

***社会的・経済的エンパワーメントをもたらす  
プログラムを通じて  
女性と女児の生活を向上させる***

## Soroptimist International of the Americas

**クラブ評価ツール運用ガイド**

**アンケート調査の実施について**

いつ実施するのか－

* クラブの会合中にアンケート調査用紙を配り、その場で記入してもらいましょう。アンケート調査の記入には少なくとも30～45分を使ってください。Eメールで送信するなどして事前にクラブ会員にアンケート調査を配布しておいてもらうようにしましょう。
* 会合に出席していない会員には、調査用紙を配布及び回収するのに最も都合の良い方法を見つけてください。調査の回答期限を設定することを忘れないようにしましょう。
* 記入用紙を配る際には、番号による採点システムについて必ず説明して下さい。今回のアンケート調査では、1が最低で6が最高となります（質問7を除く）。質問7についてはそこに書かれている指示に従ってください。

何を配るのか –

* 会員一人につきアンケート調査用紙1部
* 鉛筆またはペン
* 追加のコメントを記述するための白紙

誰に 配るのか –

* クラブの役員だけでなく、全ての会員を対象としてください。全員の意見を集めることで、クラブ全体に関する最良の見解が得られる他、会員の意見が大切であることを示すことになります。
* 率直に回答してくれるよう奨励しましょう。またそのためにも評価は匿名で行いましょう。

**調査結果の判断**

データを収集する

* 調査得点表に従って、回答を整理しましょう。

調査得点表：エクセルの集計表にあるこの得点表を使って各文章に付けられた点を集計し、最も好ましい回答の上位2点と最も好ましくない回答の下位2点を出します。例えば、ある文章に付けられた「1」の回答数が3件、「2」が3件、「3」がゼロ、「4」が8件、「5」が12件、「6」が3件だったとします。まずはそれぞれの文章に付けられた点の回答数を集計します。これによって点の分布が示されます。つまり、回答者はその文章に同意（「あてはまる」と感じた）したか否か、あるいはどちらでもないか、の割合が示されます。

各文章に付けられた回答数の合計も記録します（会員が全ての文章に回答したとは限らないためです）。

次に、各文章に付けられた「5」と「6」の回答数を合算します。この合算数が「上位2点の回答数」となり、その文章に同意した（「あてはまる」と感じた）回答の数となります。この例の場合、その数は15となります。

上位2点の回答数に記入された数を回答数合計（この例の場合29）で割ります。その結果が「上位2点の回答率（％）」となります。この例では、それは52％となります。

同じことを「1」と「2」の回答数にも行います。この場合、その結果は「下位2点」となります。この例では、「下位2点の回答数」は6となり、「下位2点の回答率」は21％となります。

質問2、3、4、10、11の各文章について同じ作業をします。それらのデータを下の表に記入してください。

下の表を見てください。エクセルの集計表にある表を使っていただくと、プログラムによって、回答数合計、上位2点と下位2点の回答数と回答率がそれぞれ表示されます。 「ギャップ・スコア（回答率の格差）」表計算シートと「クラブ評価の表」も自動的に記入されます。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問2：ボランティア活動の重要性** | | | | | | | | | |  |  | |
|  | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |  | ***回答数合計*** | ***下位2点の回答数*** | | | ***上位2点の回答数*** | | ***下位2点の回答率*** | ***上位2点の回答率*** |
| **サンプル** | 3 | 3 | 0 | 8 | 12 | 3 |  | 29 | 6 | | | 15 | | 20.7% | 52% |
| **A** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **B** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **C** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **D** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **E** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **F** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **G** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **H** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **I** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **J** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **K** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **L** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |
| **M** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 | |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **質問3：クラブへの満足度** | | | | | | | | | |  |
|  | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |  | ***回答数合計*** | ***下位2点の回答数*** | | | ***上位2点の回答数*** | ***下位2点の回答率*** | ***上位2点の回答率*** |
| **A** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **B** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **C** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **D** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **E** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **F** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **G** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **H** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **I** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **J** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **質問4：会合への満足度** | | | | | | | | | |  |
|  | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |  | ***回答数合計*** | ***下位2点の回答数*** | | | ***上位2点の回答数*** | ***下位2点の回答率*** | ***上位2点の回答率*** |
| **A** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **B** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **C** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **D** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **E** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **F** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **G** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **H** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **I** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **J** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **K** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |
| **L** |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 0 | | | 0 |  |  |

