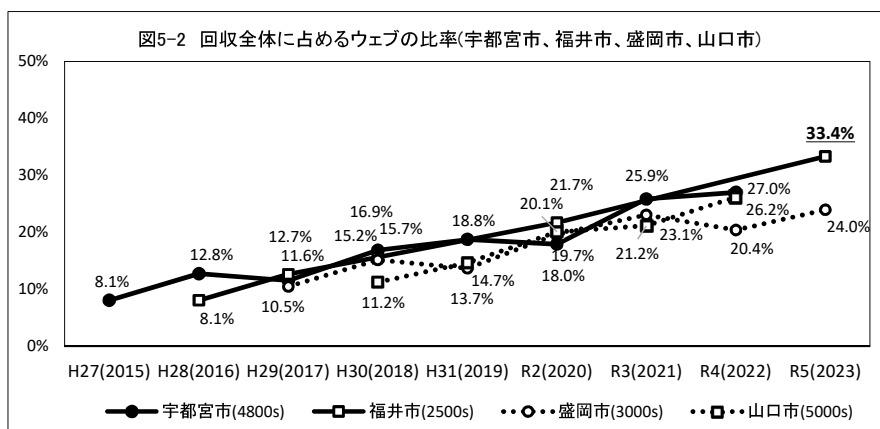
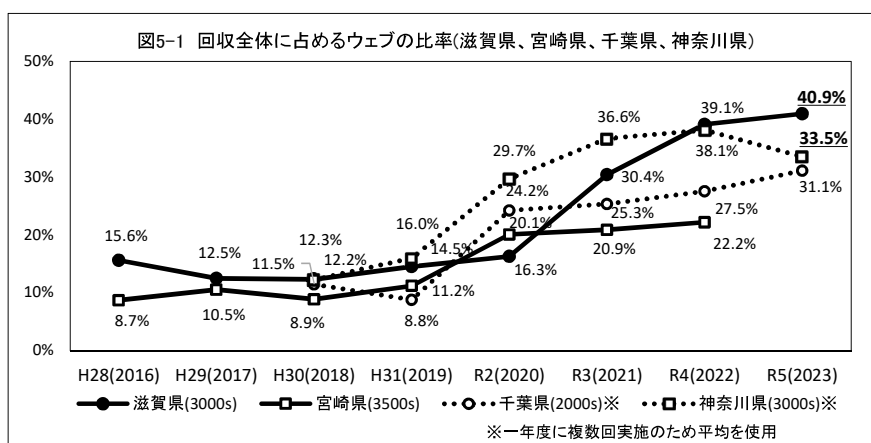
令和 2（2020）年度以前に併用を導入した県をみると（図 4-1）、平成 31 →令和 2 年の急増以降、滋賀県（274 → 461 → 795 → 769）は増加から横ばい、神奈川県と宮崎県は増加から微減、千葉県では微増の傾向となっている。県庁所在市では（図 4-2）、令和 2 年以降、宇都宮市（442 → 600 → 627）と山口市（436 → 392 → 502）は令和 4（2022）年にかけて増加、盛岡市（255 → 323 → 279 → 309）は微増傾向である。東京都内区市では（図 4-3）、平成 31 →令和 2 年の急増以降、八王子市（505 → 808 → 546 → 653）は増加傾向、千代田区、荒川区、国分寺市は横ばいの傾向となっている。

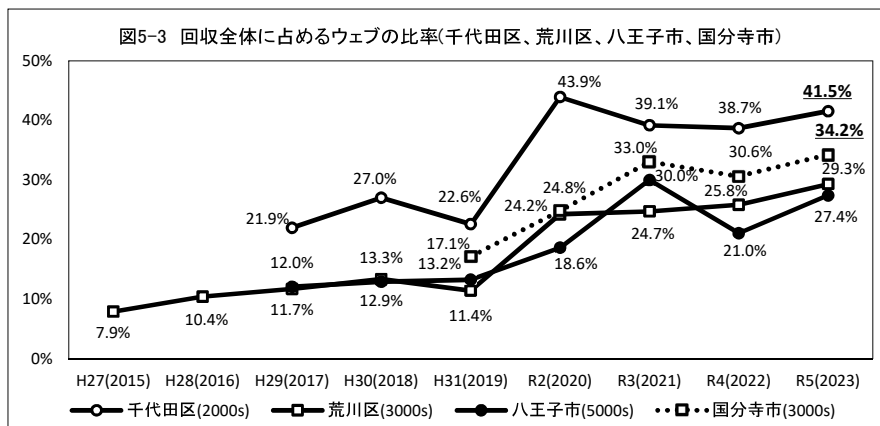




コロナ期以前にウェブ回収を導入した自治体では、大半に平成 31（2019）年度以前と令和 2（2020）年度以降にウェブ回収数の断層があり、コロナ禍 1 年目を境にウェブ回収数が大きく伸びた。その後は概ね、微増から横ばいの傾向となっている自治体が多い。

