# 地域課題の解決に向けて
# ～住民アンケート作成のポイント～

平成 31 年 2 月

市民自治推進課

# 目　次

１．はじめに（どうしてアンケートを行うのか？）・・・１ページ

２．アンケート作成のポイント ・・・・・・・・・・・・２ページ

３．アンケートの配布と回収 ・・・・・・・・・・・・・３ページ

４．アンケート結果のまとめと公表 ・・・・・・・・・・４ページ

５．アンケート項目の具体例 ・・・・・・・・・・・・・５ページ

６．実際の事例紹介 ・・・・・・・・・・・・・・・・１０ページ

７．おわりに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３ページ

## 1. はじめに（どうしてアンケートを行うのか？）

今日、地域における課題は様々ですが、地域団体の役員の皆さんだけで全ての課題を把握することは困難です。

一方、実際に住民の皆さんが地域についてどう考えているのかなど、住民ニーズを把握することが、効果的なまちづくりへの第一歩となります。

そこで、住民ニーズを調査し、さらに課題を抽出するために、「**住民アンケート**」の実施を検討してみてはいかがでしょうか？

住民アンケートには、さまざまな**メリット**があります。

**メリットその①　：　住民の考えやニーズが分かる。**

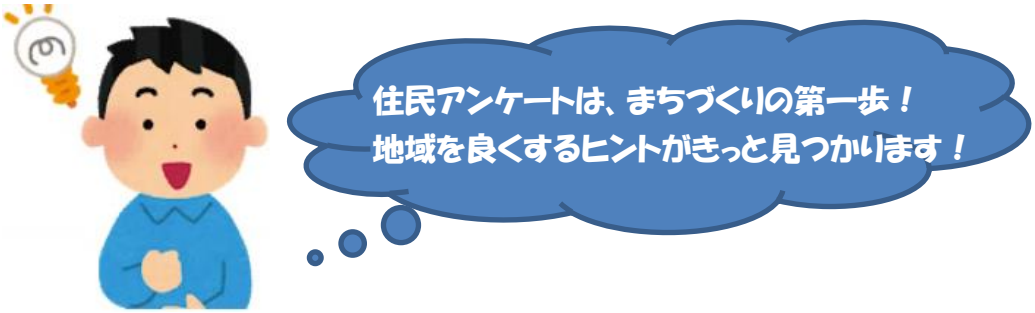
⇒住民の皆さんが地域にどんな課題を感じ、その課題に対しどう考え、地域団体に何を期待するかを知ることにより、「住民の要望」と「課題解決への取組み」との隔たりを解消できます。また、解決に取組む優先順位をつける参考にもなります。

**メリットその②　：　集計結果の公表により、課題を共有できる。**

⇒アンケートを集めるだけで終わりとせず、集計結果をまとめて公表することで、住民の皆さんと課題を共有できます。そうすることで、住民の皆さんが地域に関心を持ち、課題を他人事ではなく「ジブンゴト」として考えるきっかけとなることが期待されます。

しかしながら、ただ漠然とアンケートを行っても、満足のいく結果は得られません。「アンケートに回答したことはあるが、自分で作ったことはない」という方も多いのではないでしょうか？

この「地域課題の解決に向けて～住民アンケート作成のポイント」では、地域課題の解決への糸口が見つかるよう、**効果的なアンケートを作成するためのヒントをご紹介**いたします。



## 2. アンケート作成のポイント

・アンケートを作成するうえでの全体的なポイントをご紹介します。

**＜ポイントその①＞依頼文を作成する。**

⇒アンケートの目的や調査主体、提出方法など、アンケートについての基本的な情報を明記します。回答者には時間を割いて調査に協力していただきますので、丁寧な依頼文の作成を心がけましょう。

【明記すべき事項】

（・アンケートの発行年月日　・調査主体　・アンケートの目的　・提出方法　・回答期限
・問い合わせ先　・注意事項（無記名であり個人の秘密は守られることなど））

**＜ポイントその②＞誰にでもわかりやすく、簡潔な質問文にする。**

⇒回答者が質問の意図を正しく読み取れないと、正しい回答を得られません。

**＜ポイントその③＞あいまいな表現、略語、難しい用語は使わない。**

⇒回答者には様々な世代の方が含まれます。
やむを得ず使用する場合は、意味を書き添えるなど配慮しましょう。

**＜ポイントその④＞調査する分野を限定するなど、設問数はあまり多くしない。**

⇒設問数が多すぎると、回答することが負担になり、しっかりと回答を得られないこともあります。調査の目的を明確にし、調査する分野を限定するなど（高齢化対策のこと、防災対策のことなど）の工夫をすることも大切です。

