「ＮＰＯ」ワンポイント・アドバイス

～効果的なアンケートをとるコツ～

イベントや講座等の終了後、参加者からアンケートをとる場合があると思います。そこで今回は、ニーズの確認ができ次に活かすことができる、効果的なアンケートをとるコツをお伝えします。

❶ アンケートの目的を明確にする

冒頭に、「アンケートの意図」をひとこと記載しておくと、聞きたいことに答えてもらう確率が高まります。

例：「次回の○○をより良いものにするために、改善のヒントをお願いします」とアンケート用紙の最上段に記載しておく。

❷ 目的の達成度を聞く

催しには、必ず開催目的があります。アンケートとは、参加者に、その目的は１００％達成されたか？１００％にするには、何をどう補えばよいのか？　を確認するツールです。従って、参加者各人の「感想」を具体的な「提案」として引き出せるように設問することが必要です。

例えば、まず「今回の催しの内容は、あなたの期待を１００点とした場合、何点でしたか？」と聞き、次の設問で「では、その点数を高めるためには、どの部分をどう改善すれば良いのかご助言をお願いします。」と二段構えで聞くのが効果的です。

❸ 参加者自身の満足度を聞く

参加者自身の感想を聞きたい場合、単に「感想は？」ではなく「どう満足できたか？」を聞くようにしましょう。

例えば、「このプログラムで得たことは？」「明日から、あなたはどのように生かしますか？」のように聞くと、参加者自身のふりかえりにもなります。必要に応じてコピーを取って参加者に返してあげると、成果を共有できます。

❹ すぐに活用しよう

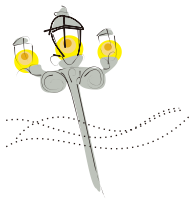
集計・分析は時間と労力をかけず、結果をすぐに活用できるようにしましょう。

その場合のコツは、次の通りです。

（１）アンケート記載項目を表計算ソフトに入力し、一覧表にする。

（２）コメントの種類によってソートできるよう、番号や記号の設定をしておく。

（３）点数が低い順にもう一度ソートし、点数が低いまたは同じ指摘が多いコメントを抜きだし、原因と背景を確認しながら対策を決める。



相談希望の方は、まちセンへ　まちづくりセンターでは、もっと具体的な「アンケートをとるコツ」についての相談も受付けています。お気軽にご相談ください。

参考資料：［ＩＩＨＯＥ］人と組織と地球のための国際研究所発行『ＮＰＯマネジメント』

センター長のつぶやき

丸藤 競

釜石に通い始めた頃、このまちにできることは何か？ということを常に自問していました。今もその思いに違いはありませんが、最近強く考えるようになったことは、この経験を次に必ずどこかで起こる発災時にどう活かせるか、函館を災害に強いまちにしていくためにどう役立てられるのか、ということです。

その中でたどり着いたのが、避難所運営訓練です。

災害の中身は常に違います。しかし、避難所で起きるであろう課題と解決策は、どのような災害時であっても共通したものが多いのではないでしょうか。ならば、一人ひとりを大切にした避難所運営ができるよう予め準備を重ねておき、助かった命を避難所で被害拡大させないようにしておくことが重要だと考えます。

災害は必ず起こります。一人でも多くの人に生き抜いてもらうためにも、現実に即した準備が必要だと思います。防災は、準備した分だけ必ず結果を出していきます。決して裏切ることはありません。

被災地には過酷な避難所生活を経験した方も、直接運営に携わった方も多くいます。そういった方々をお招きして、避難所運営に関してのアドバイスをいただく。女性や高齢者、障がい者といった、特に配慮が必要な人の思いを尊重する。そういった訓練を、実際の発災時を想定して行い、学んでいくことが必要だと思います。

互いに支えぬけるまちをつくっておくこと、それこそが今求められているまちづくりのありかたのように思います。