

市民活動支援組織スキルアップ研修「基礎編」 支援ニーズを拾い上げる調査のコツ

2023年11月29日

一般社団法人 ソーシャルコーディネートかながわ
理事・事務局長 藤枝 香織



kafujieda@soco-kana.jp

自己紹介 藤枝 香織 (ふじえだ かおり)

横浜市在住。大学卒業後に日本のODA（円借款）実施機関で勤務。2006年より神奈川の市民活動を支える団体（NPO法人まちづくり情報センターかながわ）の事務局活動に専従。市民団体の運営相談や研修企画、情報発信、季刊誌の編集、インターンシップ事業の企画運営、NPOに関する各種調査などに携わった。2012年よりソーシャルコーディネートかながわの活動に参加。市民活動・非営利活動の運営や協働連携のアドバイザーを務める。2020年より災害に備えた多様な主体間の連携を推進する活動に関わる。日本評価学会認定評価士。

市民団体の活動や運営の相談、
研修・講座づくりをおこなっています



ソーシャルコーディネートかながわ（ソコカナ）

豊かで自立した地域社会づくりに貢献するため、神奈川県内でNPO支援活動にたずさわる有志が集まって立ち上げた市民運営の団体です。さまざまな人や組織、社会資源をつなぐ中間支援活動をおこなっています。

設立：2012年4月（非営利型一般社団法人）

役員：理事7名、監事2名

会員：20名（2023年7月現在） 職員：6名

URL：<https://soco-kana.jp/>

▶市民活動支援

かながわ県民活動サポートセンターで「ボランティア活動相談窓口」を開設

▶市民参加、地域人材育成

かながわコミュニティカレッジ事業の運営

▶協働推進

かながわ人生100歳時代ネットワークに参加
災害時の支援組織間ネットワークづくり



3

災害復興くらし応援・みんなのネットワークかながわ（通称 みんな）

設立・活動

2020年4月に3つのNPOが連携して設立。災害時の被災者支援活動に参画する県内団体間の連携促進と支援調整のための体制づくりを、平時から神奈川県、県社会福祉協議会等と共に進めている。

構成団体

一般社団法人ソーシャルコーディネートかながわ
認定NPO法人市民セクターよこはま
認定NPO法人かながわ311ネットワーク

県域でNPO・市民活動支援

横浜市域でNPO・市民活動支援

東日本大震災以来10年の被災地支援

◆コロナ下での市民活動団体の実態調査

◆県内NPO法人の災害時支援活動の意向調査



4

関わった主な調査

- 2011年度 NPOのための労働環境支援プロジェクト（アリスセンター） <http://alice-center.jp/wp/?p=362>
- 2013年度 相談コーナー利用者アンケート（ソコカナ/神奈川県「アドバイザー相談事業」）
- 2015年度～ コミュニティカレッジ修了生アンケート
（ソコカナ/神奈川県「かながわコミュニティカレッジ運営業務」）
- 2020年度 新型コロナウイルス感染拡大の影響と対応に関する神奈川県内NPO・市民活動団体向け緊急アンケート（みんな） https://minkana.net/news/corona_enq1/
第2回アンケート（みんな） https://minkana.net/news/corona_enq2/
- 2021年度 県内ボランティア活動支援センターの支援事業に関する調査
（ソコカナ/神奈川県「アドバイザー相談業務」）
新型コロナウイルス影響下におけるNPO支援センター調査
（「新型コロナウイルス」NPO支援組織社会連帯（事務局：日本NPOセンター））
災害時における行政と多様な民間団体の連携・協働に関するアンケート調査
（みんな）
- 2022年度 神奈川県内NPO法人対象「災害への備えと支援活動に関する実態調査」
（みんな） https://minkana.net/news/npo_survey2022/

5

市民活動支援組織による調査（例）

●茅ヶ崎市民活動サポートセンター／運営：NPO法人NPOサポートちがさき（2022年度）

- ・市民活動団体へのアンケート調査：
サポセンデータベース登録更新時にGoogleフォーム及び紙面で「市民活動に関するアンケート2022」を実施し、ニュースレターVol.83の特集で集計結果を報告
<https://sapocen.net/cms/wp-content/uploads/2022/07/NL83.pdf>
- ・「つながる」アンケート：
サポセン開設20周年企画展示プロジェクトとして、“あなたが誰かと「つながる」のに、必要なコト・モノ・要素は何ですか？”アンケートを実施。集計結果はHP、ニュースレターなどで報告
<https://sapocen.net/information/tsunagari-result-genelation/>

