

地方自治体が行う施策満足度調査の 二元的品質の視覚化の試み

山岡 泰幸¹・秀島 栄三²

¹学生会員 名古屋工業大学大学院工学研究科（〒466-8555 名古屋市昭和区御器所町）

E-mail: yamaokayasu@ybb.ne.jp

²正会員 名古屋工業大学大学院准教授 工学研究科（〒466-8555 名古屋市昭和区御器所町）

E-mail: hideshima.eizo@nitech.ac.jp

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ゆかない実態がある。地方自治体においても満足度と重要度をそれぞれ5段階の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、平均値法による分析では施策改善に限界がある。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。特に、行政と市民間のスコープの違い、将来優先度を上げるべき施策の違い、またある施策が市民に配分しすぎたり足らなさすぎたりという事象を見つけ出すのは容易ではない。本手法によって施策満足度調査から市民の意識を読み取り、施策の改善に結びつける可能性を明らかにした。

Key Words : policy making, local government, evaluation, survey, visualization, dualistic quality

1. はじめに

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が自らの施策を改善・向上させる目的で、住民ニーズを把握し、住民の意見や要望を今後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¹⁾。本稿では地方自治体による市民に対する聞き取り調査のことを施策満足度調査と呼ぶこととする。

歴史的な流れとして品質についての主張は2つある。一つは客観的側面であり、もう一つは主観的側面である。従来は物理的に把握できる工作精度や耐久性といった客観的側面を主にとらえてきた。次に、質感や色合い、さらには所有欲を満たすといった主観的側面、すなわち、品質要素の満足感が重要視されるようになってきた。

本研究では、工業製品向けに考えられた、満足度と充足度の二元的品質、「当たり前品質と魅力的品質」と命名された、いわゆる狩野モデル²⁾からヒントを得て、地方自治体の行政サービスに対して、満足度と重要度の二つの指標から二元的品質を考察する。特に、満足度を底として重要度の分散Sの関係性に着目し、作図・視覚化することによって、施策課題を容易に認識できる手法を開発した。特に、ある施策が特定の市民に配分しすぎたり、足らなさすぎたりという施策の誤り、「過誤」を見

つけ出すのは容易ではない。本研究で示した手法により過不足のある地区や年代を端的に指摘することができれば、施策立案主体が課題を認識することができ、施策の改善に結びつけることが容易になる。

2. 施策満足度調査の誤りモデルと本研究との位置づけ

秀島・山岡は、形式的にみて4つの主体（施策立案主体としての行政、調査主体としての行政、施策の受け手である市民、標本調査の回答者である市民）のアクター関係より「施策満足度調査における誤りモデル」³⁾を提唱した。しかし、誤りモデルだけでは施策満足度調査における理論的な不都合の可能性を明らかにしたにすぎない。本研究は、「施策満足度調査における誤りモデル」に立脚して、満足度と重要度の二元的品質を視覚化することによって、施策課題を明らかにすることを目的としている。特に行政サービスの一部市民への行き渡りすぎや不足という「過誤」に関しては、どの地方自治体も苦慮している。もし、施策満足度調査結果から「過誤」のあり場所を容易に発見することができるのなら、施策立案・決定・実施・評価という行政サイクル⁴⁾における評価フェーズにおいて、新たな貢献ができると考える。

ここで、「施策満足度調査の誤りモデル」を簡単に紹

介する。施策満足度調査に登場するアクターは大きく二つに分けて考えることができる。主体としての地方自治体と、客体としての市民である。地方自治体の中には施策立案主体と、調査の設計・実施、分析・報告を行う調査主体がある。また、客体には、総体としての市民と、その中から標本として抽出された回答者がいる。これら四者の関係性から起こりうる7つの誤りを導きだしたものが図-1に示した、「施策満足度調査の誤りモデル」である。

3. 施策満足度調査の二元的品質の表象と解釈

(1) 満足とは重要とは

工業製品の品質を計るには客観的側面で測定することが可能であるが、施策満足度調査では主観的側面で測定することになる。例えば、地方自治体がこれまで提供してきた施策に対しての「満足」とは過去から現在にかけての市民による主観的評価といえる。また、「重要」とは、将来の施策への市民による主観的期待感と考えられる。なお、市民が「重要」と答えることは「将来への期待が高い」ことであり、当該施策に関して地方自治体が投資することを市民が容認するとの意図が含まれている。

満足・重要な度合いはリッカートの5段階評価を用いること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、心理的な広がりや間隔尺度⁹⁾として等間隔に割り振ることで、数値処理を容易にしている。

上記の「満足」と「重要」の定義から導かれることは、満足度と重要度の二元的な要素を収集した満足度調査には、「過去の評価」と「将来への期待」という意味の違う二つの品質要素を含んでいるということである。

