

アンケート調査項目作成ガイドラインの開発（1）

— 日本での普及に向けた整理 —

坪田彩乃¹，石井秀宗¹，荒井清佳²，安永和央³，寺尾尚大²

¹名古屋大学大学院教育発達科学研究科，²大学入試センター研究開発部，

³IPU・環太平洋大学次世代教育学部

問題と目的

アンケート調査は、対象者の意見を知るために紙面や Web を通して回答を収集するものである。社会調査に限定すれば、調査手法の基礎について概説した文献(大谷・木下・後藤・小松,2013; 盛山,2004)において調査の作成に関する言及はあるものの、これらは質問文のワーディングを重視している側面がある。アンケート調査が扱われる幅広い場面において、知りたい情報を得るための良い項目作成の手法については、我が国では文献が少なく、多くの場合では、作成者の経験に委ねられている。一方で海外では、Dillman (2014) など、アンケート調査項目を作成するためのガイドラインにまつわる文献が存在する。そこで本研究では、既存のガイドラインを参照し、日本におけるアンケート調査を作成するためのガイドラインを整理した。

ガイドライン開発の基本的な考え方

本ガイドラインは「アンケート調査」と呼ばれる幅広い測定場面を想定する。社会調査などの研究・分析を目的とするアンケートから、お客様満足度調査のような企業や現場に向けてフィードバックを目的とするアンケートなど、様々な種別のアンケート調査を網羅するガイドラインを目指す。なお、ここでは構成概念を測定する「心理尺度」は対象としない。アンケート調査の作成者は、普段からアンケート調査を作成している者のみならず、初めて作成にあたる者を対象とし、ガイドラインの項目を読んだだけで理解しやすく、具体的なアンケート項目をイメージしやすいものとする。状況や作成者によって解釈に幅があっても構わないところは細かく規定せず、適度なところを押さえるようにする。取り上げる項目形式は、多くのアンケート調査で用いられる多枝選択式や記述式などを幅広く扱い、また昨今扱われることの増えてきたオンラインによる調査についても想定する。

ガイドラインの説明

Haladyna & Rodriguez (2013) や Dillman (2014) を参照し整理したアンケート調査項目作成ガイドラインを表 1 に示す。ここでは、いくつかの項目について説明を付す。

13. 「はい」や「賛成」という回答がポジティブ、「いいえ」や「反対」という回答がネガティブな意味になるように質問すること

質問文が否定疑問文(e.g.「～ではないですか?」)になっていたり、ネガティブな意味をもつ単語が入っていたりするとき、「はい」や「賛成」に相当する回答がネガティブな意味をもち、「いいえ」や「反対」に相当する回答がポジティブな意味をもつ場合がある。しかし、こうした質問への回答は、単語自体がもつ意味の方向性とは別の方向性を示すこととなり、回答者の混乱を招く。更に、ポジティブな意味と取り違えて「はい」や「賛成」に相当する回答をする回答者の存在を否定しきれない。特に選択式の項目では、それらの回答の真意を推測する術も持たない。これらのことから、質問に対する回答の方向性と、それを求める語句の方向性は一致させるようにする。

22. 問いたい内容が明確な数値をもつときは、その数値を引き出せるような質問にすること

具体的な数値が想定できる内容にもかかわらず、それを程度として質問をしたとき、回答者の主観が入る余地が生まれる。それにより、実態は同じであっても、回答者により異なる回答をする可能性がある。たとえば、「ジム通いの頻度」を知りたいとき、「とてもよく通う」や「あまり通わない」などの選択枝を用意していても、同じ選択枝を選んだ回答者の実態は大きく異なることもある。そのため、「週何日ジムに通うか」などと数値を想定できるような質問文とし、選択枝も「週1日」、「週2～3日」と具体的に記述することが望ましい。

23. 選択枝の段階数は最小限にすること。

人間が識別できる段階数には限界がある。程度の違いを細かく把握するために選択枝の段階数を多くしても、その差が回答者内や回答者間において一貫しづらくなり、調査の信頼性を低下させる要因にもなりうる。たとえば、賛成か反対かのような意見を問うような項目では、「反対」、「どちらかといえば反対」、「どちらかといえば賛成」、「賛成」のように、選択枝の段階数は最小限(4枝程度)で十分に機能する。

30. 「その他」にあてはまる回答者が少なくなるように作成すること

「その他」という回答の中身は、個人に委ねられ、アンケートの集計結果として多くの情報をもたらさない。予備調査など、回答類型を検討するための調査であれば実用的な選択枝であるが、本調査においては可能な限り「その他」に含まれる回答者を減らすよう、選択枝を作成するようにする。

31. すべての選択枝に順位を付けさせる方式はなるべく用いないこと。もし必要なら、回答を容易にする工夫をすること

項目によっては、選択枝が示すものすべてについて、順位を付けさせるという形式を用いたいことがある。しかし、回答者にとって下位にあたる選択枝では、順位を検討することが困難な場合がある。また、そもそも下位にあたる選択枝の順位という情報は、それ自体が意味を成すというよりは、“下の順位である”ということが意味を持つ場合がある。そのため、順位を付けさせる場合には、上位数枝程度とする方が回答者の負担を減らすことができる。また、どうしても一つずつの序列が必要となる場面では、2つの選択枝間のみを比較をさせる項目を複数用意するなど、可能な限り回答を容易にするようにする。