出所：特定非営利活動法人NPOサポートちがさき 令和4年度(2022年度)事業報告、および茅ヶ崎市民活動サポートセンターHPより

6

市民活動支援組織による調査(例)

●藤沢市市民活動推進センター／運営：NPO法人藤沢市民活動推進機構

・市民活動団体の市民活動状況調査

登録団体・市内NPO法人の活動状況を調査することで、今後の市民活動支援につなげる資料とすることを目的に毎年実施

2022年度は「市民活動団体におけるSDGs認知度・活動調査」

<https://fujisawa-npo.jp/pub/survey>

なお、藤沢市では、行政(行政市民自治部市民自治推進課)が3年に1回、市民を対象に「藤沢市市民活動に関するアンケート調査」を実施している

<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/jiti-s2/kurashi/shimin/shimin/cyousa.html>

出所：特定非営利活動法人藤沢市民活動推進機構 事業報告書、
藤沢市市民活動推進センターHP、および藤沢市HPより

7

市民活動支援組織による調査(例)

●横須賀市立市民活動サポートセンター／運営：NPO法人YMCAコミュニティサポート

・利用者アンケートの実施

施設利用票の裏面の「利用者の声」欄にて利用者の意見・要望を収集

要望については、指定管理者からの回答をセンターHPに掲載、館内に掲示

<https://yokosuka-supportcenter.jp/?paged=2&cat=63>

●三浦市民交流センター ニナイテ／運営：NPO法人YMCAコミュニティサポート

・市民活動インタビュー

センター利用者や登録団体へのインタビュー記事をHPで紹介

<https://miuracitycommunitysupport.jimdofree.com/interview/>

出所：特定非営利活動法人YMCAコミュニティサポート2022年度事業報告、
横須賀市立市民活動サポートセンターHPおよび三浦市民交流センター ニナイテHP

8

社会調査とは

対象となる個人や集団に働きかけ(質問や観察)を行い、その結果得られる反応(回答など)をデータとして収集しそれを分析することによって、その対象についての何ごとかを明らかにすることを目的とする。

- 調査対象がどのようなものであるか (状態)
- なぜそのような状態になっているのか (背後にある法則性や因果関係)

(北川由紀彦 2015)

9

市民が行う調査の目的は

具体的な問題発見と問題解決

自分たち自身が置かれている状況を知り、何が望ましいか、何をすべきなのかを考えることが市民調査の目的

(宮内泰介2003)



市民 (市民組織) の立場で、社会調査の手法を活用して、自分たちの (社会の) 課題を解決するため必要な調査を行う

10

【調査事例①】市民活動団体のコロナ影響の実態調査(第1回)

1. 調査概要

- ・目的:
新型コロナウイルス感染症の流行拡大による県内の
市民活動団体への影響の実態を明らかにするため
- ・対象:神奈川県内で活動する市民活動団体(NPO 法人・
一般社団法人など非営利法人、任意団体)
- ・方法:みんなホームページにweb 回答フォームを掲示
県内支援センターに協力依頼、メルマガ等で回答を
呼びかけてもらう
- ・期間:2020年4月21日～5月10日(20日間)
- ・回答件数:452件 (回答団体数424団体)



「新型コロナウイルス感染拡大の影響と対応に関する神奈川県内 NPO・市民活動団体向け緊急アンケート」
(2020、みんな)

https://minkana.net/news/corona_eng1/

調査対象団体の母数が不明のため
回答率が出せない

【調査事例①】市民活動団体のコロナ影響の実態調査(第1回)

2. 調査項目

※ハイライトは自由記述回答

<団体概要>

- ①法人格②団体名③回答者役職④回答者
- ⑤主な活動分野⑥所在地(市町村名)

<コロナ影響>

- ⑦活動内容団体/運営/収入への影響度
- ⑧具体的な影響内容
- ⑨団体が困っていること
- ⑩利用者・支援対象者が困っていること

<収入への影響>

- ⑪具体的な影響内容
- ⑫減少した金額、どのように困っているか
- ⑬困難を乗り越えるための工夫
- ⑭外出自粛等が今後も続いた場合の影響
- ⑮いま地域で必要とされていること

調査項目15問のうち、
8問が自由記述回答!

