

ISSN 2188-1065

社会経営研究

STUDY OF
SOCIAL
GOVERNANCE

特集
社会経営研究-第2号

VOL. 2 2014
NOV

放送大学社会経営研究編集委員会

「社会経営研究」論文

論題=Title	市民満足度調査における二次元的品質分析手法の提案
著者=Author	山岡泰幸、秀島栄三
雑誌名=Citation	社会経営研究, 2014, Vol.2, p.35-45
発行者 = Publisher	放送大学社会経営研究編集委員会
ISSN	2188-1065
巻 = Vol.	2
ページ = pages	35-45
発行年=Issue Year	2014
URL	http://u-air.net/SGJ/pub/20141101S-Yamaoka.pdf

セクション 4

▶市民満足度調査における 二元的品質分析手法の提案

山岡泰幸*1、秀島栄三*2

概要

多くの地方自治体が行政経営の一手法として、施策を改善・向上させる目的で市民への施策満足度調査を実施している。しかし、より開かれた地方自治の実現になかなか結びついて行かない実態がある。満足度と重要度をそれぞれ5段階の平均値法による評価を四象限図上にプロットにした評価手法は多く行われているが、この分析だけで施策課題を読み取るとは困難である。本研究では、満足度を底として重要度の平均値と標本分散の二者の関係性に着目し、作図・視覚化することによって、施策満足度調査の結果の的確な分析と課題の認識を容易にできる手法を開発した。本研究で提示した手法によって、施策立案主体が施策満足度調査から社会現象を読み取り、施策課題を認識できることにより、適切な施策立案への可能性をもたらした。

〔キー・ワード〕 施策立案 policy making, 地方自治体 local government, 市民満足度調査 citizen satisfaction survey, 二元的品質 dualistic quality

1. 問題の所在

財政難などの理由から今ほど地方自治体行政に効率性とマネジメント能力が問われている時代はない。それゆえに多くの地方自治体では自らの施策を改善・向上させる目的で、市民の意見や要望を把握し、今後の施策に反映させる方法として、諸施策への満足度に関するアンケート調査を実施している。一般に「市民満足度調査」「市民意識調査」などと称されるが、本稿ではこのような調査を「施策満足度調査」と呼ぶこととする。秀島・山岡(2009)が主張したように、地方自治体が政策の立案・廃止を検討する際、議会制民主主義に立脚する自治体行政では基本的に議会において結論が導かれる。しかしそれだけでは市民の意見や要望をモニタリングする機能が不足していたことは否めない。

1999年に制定された、いわゆる地方分権一括法の制定以来、地方自治体が自主性を高め透明性のある政策を実行するためのツールとして施策満足度調査の重要性が増してきた。一方で、大谷(2002)が指摘するように、施策満足度調査が行政過程のサイクルに取り込まれつつも、市民の意見や要望に合致した地方自治体の実現になかなか結びついていかないという実態がある。その原因はいくつかあるが、一つには、必ずしも施策の効果が的確に把握できていないこと、また一つには調査後の施策立案プロセスにおいて市民の声が必ずしも施策に反映されるとは限らないことが挙げられる。

2. 先行研究と本研究の位置づけ

既往研究として大谷(前掲)による施策満足度調査の実態調査、Kelly and Swindell(2002)による業績検査の視点からの研究などがあるが、日本の地方自治体の施策満足度調査そのものに焦

点を当て、改善への方途を中心に据えた論文は筆者らが知る限り見当たらない。本研究では、このような問題意識のもと、地方自治体の施策満足度調査が真に実効性の高い評価制度の一つの仕組みとなるべく、調査結果から地域の状況や施策ニーズを容易に把握できる分析方法を模索した。それは満足度と重要度という二つの要素をそれぞれ施策の品質として捉え、これに加え、狩野et.al.(1984)が経営工学分野において論じた「品質の二元的認識」を応用することである。本稿では、品質の二元的認識の応用から、施策満足度調査における市民の回答である満足度と重要度に着目した。横軸に満足度を、縦軸に重要度平均と重要度分散を置くことで、単にある施策について満足ないしは不満な状態にあるのかを知るにとどまらず、これまで平均値の中で埋没しがちであった、明白な意見を持った市民が考える重要度を浮き彫りにすることを試みた。本研究結果を地方自治体担当者が、施策立案に活用することを提案する。

3. 本研究の特徴

3.1. 品質要素の二つの側面の展開

品質の研究は工業の発展とともに広がっていった。ここで、1950年代の工業化社会における品質の意味について振り返ってみる。Shewhart(1951)は次のように言及した。「品質には客観的物理的性質と、主観的側面の二側面が存在し、物の良さとは主観的概念に関連している」。ここで、客観的側面とは物理的に把握できる工作精度や耐久性といった定量的性質であり、主観的側面とは質感や色合い、さらには所有欲を満たすといった定性的性質のことである。工業製品において、客観的側面である物理的充足状況に応じて、主観的側面である満足度がリニアに向上するという考え方は、図-1上に示したように「一元的

