

サービスクオリティの観点からみた施策満足度調査の活用の可能性に関する考察

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博士後期課程 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。しかしながら、より開かれた地方自治の実現になかなか結びついていかない実態があり、かつ、多くの問題点を抱えているとの研究報告もなされている。それでは、施策満足度調査は無意味で役に立たない活動であろうか。本研究では施策満足度調査結果において、その満足度指標の改善・後退が市民の期待感と地方自治体が提供する実際の市政の差から生じていることを、サービスクオリティ・モデルと呼ばれる一般企業が提供したサービスが顧客に受け入れられているかどうかを調べる手法を用いて考察した。その結果、市民の期待感と実施策のズレを埋める対策が展開された施策においては、満足度指標を改善することが明らかにできた。

Key Words : service quality, citizen satisfaction survey, policy making, local government, evaluation

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では自らの施策を改善・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。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ニーズ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¹⁾。

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、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、市民のニーズ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²⁾。その原因はいくつかあるが、一つには、費用をかけている割には必ずしも社会の実情が的確に把握できないと考えられていること²⁾、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。

地方自治体の調査担当者が持つ「必ずしも社会の実情が的確に把握できないのではないか」という疑問が残っているうちは、積極的に施策満足度調査を活用しようとは考えないであろう。疑問には二種類あると思われる。一つ目は「一般企業向けに開発された市場調査手法が公的サービスの領域に使用できるか否か」という疑問である。この論争は1980年代にStipakの提起³⁾から続いていたが、1994年にPoister *et.al.*の研究⁴⁾により「公的サービスと企業によるサービスの受容者による返答行動には、システマ的な差異は存在しない」という結論をもって終止符が打たれている。この結論をもって、企業で用いられる市場調査が公的サービスの評価のために適用可能と考えて論を進める。二つ目は「施策満足度調査を行ったとしても、新しい施策を導入した際に、明らかな結果として表れるだろうか」という疑問である。

本稿では、二つ目の疑問に答えるべく、某自治体で行われた二つの施策満足度調査の実証研究により、満足度指標の施策導入後の変化は偶然ではなく施策の結果であることを明らかにする。

2. 基本的な方法論と本研究の特徴

1. で触れた地方自治体の調査担当者の「施策満足度調査を行ったとしても、新しい施策を導入した際に、明らかな結果として表れるだろうか」という疑問に対して、

一般企業と顧客の関係性を分析した手法にサービスクオリティ・モデルによる分析手法が応用可能と考えられる。サービスクオリティ（以下SERVQUALと表現する）はZeithaml *et.al.* が1980年代中盤から1990年代にかけて完成度をあげてきた方法であり、組織が提供するサービスレベルと、顧客の期待するサービスレベルとのギャップを分析する手法である⁵⁾。SERVQUALは実証研究に基づいて組み上げられた手法であり、サービスを提供する組織が顧客へ提供するサービスのクオリティを向上させることを目的としている。この手法は顧客が求めているサービスレベルを認知するためにいくつかの質問を用意し、仮想的に理想的な状態「エクセレント」と呼んでいるモデルと実際の質問結果との差(gap)を分析することにより問題の箇所を明らかにし、そして、全体のサービスのクオリティを改善するものである。本稿では、施策導入前と導入後の満足度比較にSERVQUALを用いることとする。

次に、施策導入前と導入後と比較するための手法を考える。代表的なものに公共事業評価法がある。公共事業評価では、社会的なマクロ経済変動を修正するために社会的割引率を用いる。理論的には、資本機会費用により設定する方法と社会的時間選好の二つがあるが、国土交通省の指針では、費用便益分析において市場利子率を参考に前者の社会的割引率が設定されている⁶⁾。ちなみに我が国では全事業において当面4%が適用されている。

筆者は、施策満足度調査を修正する方法としては、社会的時間選好が望ましいと考えた。そこで、Difference in Differences (DID)⁷⁾として知られている政策評価法に着目した。図-1に示したものが施策評価の構造である⁷⁾。ある政策について導入したグループとそうでないグループに分け、1年度次と2年度次の差分Cross Section (CS)を観察するが、実際の政策は一度に導入されるものなので、政策導入のあるグループ（処置グループ）だけが残る。1年度次と2年度次の変化分はBefore and After (BA)として示される。しかし、ここで特定の政策やプログラムによら