(2) 二元的品質の視覚化の試み

市民による満足度の評価と重要度の評価を二元的品質として視覚化する二つの試みを行う。

一つは、満足度を底として満足から不満までの5段階のそれぞれのグループで重要度の平均値を取ることであり。満足度を底とする理由は、過去から現在の評価に対して将来の評価を対比させることで、政策立案主体による将来への重点課題項目を浮かび上がらせることを目的とするからである。例えば、満足度が低いグループが重要度を高くつけたとすると、当該施策項目に対して、将来の施策として優先度を上げることが期待されていることを意味する。逆に満足度が高いグループが重要度を低くつけたとすると、もう十分に施策が行き届いているので、これ以上の投資は必要がないことを意味する。

もう一つの方法は、満足度を底として満足から不満までの5段階のそれぞれをグループ化することは前者と同じであるが、重要度について、標本分散 S^2 として見ることであり。分散が0に近いと言うことは、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。マーケティング理論によれば、物事の変化は、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ることが分かっている⁶⁾⁷⁾。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のではないかと考えた。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エリアにおいて、「将来への期待」への意見が集約したり、

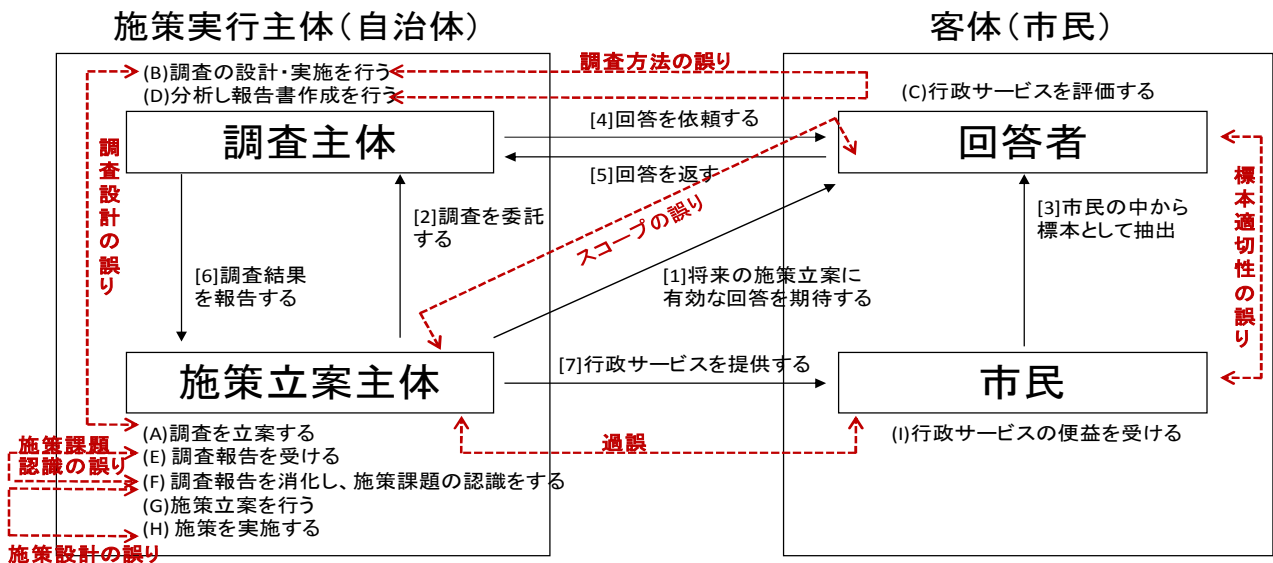


図-1 施策満足度調査における誤りモデル³⁾

また反対に意見が拡散することもあるだろう。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 S^2 はカーブを描いたり、傾いたりするはずである⁸⁾。次項で、それらの曲線を表象とした場合の象徴的なパターンを仮説として置き、そのメッセージを解釈することを試みる。

(3) 満足度を底とした重要度平均グラフの含意

次節で説明する重要度分散と区別するために重要度平均を示すグループをAと呼ぶことにする。

図-2に示したものはA第一類型である。U字型に現れるのが特徴である。不満(1)と満足(5)を表明した少数の市民はそれぞれに高い重要度を返答している。すなわち、過去の施策を厳しく評価した市民も、高く評価するとして市民も両方が将来の施策に高い期待をしているという意味である。どちらでもない(3)を表明した市民の多くが重要度もどちらでもないと答えることによって平均値は3に近づく。