な認識」方法と呼ばれた。狩野（前掲）は従来からの「一元的な認識」方法を超えた、工業製品における客観的側面と主観的側面の二つの側面の関係性に対し、当たり前品質要素・魅力的品質要素と名付けられた「二元的な認識」方法（図-1下）を主張した。ここでの主要な論点は、当たり前品質要素は不充分であれば不満を引き起こす品質要素のことで、また、魅力的品質要素はそれが充足されれば満足を与えるが、不充分であってもしかたないと受け取られる品質要素であることを検証した点にある。

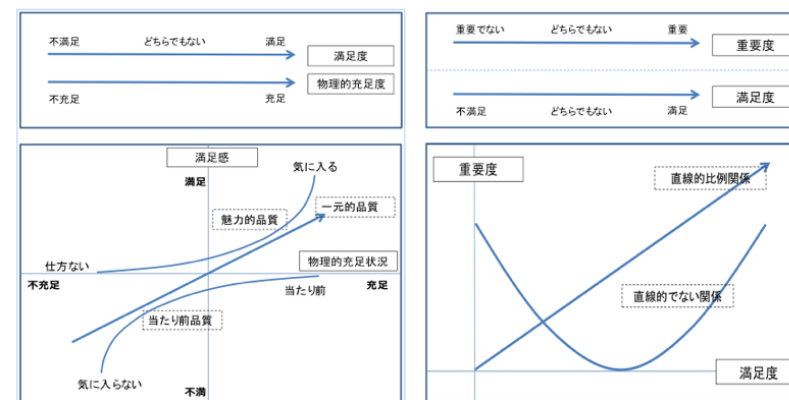


図-1 工業製品における品質の一元的認識と二元的認識 図-2 施策満足度調査の一元的認識と二元的認識

さて、多くの自治体で実施している施策満足度調査に着目すると、満足度と重要度という異なった品質要素から構成されている。先行研究として、谷口(2000)、梅田et.al.(2004)は、意識調査において満足度と重要度を同時に把握することで施策の優先順位の検討をした。小野(2008)は、その手法に伴う課題を指摘した。和川(2013)は、意識調査における重要度情報の意義を考察した。重要度には、総合満足度と施策満足との相関関係から推測する「潜在重要度法」があるが(菅 2000、鈴木・沼田

2010)、本稿では、直接市民に満足度と重要度を同時に質問する「顕在重要度法」を用いる(田辺 2009)。

品質要素の一つである「満足」は、地方自治体がこれまで展開してきた施策に対しての過去から現在にかけての市民による主観的評価である。もう一つの品質要素である「重要」は、将来の施策への市民による主観的期待感と言える。これら二つの品質要素は図-2上に示したように、それぞれ独立した個別の主観的側面である。ここで、狩野(前掲)が主張した品質の二元的認識の考え方を援用し、施策満足度について、満足度をx軸に、重要度をy軸に置いて施策満足度調査における二元的認識を考えたものが図-2下である。従って、本稿での施策満足度調査の二元的認識とは、通常意識調査における、「満足」と「重要度」そのものの解釈を用いおり、狩野(前掲)が提案した「当たり前品質」「魅力的品質」とは違う概念である。

3.2. 既存調査法の問題点の解決と導入の容易性

過去の施策の評価として「満足」、将来の期待感としての「重要度」の二指標を見るだけであれば、平均値の四象限図法がすでに地方自治体においても活用されている。しかし、山岡・秀島(2012)によると、平均値法の四象限図手法は、多数を占める意見により平均値が決まり、少数者の意見が反映されない問題点があることを指摘している。この問題点を解決するため、本研究では、過去の施策の満足度として、「不満」から「満足」までそれぞれの評価をしている層を明示し、将来への期待感の重要度をどの程度重要視するのか・意見が集約しているのか広がっているのか、という視点を加えることで、少数者の意見をも汲みとり、市民の施策へのニーズを的確に把握する方法を提案するものである。政策担当者が決める重要度と、市民が

認識する重要度に差が出れば、「行政は今のままで良いのか?」という考える機会を得ることになる。西尾(1990, 2001)の「行政サイクル」で主張された、より良き地方自治体の実現の一助となることをめざす。

幸いなことに、多くの地方自治体が平均値法の四象限図手法を導入している。このために、新しい調査項目を増設することをしないで済む。調査項目の変更や追加は一般に容易ではなく、もし調査項目変更が伴えば本研究知見の自治体現場への導入が困難になる。この事からも、地方自治体の施策満足度調査において、満足度と重要度の二つの品質要素を用いて調査していれば、本論で提案する分析手法を容易に適用することができる。