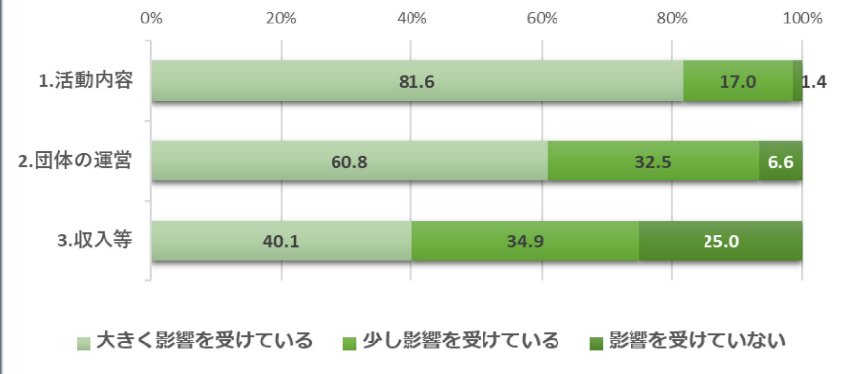
「新型コロナウイルス感染拡大の影響と対応に関する神奈川県内
NPO・市民活動団体向け緊急アンケート」(2020、みんな)

https://minkana.net/news/corona_eng1/

【調査事例①】市民活動団体のコロナ影響の実態調査（第1回）

3. 調査結果

②-1. 新型コロナウイルス感染症の拡大によって、
あなたの団体にはどの程度の影響が出ていますか



調査から見えてきた実態

▶感染リスクを抱えながら活動を継続している団体の存在（特に福祉分野）

▶利用者減による収入減で固定費（人件費、家賃）の支払が厳しい

▶居場所に集えないことで地域の人々のつながりが途切れている

13

【調査事例①】市民活動団体のコロナ影響の実態調査（第1回）

4. 調査をふりかえって（成果と課題）

<成果>

・調査結果を受け、横浜市が市民活動団体のコロナ禍での新たな活動や、感染予防対策を支援するため「市民公益活動緊急支援助成金」事業を開始した。

（2020年7月から申請受付
4月～12月の活動が助成対象）

<振り返り>

・自由記述回答を多く入れすぎて、報告書をまとめるのに時間がかかった。

（速報版で横浜市に提言）

→緊急時の提言はタイミングが重要（早く結果を公表できるように調査設計する）

・同時期に県内で多数の市民活動支援組織が調査を行っていた。

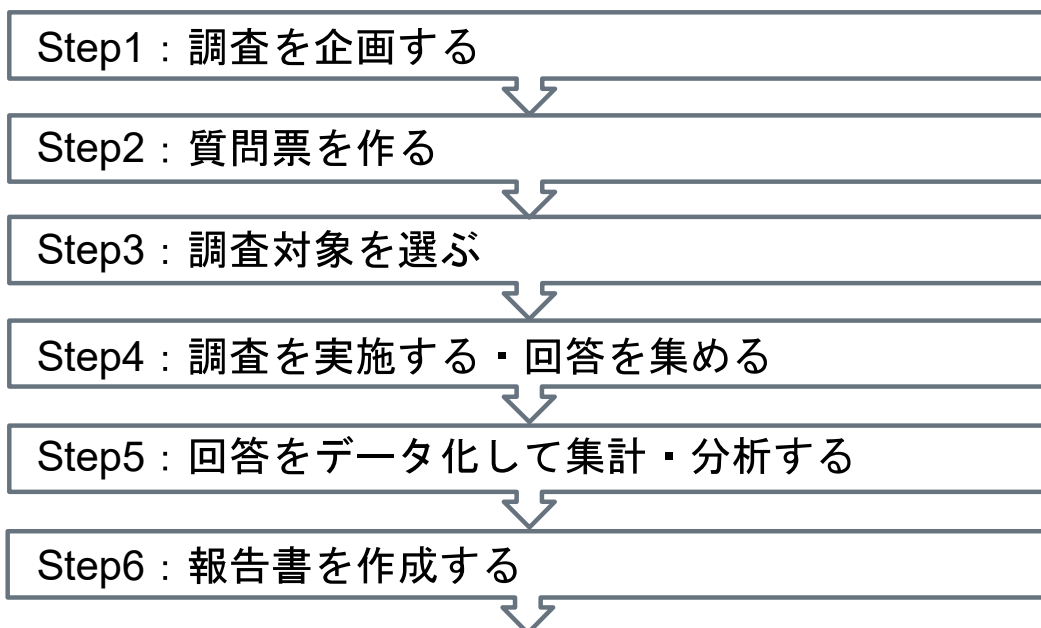
→調査前に連携・調整できれば、重複の回避、データの比較ができたか？

14

データの種類と収集方法

量的データ	質的データ
数量によって表されるデータ 例：金額、人数、件数、点数など	数量以外によって表されるデータ (性別、職業、自由意見、など)
量的(定量)調査 数値データの体系的な収集と分析に重点を置く	質的(定性)調査 定量化が困難な複雑な現象を理解するため
収集方法 <ul style="list-style-type: none">・アンケート調査・測定／テスト・既存統計	収集方法 <ul style="list-style-type: none">・アンケート調査(自由回答式)・インタビュー調査・観察・既存文献・資料

アンケート調査(質問紙調査)の流れ



調査を企画するにあたって

● 調査の目的を設定する

- 調査によって解決したい課題は何か？
- 調査対象は？対象について何を明らかにしたいか？
- 調査結果をどう活かしたいか？

● 仮説を立てる

→ 日頃取り組む活動から得た情報や、事前のインタビュー調査の結果などから、「現状はこうなっているのではないか」「調査をすると、こういう結果が得られるのではないか」という仮の結果を想定する

● 既存文献や先行調査を確認する

- 同じような調査が既に行われていないか？（不要な調査は行わない）

17

質問票を作る