大多数の無関心と、少数の関心を持ち、満足および不満を表明する合計三つのグループが存在する形である。

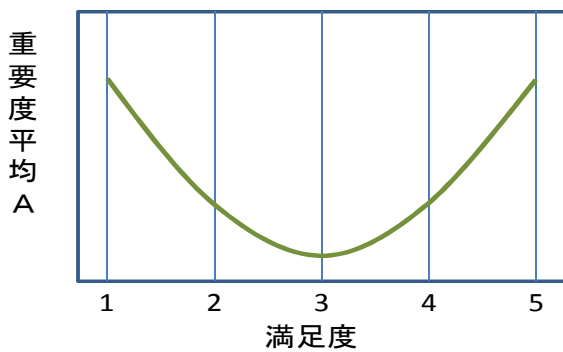


図-2 A第一類型 (U字型)

図-3に示したものはA第二類型である。逆U字型に現れる。不満(1)と満足(5)を表明した少数の市民はそれぞれに、将来の施策としてはあまり重要でないという集中した意見を持っている。一方どちらでもない(3)を表明した市民において、大変重要と返答する。

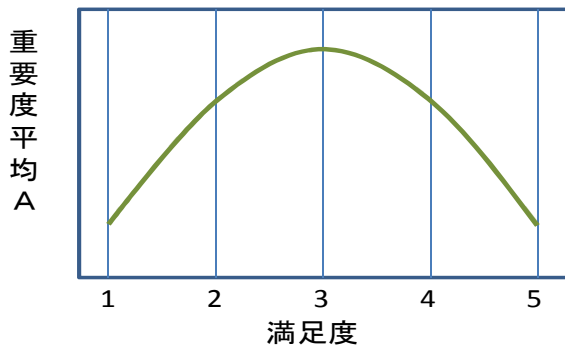


図-3 A第二類型 (逆U字型)

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。

図-4に示したものはA第三類型である。右肩上がりに現れる。不満(1)を表明した少数の市民は当該施策は重要でないと答え、どちらでもない(3)を表明した市民に少しずつ重要度が上がり、満足(5)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。

これは当該施策が多くの市民生活にとって必須ではなく現状に満足はしていないが将来の投資が必要とも考えていない。一方、現状に満足してい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す。「過誤」の含意と言える。

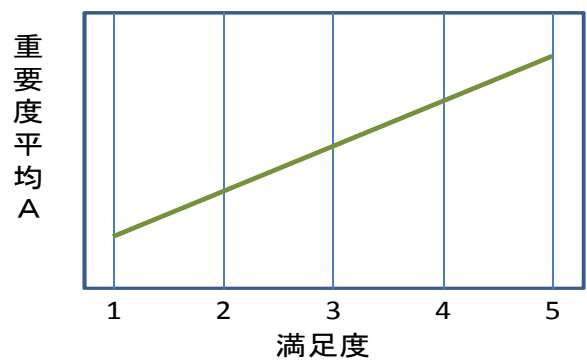


図-4 A第三類型 (右肩上がり型)

図-5に示したものはA第四類型である。右肩下がりに現れる。不満(1)を表明した少数の市民は当該施策が将来重要であると答え、どちらでもない(3)を表明した市民に少しずつ重要度が低下し、満足(5)を表明した市民は将来は、重要ではないと答えている。

これは当該施策が必要と考えている市民にゆきわたっておらず不満をもたらし、反対に現状に満足している市民は将来への投資は必要ないと考えている。すなわち、将来投資すべきか、投資すべきでないかが市民の意見で論争が存在する形と言える。

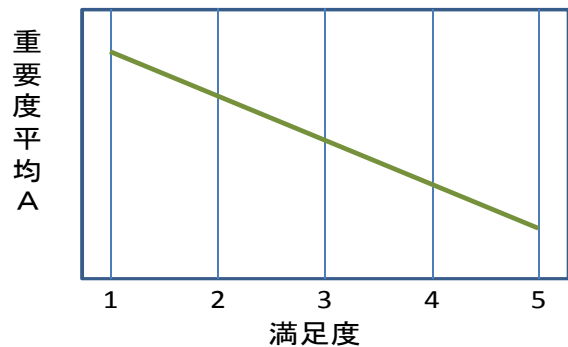


図-5 A第四類型 (右肩下がり型)

(4) 満足度を底とした重要度分散グラフの含意

前節で説明した重要度平均と区別するために重要度の標本分散を示すグループをSと呼ぶことにする。

図-6に示したものはS第一類型である。U字型に現れる。不満（1）と満足（5）を表明した少数の市民はそれぞれに多様な意見を持っている。どちらでもない（3）を表明したグループは多くの市民が重要度もどちらでもないと答えることによって分散が少なくなる。この形が現れるのは、大多数の無関心と少数の関心を持ち満足と不満を表明する合計三つのグループが存在する案件である。この形が現れた時は、地方自治体が重点的に行いたいことを自らの判断で行うことが重要と思われる。