3.3. 二元的品質の視覚化の試み

図-2下で示した、施策満足度調査品質の二元的認識を社会現象の把握と課題認識につなげるためには、市民による満足度の評価と重要度の評価値を二元的品質として視覚化する作業が必要となる。施策満足度調査における「満足」「重要」の度合いはリッカートの5段階評価により表すことができる。「満足」という主観的品質側面は、満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満の5段階である。「重要」という主観的品質側面は、重要・やや重要・どちらでもない・やや重要でない・重要でない、の5段階である。5段階評価を5点、4点、3点、2点、1点などに置き換えることによって、Stevens(1946)が提唱した、心理的な広がりや間隔尺度として等間隔に割り振ることで、数値処理を可能にしている。これを元に二元的品質を表現する二種類の方法を考案する。

一つは、満足度をx軸に置き、y軸に重要度の平均値を取るこ

とである。満足度をx軸に置くことにより、過去から現在の評価に対して、市民の評価を5段階にしてベースとする。y軸に重要度の平均値を置くことにより、将来の期待を対比させることを行う。

もう一つには、満足度をx軸に置き、y軸の重要度について、標本分散として見ることである。分散が0に近いということは、意見が集約されていることを意味し、数字が大きくなれば意見が多様であることを意味する。ムーア(2002)のマーケティング理論によれば、例えばハイテク工業製品が市場に浸透する様子を分析すると、初めのうちは少数の断固たる意見の持ち主によってリードされ、その後「価格と品質」を重視するユーザーに引き継がれ市場を席卷することが分かっている。また社会の情勢については、ごく少数者が引き起こした小さな変化が大きな社会現象を引き起こすことがグラッドウェル(2000)により論証されている。それならば、地方自治体行政に関しても、将来への変化は、明白で強い意見を持った少数の市民によってもたらされると考えられる。もし、この考えが正しければ、「過去の評価」としての不満や満足という両極端の意見を持つ集団において、「将来への期待」への意見が集約したり、また反対に意見が拡散することもありうる。その場合には満足度の5段階からなる重要度の標本分散はカーブを描いたり、傾いたりするはずである。(山岡・秀島、2010)。

ここで、横軸に満足度、縦軸に重要度平均をおいた二元的品質の図をA型と呼ぶことにする(図-3)。かつ、4つの類型化を行った。次に、図-4に示したように、横軸に満足度、縦軸に重要度分散をおいた二元的品質の図をS型と呼ぶことにする。

次項ではこれらの曲線を象徴的なパターンとして捉え、市民からのメッセージを解釈することを試みる。

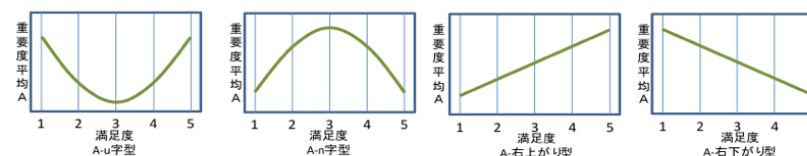


図-3 横軸に満足度、縦軸に重要度平均をおいたA型類型

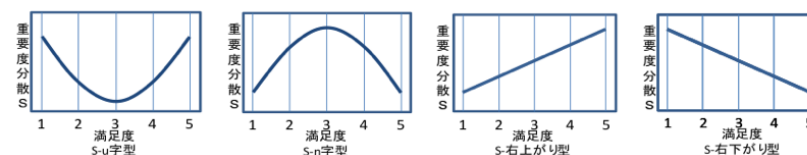


図-4 横軸に満足度、縦軸に重要度分散をおいたS型類型

3.4. 満足度重要度平均グラフの含意

図-3で示した4つのA型類型の特徴を述べる。まず、A-u字型と命名した中央がへこんだ型の特徴は、過去の施策を厳しく評価した市民も、高く評価するとした市民も両方が、将来の施策に高い重要度を返答している。すなわち、将来の施策に高い期待をしているという意味である。

A-n字型は、中央が盛り上がった曲線を描く。「不満」と「満足」を表明した市民は、将来の施策としてはあまり重要でないという意見を持っている。一方「どちらでもない」を表明した市民においては、重要であると返答する。この形は、すでに施策として十分に展開されており、これ以上の投資は費用対効果の点でむだが発生する可能性が高いと言える。

A-右上がり型は、右肩上がりほぼ直線を描く。「不満」を表明した市民は当該施策を重要でないと答え、「満足」を表明した市民は将来さらに必要な施策であると答えている。「どちらでもない」を表明した市民ではそれらの中間を示す。これは当該施策が多く市民生活にとって必須ではなく、将来の投資

も必要とは考えていない一方、現状に満足する市民にとっては便利であり将来も享受したい施策であることを示している。

A-右下がり型は、右肩下がりのほぼ直線を描く。「不満」を表明した市民は当該施策が将来重要であると答え、「満足」を表明した市民は、将来重要ではないと答えている。「どちらでもない」を表明した市民ではそれらの中間を示す。これは当該施策が必要とする市民にゆきわたっておらず不満が生じている一方、現状に満足する市民は将来への投資を必要がないと考えている、アンバランスな展開状況にあることを示している。