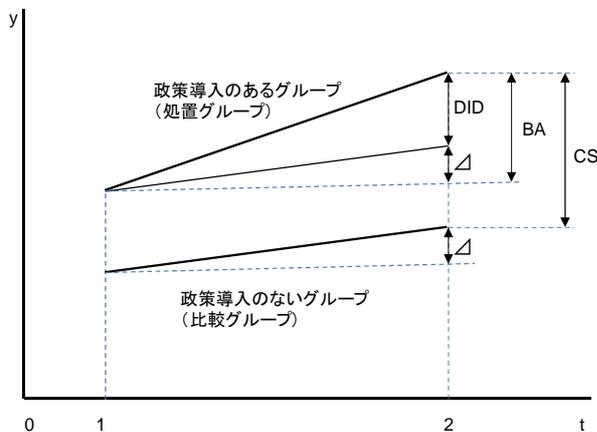


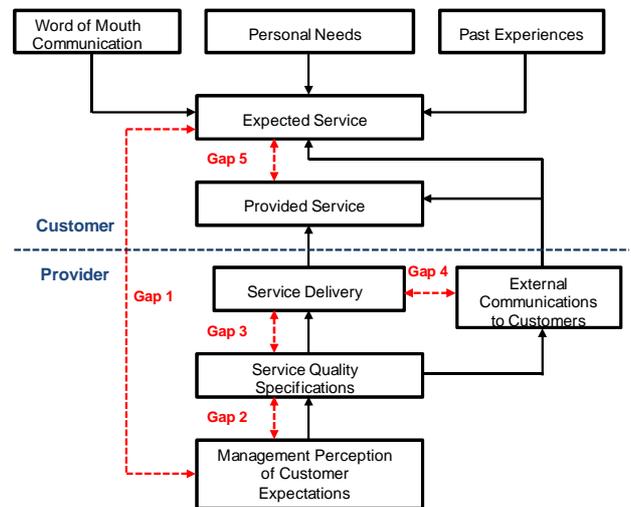
図-1 政策評価の構造⁷⁾

ないマクロ上の変化によって、比較グループにて△の変化があったと推定すると、その変化分は影響を取り除く必要がある。BAから△を引くとDIDだけが残る。これがDID法である。

施策満足度調査では、第1期と第2期の調査の満足度指標の変化はBAとして現れる。問題点は、施策は全市民に展開されるので、政策導入のないグループ（比較グループ）を人為的に作ることができない。従って、図-1で述べた△を導出することができない。ここで、第1期と第2期の全ての設問とサンプルの総統計量である満足度指標の差分が△であったと仮定する。地方自治体は実際に新たな施策等を打ち出しているため、ある程度の改善分が含まれるはずであるが、それを無視することにする。これで△は考え得る最大限の量をもつことになる。この△分を超えて変化する満足度調査結果が現れた施策については、DIDとして導き出すことが可能と考える。

次に、市民の不満足は期待感と実施策とのギャップから生ずるかという問題について考察する。Zeithaml *et.al.* は、図-2のSERVQUALモデル⁸⁾上で、顧客の不満は実際に提供されたサービスの差つまり、Gap 5から生じていると指摘している⁹⁾。なぜならば、サービス提供者と顧客のもっとも直接的な接点がこの場所にあるからである。さて、一般企業のサービスを地方自治体から提供されるサービスと置き換えると、図-3に示した地方自治体におけるSERVQUALモデルとなる。

Zeithaml *et.al.*の考察を図-3において横展開すると、市民と施策立案主体の接点において、市民の不満はGap 5に現れる。市政への期待値と実際の施策のズレによって市民の不満が顕著に現れるのは、特に、転入して間もない市民である。なぜなら、転居前には他自治体のサービスを受けて日常暮らしていた訳であるから、当該自治体に