**質問10：所属クラブへの評価**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |  | ***回答数合計*** | ***下位2点の回答数*** | ***上位2点の回答数*** | ***下位2点の回答率*** | ***上位2点の回答率*** |
| **A** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **B** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **D** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **E** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **F** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **G** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **H** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **I** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **J** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **K** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **L** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **M** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **N** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **O** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **P** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**質問11：クラブに対する希望と不満**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** |  | ***回答数合計*** | ***下位2点の回答数*** | ***上位2点の回答数*** | ***下位2点の回答率*** | ***上位2点の回答率*** |
| **A** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **B** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **D** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **E** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **F** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **G** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **H** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **I** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **J** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **K** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

次に、下にある表（Xページ）について、それぞれに記載されている文章の回答率を記入して表を完成させてください。

表1－奉仕を重視する姿勢

表2－良いコミュニケーション

表3－優れたメンバーシップ

表4－会員の維持

表5－効果的なクラブのリーダーシップ

それ以外の質問は、会議の実施方法（クラブ会合はどこで、いつ、どのように行われるか）に関する質問です。

**質問5：会合はどれぐらいの頻度で行われることが望ましいですか？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***回答数*** | ***回答率*** |
| より頻繁に |  |  | |
| 現在の頻度 |  |  | |
| より少なく |  |  | |

**質問6：会員が直接集まるクラブ会合はどのぐらいの頻度で開催されることが望ましいですか？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***回答数*** | ***回答率*** |
| 1週間に2回以上 |  |  |
| 1週間に1回 |  |  |
| 1か月に3回 |  |  |
| 1か月に2回 |  |  |
| 1か月に1回 |  |  |
| 1か月に1回未満 |  |  |
| 行わない |  |  |

**質問7：会合は何曜日に開催されることが望ましいですか？**

「1」の回答数を書き入れます。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***回答数*** | ***回答率*** |
| 日曜日 |  |  |
| 月曜日 |  |  |
| 火曜日 |  |  |
| 水曜日 |  |  |
| 木曜日 |  |  |
| 金曜日 |  |  |
| 土曜日 |  |  |

**質問8：会合は何時ごろ開催されることが望ましいですか？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***回答数*** | ***回答率*** |
| 午前中 |  |  |
| 昼食時 |  |  |
| 夕方 |  |  |

**質問9：会合に食事が含まれることを好みますか？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***回答数*** | ***回答率*** |
| はい |  |  |
| いいえ |  |  |

**質問13：直接集まる会合の代わりに技術やオンラインを介した会合への参加を希望しますか？**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***回答数*** | ***回答率*** |
| 全ての業務例会は技術を介して行われるべきである |  |  |
| 業務例会の半分以上が技術を介して行われる |  |  |
| 業務例会の半分は技術を介して、半分は集会によって行われる |  |  |
| 技術を介して行われる業務例会は全体の半分未満とし、残りは集会によって行われる |  |  |
| 業務例会は技術を介して行われるべきではない |  |  |

最後に、エクセル・ファイルの集計表のコメント欄を使い、質問12と質問14に書かれたコメントを整理しましょう。コメントを分野・項目及びフィードバックが肯定的な内容か否定的な内容かによって分類しましょう。

次のセクションにある手順に従い、アンケート調査結果から最大限の情報を得ましょう。

**データを評価する**

全ての計算が完了したら、以下のことを行います。

1. 各文章に対する回答の全体的な分布を見ます。ここではクラブ会員の一般的な見解を見ることができます。各文章に対する回答は類似していますか？あるいは会員の意見は様々に異なっていますか？