3.5. 満足度重要度分散グラフの含意

図-4で示した4つのS型類型の特徴を述べる。S-u字型は、中央がへこんだ曲線を描く。「不満」と「満足」を表明した市民はそれぞれに多様な評価を持っている。満足度を「どちらでもない」、重要度も「どちらでもない」と答えた層では、分散は小さくなる。この形が現れるのは、多くの無関心層と、現状を満足と評価しつつも将来の期待に多様な意見を持つ市民、および、現状に不満を表明しながらも将来の期待に多様な意見を持つ市民がいる場合である。すなわち、「不満」と「満足」の両サイドに、幅広い意見を持つ市民が存在する型といえる。

S-n字型は、中央が盛り上がった曲線を描く。この形の意味は、満足度「どちらでもない」と答えた市民において重要度に対して多様な意見があり、不満を表明した市民が重要度に対して一点に意見を集約しており、かつ、満足を表明した市民においても重要度に対して一点に意見を集約している場合である。すなわち、「不満」と「満足」の両サイドに、一点に集中した意見を持つ市民が存在する型といえる。

S-右上がり型は、右肩上がりのほぼ直線を描く。「不満」を

表明した市民は重要度に対してある集中した意見を持っている。「満足」を表明した市民は多様な重要度への評価を持っている。「どちらでもない」を表明した市民はその中間の評価を有する。「不満足」を表明した市民による市政に対する「意見の提示」を意味する。もし、「不満足」を表明した市民が多数であれば、重要なメッセージを市民が発信していると考えられる。

S-右下がり型は、右肩下がりのほぼ直線を描く。「不満」を表明した市民は多様な重要度への評価があり、「満足」を表明した市民は重要度に対して特定の集中した評価を持っている。「どちらでもない」を表明した市民はその中間の評価を有する。満足度を表明した市民による市政に対する「意見の提示」を意味する。もし、「満足」を表明した市民の割合が少数であれば、特定の市民のみが当該施策から便益を受け、多くの市民は便益を受けておらずアンバランスな施策の展開が発生していることが考えられる。

4. X市施策満足度調査での実証

4.1. X市施策満足度調査の規模と精度

X市は三町が合併して出来た大都市近郊の人口約5万人のコンパクトな地方自治体である。X市では2008年に市内居住の成人4,000人を対象として施策満足度調査を実施した。施策を36項目に細分化し設問とし、1,673件の有効回答を得た。標本は住民基本台帳から無作為抽出され、郵送調査法により全員に同じ質問を尋ねている。満足度・重要度とも5段階評価法が採用された。属性調査により性別、年齢、職業、家族構成、小学校区、および合併以前からの居住か否か、の6つを聞いている。有効回答率は、41.8%であった。郵送調査法としては平均的な

値である。95%の信頼度、最も保守的な場合を想定して母集団における比率を50%と置いた場合の標本数1600では、精度±2.5%となっている。

次に旧町単位での標本数を検証する。平成12年の国勢調査に基づき人口比を比較すると表-1のようになる。人口比と調査標本は最大差2%以内に収まっており、かつ、旧町ごとに標本数は、ほぼ500が採れている。精度は±4.5%となる。一般に社会調査では精度とコストバランスから対象領域ごとに400標本（精度±5%）を目標としており（レメニイ 2002）、本調査における調査精度、地域的な偏りに問題はない。また、男女別人口比を、調査直近の平成17年の国勢調査に基づき比較すると表-2のようになる。男性が実数よりも6.3%ポイント低く、女性は5.8%ポイント高く出た。年代別人口比は30歳代、40歳代の標本比率は、実構成比よりやや高く、60歳代、70歳代以上は-3.1%、ポイント、-2.7%ポイントとやや少ない（表-3）。X市の標本抽出を総合的に見ると、おおむね均一に標本採取ができたと評価できる。

表-1 旧町標本比率

旧町名	人口比	標本数	調査標本比率
P町	31.40%	495	29.60%
Q町	33.80%	546	32.60%
R町	34.80%	597	35.70%