**＜ポイントその⑤＞回答方法を明確にする。**

⇒選択肢から１つだけ選ぶのか、複数選べるのかなど回答方法を明確にしましょう。
回答方法を間違われてしまうと、正しい回答を得られません。

**～ワンポイントアドバイス～**

「**自分が回答者だったら、どのようなアンケートであれば回答しやすいか**」を意識すると、より質の高いアンケートに仕上がるでしょう。

## 3. アンケートの「配布」と「回収」

・それぞれの地域の規模や特性に応じて、配布・回収方法を決定します。

・アンケートを対面で回収する場合は、回答者のプライバシーに配慮して提出用の封筒を用意した方がよいでしょう。

・郵便受けを活用して回収する場合にも、他の書類との混在を防止するため、専用の提出用封筒を用意したほうがよいでしょう。

・専用の回収箱を用意する場合には、提出用の封筒は不要とした方が、作業効率は上がるでしょう。

・また、回答期限前に改めて回答を促したり、期限の延長や期限後も一定の期間は回答を受け付けたりするなど、「**回収率を高めるための工夫**」も重要です。

**＜配布方法について＞アンケートの配布方法や回答者を検討する。**

⇒地域の規模や特性に応じて、アンケートの配布方法や回答者を検討しましょう。

**（対象区域）**地区内の全域を対象とした「全戸配布」、または地域を限定した「一部配布」などが考えられます。

**（対 象 者）**配布した世帯のうち「全員が対象」、「世帯主が対象」、または「誰が回答しても良い」などが考えられます。

自分たちに合った方法を見つけましょう！

**＜回収方法について＞**

**＜その①＞地域運営委員会の役員や担当者へ直接提出する。（提出用封筒を用意する）**

⇒対面で回収するため、対面でない場合に比べて回収率が高くなる可能性がありますが、夜間や早朝など回答者が提出しづらい時間が出来てしまいます。

**＜その②＞郵便受けを活用して回収する。（提出用封筒を用意する）**

⇒役員や担当者の自宅または町内自治会集会所、マンション管理組合の郵便受けへ提出することで、回答者は時間帯を気にすることなく提出することができます。

対面ではない分、回収率が下がる可能性があります。

**＜その③＞専用の回収箱を設置して回収する。（提出用封筒を用意しない）**

⇒専用の回収箱を町内自治会集会所、マンションの管理人室、公民館等の公共施設に設置することができれば、回答者の利便性はさらに高まるでしょう。

## 4. アンケート結果の「まとめ」と「公表」

「１．はじめに（どうして住民アンケートを行うのか？）」でも触れましたが、アンケート結果を「**まとめ**」、さらに「**公表**」することで住民の皆さんが課題を共有することができ、その課題に対して、一人一人に当事者意識が生まれることが期待されます。

**＜まとめ方の例＞年代別に集計する。**

（例）わたしたちの地域にあったらいいなと思う場所を教えてください。（複数可）

| 年　代 | 第１位 | 第２位 | 第３位 |
|---|---|---|---|
| 20 代以下 | おしゃれなカフェ（60%） | 子どもの遊び場（45%） | 運動場（20%） |
| 30 代～50 代 | 子どもの遊び場（75%） | ふれあいスペース（60%） | おしゃれなカフェ（55%） |
| 60 代以上 | ふれあいスペース（70%） | おしゃれなカフェ（50%） | 生涯学習施設（20%） |

・この方法では、年代による回答の違いが見えてきます。全ての年代で上位にあがっている項目は、住民全体の要望が高いことが分かります（上の例では「おしゃれなカフェ」）。