Source: Exhibit 3-6, Delivering Quality Service

図-2 SERVQUALモデルの概念図⁸⁾

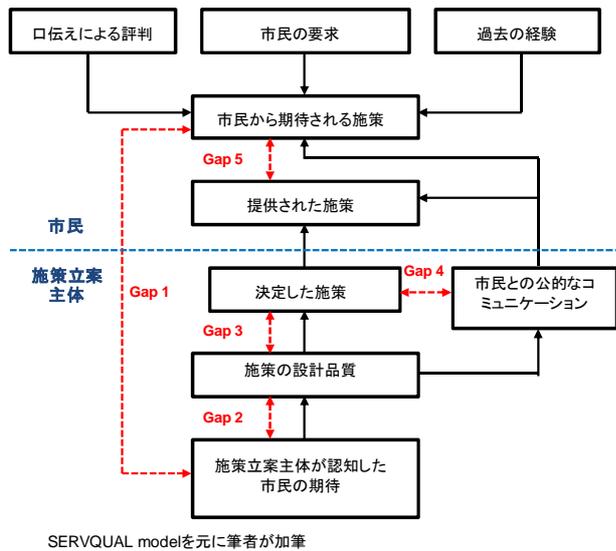


図-3 地方自治体における SERVQUAL モデル

における「過去の経験」と「口伝による評判」は長く住んでいる住民より小さく、「市民から期待される施策」と「提供された施策」の二点間の問題、すなわちGap 5に単純化できる。

まず初めに、二つの施策満足度調査から満足度指標の差分である DID における Δ 量を導出する。二番目に、転入して5年以内のグループと5年以上住み続けている住民の満足度指数の経年比較から Δ を減じて、それでもなお満足度が改善された施策群を選び出す。三番目に、対象地方自治体のマスタープランや施策評価シートから顕著な改善があったと報告された施策と、上述した二番目の作業で絞り込まれた施策をマッチングする。最後に、上記の仮説から導き出した作業が的外れでないかどうかを検証する。DID法の知見⁷⁾より、第2期の満足度指標から Δ を減じて、第1期よりも向上している処置群は「効果あり」と見なすことができるので、36の施策について同作業を行い、そして二番で調べた施策群と比較し検証する。一致すれば、「市民から期待される施策」と「提供された施策」のGapを埋めることが、満足度指標の評価に変化を与えたとと言える。

3. X市施策満足度調査での実証

(1) X市施策満足度調査

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市では第1期調査として、2008年11月に市内居住の成人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。

なお、第2期の施策満足度調査は2010年7月に同設問、同抽出法、同配布法にて実施し、市内居住の成人4,500人を対象として約1,700の有効回答を得た。

(2) 満足度指標の決定

満足度調査ではリッカートの5段階方式が採用された場合、満足に5点、やや満足に4点、どちらでもないに3点、やや不満に2点、不満に1点をつけることが多い。通常、満足度指標はそれらの平均値を用いる。筆者は平均値法がもたらす「市民の意見の分散が見えなくなる」という弊害を除くために、不満（不満、やや不満）を表明する市民を抽出する方法をとった。抽出されたグループの%が全体の何パーセントに当たるかを示し、例えば、不満が少なく5%程度であれば施策はうまくいっている、不満が多く30%を超えていると施策に何らかの問題を抱えているということが判断できる。この不満に着目する方法を不満%法と呼び、一般企業などで経営品質を初期段階で改善するために、強みを伸ばす前に、弱点に対し重点的に改善を試みることで実績をあげているプログラム⁸⁾である。本稿では満足度指標に、秀島・山岡の研究⁹⁾を援用し、不満%法を用いる。

(3) 二つの調査結果から Δ 量の導出

2008年度の全質問、全回答者の不満%の平均値は17.0%であり、2010年度の全質問、全回答者の不満%の平均値は12.7%であった。両年度のパネルデータにおけるDIDに存在する Δ 量は4.3%と導かれた(表-1)。

(4) 転入グループの第1期と第2期比較

転入して5年以内のグループの第1期と第2期の満足度指数の比較を行った。この作業はSERVQUALにおいて、GAP 5を導出する作業である。各施策において、2010年度の不満足%から2008年度の不満足%を減じて、さらに Δ 分の4.3%を差し引いた結果がDID値である。この値が減少している(マイナス符号となる)場合は、対象施策が改善していると判断できる。また、ゼロかプラス符号になれば、変化したとは言えないとの結果が導かれる。これらの作業を36の設問について行った結果が表-2である。

GAP 5の値が2008年度よりも改善されたのは36のうち次に示した、13の施策であった。水害を防ぐ施設、防犯、上下水道、ゴミ処理、子育て支援、高齢者支援、国保介護保険、駅周辺開発、小中学校整備、中小企業支援、農業支援、観光振興、市役所業務システム化である。

