



Lions Clubs International

実施の手引

# あなたの評価は？

便利なクラブ評価アンケート



# あなたの評価は？

## 便利なクラブ評価アンケート - 実施の手引

クラブ評価のアンケート調査を実施してみることにした皆さん。小さな問題をみつけて、それが大きくなる前に修正策を講じることは、時間と労力の無駄を防ぐことにつながります。また、この結果は、クラブ会員が変えたいと望んでいることに努力の焦点を当てる役にも立つはずです。

このアンケート実施のプロセスは、クラブ会員の視点に立って、何がうまくいっていて、何に注意しなければならないかを気づく機会になります。-驚くような結果も、予想通りの結果もあるでしょう。

大切なのは、たとえ厳しい批判があったとしても、寛大な心で会員の意見を受け止めることです。批判の一つひとつがクラブを改善するための機会だ、ということを忘れてはいけません。

## アンケートの実施

実施するとき -

- クラブの例会でアンケートを会員に配布し、その場で回答してもらいます。少なくとも、30-45分かけて回答できるようにします。
- 欠席していた会員には、最も便利な方法でアンケートを配布し、回収できる方法を検討し、参加してもらいます。提出の期日をはっきり設定することを忘れずに。
- 配布の際には、番号による評価システムの方法をしっかりと説明しましょう。このアンケートでは、1が**最も悪い**評価であり、6が**最も高い**評価です。ただし、問7は例外です。この問いについては、指示に従って回答してください。

用意するもの -

- 各会員分のアンケート用紙のコピー
- 鉛筆またはペン
- 追加のコメントを書くための白紙

アンケートの対象 -

- クラブ役員だけでなく、すべての会員を含めて行います。全員からの意見を得ることにより、クラブの全体像が最もよくつかめますし、会員一人一人の意見が重要であると考えられていることを示すことができます。
- 率直な、本音の回答をするように奨励してください。そのために、アンケートは匿名で実施するべきでしょう。

## 結果を確定する

データの集計

- 回答を、アンケート・スコア表 に従って整理します。

## アンケート・スコア表

この表は、すべての質問に対する回答を記録し、上位2つと下位2つの回答を確定するために使用します。

以下の例では、質問に対して1と答えた人が3人、2も3人、3はゼロ、4が8人、5が12人、そして3人が6と答えました。

	下位2つ				上位2つ						
	1	2	3	4	5	6	合計 回答数	下位2つの 回答数	上位2つの 回答数	上位2つの%	下位2つの%
	3	3	0	8	12	3	29	6	15	21%	52%

このように、まず、それぞれのスコアを何人の会員がそれぞれ選んだかを記録していきます。これにより、スコアの分布が明らかになります。つまり、回答者はこの質問に同意しているのか、反対なのか、それともその中間なのか、ということです。

また、この質問に対する回答の合計数も記録します。（全員がすべての間に答えるとは限らないことに注意してください。）

さて、そうしたら5と6と答えた人数の合計を出します。この合計は、上位2つのカテゴリー、つまり、この問いの内容に対して同意する、と答えた人数です。この例では、合計数は15です。

この上位2つの回答をした人数を、全体の回答数（29）で割ります。その結果が、上位2つの回答をした会員の率（パーセンテージ）ということになります。ここでは、結果は52%でした。

同様に、下位2つのカテゴリーである、1と2を選んだ人数を合計します。この例では、6人が下位1，2を選んでいいますので、そのパーセンテージは21%です。

以上のステップを同じように質問2，3，4，10，そして11の結果について行います。その結果を次のページの表に書き込みましょう。



国際協会では、この手引とあわせて使用するエクセル表を用意しました。「あなたの評価は？」のエクセル表を入手するには、国際協会ウェブサイトの右上にある検索ボックスに「ME-15C」と入力してください。

## 質問2:ボランティア活動の重要性

	下位2つ						上位2つ		合計 回答数	下位2つの 回答数	上位2つの 回答数	上位2つの%	下位2つの%
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													
M													

## 質問3:所属ライオンズクラブに対する満足度

	下位2つ						上位2つ		合計 回答数	下位2つの 回答数	上位2つの 回答数	上位2つの%	下位2つの%
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

### 質問4:会合に対する満足度

	下位2つ						上位2つ		合計 回答数	下位2つの 回答数	上位2つの 回答数	上位2つの%	下位2つの%
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													

### 質問10:あなたのクラブの評価

	下位2つ						上位2つ		合計 回答数	下位2つの 回答数	上位2つの 回答数	上位2つの%	下位2つの%
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													

### 質問10: (続き)

L										
M										
N										
O										
P										

### 質問11:クラブに対する希望・不満

	下位2つ						上位2つ		合計 回答数	下位2つの 回答数	上位2つの 回答数	上位2つの%	下位2つの%
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