2. それぞれの文章の上位2点と下位2点の欄を見てください。ここでは、クラブ会員がその点にどの程度強い関心を持っているのかが分かります。エクセル・ファイルの集計表の 「上位2点／下位2点欄」に、得点が最も高い項目と最も低い項目を5件ずつ書き入れます。

a. 「十分良い」リスト（9ページ）には、上位2点の回答率が最も高い項目から記入していきます。もし同率の項目が2つある場合、回答数がより多い方から書きます。

b. 「改善の余地」リスト（10ページ）には、下位2点の回答率が最も高い項目から記入していきます。もし同率の項目が2つある場合、回答数がより多い方から書きます。

3. 次に、質問2のAからMと、質問10のAからMの上位2点の回答率を見てください。質問2はクラブの会員にとって何が重要かを示しています。一方、質問10は、クラブの会員がクラブの良い点として考えていることを示しています。文章の内容は同じですから、双方の質問における回答率の差は、クラブの活動と会員の期待が一致していないことを示します。

**ギャップ・スコア表**

下にあるギャップ・スコア（回答率の格差をポイントで示したもの）表（11ページ）を完成してください。各文章のギャップ・スコアを計算するには、質問10のある文章の上位2点の回答率からそれに同等する質問2の文章の上位2点の同率を引きます（質問10の文章－質問2の同等文章）。

たとえば、質問10のある文章で、上位2点の回答率が60％で、質問2の同じ文章の上位2点の回答率が90％であった場合、ギャップ・スコアはマイナス30ポイントとなります。

ギャップ・スコアがマイナスである場合、それはクラブの会員がその問題は重要であると考えているが、クラブの活動は会員の期待を下回っていることを意味します。ギャップ・スコアがプラスの場合、その分野においてクラブの活動は会員の期待を上回っていることを意味します。ギャップ・スコアが大きいほど、会員の期待とクラブの活動の間に距離があることを示します。

4. 次に質問3の回答を注意深く見ます。ここでは、会員がクラブにどれほど満足しているかが示されています。下位2点で高い回答率が付いている文章は懸念の対象となります。これらの問題について、どのような調整がなされるべきかをクラブ内で話し合う必要があります。まずは下位2点の回答率が50％以上の文章から取り組みましょう。

5. 次に質問11の回答を見てください。これは、クラブに対する会員の希望と不満を示しています。ここでも、下位2点の回答率が高い文章については、会員と協議する必要があります。

6. 最後に、表1～5（12、13ページ）を見てください。これらの表は優れたクラブに見られる5つの特徴をそれぞれ示しています。

a.　表1はクラブがいかに奉仕を重視しているかを示します

b.　表2はクラブで良いコミュニケーションが図れているかを示します

c.　表3はクラブが優れたメンバーシップ・プログラムを持っているかどうかを示します

d.　表4はクラブの会員維持が良好かどうかを示します

e.　表5は効果的なリーダーシップとクラブ運営を示します

いずれの分野においても、最初に重視するべき点は下位2点の回答率が高い項目です。その回答率が50％以上の項目は特に注意を払いましょう。その後、上位2点の回答率が50％以下の項目について、修正の可能性を探りましょう。

**結果をクラブに提示する**

* 結果はできるだけ早く会合の間にクラブ内で共有しましょう。
* 肯定的および否定的な結果について率直に議論するよう呼びかけましょう。より多くの情報を得ることで、集中するべき点を判断し、それらに対処するために効果的な行動計画を策定することが可能となるでしょう。
* 問題に対処する上での優先事項を判断するために、会員の意見を活用しましょう。優先事項に順番をつけましょう。

**クラブの行動計画を作る**

一部の問題は、それを改善するために多少の調整を行うだけで十分かもしれません。その他の問題は、より多くの時間と注意を必要とするかもしれません。

* 対処が必要な全ての分野について行動計画を作りましょう。
* 行動計画を策定する際には、各項目に必要な時間と資源、SIAの関与が望まれるものについて評価を行いましょう。
* 会員の士気を高め、迅速な結果を示すために、計画の中に「即効策」の項目を盛り込み、会員が改善をすぐに感じられるようにしましょう。
* 下位2点の回答率が最も高かった項目に重点を置きましょう。これは、会員の多くがその項目に同意していないことを示すものです。