1) 質問項目を考える

- 何を聞けば仮説が検証できるか？
- 何を、どの順番で、どのように聞くか？

選択式（単一回答・複数回答） or 自由回答

なるべく選択式回答を使う

2) 具体的な質問文を作る（ワーディング）

- わかりやすい言葉を使う
- 誘導質問をしない

既存のアンケート調査を参考に、質問文を考えてみるとよい

3) プリテストを行う

- 作成した質問票をテスト回答してもらって、不具合を修正する

18

依頼状 (例)

災害時における行政と多様な民間団体の連携・協働 に関するアンケート調査

本調査は、災害時における行政(自治体)と、NPO・ボランティア団体等の多様な民間団体との連携に関する取組み状況についてお伺いするものです。県内市町村において、災害時(応急時から復旧・復興時にかけて)に行政と多様な民間団体が連携して被災者支援活動にあたるための仕組みのあり方や、平時からの関係性を強化するための取組みを検討することを目的としています。

本調査は、神奈川県内市町村の防災・危機管理担当部署にお送りしておりますが、必要に応じて、災害ボランティア担当部署、福祉部署、市民協働部署等の関連部署とご調整のうえ、ご回答ください。

大変ご多用のなか恐れ入りますが、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【ご回答にあたってのお願い】

1. 回答の際、指定のない限りは当ではまる番号を選び、○印をつけてください。
 2. 本用紙に回答を直接ご記入いただき、ご回答は返信用封筒に入れ下記の宛先までご返送ください。(または、下記の二次元コードを読み取っていただき、オンラインでご回答いただくことも可能です。)
 3. ご多用の中恐れ入りますが、**回答は、8月27日(金)まで**にお願いいたします。
 4. 調査結果は下記の調査実施主体において、災害時における行政と多様な民間団体間の連携体制構築に向けた取組みを検討するための資料として活用させていただきます。
4. 回答者に関する設問(F1～F6)についてもご記入くださいますようお願いいたします。調査結果は、回答者が特定されないよう報告書にまとめ、後日お送りいたします。

<本アンケート調査の実施主体・回答送付先>

災害復興くらし応援・みんなのネットワークかながわ(準備会議)
 回答送付先住所: 〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2
 かながわ県民活動サポートセンター レターケース No.270
 電話: 070-5459-8483(石田) 090-9296-3758(藤枝)
 メール: info@minkana.net URL: https://minkana.net



本アンケート調査は、かながわボランティア活動推進基金 21 協働事業「広域大規模災害に備えた平常時からの行政、社協、NPO 等の連携体制構築」の一環として行っています。