次項において、この分析結果と、X市で展開された施策とが一致するかを確かめる。

表-1 DIDの△量の導出

番号	設問	2008年 不満足%	2010年 不満足%
1	水害を防ぐ施設の整備(雨水貯留池やポンプ場建設)	19.8%	12.8%
2	防災機能の強化(防災無線や自主防災活動支援)	20.5%	13.2%
3	防犯・交通安全(街路灯整備や交通安全活動)	32.8%	28.0%
4	消防・救急体制(消防団への支援など)	8.6%	5.2%
5	上水道・下水道(上水の供給、下水道の整備)	27.4%	20.2%
6	ごみ処理・資源回収、し尿処理	22.8%	15.8%
7	火葬施設の整備、墓地の維持管理	17.7%	14.6%
8	健康づくり、各種検診の実施	18.1%	14.2%
9	福祉センターの施設運営	11.1%	8.9%
10	子育てに関する支援(保育所運営、子ども医療費助)	18.8%	10.3%
11	障害者への支援(手当の支給や医療費助成)	12.4%	6.6%
12	高齢者への支援(日常生活支援、生きがいづくり)	16.6%	10.9%
13	国民健康保険、介護保険、生活保護などの支援	21.9%	12.0%
14	青少年の健全育成(成人式や子ども会活動)	9.7%	8.2%
15	消費者相談や啓発活動	7.5%	7.1%
16	自治・コミュニティ活動への支援	8.0%	9.1%
17	ボランティア・NPO活動の支援	6.4%	5.3%
18	男女共同参画社会の推進	6.3%	6.0%
19	公園・緑地の整備	24.2%	22.1%
20	環境美化、環境保全活動	19.1%	17.6%
21	駅周辺開発、土地区画整理の推進	34.0%	26.8%
22	街路樹、植樹帯の維持管理	18.2%	15.9%
23	市道の整備・維持管理	27.3%	33.3%
24	コミュニティバスの運行	15.8%	20.0%
25	小学校・中学校の施設整備	10.5%	6.0%
26	生涯学習機会の提供	8.9%	9.2%
27	文化活動、伝統芸能・祭への支援	7.8%	7.0%
28	文化財の保護	5.0%	6.7%
29	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	14.5%	10.7%
30	他の市町との交流・国際交流	8.0%	6.0%
31	中小企業への支援、商店街活性化	24.1%	17.9%
32	農業振興、土地改良や水路整備	15.7%	8.8%
33	観光の振興	13.9%	8.2%
34	市民参加の推進、広報などの情報発信	11.4%	8.4%
35	市役所業務の情報システム化	19.0%	10.1%
36	行政改革の推進	22.1%	23.7%
	全設問平均	17.0%	12.7%
	△		-4.3%

