

市民と企業の視点から見た都市サービスの評価*

Evaluation of Urban Service from the Perspectives of Citizens and Firms*

張峻屹**・東香織***・杉恵頼寧****・藤原章正*****

By Junyi ZHANG**・Kaori HIGASHI***・Yoriyasu SUGIE****・Akimasa FUJIWARA*****

1. はじめに

小泉構造改革のひとつとして打ち出された「三位一体の改革」は地方分権推進のための税制の抜本的改革を唱え、地方交付税交付金の削減が現実のものとなった^{1),2)}。税収の確保のため、また基準財政需要額の増額のために、地方公共団体の努力が不可欠となった。一方で少子高齢化を迎え、日本の総人口は2006年を境に減少に転ずると予測される³⁾。そのため都市、とりわけ地方都市にとって、特色のある質の高い都市サービスの提供によって都市の魅力を高め、基準財政需要額決定の要素となる人口の増加を図ることや、税収を増加させる来訪者や企業を誘致させることが都市経営の観点から課題となっている。

一方、人々の生活の質に対する要求の高まりによって住民のニーズは多様化および広域化の一途をたどり、都市の魅力を効果的・網羅的に捉える必要性が高まってきている。例えば、居住地としての都市の魅力を形成する要因は住環境だけではなく、就業環境や学習環境、娯楽環境、交通・交流環境なども含まれ、都市の魅力を構成する要因は多種多様である。近年、公共事業の整備をこうした都市の魅力の視点から評価するために、市民を対象とした満足度調査が活発に行われている。しかし、満足度のみの調査は、長期的な視点からみた公共事業への市民の要望を適切に反映することができない欠点がある。

さらに、本研究の対象となっている都市サービスについては、その供給と利用のあり方を議論する際に、市民・行政のみならず、企業の視点も欠かせない。

そこで、本研究では都市サービスに関わる各種アクターの視点を網羅的に取り入れる必要性を強調し、道路や公園の整備、福祉サービスの提供などを含む都市サービスを取り上げ、市民、企業および行政という3つの視点からみた都市サービスの評価方法を提案する。そして、東広島市において実施したアンケート調査データを用いて実証分析を行う。

2. 都市サービスにおける主なアクター

魅力的なまちづくりのために、近年住民参加型まちづくりの重要性が高まっている。一方、魅力的なまちを形成していくために、居住者にとっての住みやすさだけではなく、働きやすさや訪れやすさ、また企業にとっての立地しやすさなども重要な要素である。しかし、都市には政府、市民と企業のような、活動目標の異なるアクターが存在するため、都市サービスに対する期待や評価は同質であると考えられない。これらの相違点を把握した上でより効率的な施策を打ち出すことが魅力的な都市を形成していくための必要条件となる。これを踏まえて、本研究ではまちづくりに関与する主なアクター（市民（居住者・来訪者）、企業と行政）を取り上げ、以下にその関連性を示す（図1）。

市民は行政の提供する都市サービスおよび企業が提供する雇用やサービスの受け手となり、企業に対して労働力を提供する。また、企業は市民と同様に行政の都市サービスの消費者という側面を持つ。税金を使って公共サービスを提供する行政に対して、市民および企業はそのサービス内容や提供方法に意見を述べるができる。したがって、魅力的な都市の形成のために、3者の役割・能力および相互作用を総合的に考慮する必要がある。