表-2 男女標本比率

性別	人口	人口比	調査標本比率
男	27,244	49.5%	43.2%
女	27,794	50.5%	56.3%
無回答	—	—	0.5%

表-3 年代別標本比率

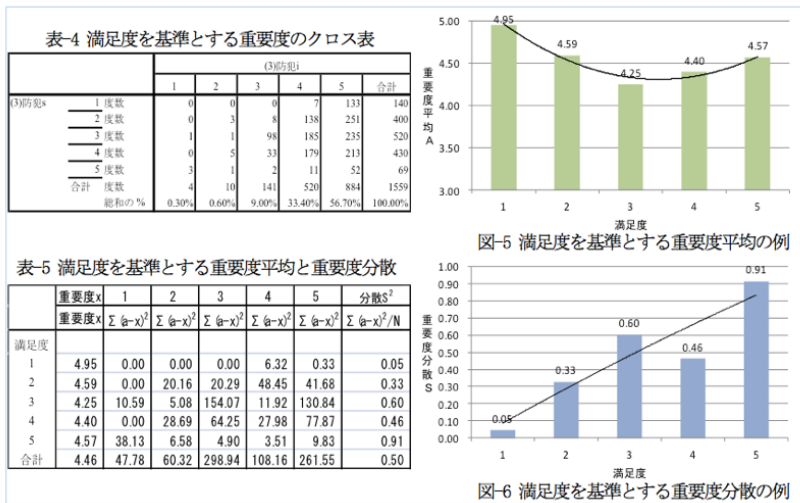
区分	実構成比	標本比率	差分
20歳代	16.6%	15.7%	0.9%
30歳代	20.4%	18.4%	1.9%
40歳代	14.8%	12.3%	2.4%
50歳代	17.7%	16.8%	0.9%
60歳代	15.6%	18.8%	-3.1%
70歳以上	15.0%	17.6%	-2.7%
無回答	—	0.3%	—
計	100.0%	100.0%	—

4.2. A型およびS型類型を導くための重要度平均と重要度分散の導出

施策満足度調査の二元的品質である、「満足度」と「重要度平均A」あるいは「重要度分散S」をそれぞれ横軸と縦軸においた

重要度平均と重要度分散の導出の方法について述べる。はじめの手順として、X市施策満足度調査の総個票から、質問別（施策別）に満足度とそれに対応する重要度のクロス表を作成する。これにはIBM SPSS Statistics 16.0J for Windowsを使用した。評点は満足が5点、やや満足が4点、どちらでもないが3点、やや不満が2点、不満が1点、同様に重要が5点、やや重要が4点、どちらでもないが3点、やや重要でないが2点、重要でないが1点としている。表-4で示したように、防犯の施策の例では、満足度として不満(1)をつけた市民のうち、重要度としてやや重要(4)をつけたものが7名、重要(5)をつけたものが133名いることがわかる。次に、クロス表から5段階の満足度それぞれについて、重要度の単純平均値xを求め、これを以下、重要度平均と呼ぶ。

重要度の標本分散を、以下では重要度分散と呼ぶ。表-4は、一例として、防犯施策の結果から、満足度を基準とした重要度の度数を求めたクロス表である。次の手順として、満足度を基準として、重要度平均xと重要度分散 S^2 を導く（表-5）。表-5を元に、満足度を基準とする重要度平均の関係性をグラフ化したものが図-5であり、同様に重要度分散の関係を示したものが図-6となる。図-5および図-6は「防犯・交通安全」施策を施策満足度調査結果の二元的品質をグラフ化したものである。なお、曲線化についてはエクセルの標準機能である「近似曲線の2次の多項式近似」を使用した。



5. 市民が発信する社会的課題の認識

まず、全サンプルを用いて、36の施策設問が16のどの型に対応するのかの分析を行った。次に、属性別についても分析を行った。性別(2分類)、年齢(6分類)、職業(7分類)、小学校区(7分類)、合併後の居住か(2分類)の5つの属性(24分類)、36施策x24分類の合計864通りの二元的品質の分析を行った。その結果、をまとめたものが表-6である。

36の施策と型とが合致したものは、6種類ある。番号1、番号2、番号3、番号9、番号12、番号15である。3.4および3.5で示した二元的品質の含意に基づきそれぞれを下記に示す。

番号1: A-u字型とS-u字型は、A-u字型は、過去の施策を厳しく評価した市民も高く評価するとした市民も両方が、将来の施策に高い期待をしている。S-u字型は「不満」と「満足」の両サイドに、幅広い意見を持つ市民が存在する。

番号2: A-u字型とS-n字型は、A-u字型は、過去の施策を厳し

く評価した市民も高く評価するとした市民も両方が、将来の施策に高い期待をしている。S-n字型は、「不満」と「満足」の両サイドに、一点に集中した意見を持つ市民が存在する。

番号3: A-u字型とS-右上がり型は、A-u字型は、過去の施策を厳しく評価した市民も高く評価するとした市民も両方が、将来の施策に高い期待をしている。S-右上がり型は不満足を表明した層に、一点に集中した意見を持つ市民が存在する。

番号9: A-右上がり型とS-u字型は、A-右上がり型は、現状に不満を持つ層にとっては、将来重要視せず、満足する市民にとっては将来も重要視する施策である。S-u字型は「不満」と「満足」の両サイドに、幅広い意見を持つ市民が存在する。