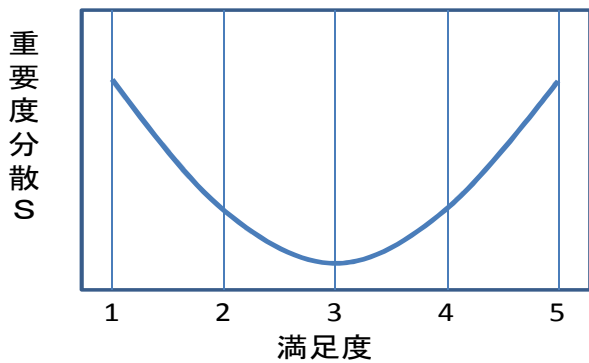


図-6 S第一類型 (U字型)

図-7に示したものはS第二類型である。逆U字型に現れる。不満（1）と満足（5）を表明した少数の市民はそれぞれに集中した意見を持っている。どちらでもない（3）を表明したグループの分散が大きくなる。この形が現れるのは、ふつうと答えたグループに多様な意見があり、少数意見を持つグループでは、意見が集約されている。ゆるやかな意思表示として、今後市民としての意見が変化してゆく前ぶれとも言える。

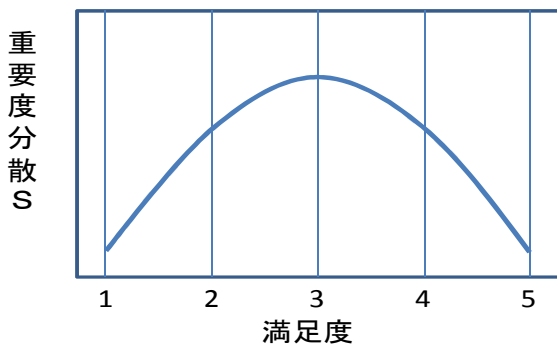


図-7 S第二類型 (逆U字型)

図-8に示したものはS第三類型である。右肩上がり型に現れる。不満（1）を表明した少数の市民は集中した意見を持っている。どちらでもない（3）を表明したグループに少しずつ多様な意見が現れて、満足（5）を表明した市民は多様な意見を持っている。不満を表明した市民が重要度高のところに意見が集中したとすれば、市政に対する「ホイッスル・ブローア」つまり、市政への警告を意味することになる。今後の展開すべき施策の優先度が大である可能性のある形と見なすことができる。

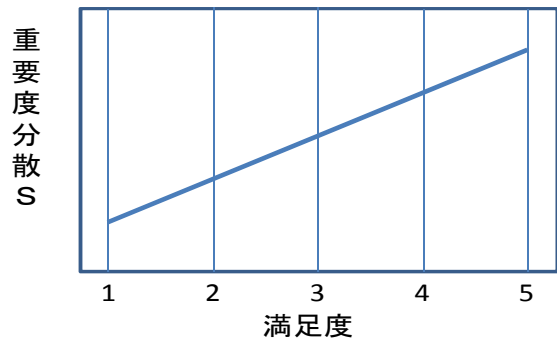


図-8 S第三類型 (右肩上がり型)

図-9に示したものはS第四類型である。右肩上がり型に現れる。不満（1）を表明した少数の市民は多様な意見があり、どちらでもない（3）を表明したグループに少しずつ意見が集約してきて、満足（5）を表明した市民は集中した意見を持っている。満足を表明した市民が重要度高のところに意見が集中したとすれば、特定の市民のみが当該施策から便益を受け、将来も引き続きの投資を望んでる。一方で、多くの市民では便益を受けておらず、将来の投資も必要ないと判断しているというアンバランスな市政、すなわち「施策満足度調査の誤りモデル」における「過誤」が考えられる。

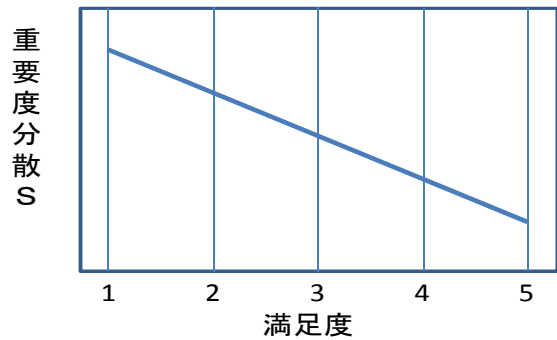


図-9 S第四類型 (右肩下がり型)

4. X市施策満足度調査での実証

(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、約1,600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、合併以前からの居住か否か、および小学校区の6つを聞いている。