・そのほか、性別や居住地区で分ける方法などもあります。複数の分け方を取り入れることで、より正確な住民ニーズの把握が可能になります。

・表やグラフを用いることで、視覚的で分かりやすい集計結果にすることができます。

**～ワンポイントアドバイス～**

「**代表的な傾向や意見などに特化してまとめる**」と分かりやすいでしょう。

※すべての回答項目をグラフ等にするなど、細かすぎると、かえって分かりづらくなってしまうので注意しましょう。

**＜公表方法の例＞回答結果を全戸配布する。**

⇒「全戸配布」は一つの例です。地域の規模や特性のほか、アンケートの実施方法などを考慮した効果的な公表や周知の方法を検討しましょう。

そのほか、**回覧**、**掲示板**、**会議で報告**、**ホームページ**、**メール**、**SNS**…など、さまざまな方法が考えられます。

重要！ **結果を「共有」することが何よりも大切です！**

## 5. アンケート項目の具体例

・アンケートは、各地域の状況に合わせて作成することが基本です。

・質問項目や質問数、内容など、地域の状況に合わせて設計してください。

以下、質問項目の＜分野＞ごとに、アンケート項目を例示します。

〔 共通して設定する質問項目 〕

**＜属性＞（回答者自身について）**

・ここでは、回答者がどんな方なのか（どんな方が住んでいるのか）を把握します。

・どんな方なのかが分かると、世代や居住年数等ごとに分析することが可能になります。

・家族構成などの生活環境によって、抱えている課題の違いや共通点が見えてきます。

- **あなたの年齢は満何歳ですか？**（ 20 代以下・30 代・40 代・50 代・60 代・70 代以上）
- **あなたの世帯はどのような形態ですか？**（ 単身・夫婦のみ・親と子・親と子と孫・その他）
- **あなたは〇〇地区に何年住んでいますか？**（ 5 年未満・10 年未満・20 年未満・21 年以上）
- **あなた（世帯主）の職業等はなんですか？**（自営業・企業勤務・年金生活ほか無職・その他）
- **あなたは（世帯は）町内自治会に加入していますか？**（ 加入している・加入していない）

〔 地域の状況に合わせて選択する質問項目 〕

**＜暮らし＞（地域への愛着心や生活課題について）**

・ここでは、住民の皆さんが地域に抱いている想いを知ることができます。

・どう思っているかを知ることで、まちづくりの目標や理想、目指すべき姿が見えてきます。

・地域に不足している（充分でない）と感じているものが把握できます。

- **〇〇地区の魅力（自慢できるもの）は何ですか？（3 つまで）**

（・〇〇山 ・〇〇川 ・神社や仏閣 ・〇〇施設 ・〇〇商店街 ・駅や街並み ・人柄
・お祭り、地域活動 ・その他：自由に記入 など）

- **〇〇地区は暮らしやすいですか？**

（・暮らしやすい ・どちらかといえば暮らしやすい
・どちらかといえば暮らしづらい ・暮らしづらい）

- **〇〇地区のどんなところが暮らしやすいですか？（3 つまで）**

（・買い物など日常生活が便利 ・公共交通が便利 ・働く場所まで近い ・公共施設が充実している
・病院や福祉施設が近い ・自然環境が良い ・子育て環境が良い ・治安が良い ・防災面が安全
・災害が少ない ・地域のしきたりや風習がない ・近所付き合いがしやすい
・地域の行事や役など負担が少ない ・住み慣れた地域である ・その他：自由に記入 など）

➢ **〇〇地区のどんなところが暮らしづらいですか？（3 つまで）**

・買い物など日常生活が不便　・公共交通が不便　・働く場所まで遠い　・公共施設が充実してない
・病院や福祉施設が遠い　・自然環境が悪い　・子育て環境が悪い　・治安が悪い　・防災面が不安
・災害の恐れがある　・地域のしきたりや風習が残っている　・近所付き合いがしづらい
・地域の行事や役など負担が多くて大変　・住み慣れない地域である　・その他：自由に記入　など