今後の課題

本研究では、表1のとおり、アンケート調査において多く用いられる項目形式や、昨今主流となっているオンラインを利用した調査を踏まえたガイドラインの整理を行った。しかし、アンケート調査と一概に言ってもその中身は多岐にわたるため、ここで示したガイドラインのみをもって、全てのアンケート調査に対応することは困難であろう。また、アンケート作成のみならず、得られたアンケート調査の結果をどのように活用するべきかについても言及が必要となる場面はあるだろう。今後は、アンケート調査の種別等も含め、それぞれの観点を踏まえながらのガイドラインの整備が必要になると考えられる。

文献

- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014) Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method. 4th: Wiley
- Haladyna, T. M., & Rodriguez, M. C. (2013) Developing and validating test items: Routledge
- 大谷信介・木下栄二・後藤範章・小松洋 (2013). 新・社会調査へのアプローチ：論理と方法 ミネルヴァ書房
- 盛山和夫 (2004). 社会調査法入門 有斐閣

表1 アンケート調査作成ガイドライン(2021.9)

アンケート調査の作成の前に

- 1 アンケート調査の目的を明確にして作成すること
- 2 調査項目数は調査の目的に照らして最小限となるようにすること

すべての回答形式の項目について

- 3 問いたいことに対して適切な回答形式を選択すること
- 4 回答内容に応じて、その次に回答する項目を変えたい場合には、どの項目に回答すべきかを明確にすること
- 5 1つの項目では、1つの内容を問うようにすること
- 6 質問の意図を正しく伝えること
- 7 調査内容に関する一般的な語彙を用いること
- 8 完全かつ簡潔な文章を用いること
- 9 可能な限り少ない字数で書くこと
- 10 専門用語、俗語、隠語、略語は避け、馴染みのある単純な語を正確に用いること
- 11 具体的かつ明確に問うこと。曖昧な表現を用いないようにすること
- 12 否定語で質問しないこと
- 13 「はい」や「賛成」という回答がポジティブ、「いいえ」や「反対」という回答がネガティブな意味になるように質問すること
- 14 望ましい回答があると思わせないこと
- 15 文章を確認すること。とくに、接続詞や助詞が正しく機能しているかどうか確認すること

選択枝を用いる項目について

- 16 質問内容に対して適切な選択枝を用い、選択枝を見ただけで具体的にその意味を理解できること
- 17 選択枝の並べ方に気を付けること。原則的に上から下へと並べるが、同時に複数の内容について問うときは左から右へと並べることもある
- 18 選択枝の内容に重なりがないようにすること
- 19 回答者の属性を踏まえて選択枝を作成すること

選択枝に順序性のある項目について

- 20 考えうる回答の方向性を踏まえた質問文・選択枝にすること
- 21 問いたいことを直接的に質問するようにすること
- 22 問いたい内容が明確な数値をもつときは、その数値を引き出せるような質問にすること
- 23 選択枝の段階数は最小限にすること
- 24 回答するための情報を持ち合わせていない回答者が想定されるときは、「わからない」という選択枝を用意すること

表1 アンケート調査作成ガイドライン(続き)

選択枝に順序性のある項目について(続き)

- 25 分析時に回答を二つに分けたい場合には、中立を意味する選択枝を用いないこと
- 26 選択枝間の距離は意味的に等しくし、選択枝を配置する間隔も等しくすること
- 27 選択枝は、番号や記号だけにせず、文字によるラベル(説明)をつけること
- 28 ラベルの数字の大小関係が選択枝の値の大きさや程度の高さを表すようにすること

選択枝に順序性のない項目について

- 29 選択枝はシンプルであるとともに、重要な回答を網羅できるように作成すること
- 30 「その他」にあてはまる回答者が少なくなるように作成すること
- 31 すべての選択枝に順位を付けさせる方式はなるべく用いないこと。もし必要なら、回答を容易にする工夫をすること
- 32 選択枝のバランスを揃えること
- 33 選択枝の並び方に適切な順序がない場合には、ランダムに配置すること
- 34 「当てはまるものをすべて選べ」という方式は用いないこと。選択枝のひとつひとつについて、当てはまるかどうかを問うこと。

記述式の項目について

- 35 回答してほしいことを明確にすること
- 36 回答欄を適切な大きさにすること
- 37 数値で回答を求める場合に、回答者に計算させるのは避けること

オンライン調査について

- 38 調査対象者のうちオンラインでの調査を行うことが可能な対象について事前に考えること。場合によっては別の手段をとること
- 39 あらゆるデバイスで質問の内容が正しく表示され、かつ、不備なく同様の方法で回答が可能かを確認すること
- 40 調査の途中で前の回答に戻ることができるようにすること
- 41 回答者についての事前情報や、回答内容に応じて次に回答する項目を変えたいときは、その機能が正しく動いているかを事前に十分に確認すること
- 42 ドロップダウンメニューや、自動計算機能、リンク先の確認を求めるなどの機能は、それが必要であり回答の手助けになるかを十分に検討すること
- 43 割合をグラフで回答させるなど、視覚情報にのみ依存する回答方法を用いないこと
- 44 回答の一時中断を許し、再開後に回答完了することができるようにすること
- 45 回答を完了するための十分な時間を設けること