表-2 SERVQUAL Gap 5値の導出

番号	設問	2008年 輸入者 不満足%	2010年 輸入者 不満足%	2008-2010 年△	DID推定値	DID輸入者 Gap減少
1	水害を防ぐ施設の整備(雨水貯留池やポンプ場建設)	13.1%	7.1%	-6.0%	-1.7%	TRUE
2	防災機能の強化(防災無線や自主防災活動支援)	9.4%	6.8%	-2.6%	1.7%	FALSE
3	防犯・交通安全(街路灯整備や交通安全活動)	43.1%	30.1%	-13.0%	-8.7%	TRUE
4	消防・救急体制(消防団への支援など)	5.6%	4.1%	-1.5%	2.8%	FALSE
5	上水道・下水道(上水の供給、下水道の整備)	25.6%	20.2%	-5.4%	-1.1%	TRUE
6	ごみ処理・資源回収、し尿処理	35.0%	21.5%	-13.5%	-9.2%	TRUE
7	火葬施設の整備、墓地の維持管理	8.4%	5.7%	-2.7%	1.6%	FALSE
8	健康づくり、各種検診の実施	14.6%	19.1%	4.5%	8.8%	FALSE
9	福祉センターの施設運営	5.7%	5.0%	-0.7%	3.6%	FALSE
10	子育てに関する支援(保育所運営、子ども医療費助)	36.7%	15.3%	-21.4%	-17.1%	TRUE
11	障害者への支援(手当の支給や医療費助成)	10.1%	6.8%	-3.3%	1.0%	FALSE
12	高齢者への支援(日常生活支援、生きがいづくり)	16.6%	4.3%	-12.3%	-8.0%	TRUE
13	国民健康保険、介護保険、生活保護などの支援	14.3%	4.1%	-10.2%	-5.9%	TRUE
14	青少年の健全育成(成人式や子ども会活動)	8.8%	4.5%	-4.3%	0.0%	FALSE
15	消費者相談や啓発活動	6.0%	2.0%	-4.0%	0.3%	FALSE
16	自治・コミュニティ活動への支援	5.5%	5.7%	0.2%	4.5%	FALSE
17	ボランティア・NPO活動の支援	4.1%	19.1%	15.0%	19.3%	FALSE
18	男女共同参画社会の推進	3.7%	5.0%	1.3%	5.6%	FALSE
19	公園・緑地の整備	28.4%	25.6%	-2.8%	1.5%	FALSE
20	環境美化、環境保全活動	19.1%	17.8%	-1.3%	3.0%	FALSE
21	駅周辺開発、土地区画整理の推進	39.4%	32.7%	-6.7%	-2.4%	TRUE
22	街路樹、植樹帯の維持管理	17.6%	14.2%	-3.4%	0.9%	FALSE
23	市道の整備・維持管理	31.8%	37.9%	6.1%	10.4%	FALSE
24	コミュニティバスの運行	22.9%	21.2%	-1.7%	2.6%	FALSE
25	小学校・中学校の施設整備	11.1%	3.9%	-7.2%	-2.9%	TRUE
26	生涯学習機会の提供	7.9%	8.3%	0.4%	4.7%	FALSE
27	文化活動、伝統芸能・祭への支援	6.0%	4.2%	-1.8%	2.5%	FALSE
28	文化財の保護	4.7%	4.5%	-0.2%	4.1%	FALSE
29	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	16.7%	16.7%	0.0%	4.3%	FALSE
30	他の市町との交流・国際交流	7.8%	6.2%	-1.6%	2.7%	FALSE
31	中小企業への支援、商店街活性化	22.7%	14.3%	-8.4%	-4.1%	TRUE
32	農業振興、土地改良や水路整備	16.7%	4.9%	-11.8%	-7.5%	TRUE
33	観光の振興	15.7%	6.2%	-9.5%	-5.2%	TRUE
34	市民参加の推進、広報などの情報発信	9.2%	8.7%	-0.5%	3.8%	FALSE
35	市役所業務の情報システム化	22.1%	9.5%	-12.6%	-8.3%	TRUE
36	行政改革の推進	18.0%	16.9%	-1.1%	3.2%	FALSE
	△			-4.3%		

(5) X市マスタープランによる施策評価の結果

X市マスタープランで作られた施策をX市自身がその後施策評価を行い、結果を市民にホームページ上で公表している。以下にサマリーする。

水害を防ぐ施設について、および、下水道について、X市は2000年に発生した大豪雨のため市の南東部が広域に浸水するという災害を経験している。このために防災意識が高い。市の広域下水道計画により、雨水処理施設が検討されている。自然下流だけでは不十分なので、雨水・排水ポンプ場を整備が、また、下水についても幹線ルートが平成27年度までに完成予定である。総額446億円の大規模な計画である。

防犯について、2008年調査で市民の声が大きかった、防犯灯の整備事業が行われ、2007年から毎年約70基の防犯灯を新設している。

ゴミ処理について、2008年調査で市民の声が大きかったプラスチックゴミの分別が2010年より開始された。

子育て支援について、2008年に導入された未就学児の入院費補助を2009年には通院分を小学校卒業まで拡大支給し2010年には通院分を中学校卒業まで拡大した。

高齢者支援について、施設の運営事務費や生活費の負担、および、要介護度3以上の対象者に介護用品の購入補助を行った。

国保介護保険について、市民の困窮の度合いに応じて必要な扶助を行い、要保護者の必要に応じ、単給又は併給として行う。さらに母子加算を復活し、母子世帯への援助拡大を図った。

駅周辺開発について、JRのB駅は2008年に22億円の巨費を投じて駅周辺開発を行った。しかし、他JR駅や私鉄駅についてはまだ大規模な開発は行われていない。

小中学校整備について、校舎の老朽化による塗装剥離防止や建物の長寿命化、耐震補強工事を行った。2008年に27億円かけていたものを、2009年には56億円と倍増させた。