それでは、以下の表に、それぞれのパーセンテージを記入していきましょう。

表1 -- 奉仕への意識

	上位2位%	下位2位%
2A		
2B		
2G		
2H		
2I		
3C		
3D		
10A		
10B		
10G		
10H		
10I		

表2 -- 円滑なコミュニケーション

	上位2位%	下位2位%
2D		
2E		
4D		
4I		
10D		
10E		
11G		
11I		
11J		

表3 -- 会員増強

	上位2位%	下位2位%
2L		
3E		
10L		
11B		
11B		

表4 - -会員維持

	上位2位%	下位2位%
2F		
2J		
2K		
3A		
3B		
3F		
3G		
3H		
3I		
3J		
4A		
4B		
4F		
10F		

表5 - -効果的なリーダーシップ

	上位2位%	下位2位%
2C		
2M		
4C		
4E		
4G		
4H		
4J		
4K		
4L		
10C		
10M		
11A		
11B		
11D		
11E		
11F		



以下の質問はすべて、例会の運営実施計画-どこで、いつ、どうやってクラブが集まるか、に関連するものです。

それぞれの質問に対する回答を数え、記録しましょう。

**質問5:**

どれくらいの頻度で例会を開催してほしいですか？

今より多くしたい	
今のままでちょうどよい	
今より少なくしたい	

**質問6:**

実際に集まって行う会合はどれくらいの頻度で開催するのがよいですか？（複数回答式のアンケートなどは含みません。）

週に1回以上	
週に一度	
月に3回	
月に2回	
月に1回	
月に1回未満	
一切集まらない	

質問7について、どの曜日を希望している会員が多いか、集計してください。そして、最も会合を開くのに適した曜日を、結果をクラブに示す際に話し合しましょう。

**質問7:**

例会日として希望するのは何曜日ですか？希望順に番号を振ってください。

日曜日	
月曜日	
火曜日	
水曜日	
木曜日	
金曜日	
土曜日	

**質問8:**

どの時間帯に例会を開催してほしいですか？

午前	
昼食時	
午後	

**質問9:**

会合は食事付きのほうが良いですか？

はい	
いいえ	

最後に、コメント書式を質問12で得たコメントを整理するために使います。内容に応じて整理し、さらにポジティブな回答か、ネガティブな回答かによっても分けて整理します。それぞれの内容に応じて、別の用紙に記入します。

それでは、次ページからのステップに従い、整理した結果からできる限りの情報を引き出してみましょう。

## データを評価検討する

すべての集計が終わったら、

1. それぞれの質問に対する回答の全体的な分布傾向を見てみます。こうすることで、クラブ会員の一般的な意見が明らかになります。回答はそれぞれ似たような傾向ですか、それとも会員によって意見がバラバラですか？
2. それぞれの質問に対する上位2つ、下位2つの回答を見てみます。これは、その質問についてクラブがどの程度強い感情を持っているかを示します。この上位2/下位2 回答結果表で、最も数値の高かった上位5つと最も低かった下位5つの質問をリストアップします。
  - a. 「うまくいっている」リスト作成には、まず上位2つのパーセンテージが最も高いものから始めます。パーセンテージが同じものが2つある場合、上位2つの数値が最も大きかったものから始めます。
  - b. 「改善が必要」リスト作成には、下位2つのパーセンテージが最も大きいものから始めます。パーセンテージが同じものが2つある場合、下位2つの数値が最も大きかったものから始めます。
3. 次に、2A-2M、および10A-10Mの質問に対する上位2つのパーセンテージをみます。質問2は、クラブ会員にとって何が重要かを示す質問ですが、質問10は、クラブ会員が、クラブで上手くいっていると考えているものを示します。質問の言葉が同じなので、この2つの回答の違いはクラブの実際の活動と、会員個々の期待がどのくらい食い違っているかを表します。

次の、「スコア差」を示す表を完成させましょう。各質問ごとの「スコア差」を得るには、質問10の上位2つのパーセンテージから質問2の同じものをマイナスします。（つまり、質問10マイナス質問2）

例えば、もし質問10の上位2つへの回答率が60%で、質問2の同じ質問への上位2つの回答率が90%だった場合には、スコア差はマイナス30ポイント、ということになります。



## スコア差

	質問10 上位2つの 回答%	質問2 上位2つの 回答%	
例	60	90	-30
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
L			
M			

スコア差がマイナスの場合は、クラブ会員はその問題を重要だと考えているにもかかわらず、クラブの実際は会員の期待を満たしていないということになります。スコア差が正数の場合は、クラブの活動や実際が会員のその点における期待を満たしているということです。スコア差が大きければ大きいほど、会員の期待と、クラブの活動が見合っていないということになります。