標本の不適切性がないかを検証した。有効回答率は、40%であった。郵送調査法としては平均的な値である。訪問法や訪問留置法（有効回答率60%超）に比べて回答率は低くなるが、コストは安上がりに済む特徴がある。次に、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⁹。また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-3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それぞれ500を超えている。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¹⁰、本調査における調査精度、地域的な偏りに問題はない。

表-1 旧町標本比率

旧町名	人口比	調査標本比率
P町	31.40%	29.60%
Q町	33.80%	32.65%
R町	34.80%	35.70%

(2) 満足度を底とする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、満足度を底とする重要度平均Aと重要度分散Sの導出の方法についてのべる。まず第一に、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。本調査においては、SPSS Version 16.0J for Windows を使用しクロス表を作成した。クロス表の例を表-2に示す。防犯の施策に対して、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、また、重要（5）をつけたものが133名いることがわかる。

表-1 満足度を底とする重要度のクロス表

		(3)防犯i					合計
		1	2	3	4	5	
(3)防犯s	1 度数	0	0	0	7	133	140
	2 度数	0	3	8	138	251	400
	3 度数	1	1	98	185	235	520
	4 度数	0	5	33	179	213	430
	5 度数	3	1	2	11	52	69
合計 度数		4	10	141	520	884	1559
総和の%		0.30%	0.60%	9.00%	33.40%	56.70%	100.00%

次に、クロス表から5段階の満足度それぞれについて、重要度の平均値xを求める。

三番目に分散を求める。標本分散の公式は下記である。重要度の標本分散を短縮して、以下、重要度分散と呼ぶ。

$$S^2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x - x_i)^2 \quad (1)$$

表-2は、一例として、防犯施策の結果から重要度平均と重要度分散を求めたものである。

表-2 重要度平均と重要度分散の表

	重要度x	1	2	3	4	5	分散S ²
	重要度x	Σ(a-x) ²	Σ(a-x) ²	Σ(a-x) ²	Σ(a-x) ²	Σ(a-x) ²	Σ(a-x) ² /N
満足度							
1	4.95	0.00	0.00	0.00	6.32	0.33	0.05
2	4.59	0.00	20.16	20.29	48.45	41.68	0.33
3	4.25	10.59	5.08	154.07	11.92	130.84	0.60
4	4.40	0.00	28.69	64.25	27.98	77.87	0.46
5	4.57	38.13	6.58	4.90	3.51	9.83	0.91
合計	4.46	47.78	60.32	298.94	108.16	261.55	0.50

表-2で求めた重要度平均xと重要度分散S²をそれぞれグラフ化すると図-10および図-11が得られる。これこそが本研究の目的である施策満足度調査結果の二元的品質の視覚化である。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。

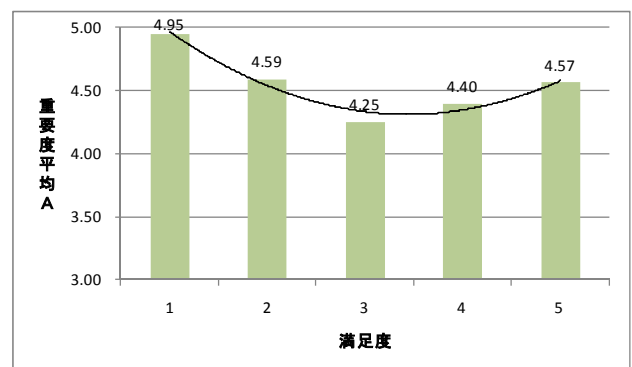


図-10 満足度を底とする重要度平均の例（防犯）

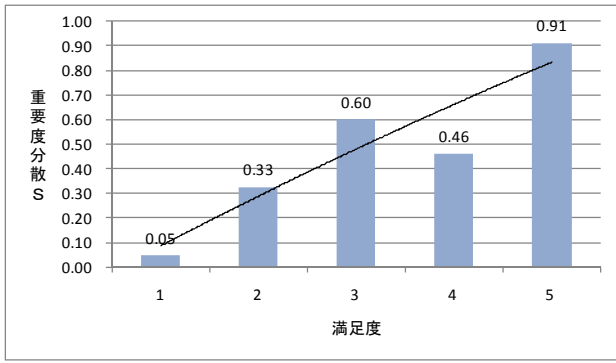


図-11 満足度を底とする重要度分散の例 (防犯)

5. X市施策満足度調査に基づく仮説の検証

4章で行った二元的品質の含意の仮説を検証する。検証の順序は「施策満足度調査の誤りモデル」のなかから、施策課題認識の誤り、スコープの誤り、そして、過誤について見てゆく。