中小企業支援について、商工業振興資金融資制度に係る信用保証料助成金として中小企業者が融資を受けた場合に必要な信用保証料を助成する。2009年2月から助成率、限度額を時限的に拡充した。

農業支援について、水田に係る生産実施計画書の提出者で、水田の保安全管理、転作及び畑転換が実施された対象水田に対して1平米あたり35円助成する。市街化調整区域内で通水能力が悪い箇所を改良するため、排水路改良工事及び水路底張工事を行った。

観光振興について、大河ドラマのゆかりの地である古城跡公園の公園内施設や樹木等の維持管理整備を行った。

市役所業務システム化について、2007年以降電子自治体に関するアンケートを行い、また、ホームページの充実を図り、広告掲載による自主財源の確保に努めた。

以上、満足度指標の改善が見られた13の施策について、X市の取り組みについて俯瞰した。どれもマスタープランで定めた新規施策が功を奏しているように見える。共通して言えることは、市民から変化が見える活動であるということだ。

4. SERVQUAL分析結果の既知手法による検証

2.において、図-3のGap 5に市政への期待値と実際の施策のズレによって市民の不満が現れることを論じてきた。しかしSERVQUALで地方自治体が行う施策満足度を検証した文献はなく、これまでの作業が的外れでないかどうかを確認する必要がある。そこで、DID手法の知見より⁷⁾、第2期の満足度指標から△を減じて、第1期よりも向上している処置群は「効果あり」と見なすことができるので、36の施策について同作業を行い、表-3を導いた。そして第3章で調べたSERVQUAL GAP 5の結果と比較すると表-4ができる。

検証の結果として設問番号2番の防災強化および11番の障害者支援の2施策だけが一致せず、残りの34施策は結果が一致した。これは、SERVQUALによるGAP 5の分析手法が有効であることを傍証している。

なお、社会基盤系の事業においても、マスタープラン搭載の事業評価シート上に記載されている。都市公園管理事業（公園緑地整備）、コミュニティバス事業

表-3 DIDによる処置群の有効判定

番号	設問	2008年 不満足%	2010年 不満足%	2010年 DID推定値	真偽
1	水害を防ぐ施設の整備(雨水貯留池やポンプ場建設)	19.8%	12.8%	17.1%	TRUE
2	防災機能の強化(防災無線や自主防災活動支援)	20.5%	13.2%	17.5%	TRUE
3	防犯・交通安全(街路灯整備や交通安全活動)	32.8%	28.0%	32.3%	TRUE
4	消防・救急体制(消防団への支援など)	8.6%	5.2%	9.5%	FALSE
5	上水道・下水道(上水の供給、下水道の整備)	27.4%	20.2%	24.5%	TRUE
6	ごみ処理・資源回収、し尿処理	22.8%	15.8%	20.1%	TRUE
7	火葬施設の整備、墓地の維持管理	17.7%	14.6%	18.9%	FALSE
8	健康づくり、各種検診の実施	18.1%	14.2%	18.5%	FALSE
9	福祉センターの施設運営	11.1%	8.9%	13.2%	FALSE
10	子育てに関する支援(保育所運営、子ども医療費助)	18.8%	10.3%	14.6%	TRUE
11	障害者への支援(手当の支給や医療費助成)	12.4%	6.6%	10.9%	TRUE
12	高齢者への支援(日常生活支援、生きがいづくり)	16.6%	10.9%	15.2%	TRUE
13	国民健康保険、介護保険、生活保護などの支援	21.9%	12.0%	16.3%	TRUE
14	青少年の健全育成(成人式や子ども会活動)	9.7%	8.2%	12.5%	FALSE
15	消費者相談や啓発活動	7.5%	7.1%	11.4%	FALSE
16	自治・コミュニティ活動への支援	8.0%	9.1%	13.4%	FALSE
17	ボランティア・NPO活動の支援	6.4%	5.3%	9.6%	FALSE
18	男女共同参画社会の推進	6.3%	6.0%	10.3%	FALSE
19	公園・緑地の整備	24.2%	22.1%	26.4%	FALSE
20	環境美化、環境保全活動	19.1%	17.6%	21.9%	FALSE
21	駅周辺開発、土地区画整理の推進	34.0%	26.8%	31.1%	TRUE
22	街路樹、植樹帯の維持管理	18.2%	15.9%	20.2%	FALSE
23	市道の整備・維持管理	27.3%	33.3%	37.6%	FALSE
24	コミュニティバスの運行	15.8%	20.0%	24.3%	FALSE
25	小学校・中学校の施設整備	10.5%	6.0%	10.3%	TRUE
26	生涯学習機会の提供	8.9%	9.2%	13.5%	FALSE
27	文化活動、伝統芸能・祭への支援	7.8%	7.0%	11.3%	FALSE
28	文化財の保護	5.0%	6.7%	11.0%	FALSE
29	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	14.5%	10.7%	15.0%	FALSE
30	他の市町との交流・国際交流	8.0%	6.0%	10.3%	FALSE
31	中小企業への支援、商店街活性化	24.1%	17.9%	22.2%	TRUE
32	農業振興、土地改良や用水路整備	15.7%	8.8%	13.1%	TRUE
33	観光の振興	13.9%	8.2%	12.5%	TRUE
34	市民参加の推進、広報などの情報発信	11.4%	8.4%	12.7%	FALSE
35	市役所業務の情報システム化	19.0%	10.1%	14.4%	TRUE
36	行政改革の推進	22.1%	23.7%	28.0%	FALSE
	全設問平均	17.0%	12.7%		
	△		-4.3%		