番号12: A-右上がり型とS-右下がり型は、A-右上がり型は、現状に不満を持つ層にとっては、将来重要視せず、満足する市民にとっては将来も重要視する施策である。S-右下がり型は、不満を持つ層に幅広い意見があり、満足を表明した層では、一点に集中した意見を持つ市民が存在する。特定の市民のみが当該施策から便益を受け、多くの市民は便益を受けておらずアンバランスな施策の展開が発生していることが考えられる。

番号15: A-右下がり型とS-右上がり型は、A-右下がり型は、現状に不満を持つ層にとっては、将来重要であり、満足する市民にとっては、将来はそれほど重要でない施策である。S-右上がり型は、不満を持つ層に一点に集中した意見を持つ市民が存在し、満足を表明した層では、幅広い意見がある。

表-6 型と施策のあてはまり調査結果

番号	型名	合致した施策	5つの属性(24分類)で合致した数
1	A-u字型とS-u字型	男女参画社会、青少年育成、消費者相談、ゴミ処理、自治活動支援、ボランティア活動支援、生涯学習、文化財保護、スポーツ施設、福祉センター、市民参加推進、市役所業務システム	129
2	A-u字型とS-n字型	水害対策	191
3	A-u字型とS-右上がり型	防犯・交通安全、防災、消防救急、上下水道整備、環境美化、健康検診、子育て支援、障害者支援、高齢者支援、国保介護保険、公園緑地整備、小中学校整備、行政改革推進	221
4	A-u字型とS-右下がり型		63
5	A-n字型とS-u字型		17
6	A-n字型とS-n字型		4
7	A-n字型とS-右上がり型		4
8	A-n字型とS-右下がり型		-
9	A-右上がり型とS-u字型	他市との交流、文化伝統支援	26
10	A-右上がり型とS-n字型		9
11	A-右上がり型とS-右上がり型		4
12	A-右上がり型とS-右下がり型	コミュニティバス	26
13	A-右下がり型とS-u字型		31
14	A-右下がり型とS-n字型		10
15	A-右下がり型とS-右上がり型	火葬場、駅周辺開発、街路樹維持、市道整備、中小企業支援、農業振興策、観光振興	128
16	A-右下がり型とS-右下がり型		-

5.1. 手法の妥当性の検討

本論は現実の「政策」を扱うというよりは、「分析手法」を開発することが中心的課題である。しかるに、その中核として興味深いある一つの型を用いて、手法の妥当性を論述する。それは、「A-u字型とS-右上がり型」(図-7)である。A-u字型は不満を抱いている層も満足な層もどちらも高い重要度を答えている。和川(前掲)は、満足度と重要度の関係は有意に負の関係があることを述べていることから、これまでの先行知見では見られない動きをしている。次に、S-右上がり型は、不満足を表明した市民がある集中した重要度を答えている、すなわち、市政に対する「意見の提示」と考えられる。満足であるが高い重要度を求め、不満足な層は集中した重要度を表明することから、市民の明白な意見の発露ではないかと考え、この型を代表的なものとして取り上げる。

この「A-u字型とS-右上がり型」は表-6で示したように、防犯・交通安全、防災、消防救急、上下水道整備、環境美化、健康検診、子育て支援、障害者支援、高齢者支援、国保介護保険、公園緑地整備、小中学校整備、行政改革推進に見られた。

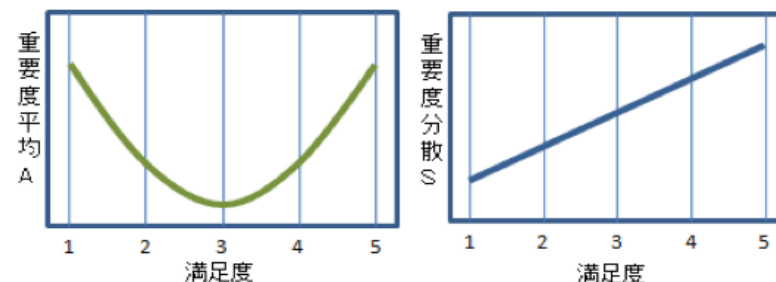


図-7 A-u字型とS-右上がり型

5.2. A-u字型とS-右上がり型と平均値法の四象限図手法との比較

従来型の分析方法と比較するために、ここで、A-u字型とS-右上がり型と、施策満足度調査で典型的に実施されている四象限図法と比較する。これは施策ごとの満足度平均値をx軸にとり、重要度平均値をy軸に置いた散布図であり、満足度・重要度の平均にそれぞれ補助線を引き、四象限に分割し象限のどの位置にあるのかで優先度を表現する手法で、CSポートフォリオ法とも呼ばれる(Mrtilla and James 1997)。図-8は、平均値法の四象限図である。四つの象限とは、優先度の高い順にならべると「満足度が低く重要度が高い：第I象限」、「満足度が高く重要度も高い：第II象限」、「満足度が高く重要度が低い：第III象限」、「満足度が低く重要度も低い：第IV象限」となる。図-9における、二重の赤枠で囲んだ所は、「満足度が低く重要度が高い」高優先度施策の象限である。9つの施策がこの象限に入っている。すなわち、駅周辺開発、行政改革推進、国保介護保険、市道整備、防犯交通安全、子育て支援、上下水