➢ **歩いていける範囲にあったら良いなと思う施設・機能はなんですか？（5 つまで）**

・医療機関（病院・クリニック）　・図書館、文化施設　・福祉施設（デイサービスなど）
・居場所（サロン）　・子育て施設（児童館など）　・サービス付高齢者向け集合住宅
・住宅分譲用地　・集会施設（公民館など）　・観光施設、案内施設　・宿泊施設（ホテル、旅館）
・農産物直売所（朝市）　・特産品販売所　・飲食店（喫茶店、食堂）　・金融機関　・駐車場
・商業施設（スーパー、コンビニ）　・娯楽施設（カラオケ、銭湯など）　・公園（大型、小型）
・運動施設（グラウンド、体育館）　・遊歩道　・ウォーキングコース　・自転車レーン　・バス停
・イベント広場　・公衆トイレ　・交番　・おしゃれなカフェ　・その他：自由に記入　など

➢ **あなたは〇〇地区にこれからも住み続けたいと思いますか？**

（・住み続ける　・当分住み続ける　・できれば転居したい　・すぐにでも転居したい）

➢ **前質問でその回答を選んだ理由はなぜですか？（自由に記入）**

**＜まちづくり＞（住民が取り組む活動について）**

・ここでは、住民の皆さんの「まちづくり」に期待することがわかります。
・具体的な地域課題が浮き彫りになったり、地域活動の優先度などが見えてきます。
・住民の皆さんに地域活動の重要性や具体事例を知ってもらえます。

➢ **【コミュニティ】地域の絆やコミュニティを守るために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・町内自治会活動の充実　・町内自治会加入の呼びかけ　・地域運営委員会の推進
・世代間交流の行事　・地域住民の親睦を深める行事　・居場所（サロン）の設置
・活動に関する情報共有　・気軽に参加できる雰囲気づくり　・町内自治会活動の見直しや負担軽減
・その他：自由に記入　など

➢ **【環境問題】生活環境を守るために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・清掃活動（草刈り、ごみ拾い）　・空き家や空き地対策　・植栽や花壇づくり
・不法投棄防止などの環境パトロール　・落書きや違法張り紙の除去　・ペット飼育マナーの普及啓発
・家庭ごみ出しルールの普及啓発　・ごみの減量やリサイクル活動　・その他：自由に記入　など

➢ **【高齢化対策】高齢者が安心して暮らすために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・高齢者の見守り　・介護予防講座の開催　・送迎や買い物代行などの生活支援　・福祉バスの運行
・高齢者の交通安全対策　・災害時の支援　・配食サービス　・老人クラブ活動の充実
・居場所（サロン）の設置　・敬老会の充実　・高齢者向け講座やイベント
・高齢者の就労機会の提供　・その他：自由に記入　など

➢ **【子どもの育成】子どもの健全育成のために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・子ども向け講座やイベント　・地域ぐるみのあいさつ運動　・子ども会やスポーツチームの充実
・放課後や休日の子どもの居場所づくり　・登下校時の見守り　・学習支援
・地域の歴史や文化を学ばせる　・子どものボランティア活動の支援　・高齢者との交流行事
・その他：自由に記入　など

➢ **【健康づくり】健康増進のために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・ウォーキングの普及　・軽スポーツ大会の開催　・健康やスポーツ講座　・健康体操などの普及
・健康料理教室　・健康診断の普及啓発　・生活習慣病などの講演会　・運動会
・その他：自由に記入　など

➢ **【防災対策】災害から地域を守るために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・防災訓練の実施　・防災意識を高める講演会　・応急手当などの救命講習会　・防災資器材の整備
・災害用居住者名簿の整備　・避難所マップの作成　・自主防災組織や避難所運営委員会の体制強化
・消防団の体制強化　・その他：自由に記入　など

➢ **【防犯対策】犯罪や交通事故から地域住民を守るために取り組むと良いことは？（3 つまで）**

・防犯パトロールの実施　・危険個所を示す安全マップの作成　・防犯灯の設置や維持管理
・振り込め詐欺など被害防止活動　・交通安全講習会　・交通安全街頭指導の実施
・交通安全看板の設置　・反射材など交通安全グッズの配布　・違反迷惑駐車の防止活動
・道路ミラーの点検や整備　・その他：自由に記入　など