(1) 検証一施策課題認識の誤りから

施策課題認識の誤りで市民へ実害が出るケースは、本来、高い優先度で行うべき施策が低い優先度が割り当てられ実施されることである。手始めに前章の図-10、図-11の「防犯」施策を例に行ってみる。満足度を底とする重要度平均はU字型に描かれた。すなわち、A第一類型である。つぎに、満足度を底とする重要度分散は右肩上がり型に描かれた。これはS第三類型となる。X市の「防犯」施策は、仮説に当てはめてみると、重要度平均の観点から「大多数の無関心と、少数の関心を持ち、満足および不満を表明する合計三つのグループが存在し、それぞれのグループで将来へむけてさらに充実した施策の導入が望まれている」であることがわかる。さらに、重要度分散の観点からは、「市政に対するホイッスル・ブローアつまり、市政への警告を意味することになる。今後の展開すべき施策の優先度が大きくある可能性のある形と見なすことができる」となる。もし、ある施策が市民による市政への警告の対象であったときに、施策立案主体が優先度の高い施策として認識していなかったら、それは「施策認識の誤り」となる。

X市施策満足度調査結果から各施策の解釈を導くことに関してはすでに研究されている³⁾。そこでは下記のように分析されている。『36項目中2番目に不満足度が高く、重要度は最も高い。高優先度エリアにプロットされた。40歳代以下の世代、3歳以下の同居家族がいる世代、合併後の新住民は約40%の不満足を示している。勤労者層と子育て層に不満がある』。既存研究との比較の結果、

仮説がよくフィットしていると判断できる。

この「防犯」施策と同じ型、A第一類型とS第三類型の組み合わせは、図-12に示したように、他に、防災、消防、上下水道、健康検診、子育て支援、障害者支援、高齢者支援、環境美化、小中学校整備、行政改革推進に現れた。

なお、既存研究³⁾においては、施策課題認識の誤りについて、その存在の有無を実フィールドにて検証できなかった。本研究により初めてその存在を指摘できたことになる。

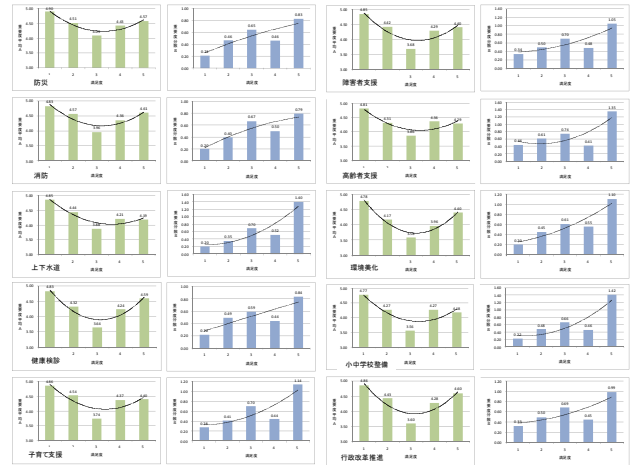


図-12 検証一施策課題認識の誤り

(2) 検証一スコープの誤りから

スコープの誤りとは、第2章で述べたように、時間的に施策立案主体は長期先までを考え市民は現在を考える。空間的には施策立案主体は自治体全域を見て市民は生活エリアを見る。つまり、施策立案主体と市民とでスコープの差ができることを示す。大多数の市民は感心がうすい施策かもしれない。しかし、市民の中でも熱心に将来の施策に感心を寄せ、かつ、自治体広域の行政活動について興味を持つひとが必ず少数であっても存在する。そうであれば、A第一類型 (U字型) とS第一類型 (U字型) がペアになった施策が出てくるはずである。

検証作業の結果、図-13で示した10の施策が選別された。青少年育成、消費者相談、自治体活動支援、ボランティア活動支援、男女参画社会の実現、生涯学習、文化財保護、スポーツ施設、市民参加推進、市役所業務システム化である。

既存研究³⁾では、スコープの誤りについて、防災設備、上下水道、ボランティア活動支援、男女参画社会の実現が内在の可能性について言及されていた。これらから仮説に対して調査結果が合致したと言える。なお、今回の検証から既存研究で防災設備の施策がスコープの誤りと