道、高齢者支援、障害者支援である。平均値法の四象限図と「A-u字型とS-右上がり型」が表す13の施策と一致したものは、防犯・交通安全、上下水道整備、国保介護保険、子育て支援、障害者支援、高齢者支援、行政改革推進の7施策である。

次に、一致しなかったものは、「満足度が高く重要度も高い」第Ⅱ象限にある防災機能、消防救急、健康検診、環境美化、公園緑地整備の5施策。「満足度が高く重要度が低い」第Ⅲ象限にある小中学校整備の1施策、合計6施策であった。これらの結果から、「A-u字型とS-右上がり型」が示す施策群は、平均値法の四象限図で比較すると、CSポートフォリオで言う、第Ⅰ・第Ⅱ象限の重要度の高い施策群を示していると考えられる。

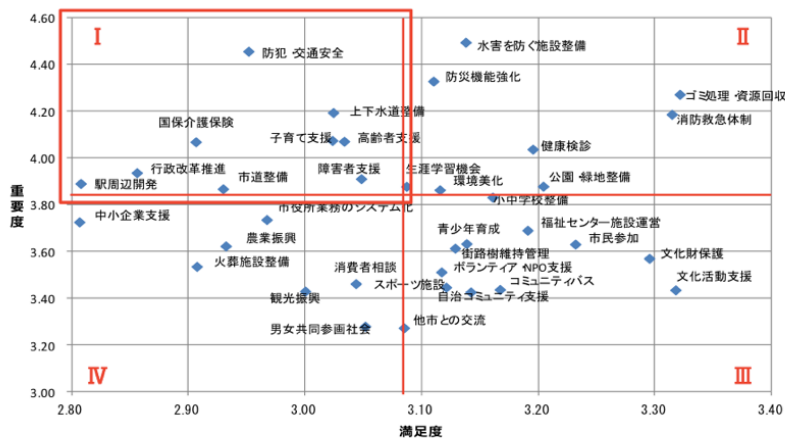


図-8 平均値法の四象限図

5.3. A-u字型とS-右上がり型とX市総合計画における高優先度施策との比較

X市では、総合計画において各施策の優先度を設定して、適切な進捗管理を行うとしている。優先度の設定方法は二つあり、

一つは事業の性質による分類を行っている。分類1は、「市民の生命・財産を守るために必要な事業」。分類2は、「市民の疾病や障害、経済的困窮など不利な状況を軽減するために必要な事業」。分類3は、「地方自治体が一般的に行っている標準的行政サービス」。分類4は、「市の将来の発展に向けて必要な投資的事業」。分類5は、「市民の経済的・文化的・精神的豊かさをさらに伸ばす事業」。としている。X市総合計画では分類番号の小さいものが高優先度事業と定義されている。

次に、事業の切迫度・熟度・費用対効果による分類でAからEまでの5段階が設定されている。Aとは、1. 法令等により実施が義務づけられている施策・事業、2. 市の裁量のみでは意思決定できない広域的事業の負担金等、3. 緊急性があり特に重点的に取り組むべき施策・事業。Bとは、1. 法令等により実施に努めることとされている施策・事業、2. 新規及び拡充して取り組むべき施策・事業。Cとは、1. サービス水準の維持に努め一層の効率化を図るべき施策・事業、2. 効率化を図りつつ継続して実施を進めるべき投資的な施策・事業、3. 社会情勢を踏まえ廃止や見直しなど事業の抜本的見直しを検討すべき施策・事業とされている。E以下は割愛する。

さて、「A-u字型とS-右上がり型」が示す施策群を、平均値法の四象限図法、および、X市総合計画の優先度を比較し、一覧にしたものが表-7である。三方法で比較した結果、高優先度として三方法すべてで一致した施策は、子育て支援、障害者支援、高齢者支援の三施策であった。一方、市民の認識として、高優先度の防犯・交通安全がX市では切迫度Cとされている。特に、上下水道整備と行政改革推進は市民の認識は高優先であるが、総合計画では施策に優先度がつけられていない。地方自治体政策担当者が考える施策間の優先度の認識とのズレを明らか

にできた。

表-7 A-u字型とS-右上がり型が示す施策群との三比較

市民の認識		地方自治体の認識
A-u字型とS-右上がり型が示す施策	平均値法の四象限図法の象限	X市総合計画の優先度 分類・切迫度
防犯・交通安全	I	1C
防災	II	1C
消防救急	II	1A
上下水道整備	I	-
環境美化	II	3C
健康検診	II	2C
子育て支援	I	2A
障害者支援	I	2A
高齢者支援	I	2A
国保介護保険	I	2B
公園緑地整備	II	3C
小中学校整備	III	3D
行政改革推進	I	-