図 4-1 ～ 4-3 の自治体の、回収全体に占めるウェブの比率を図 5-1 ～ 5-3 に示す。

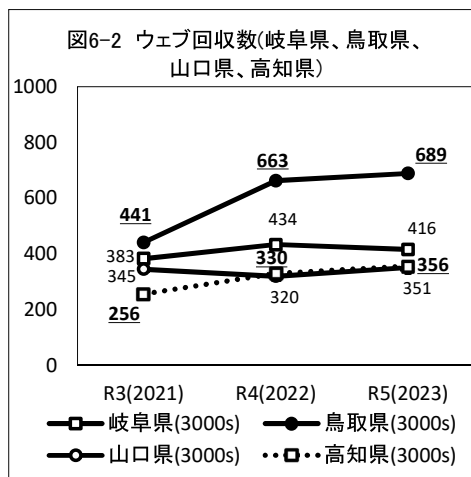
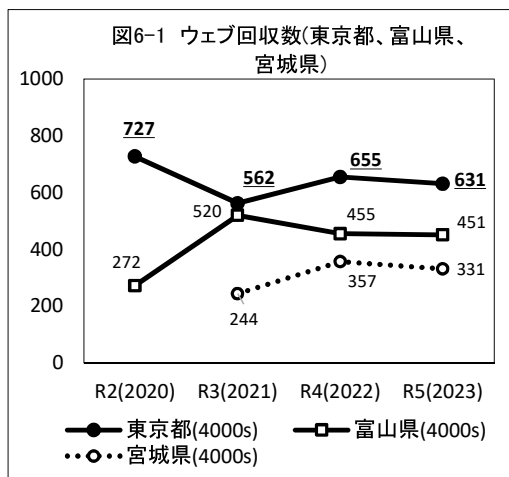


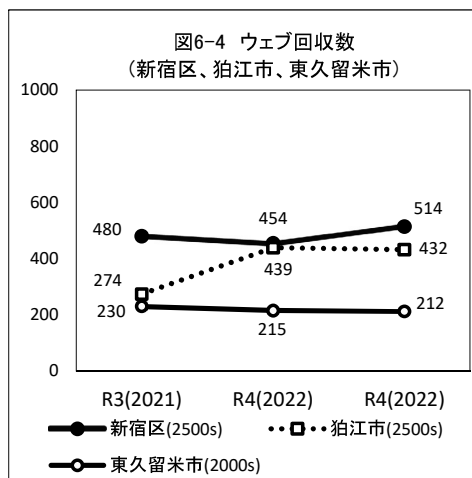
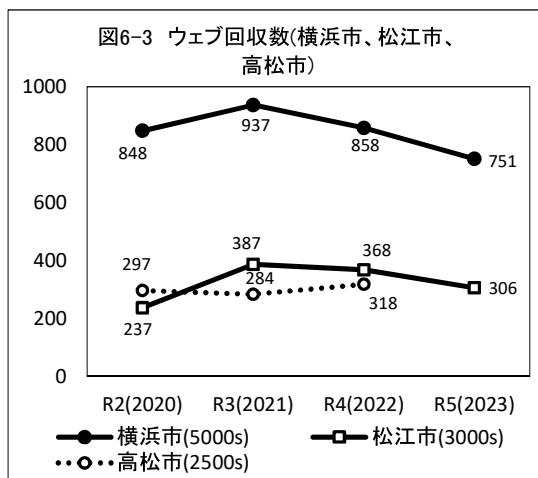


県では（図 5-1）、直近令和 5（2023）年、滋賀県でウェブ比率 40.9%が最も高く、ついで神奈川県 33.5%となっている。県庁所在市では（図 5-2）、直近令和 5 年、福井市で 33.4%が最も高い。東京都内区市では（図 5-3）、直近令和 5 年、千代田区 41.5%が最も高く、ついで国分寺市 34.2%となっている。

(2) 新型コロナウイルス流行期以降にウェブ回収を導入した自治体

令和 2（2020）年度コロナ期以降に併用を導入した都県のウェブ回収数をみると（図 6-1）、東京都（727 → 562 → 655 → 631）は横ばい、富山県と宮城県は増加から横ばい、図 6-2 鳥取県（441 → 663 → 689）は増加、高知県（256 → 330 → 356）は微増、岐阜県と山口県は横ばいとなっている。政令市・県庁所在市では（図 6-3）、横浜市、松江市とも微減傾向である。東京都内区市をみると（図 6-4）、狛江市は増加から横ばい、新宿区と東久留米市は横ばい傾向となっている。なお図 6-3、6-4 は、自治体間のウェブ回収件数の比較には標本サイズのちがいに注意を要する。





まとめ

地方自治体の住民意識調査はほぼすべてが郵送方式で、「郵送・ウェブ回収併用」が、都道府県で8割以上、政令市、県庁所在市、東京都市部で7割以上、東京23区で9割以上となっている。

「郵送・ウェブ回収併用」は、令和2(2020)～令和4(2022)年にかけての3カ年度の間に導入した自治体が過半数を占め、コロナ禍の時期に導入がすすんだ。

郵送回収とウェブ回収の件数内訳を調査結果に示す自治体は7割ほどで、約3割では内訳件数が示されていない。回答者の年代別に郵送・ウェブ内訳を示すのは、郵送・ウェブ回収を併用する自治体の2割に満たない。これは、紙媒体とウェブ画面の回答環境のちがいや、回答環境がデータに与える影響について、調査実施者の関心は高くないことの表れと思われる。ウェブ回収数はコロナ禍1年目を境に大きく伸び、その後は概ね、微増から横ばいの傾向となっている自治体が多い。

(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