調査実施においては、神奈川県(危機管理防災課、地域福祉課、NPO 協働推進課、かながわ県民活動サポートセンター)、神奈川県社会福祉協議会、神奈川県共同募金会にご協力いただきました。

2022年8月吉日

神奈川県内で活動されている NPO 法人の皆様

災害復興くらし応援・みんなのネットワークかながわ
 共同代表 手塚明美 松本道雄 伊藤朋子
 〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2
 かながわ県民活動サポートセンター レターケース No.270

「災害への備えと支援活動に関する実態調査」へのご協力をお願い

調査の趣旨について

近年、地震や風水害等の大きな災害が発生した地域では、災害ボランティアセンターを通じたボランティア活動だけでなく、地域課題の解決に取り組む様々な分野の NPO が、日頃の活動経験や専門性を活かして支援活動に取り組む事例が多くみられるようになりました。

被災者から寄せられる多様なニーズに寄り添い、必要な支援が効果的に届けられるために、行政、社会福祉協議会と NPO 等が連携して中長期的に支援に取り組む動きが、被災地を中心に広がっています。2016 年の熊本地震以後は、被災道府県で「情報共有会議」が定期的に開催され、様々な団体間で連携を進めるための情報共有や支援活動の調整が行われています。

こうした被災地の現状をふまえ、本調査は、神奈川県内の NPO 法人の皆様を対象に、災害が起きたときへの備えや、活動地域(又は活動地域外)が被災したときの支援活動に関する意向を主眼とするものです。調査の結果、NPO 法人の皆様が災害時リスクを把握するとともに、県内での大きな災害に備え、NPO 等団体同士が情報交換などを通じてつながりを持つ場(ネットワーク)をつくり、発災後の相互支援や地域の復旧・復興に役立つ仕組みづくりに生かしたいと考えております。

ご多忙のところ誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨にご理解を賜り、アンケート調査にご協力を頂きますようお願い申し上げます。

◎調査対象: 神奈川県内の NPO 法人

◎回答方法: 下記ホームページ上の回答フォームに直接ご入力ください。

<https://minkana.net/forum/427/>

※設問数は 22 問です。質問内容は上記ホームページでご参照いただけます。

◎回答期限: 2022年9月15日(金)

◎調査結果の扱いについて:

回答団体が特定できないよう報告書をまとめ、調査実施団体のホームページで公表します。

◎調査実施団体・お問合せ先

災害復興くらし応援・みんなのネットワークかながわ(みんな) (担当: 石田、藤枝)

住所: 〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2

かながわ県民活動サポートセンター レターケース No.270

メール: info@minkana.net URL: https://minkana.net

本調査は、かながわボランティア活動推進基金 21 協働事業「広域大規模災害に備えた平常時からの行政、社協、NPO 等の連携体制構築」の一環として行っています。神奈川県が大規模災害の被災地となったときに備え、被災者のくらしの復興を様々な団体が連携して長期にわたり支える仕組みを作るため、県内の団体等の連携・協働を進めるネットワーク構築をめざします。

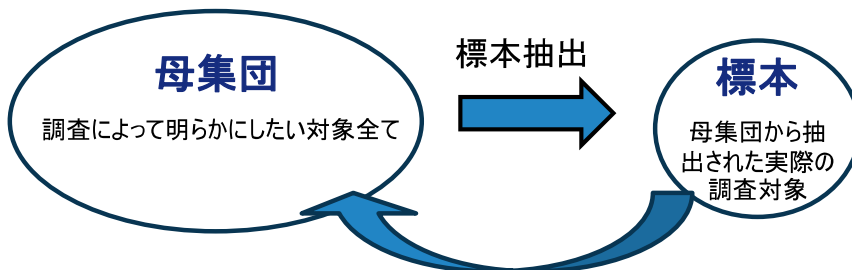
(県協働部署: NPO 協働推進課、かながわ県民活動サポートセンター、危機管理防災課、地域福祉課)