6. おわりに

本稿では施策満足度調査に関する二元的品質の意味を考察し、満足度を基準とした重要度の平均値と分散のグラフとして視覚化を行い、社会的課題の解釈の中核として、「A-u字型とS-右上がり型」に着目した。実績ある平均値法の四象限図法と比較し、この型が当該施策への高い市民ニーズを示すことが分かった。施策立案主体は、限りある財源を有効に使うためには、前例踏襲で予算を執行するのではなく、本稿で提案した、施策満足度調査の二元的品質分析手法により、市民ニーズを的確に汲み上げ、そして、ニーズに合致した施策立案と執行を行えば、西尾（前掲）の「行政サイクル」で主張された、より良い地方自治体の実現に近づくのではないだろうか。

統計分析に経験豊かで情熱のある地方自治体職員ならば、本稿で提示した社会的課題を代表的な手法から導くことは不可能ではないだろう。しかし、それらを第三者に説得力をもって説明することも容易ではないだろう。施策満足度調査の二元的認識の視覚化があれば他者への説明はより具体的かつ視覚的に訴えることが可能となり課題点の提示が容易になる。施策立案の

ための重要なアクターが課題認識すればその後続く具体的な行動に結びつく可能性は高まる。本研究のねらいは、まさにその固着点を揺り動かそうとするものである。

今後の課題として、本手法の信頼度を向上させ、さらなる一般化のためには、複数の自治体でかつ複数年度の調査による裏付けを行うことが求められる。

注

1 名古屋工業大学大学院工学研究科博士後期課程

2 名古屋工業大学大学院工学研究科 教授

参考文献

- Kelly, J. and Swindell, D., A Multiple Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdiction, Public Administration Review, Sep/Oct, 2002, pp.610-619
- Mrtilla, John A and James, John C., Importance-Performance Analysis, The Journal of Marketing, Vol.41, No.1, 1977, pp.77-79
- Shewhart, W. A.: Economic Control of Quality of Manufactured Product, D.VAN. NOSTRAND COMPANY Inc., 1951
- Stanley, Stevens S., On the Theory of Scales of Measurement, SCIENCE, Vol.103, No.2684, 1946, pp.677-680
- 梅田次郎、小野達也、中泉拓也『行政評価と統計』、財団法人日本統計協会、2004年
- 大谷信介『これでいいのか市民意識調査』 ミネルヴァ書房、

2002年

狩野紀昭、瀬楽信彦、高橋文夫、辻新一『魅力的品質と当たり前品質』、品質 Vol.14, No.2, 1984年、39-48頁

小野達也「都道府県の評価の10年—定量評価のこれまでとこれから—」『日本評価研究』Vol.8, No.1, 2008年、10-38頁

グラッドウェル、マルコム著、高橋啓訳『ティッピング・ポイント』飛鳥新社、2000年

北川正恭、岡本正耿『行政経営改革入門』生産性出版、2006年

酒井隆『アンケート調査と統計解析がわかる本』日本能率協会、2003年

菅民郎『新版すべてがわかるアンケートデータの分析』現代数学社、2000年

鈴木聡士、沼田真吾「CS分析を活用した札幌都心の質的満足度調査」『工学研究 北海学園大学大学院工学研究科紀要』Vol.10, 2010年、3-8頁

田辺智子「「満足度」と「重要度」を用いた業務分析～国立国会図書館の利用者アンケート尾をもとに～」『現代の図書館』Vol.47, No.1, 2009年、36-44頁

谷口俊治「自治体の効率経営に不可欠な行政マネジメント」『知的資産創造』2000年11月号、野村総合研究所、2000年

西尾勝『行政学の基礎概念』東京大学出版会、1990年

西尾勝『行政学 [新版]』有斐閣、2001年

秀島栄三、山岡泰幸「執行評価制度の運用上の公正性に関する考察」『技術倫理研究第6号、名古屋工業大学技術倫理研究会編』2009年、41-56頁

ムーア、ジェフリー著、川又政治訳『キャズム』翔泳社、2002年

山岡泰幸、秀島栄三「地方自治体による行政サービスの品質に

対する要求レベルに関する考察」『土木計画学研究・講演集』Vol.41, No.171, 2010年

山岡泰幸、秀島栄三「地方自治体が行う市民満足度調査の政策立案上の不整合と限界」『土木計画学研究・講演集』Vol.39, No.281, 2009年

山岡泰幸、秀島栄三「経営品質における情報マネジメントの視点から見た地方自治体の施策満足度調査に関する研究」『日本経営品質学会オンライン』Vol.6, No.1, 2012年、3-19頁

レメニイ、ダン著、小樽商科大学ビジネス創造センター訳『研究の進め方』同文館出版、2002年

和川央「自治体が実施する意識調査における重要度情報の意義」『日本地域政策研究』Vol.11, 2013年、63-71頁