表-4 SERVQUAL Gap 5とDIDの二調査結果比較

番号	設問	Gap 5群有効	DID処置群 向上	Gap 5及び DID処置群一致
1	水害を防ぐ施設の整備(雨水貯留池やポンプ場建設)	TRUE	TRUE	TRUE
2	防災機能の強化(防災無線や自主防災活動支援)	FALSE	TRUE	FALSE
3	防犯・交通安全(街路灯整備や交通安全活動)	TRUE	TRUE	TRUE
4	消防・救急体制(消防団への支援など)	FALSE	FALSE	FALSE
5	上水道・下水道(上水の供給、下水道の整備)	TRUE	TRUE	TRUE
6	ごみ処理・資源回収、し尿処理	TRUE	TRUE	TRUE
7	火葬施設の整備、墓地の維持管理	FALSE	FALSE	FALSE
8	健康づくり、各種検診の実施	FALSE	FALSE	FALSE
9	福祉センターの施設運営	FALSE	FALSE	FALSE
10	子育てに関する支援(保育所運営、子ども医療費助)	TRUE	TRUE	TRUE
11	障害者への支援(手当の支給や医療費助成)	FALSE	TRUE	FALSE
12	高齢者への支援(日常生活支援、生きがいづくり)	TRUE	TRUE	TRUE
13	国民健康保険、介護保険、生活保護などの支援	TRUE	TRUE	TRUE
14	青少年の健全育成(成人式や子ども会活動)	FALSE	FALSE	FALSE
15	消費者相談や啓発活動	FALSE	FALSE	FALSE
16	自治・コミュニティ活動への支援	FALSE	FALSE	FALSE
17	ボランティア・NPO活動の支援	FALSE	FALSE	FALSE
18	男女共同参画社会の推進	FALSE	FALSE	FALSE
19	公園・緑地の整備	FALSE	FALSE	FALSE
20	環境美化、環境保全活動	FALSE	FALSE	FALSE
21	駅周辺開発、土地区画整理の推進	TRUE	TRUE	TRUE
22	街路樹、植樹帯の維持管理	FALSE	FALSE	FALSE
23	市道の整備・維持管理	FALSE	FALSE	FALSE
24	コミュニティバスの運行	FALSE	FALSE	FALSE
25	小学校・中学校の施設整備	TRUE	TRUE	TRUE
26	生涯学習機会の提供	FALSE	FALSE	FALSE
27	文化活動、伝統芸能・祭への支援	FALSE	FALSE	FALSE
28	文化財の保護	FALSE	FALSE	FALSE
29	スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理	FALSE	FALSE	FALSE
30	他の市町との交流・国際交流	FALSE	FALSE	FALSE
31	中小企業への支援、商店街活性化	TRUE	TRUE	TRUE
32	農業振興、土地改良や用水路整備	TRUE	TRUE	TRUE
33	観光の振興	TRUE	TRUE	TRUE
34	市民参加の推進、広報などの情報発信	FALSE	FALSE	FALSE
35	市役所業務の情報システム化	TRUE	TRUE	TRUE
36	行政改革の推進	FALSE	FALSE	FALSE