指摘したことは誤っていたと言える。

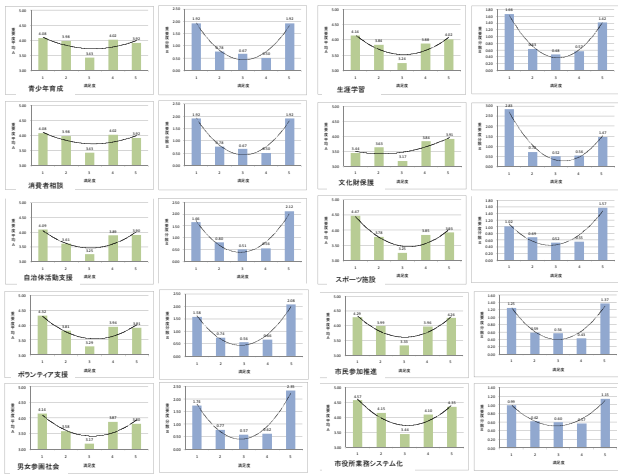


図-13 検証一スコープの誤り

(3) 検証一過誤から

過誤とは、第2章で述べたように、統計学の第1種・第2種の誤りのアナロジーとして展開したものであり、対象とする地域、社会層に対して過剰、もしくは過小な行政サービスを提供することである。

過誤を示す形は第3章で述べたように、A第三類型（右肩下がり型）とS第四類型（右肩上がり型）のペアである。市民全体の36施策別で作図した段階では、明白な形ではこの組み合わせは出現しなかった。次にドリルダウンを試みて、性別、年代別、住居地区別、職業別、2005年以降転入者別にクロス表を細分化した。当該表象が現れたのはコミュニティバスの施策である。年齢別に60歳代、70歳以上（図-14参照）。また地区別ではK地区、N地区、T地区、KY地区、KH地区（図-15参照）。職業別では公務員、学生、無職。また2005年以前からの居住者がこの形になった（図-16参照）。

コミュニティバスは公共交通手段ではないため、運行エリアが限られ、なおかつバスの発車間隔も長いのが通例である。市民全体に広くあまねくユニバーサルサービスを提供する地方自治体にとっては、コミュニティバス

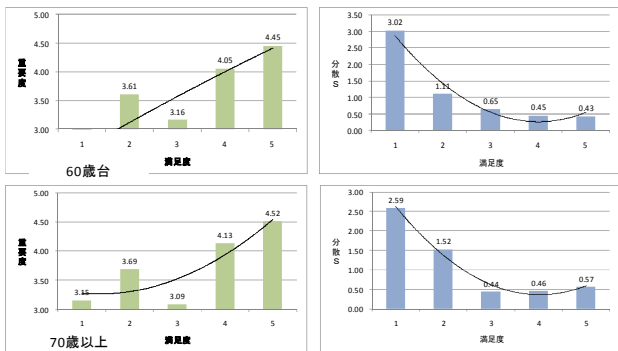


図-14 検証一過誤（年齢別）

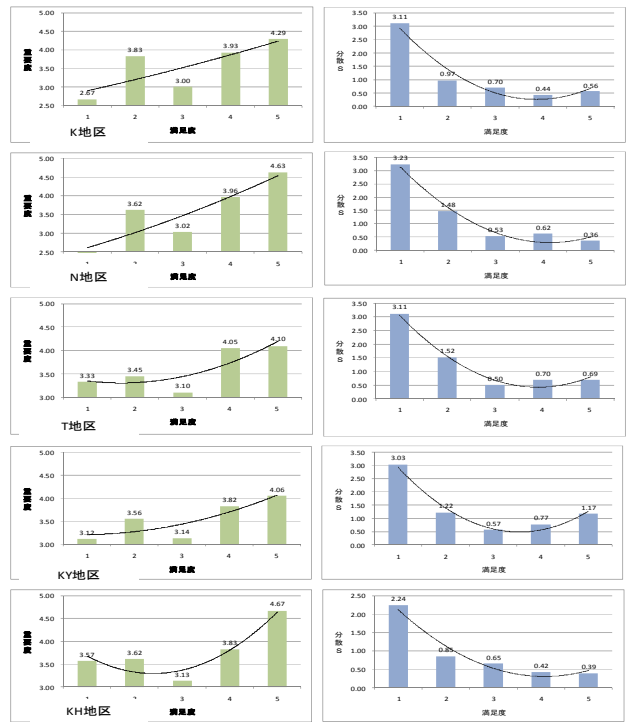


図-15 検証一過誤（地区別）

は受益者が偏在してしまうことが避けられない。このことから仮説に対して調査結果が合致したと言える。

既存研究³⁾において、コミュニティバスの施策は下記のように分析された。『60歳、70歳代の不満足度は低く、地域に根付いているといえる。一方、20,30,40歳代での不満足度がそれぞれ18%を超えている。運行本数の少なさが時間に敏感な層で不満となっている。地区別では、