*キーワード：公共事業評価法、整備効果計測法、都市計画

**正員、博（工）、広島大学大学院国際協力研究科

（広島県東広島市鏡山1丁目5番1号、Tel&Fax: 082-424-6919、

E-mail: zjy@hiroshima-u.ac.jp）

***学生員、学（工）、広島大学大学院国際協力研究科

（広島県東広島市鏡山1丁目5番1号、Tel&Fax: 082-424-6919、

E-mail: kaorihiga@hiroshima-u.ac.jp）

****正員、博（工）、広島大学大学院工学研究科

（広島県東広島市鏡山1丁目4番1号、Tel&Fax: 082-424-7826、

E-mail: ysugie@hiroshima-u.ac.jp）

*****正員、博（工）、広島大学大学院国際協力研究科

（広島県東広島市鏡山1丁目5番1号、Tel&Fax: 082-424-6921、

E-mail: afujiw@hiroshima-u.ac.jp）

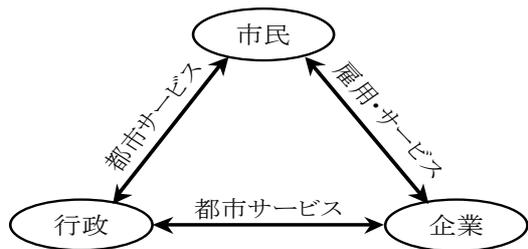


図1 まちづくりにおけるアクター

3. 都市サービスの質に関する評価方法

対象とする都市サービスには、“無形性”，“異質性”と“分離不可能性”という3つの大きな特徴をもっている。都市サービスは物体ではなく、パフォーマンスであるため、目に見えない“無形性”をもつ。このため、消費者からのフィードバックがなければ、消費者はどのようにそのサービスを知覚し、その質を評価するかを理解することが難しくなる。また、サービスは提供者によってそのパフォーマンスが異なり、消費者によってそのパフォーマンスに対する知覚が変わり、日によっても変化するため、“異質性”をもつ。さらに、サービスは提供されてからその質が問われるわけで、サービスの生産と消費を分離することができず、“分離不可能性”をもつ。したがって、従来マーケティング分野で扱われているサービスがもつ性質と類似している。このため、本研究ではマーケティング分野において Parasuraman ら⁴⁾が提案したサービスの質のギャップモデルを拡張し、都市サービスの質の評価を試みる(図2)。

消費者である市民と企業にとってのサービスの質は、サービスに対する消費者のイメージや期待などの利用前の判断や、サービスの利用を通じて利用者がどのように知覚したかという利用後の評価の影響を受けるため、サービスに対する期待度と満足度とのギャップ①の小ささとして定義する。このギャップ①は、サービスの提供から消費のプロセスにおいて生じる4つのギャップを含む多くの要因によって影響されることが考えられる。

また、供給者である行政にとっての都市サービスの質は、前述のサービスの質の概念的モデルに加えて、「参加」、「法規範」、「透明性」、「応答性」、「コンセンサス志向性」、「平等性」、「効果と効率性」、「説明責任」と「戦略的ビジョン」からなる Good Urban Governance⁵⁾の概念に基づき評価できると考えられる。

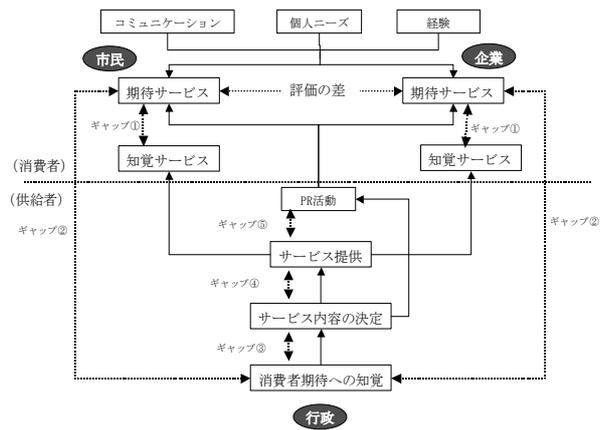


図2 ギャップモデルの概念図

著者らは今まで、市民の視点からみた都市サービスの評価を試みた^{6),7),8)}が、本研究ではそれらを拡張して、市民と企業それぞれにおけるギャップを計測し、比較分析することによって双方の視点を考慮した都市サービスの質の評価を行う。行政からみた評価を今後の研究課題とする。

4. ギャップによる都市サービスの質の評価

東広島市の市民と企業に対するアンケート調査より、都市サービスに対する消費者の期待と知覚のギャップを計測することで、都市サービスの評価を行う。

(1) アンケート調査の概要

我々は東広島市の市民を対象に、都市サービスの質に関するアンケート調査を2003年10月に、そして、企業を対象として2004年11月にそれぞれ実施した。

市民の生活に関わる環境として住環境、学習環境、就業環境、娯楽環境、市内の交通環境、広島市との交流環境および都市間交流環境を挙げる。また、企業の経営に関わる環境としては、市内の交通環境、広島市との交流環境、立地環境、流通環境、行政サービスおよび産学官連携を挙げる。そして、それぞれを構成する都市サービスに対して“将来に整備を期待する優先度”および“現在の満足度合い”を調査した。なお交通環境、広島市との交流環境および都市間交流環境は市民と企業の双方に関連のある都市サービスと考えられるため、共通の調査項目を設計し、比較可能なものとした。アンケート実施時の実人口の1.3%にあたる1,654人の市民、また総企業数の4.3%にあたる112社の回答を得た。

(2) ギャップの定義

ギャップを都市サービスに対する期待と満足の差に優先度の割合を乗ずることによって重み付けを行ったものと定義し、アンケート調査から得られた“将来に整備を期待する優先度”を期待度、また“現在の満足度合い”を満足度としてギャップを算出する（下記参照）。

$$\text{ギャップ} = \{(\text{期待度}) - (\text{満足度})\} \times (\text{期待度})$$

ギャップが大きいことは将来に整備を期待しているにもかかわらず、現状に満足していない状況を表すため、都市サービスの質に対する評価は低いと考えられる。また、期待度によって重み付けすることで、期待度と満足度の差が等しい項目においても、評価に長期的視点からみた各項目の整備の必要度合いを反映することが可能となる。