**＜まちづくり活動への興味関心＞（地域活動への関心や認知度について）**

・ここでは、住民の皆さんの「まちづくり」に対する興味や協力姿勢がわかります。

・現状体制への関心や認知度がわかります。

・担い手不足を解消するヒントが見つかるかもしれません。

➢ **町内自治会などのまちづくり活動への参加についてどのように思われますか？**

（・参加したい　・内容によっては参加したい　・できれば参加したくない　・参加しない）

- **「参加したい」「内容によっては参加したい」を選んだ方にお聞きします。どのような活動に参加したいですか？（3 つまで）**

・町内自治会活動　・祭りやイベント活動　・環境保全活動　・ごみの減量やリサイクル活動
・まちの清掃美化活動　・伝統や文化の伝承活動　・生涯学習や文化芸術活動　・高齢者の支援活動
・障害者の支援活動　・子育て支援活動　・子どもの教育支援活動　・子どもの健全育成活動
・女性団体の活動　・健康づくり活動　・スポーツやレクリエーション活動　・防犯や防災活動
・消防団活動　・交通安全活動　・その他：自由に記入　など

- **「できれば参加したくない」「参加しない」を選んだ方にお聞きします。参加したくないのは、どのような理由ですか？**

・参加する時間がない　・活動に興味や関心がない　・負担が大きそう
・一度参加したら辞められなさそう　・参加したい内容の活動がない又は知らない
・どのように参加するのかわからない　・高齢などで体力的に参加が難しい
・その他：自由に記入　など

- **地域で活動する次の団体を知っていますか？（知っているものすべて）**

・〇〇地域運営委員会　・〇〇自治会　・社会福祉協議会　・民生委員児童委員協議会
・青少年育成委員会　・スポーツ振興会　・〇〇学校ＰＴＡ　・交通安全協議会　・自主防災組織
・避難場運営委員会　・消防団　・その他：自由に記入　など

- **その知っている団体のうち、活動やイベントに参加したことがあるのはどの団体ですか？**

・〇〇地域運営委員会　・〇〇自治会　・社会福祉協議会　・民生委員児童委員協議会
・青少年育成委員会　・スポーツ振興会　・〇〇学校ＰＴＡ　・交通安全協議会　・自主防災組織
・避難場運営委員会　・消防団　・参加したことはない　・その他：自由に記入　など

- **〇〇地域運営委員会など地域団体に取り組んでほしい行事・事業は何ですか？（複数可）**

・夏祭りなどのイベント　・文化祭　・生涯学習講座　・映画会　・講演会　・料理教室
・健康体操教室　・健康づくりイベント　・子ども向けの講座や教室　・子どもの居場所づくり
・絵本の読み聞かせ　・子育て（ママ）サークル活動　・高齢者の居場所（サロン）
・多世代交流事業　・男性又は女性向けの講座　・男性又は女性同士の交流を深める行事
・環境やエコ活動　・資源回収　・カフェや喫茶コーナー　・特産品の販売　・国際交流活動
・多文化共生活動　・その他：自由に記入　など

- **〇〇地域運営委員会など地域団体に期待することは何ですか？（2 つまで）**

・地域課題の解決や取組み　・まちづくり活動のリーダーシップ　・イベント等による賑わいづくり
・地域の連帯感や一体感をつくること　・広報紙など地域の情報発信　・地域への愛情と誇りづくり
・地域の意見を取りまとめること　・自由に意見が言える雰囲気づくり　・その他：自由に記入 など