調査対象を選ぶ

●調査の目的に沿って適切な対象を選ぶ

例: 施設利用者、登録団体、会員団体、NPO法人、〇〇地区に住んでいる人、
 〇〇市内の高校生、特定の課題を抱えている人 など

●全数調査と標本(サンプル)調査の違いを理解しておく



分析結果が一般化できるか

定量データを集計する

- データ処理作業を行う

例：同じ団体から複数回答があった
回答内容に明らかな矛盾があった

- **単純集計**：データの特徴を把握するため、質問ごとに「回答数」と「比率」を集計して表やグラフにする

- **クロス集計**：2つ以上の質問項目を掛け合わせて集計する
→ 関係がありそうという傾向を読み取る（因果関係を示しているわけではない）

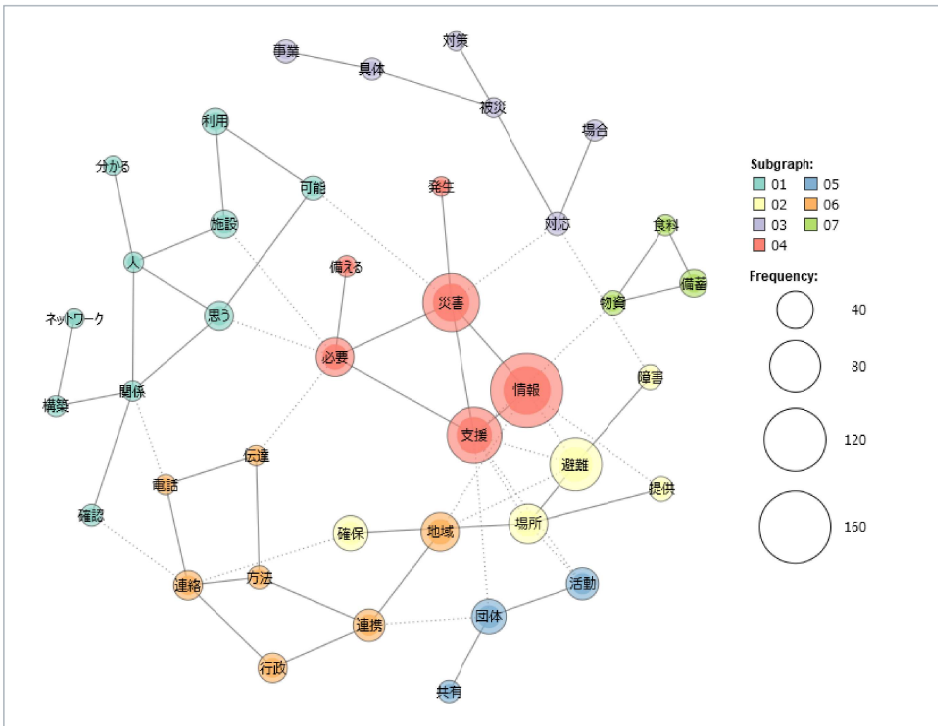
- さらに統計分析を行う場合は専門知識のある人に協力してもらう

クロス集計（例）

		(7)-3. 新型コロナウイルス感染症の拡大によって、あなたの団体には現在どの程度の影響が出ていますか [3. 収入等]				
		合計	大きく影響を受けている	少し影響を受けている	影響を受けていない	不明
(1). 団体の種別	全体 (回答数)	195	81	72	42	0
	(%)	100.0	41.5	36.9	21.5	
		89	34	27	28	0
	任意団体	100.0	38.2	30.3	31.5	
		85	39	38	8	0
	NPO法人	100.0	45.9	44.7	9.4	
		9	4	2	3	0
	一般社団法人	100.0	44.4	22.2	33.3	
	12	4	5	3	0	
その他非営利法人	100.0	33.3	41.7	25.0		

新型コロナウイルス感染拡大の影響と対応に関する神奈川県内 NPO・市民活動団体向け第2回アンケート集計データより（2020年12月、みんな） https://minkana.net/news/corona_enq2/

自由記述(定性データ)の整理・分析(例) KH Coderを使用した共起ネットワーク図



(図表15) 災害に備えるために必要な情報や支援に関する回答(共起ネットワーク図)

<神奈川県内NPO法人対象>
災害への備えと支援活動に関する実態調査報告書(2022年12月、みんな)
p.14
https://minkana.net/news/npo_survey2022/