(3) 集計データを用いた市民・企業の評価の比較

活動の目的が異なることで評価構造が異なる市民と企業に対して、同一の都市サービスに対する評価を集計データを用いて直接比較し、その評価形態を分析する。アンケート調査の共通項目である、東広島市内の交通環境、広島市との交流環境、および都市間交流環境に対する市民および企業それぞれのギャップを図3に示す。

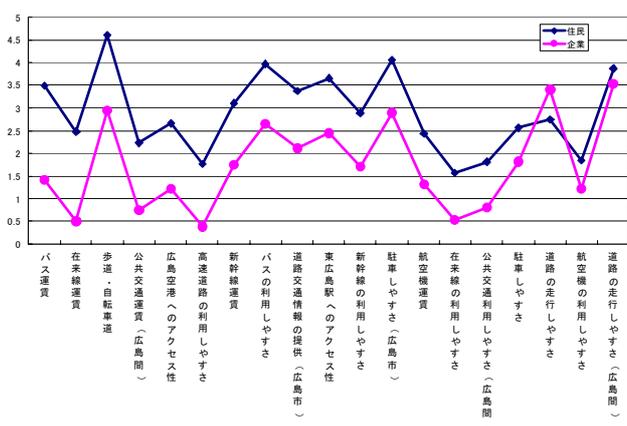


図3 市民と企業による評価

市民と企業がそれぞれ描くギャップグラフの軌跡は類似している。しかしギャップの程度は異なり、“道路の走行しやすさ”を除いたすべての項目において、市民のギャップは企業のを大きく上回った。これより、比較したそれぞれの環境に対して市民と企業は類似の評価を行っているが、全体的に市民の要求は企業のものよりも

高いことが考えられる。

計測された双方のギャップ間の差異の大きさには項目による違いが見られた。差異が大きいものとして、バスや在来線などの公共交通に関する項目が挙げられ、差異が小さいものとして自動車の利用環境に関する項目が挙げられる。これより公共交通に対する双方の利用方法や評価に違いが生じる一方で、道路の利用方法および評価は類似していることが分かる。

また市民・企業両者のギャップの大きさより、在来線および高速道路に関する都市サービスの質は高く、道路の走行やすさや歩道および自転車道、また駐車に関する評価は低く、都市サービスの質が低いことがわかる。これらの比較分析より市民と企業の両方にとって魅力的な都市となるためには道路の走行しやすさや自歩道、また駐車スペースの整備が効果的であるといえ、魅力的な都市形成のための課題抽出となりえる。

(4) 構造方程式モデルによる分析

アンケート調査結果より算出されたギャップを用いて評価構造モデルを構築し、構造方程式モデルにより市民と企業のそれぞれの都市サービスを構成する各環境と総合評価との因果関係を明らかにする。図4と図5に市民と企業それぞれのモデルによる分析結果を示す。

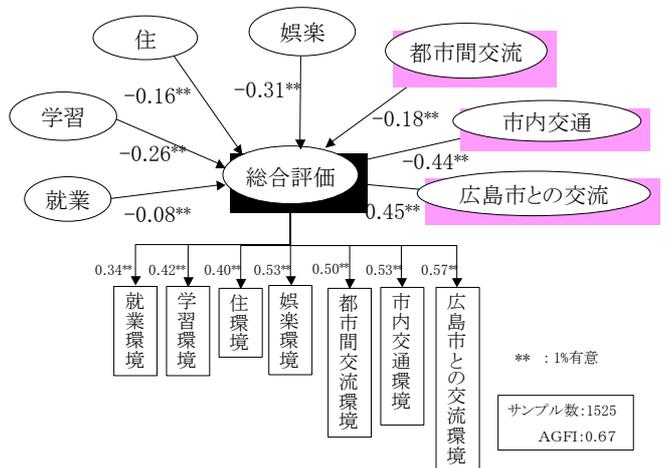


図4 評価構造モデル (市民)

市民の評価構造モデルでは、都市サービスの要素としたそれぞれの環境において、ギャップと総合評価との間に負の相関が観測され、これらの環境の向上が総合評価の高まりに起因することが考えられる。なかでも広島市との交流環境や市内の交通環境などの交通に関連のある環境の総合評価に与える影響は大きく、就業環境のそれ

は小さいように総合評価に与える影響度合いは環境によって異なることが明らかになった。これらの影響度合いは各環境に対する評価の感度分析と照合しても矛盾の無い結果となった。