- 次に、質問3のスコアを注意して見てみましょう。これは、会員のクラブへの満足度を反映しています。下位2つへの回答が高い率を示している質問はどれも、問題があると思われる点を示しています。まずは下位2つの回答が50%以上を占めた項目について、クラブ内でじっくり検討し、どのような対応が必要か見出すべきです。
- 次に、質問11を見てください。これは、クラブ会員が不満を感じている事項への要望を示しています。ここでも、下位2つに対するパーセンテージが高いものについて、会員と話し合いを行うべきです。

6. 最後に、表1-5について検討します。それぞれの表は、優れたクラブにみられる5つの特徴を代表しています。
  - a. 表1は、クラブがどのくらい奉仕の精神と使命感を持っているか、です。
  - b. 表2は、クラブのコミュニケーションがよくとれているか、です。
  - c. 表3は、クラブが充実した会員プログラムを持っているか、です。
  - b. 表4は、クラブが優れた会員維持を行っているか、です。
  - e. 表5は、クラブのリーダーシップの発揮と運営が効果的に行われているか、です。

それぞれについて、まずは下位2つのパーセンテージが高かった項目、特に50%を超えていた項目を重点的に検討します。それから、上位2つのパーセンテージが50%に達しなかったものについて、可能な改善点があるかどうか検討します。

これらの点については、クラブ向上プロセス（CEP）の中で深く掘り下げられます。CEPについてのより詳しい情報は、ライオンズクラブ国際協会（LCI）のウェブサイト、で入手できます。

## 結果をクラブで発表する

- できるだけ早く、結果をクラブ例会で会員と共有します。
- 結果のネガティブな点もポジティブな点についても同様に、オープンな話し合いを促しましょう。情報が多いほど、どの分野に特に重点を置くべきかを決め、効果的な行動計画を作成するうえで役立ちます。
- どの課題に優先的に取り組むかを決めるに当たり、会員の意見を取り入れましょう。優先事項の書式を使って、課題を順番に整理しましょう。



## クラブの行動計画をつくる

少し調整や変更を加えることで課いけすが可能な課題もあるでしょう。またなかには、多くの時間と努力を要するものもあるはずです。

- 対応が必要なそれぞれの課題について、行動計画を作ります。
- 何をすべきかを、行動計画の書式を使って整理します。行動計画をつくるにあたって、それぞれの課題について必要な時間と必要なもの、そしてどのライオンが参画すべきかについて査定を行います。
- 結果を示し、士気を高めるため、「応急措置」で処理できる事項を幾つか計画の初期部分に組み入れ、改善されたことが会員たちにすぐに分かるようにします。
- 下位2つへの回答率が特に高かった項目は、会員の大部分が賛成できないと感じている項目なので、特に重点的に取り組みます。

国際協会のウェブサイト([www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org))から入手できる情報や資料を、忘れずによく確認するようにします。その中には、クラブの次のステップを支援するためのダウンロード可能な各種書式や手引が含まれます。

計画を立て終わったら、クラブ理事会に提出して、必要なものについては承認を得ます。

最後のステップは変更や変更を実行に移すことです。そのためにかかる時間は、クラブが見出した課題の数や深刻さの度合いによります。

## 計画を実行する

対応措置にはできる限り早く取り掛かります。

- 行動計画の内容についてクラブに説明し、進展状況を定期的に報告します。
- 大規模な変更については、クラブ会員の意見を聞き、解決方法が確かに改善につながっているか確認します。
- クラブを可能な限り最高の場にするについて、クラブ会員がやる気と熱意を維持できるように、成功したことはお互いに祝福しあいましょう。

自分たちのクラブを徹底的に評価し、結果についてとことん追究することに時間をかけることは、多くの良い結果を生み出すことが分かるでしょう。力強く効率的なクラブは、現存の会員を満足させ、やる気を持たせるだけでなく、新会員を引き付け、地域社会奉仕で成功することが出来るのです。

## コメント

(質問12)

トピック： \_\_\_\_\_

ポジティブ（肯定的）	ネガティブ（否定的）

それぞれの内容に応じて、別の用紙に記入します。

## 上位2つ／下位2つのまとめ用紙

上手くいっていること、良い点は何ですか？ (上位2つのパーセンテージが最も高いもの)	クラブが改善したほうがよい点は何ですか？ (下位2つのパーセンテージが最も高いもの)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

## 優先事項

1
2
3
4
5



## 行動計画

課題： \_\_\_\_\_

何を？ (行動手順)	
誰が？ (担当するライオン)	
情報資料？ (必要なもの)	
いつ？ (締め切り・期限)	
結果？ (何を実現したい のか)	

それぞれの課題に対して個別の行動計画を作成します。



## Lions Clubs International

ライオンズクラブ国際協会

300 W 22nd St

Oak Brook IL 60523-8842 USA

[www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)

Eメール：[memberops@lionsclubs.org](mailto:memberops@lionsclubs.org)

電話：1.630.571.5466