自由記述(定性データ)の整理・分析(例) KJ法を使った整理

図表 8 「もっとこういう活動ができればよかった」と思っていることはありますか。」の自由記述分析から見える課題

分類	自由記述の要旨	生活困窮者等に対して直接支援の体制作りをしたかった	外国人の人が日本語を学ぶ機会がなくなってしまい、相談があった場合のみ、個別にスタッフが対応したが、継続的な支援に手がまわらなく、もう少しなんとかできたらよかったと思う	社会的に弱い立場にある人たちへの詳細な調査・分析	空き家などを活用して、このような民間の小さな利用場所を増やすことが出来れば、孤立する人やその家族にも、支援の手が届きやすくなるのではないかとと思う。
今後の課題とこの先をどうするか	受益者への直接支援の体制づくり(新たな活動を興す)	活動団体の状況だけではなく、活動団体の受益者に焦点を当てた調査:何が必要とされているのか			
	団体への直接支援の体制づくり	活動継続に行き詰っている団体の個別支援	寄付集め	給付金タイプの補助金や助成	それでも活動している小規模団体への支援をもう少し手厚く
	オンラインで団体をつなぐ	オンラインで愚痴など意見交換ができる場づくり	次年度の事業として、オンライン(ZOOM)会議や映像作成に関する講座を開催することにした	Webinar の紹介や参加のしかた	
	オンラインで団体とつながる	ZOOM を活用した講座や会議をもっとやれるとよかった	オンライン調査とフィードバック	オンライン上での講座を紹介するものの、自分たちがすることができていなくて、そのあたりを学びたいと考えています。	
	Zoomができない・しない団体や参加者への支援	ZOOM できない参加者に、どのような支援ができるか	SNS を使用しない団体の方に向けた情報発信をどのようにすればよいか		

(図表8) 「もっとこういう活動ができればよかった」と思っていることはありますか。」の自由記述分析から見える課題

「新型コロナウイルス影響下におけるNPO支援センター調査」調査結果と、そこから見える今後のNPO支援センターの取り組みと課題 報告書
(2021年10月「新型コロナウイルス」NPO支援組織社会連帯(CIS) p.12
<https://www.inpoc.ne.jp/?p=23597>

調査結果の報告

●伝えたい対象に適した報告方法を考える

<報告書の基本構成>

1. 調査概要

目的、対象、期間、手法、回答数、回答率、実施主体など

2. 調査結果

集計結果 →表やグラフとともに、読み取りの結果を文章化する

分析・考察など →調査によって何がわかったか

3. 資料提示

依頼文・調査票、参考文献一覧など

考察は、集計・分析結果を見ながら複数人で議論してまとめていくのがよい

<結果の公表>

報告会の実施、報告書の印刷・配布、ウェブサイトで公表、広報紙などで紹介、プレスリリース

インタビュー調査

●インタビュー形式

個別インタビュー

グループインタビュー →比較的同質な人々でグループを構成する

●聞き取り方

構造化 →質問内容や順番を予め決めていて、その通りに質問する

半構造化 →構造化の程度を緩やかにしたインタビュー
(質問の順番を変える、細かい質問の仕方を変える、など)

個別インタビュー調査の流れ(例)

- 1) 調査目的を明確にして、適切な対象者を選ぶ
- 2) 事前準備・下調べをする
 - 対象者や調査テーマに関する情報に目を通す
 - 質問項目を考える
- 3) 依頼状を出す、面談日時を決める
- 4) インタビューする
 - メモを取る
 - 録音・撮影する際は許可を取る
- 5) 文字起こし、記録作成

調査協力者に対する倫理的配慮

- ・ 調査目的や方法、結果の公表方法など説明して、同意を得る
- ・ 教えていただく、お時間をいただく、という気持ちで臨む
- ・ 相手を傷つけたり、不快にさせることのないよう配慮を
- ・ 個人情報の管理、プライバシーの保護
- ・ お礼を忘れない（調査の結果は必ずお知らせする）

参考図書

北川由紀彦(2015)「情報のリテラシー(2)社会調査を実施する」
『市民自治の知識と実践』放送大学教育振興会 pp.163-182

北川由紀彦・山口恵子(2019)「社会調査の基礎」放送大学教育振興会

宮内泰介(2003)「市民調査という可能性—調査の主体と方法を組み直す—」
『社会学評論』53巻4号 pp.566-578

宮内泰介・上田昌文(2020)「実践 自分で調べる技術」岩波書店



調査を企画してみよう

1. ワークシートに調査アイデアを記入 (個人ワーク)
2. グループ内でワークシートを共有して、
質問やアドバイスをしあう (グループワーク)