SIAのウェブサイトで利用可能な資源を探すことを忘れないでください。計画がまとまった後、理事会へ提出し、必要な承認を得てください。

改善措置を実施することは最終ステップです。それにどのぐらいの時間を要するかは、クラブが見つけ出した問題の件数とその深刻さによります。

**計画を実施する**

できるだけ早く調整を開始しましょう。

* 行動計画をクラブ内で共有し、その進展状況について定期的に報告しましょう。
* 大規模な変更は、会員の見解を求め、確実に解決策が改善につながるようにしましょう 。
* クラブを可能な限り最良の形にする取り組みへの会員の前向きな姿勢や情熱を維持するため、成功を祝いましょう 。

時間をかけてクラブの徹底的な評価を行い、最後までやり通すことで多くの恩恵が生まれることが理解いただけると思います。強くて効率的なクラブは、現行会員の満足感と意欲を維持し、新規会員にとっては魅力的なクラブとなり、コミュニティに奉仕することに成功できるでしょう。

**「十分良い」リスト**

**「改善の余地」リスト**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ギャップ・スコア（回答率の格差）** | | | |
|  | **上位2点の回答率（質問10）** | **上位2点の回答率（質問2）** | **ギャップ** |
| **A** |  |  |  |
| **B** |  |  |  |
| **C** |  |  |  |
| **D** |  |  |  |
| **E** |  |  |  |
| **F** |  |  |  |
| **G** |  |  |  |
| **H** |  |  |  |
| **I** |  |  |  |
| **J** |  |  |  |
| **K** |  |  |  |
| **L** |  |  |  |
| **M** |  |  |  |

**クラブ評価ツール　アンケート調査結果テンプレート:表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表１**  **奉仕を重視する姿勢** | | |  | **表2**  **良いコミュニケーション** | | |  | **表3**  **優れたメンバーシップ** | | |
|  | **下位2点の回答率** | **上位2点の回答率** |  |  | **下位2点の回答率** | **上位2点の回答率** |  |  | **下位2点の回答率** | **上位2点の回答率** |
| **2A** |  |  |  | **2D** |  |  |  | **2L** |  |  |
| **2B** |  |  |  | **2E** |  |  |  | **3E** |  |  |
| **2G** |  |  |  | **4D** |  |  |  | **10L** |  |  |
| **2H** |  |  |  | **4I** |  |  |  | **11B** |  |  |
| **2I** |  |  |  | **10D** |  |  |  | **11H** |  |  |
| **3C** |  |  |  | **10E** |  |  |  |  |  |  |
| **3D** |  |  |  | **11G** |  |  |  |  |  |  |
| **10A** |  |  |  | **11I** |  |  |  |  |  |  |
| **10B** |  |  |  | **11J** |  |  |  |  |  |  |
| **10G** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **10H** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **10I** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表4**  **会員の維持** | | |  | **表5**  **効果的なクラブのリーダーシップ** | | | |
|  | **下位2点の回答率** | **上位2点の回答率** |  |  | **下位2点の回答率** | **上位2点の回答率** |  |
| **2F** |  |  |  | **2C** |  |  |  |
| **2J** |  |  |  | **2M** |  |  |  |
| **2K** |  |  |  | **4C** |  |  |  |
| **3A** |  |  |  | **4E** |  |  |  |
| **3B** |  |  |  | **4G** |  |  |  |
| **3F** |  |  |  | **4H** |  |  |  |
| **3G** |  |  |  | **4J** |  |  |  |
| **3H** |  |  |  | **4K** |  |  |  |
| **3I** |  |  |  | **4L** |  |  |  |
| **3J** |  |  |  | **10C** |  |  |  |
| **4A** |  |  |  | **10M** |  |  |  |
| **4B** |  |  |  | **11A** |  |  |  |
| **4F** |  |  |  | **11B** |  |  |  |
| **10F** |  |  |  | **11D** |  |  |  |
| **10J** |  |  |  | **11E** |  |  |  |
| **10K** |  |  |  | **11F** |  |  |  |
| **10N** |  |  |  |  |  |  |  |
| **10O** |  |  |  |  |  |  |  |
| **10P** |  |  |  |  |  |  |  |
| **11C** |  |  |  |  |  |  |  |