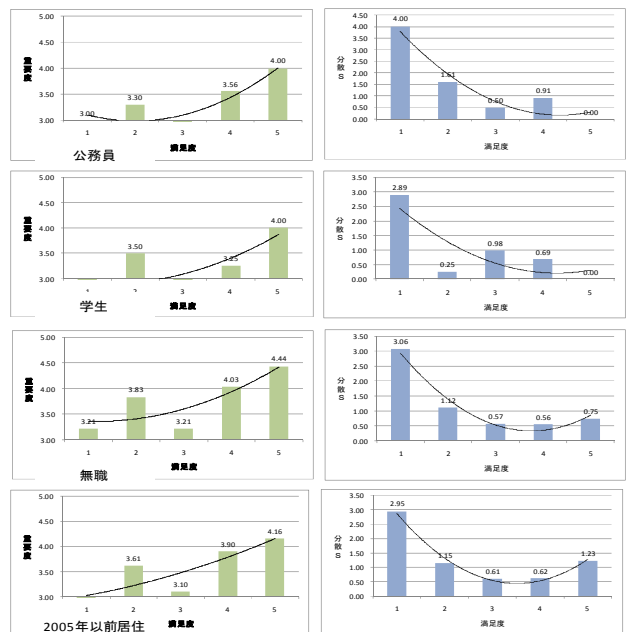


図-16 検証一過誤（職業別ほか）

地区5だけが不満足度が20%を超えている。付近に市の体育・福祉施設がなく、便益を受けられないことが要因として考えられる。エリアごとに過剰・過小サービス（過誤）の危険がある。』従来の手法では過誤の可能性について言及することはできたが、明白に指摘することはできなかった。本研究の二元的品質の表象化が過誤の実態を明らかにすることに成功した。

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、表象化を試みた。

この研究で得た知見は次の通りである。満足度を過去から現在までの市民の評価とし、重要度を将来への期待、とすることで時間軸の差が生じる。すなわち地方自治体が現在の状況に加えて、将来これ以上の投資をすべきか・すべきでないかをの有無を時間軸のX-Yで表現するものである。方法は、満足度（現在）の評価を底とし、重要度（将来の期待）の平均と分散を縦軸において図式化するという単純なメカニズムである。単純さを求めたのには理由がある。調査や統計について高度な訓練や教育を受けていない地方自治体職員であっても、的確な分析と解釈を可能にするためである。

次に、二種類の図から得られる表象について、それぞれ4分類、合計8分類し、その意味を仮説として解釈した。

既存研究で示された「施策満足度調査の誤りモデル」上での三つの誤りである、「施策課題認識の誤り」「スコープの誤り」「過誤」に対する実証を行った。過去の研究ではその存在の可能性の指摘にとどまっていたものが、「施策課題認識の誤り」と「過誤」について明白に

実証することができた。また、既存研究でスコープの誤りとしていた「防災設備」施策への指摘は間違っていたことをつきとめることができた。

なお本稿では、満足度を底とする重要度平均と重要度分散のそれぞれ3つの表象の意味は明らかにしたが、16種類すべての組み合わせについて、解釈ができていない。引き続き、研究を深めたいと考える。

参考文献

- 1) 例えば、大谷信介: これでもいいのか市民意識調査, ミネルヴァ書房, p7, p211, 2002.
- 2) 狩野紀昭 他: 魅力的品質と当たり前品質, 品質 Vol.14, No.2, pp.39-48, 1984.
- 3) 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, 土木学会, No.39, CDROM(281)pp.1-4, 2009.
- 4) 西尾勝: 行政学の基礎概念, 東京大学出版会, p.105, 1990.
- 5) Stevens, Stanley S.: On the Theory of Scales of Measurement, *SCIENCE*, Vol.103, Num.2684, June, pp.677-680, 1946.
- 6) 例えば、ムーア・A・ジェフリー: キャズム, 翔泳社, p.51, 2002.
- 7) 例えば、グラッドウェル・マルコム: ティッピング・ポイント, 飛鳥新社, p.22, 2000.
- 8) 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, 土木学会, No.41, CDROM(171)pp.1-4, 2010.
- 9) レメニイ・ダン: 研究の進め方, 同文館出版, p.104, 2002.
- 10) 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, p46, 2003.

(2011.5.6 受付)

Trial of Visualization for Dualistic Quality of the Citizen's Survey by Local Government

Yasuyuki YAMAOKA and Eizo HIDEHIMA

Many local governments conduct public service satisfaction survey for improving their policy making. However, the survey gives insufficient effect to a policy making on a policy making cycle. Four dimensional analysis which consists Satisfaction and Importance element has been used by many local governments, though "Average-methodology" has a limitation to have effective feedback to the policy making. In this study, we focused on a relationship of Satisfaction and Valiance of Importance, and made a graph visually. It gave us a significant sign to have a policy making point. Especially, differential of scoping, prioritization for certain programs between the local government and the citizen, also it is hard to find a program which has much/less service to the citizen. We propose a methodology to read citizens' intent easily and to improve a plicy making from citizens satisfaction survey.