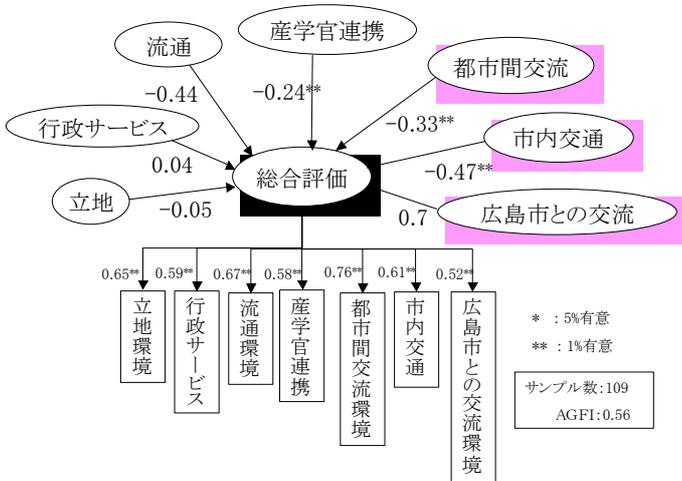


図5 評価構造モデル（企業）

企業の評価構造モデルでは、広島市との交流環境と行政サービスを除く5つの環境におけるギャップと総合評価の間に負の相関が観測されたため、市民の評価同様、都市サービスを構成するそれぞれの環境の向上が総合評価の高まりに起因することが考えられる。総合評価に与える影響度合いは各環境で異なり、市内の交通環境や都市間交流環境が総合評価に与える影響は大きいものに対して、行政サービスのそれは小さいことが明らかになった。しかし各環境の影響度合いは、それぞれに対する評価の感度分析とは整合性が取れない結果となり、被験者が想定する環境とアンケート調査項目によって表された環境との間に差異が生じている可能性が考えられる。

市民と企業の両方の評価モデルにおいて、その共通項目である、交通・交流環境に着目して比較を行うと、統計的に有意ではないが、広島市との交流環境に対する評価において違いが見られた。広島市との交流環境の向上が総合評価向上の要因になる市民と、反対に総合評価低下の要因になる企業の間には、広島市との関わり方が異なることが考えられる。市民は就業機会や娯楽などを近隣の大都市である広島市に求めるため交流環境の向上を望むのに対して、企業はそのような就業者や消費者の広島市への流出を危惧するため、交流環境の向上を望まないという結果が得られたことが予想される。

5. 結論と今後の研究課題

都市サービスにおいて将来に整備を期待する優先度と現在の満足度の差より定義されたギャップを用いて、都市サービスの消費者である市民と企業の視点からの都市サービスの質の評価を行った。構造方程式モデルによってそれぞれの評価構造を表現し、市民と企業における評価構造の違いを明らかにした。また、市民・企業の共通項目を用いて双方の評価の比較を直接的に行った。市民と企業を取り巻く環境は異なり、その活動目的も異なるため、それぞれの評価構造を持つが、共通する都市サービスに対する評価は類似していることが明らかになった。これは、市民にとって評価の低い環境の整備は、企業にとっての都市の魅力を高める要因にもなりうることを示唆する。

本論文では、まちづくりに関わるアクターのうち、市民と企業の2者の視点からの都市サービスの質の評価を行ったが、もうひとつのアクターである行政の視点を取り入れ、都市サービスの質の評価を総合的に行うことが今後の課題として残されている。

参考文献

- 1) 首相官邸ホームページ：<http://www.kantei.go.jp/jp/kouzoukaikaku/index.html>、参考日 2005. 4. 29.
- 2) 前川桂恵三：日本の広域自治制度をどう転換するか、松下政経塾月例レポート、11月、2004.
- 3) 国立社会保障・人口問題研究所ホームページ：<http://www.ipss.go.jp/>、日本の将来推計人口（平成14年1月推計）、参考日 2005. 2. 1.
- 4) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L.: A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50, 1985.
- 5) TUGI (The Urban Governance Initiative): *Manual for the Use of the TUGI Report Cards*, The Institute for Housing and Urban Development Studies (HIS), Rotterdam, the Netherlands, 2003.
- 6) 張峻屹・藤原章正・石原優子：満足度と期待度とのギャップによる都市サービスの評価、土木計画学研究・講演集、Vol. 29、2004 (CD-ROM) .
- 7) 張峻屹・藤原章正：世帯内相互作用を考慮した生活環境の評価及び世帯居住意識分析に関する基礎的研究、都市計画学会学術研究論文集、No. 39-3、619-624、2004.
- 8) 張峻屹・藤原章正・杉恵頼寧・東香織：ギャップモデルによる都市サービスの質の評価、日本都市計画学会中国四国支部・都市計画研究講演集、No. 3、27-30、2005.