➢ **〇〇地区で復活または見直しをしてほしいイベントや行事、風習などはありますか？**

（　・ある（具体的に：　　）　・ない　）

**＜その他＞（自由記述について）**

・ここでは、質問した項目だけでは聞くことのできない意見を把握することができます。

・アンケート実施前には予想していなかった意見が出てくるかもしれません。

➢ **〇〇地区について、あなたの意見をご自由にお書きください。**

（例）・住みよい地域にするためには…　・地域の魅力や自慢できることは…

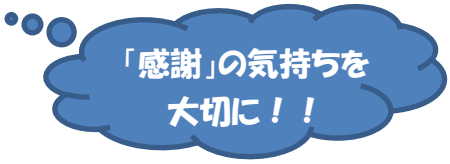
・住民の絆を深めるためには…　・〇〇地区の解決すべき課題は…

・〇〇地区が目指すべき将来像は…、　など

| |
|---|
| （ご自由にお書きください） |

➢ **【締めの言葉】感謝の気持ちを伝えましょう。**

「～ご協力ありがとうございました。皆さんからいただいたアンケートは、今後のまちづくりのために活用させていただきます。～」　など



# 6. 実際の事例紹介

## 松ヶ丘地区

【全体的なポイント・特色】

・各世代用のアンケートを作成し、設問も変えている。

・設問数はさほど多くない。

・淑徳大学との連携が意識されている。

・ある程度答えを意識（予想）して設問している。

【特徴的な設問】

➢ **<u>あなたは、気軽に集える場や交流の場が欲しいですか？</u>**

【多かった回答】

・気軽に相談できる場　　２８％

・多世代の人と交流ができる場　　２６％

・子育て世代の交流の場　　７％

回答（住民の声）を活かした結果

**地域の交流スペース「ひだまり」が設立しました。**

地域の方々が気軽に交流したり、集まったりできる場所をつくりました。

【実施している事業】

・コミュニティカフェ（異世代交流）、淑徳大学の健康相談

高齢者や子どもの憩いの場、子ども食堂、交通安全教室　など

【設置した効果】

・団体間の連携の拡がりができた。

「淑徳大学から地域」

「地域から淑徳大学」

「県立千葉南高校から地域」

「地域と小中学校、幼保の連携」　など

## 幸町一丁目地区

【全体的なポイント・特色】

・設問はシンプルにできるだけ簡単なものとした。

・住民のニーズの変化に対応するため、多くのアンケートを実施（１０年間で５回）

・同時に活動への参加意欲についても設問。協力してもらえる人を把握できた。

### 事例その①

【特徴的な設問】

➢ **日常の買い物についての設問**

・どのような手段で行きますか？

・困っていることはありますか？

・主にどこへ買い物に行きますか？（スーパーや商店等）

・近所のお店に満足していますか？　など

【多かった回答】

・以前あったスーパーが撤退し、買い物が大変不便になった。

・高齢化が進み、遠くまで買い物に行けない人が増えた。

回答（住民の声）を活かした結果

**近所で買い物ができるよう「金曜ふれあい市」を始めました。**

高齢者の方が家の近くで安心して買い物ができるよう、市内農家やボランティアの協力を得て、毎週金曜日に「朝市」を開催するようにしました。

【取組みの概要】

・農家で構成する農産品の直売所の協力を得て、新鮮な野菜やお惣菜、パン、お茶などを販売しています。

・レジやお客様対応などは、住民が協力してボランティアで行っています。

【取組みの効果】

・毎回 120 人程の利用者があり、大変好評を得ています。

**事例その②**

【特徴的な設問】

- **日常生活についての設問**

・日常生活の中での困りごとは何か、選択方式にて設問。

【多かった回答】

・力仕事、ゴミ出し、掃除、電球の交換、買い物代行、病院の付添い、電気製品の修理、大工仕事など

⇒ニーズが高かった。

回答（住民の声）を活かした結果

**日常生活のお手伝いをする「安心サポートの会」を立ち上げました。**

高齢者の方がこれからも安心して暮らしていけるよう、住民ボランティアの協力を得て、安価で気軽にお願いできる「日常生活支援」を始めました。

【取組みの概要】

・60 名のサポーターで、希望者からの依頼に応えています。

【お手伝い内容】

・買い物、簡単な掃除、簡単な電気製品修理、日常のごみ出し、力仕事、日曜大工など、その他さまざまなお手伝いの相談に乗っています。

【利用料金】

・入会金：1,000 円（年会費なし）

・日常のごみ出し 1 回：100 円

・その他：1 時間 500 円

【取組みの効果】

・年間 800 件～900 件の利用実績があり、大変好評を得ています。

## 7. おわりに

ご紹介した事例のように、必ずしも新しい事業や取組みにつながるとは限りませんが、まちづくりのヒントがきっと見つかります！

この機会に、皆さんも是非「住民アンケート」にチャレンジされてみては、いかがでしょうか？

地域課題の解決に向けて
～住民アンケート作成のポイント～
発行　平成 31 年 2 月

企画・編集　千葉市 市民局 市民自治推進部 市民自治推進課
〒260-8722　千葉市中央区千葉港 1 番 1 号
電　話　043-245-5664
ＦＡＸ　043-245-5665
E-mail　jichi.CIC@chiba.city.lg.jp