(コミュニティバス)、福祉会館管理事業(福祉センター)は満足度指標に変化が無かったと判定されている。施策の内容は現状維持・管理であるため、市民の目に触れないものと思われる。緑地計画においては、現状3.8m²/人の都市公園を2018年に4.2m²に広げる計画であるが、実現への歩みは緩やかである。

5. 考察

X市において行われた2008年度と2010年度の調査において、転入後5年以内の市民を母集団とする満足度を集計した。これは、SERVQUALにおけるGap 5を導出することを意味する。その結果、36の設問から13施策に有意な変化(不満足度の低下)があることが認められた。これらの施策は、2006年に市民と有識者を交えて構成された政策提言会議の提言を施策に展開したものであり、かつ、市民の目に触れる施策でもあった。

他方、市民に見えない施策は満足度の変化を起こさなかった。確かに社会基盤整備、例えば橋梁の整備や地下に埋設された施設での作業は市民の目に触れにくい。しかし、適切なメンテナンスが行われなければ落橋し人命に関わる深刻な事故を招く、雨水の処理ができずに冠水の被害をもたらす等の危険性が生じる。これまで、自治体は人知れずメンテナンスしていればよかったかもしれないが、市民に対して社会基盤整備の施策をこれまで以上に知らしめることが必要と言える。実例として、中小

学校整備においては、校舎の塗装工事や耐震工事中は、学生や保護者の目で行われたことにより、自治体による重点的な整備が行われていたことが市民に認識された。その結果は満足度指標の向上としてはっきり現れた。市民に対するインフラの整備の効果的な見せ方も重要である。

6. おわりに

一般企業向けに開発されたサービスクオリティ・モデルを地方自治体の政策評価プロセスにも適用し、「市民から期待される施策」と「提供された施策」の施策導入前と導入後の変化から市民の評価を分析した。手法としては、調査の二点間の不確定な影響を排除したDIDにより、より正しい判定を試みた。新しい施策が投入された13施策について満足度指標の変化が観測された。一方、それまでの施策の継続や市民の目に触れない社会資本のメンテナンスでは変化が認められなかった。

本研究で得た知見をまとめると次のとおりである。

- SERVQUAL Model にもとづく「市民から期待される施策」と「提供された施策」のGapは満足度指標に現れる。
- 事業の効果を測定する上で、施策満足度調査によって市民満足という側面での事業評価が可能になる。

これまで事業評価の多くが投資対効果(PI)の側面で計られてきている。しかし、市民の視点に立つと必ずしも経済効果として金額に換算できるものだけを求めている訳ではない。充実感や満足感の充足があってこそ豊かな市民生活をおくることができる。次に、地方自治体の施

策立案担当者の役割に立つと、本稿で提示した居住年数の少ない市民の不満足度の変化を測定することにより、当該事業の展開前・展開後の評価を、市民の満足度という新しい視点で事業評価することができる方策を得たといえる。

参考文献

- 1) 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, pp.41-56, 2009.
- 2) 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, 2002.
- 3) Stipak, Brian: Local Governments' Use of Citizen Surveys, *Public Administration Review* Vol. 40, No. 5, pp. 521-525, 1980.
- 4) Poister, Theodore H. and Streib Gregory: Performance Measurement in Municipal Government: Assessing the State of the Practice, *Public Administration Review* Vol. 59, No. 4, pp. 325-335, 1999.
- 5) Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A, and Berry, Leonard: A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50, 1985.
- 6) 国土交通省: 公共事業評価の費用便益分析に関する技術指針, 2004. 2012年7月アクセス,
<http://www.mlit.go.jp/kisha/kisha04/13/13020604.pdf>
- 7) Lee, Myoung-Jae: *Micro-Economics for Policy, Program, and Treatment Effects*, Oxford University Press, 2005.
- 8) Zeithaml, Valerie A, Parasuraman, A, and Berry, L. Leonard: *Delivering Quality Service*, The Free Press New York, 1990
- 9) 日本経営品質協議会アドミニストレーション: 2009 年度版経営品質向上プログラムアセスメントガイドブック, 日本経営品質協議会, 2009.

POSSIBILITY OF UTILIZING CITIZEN SATISFACTION SURVEY FROM THE VIEWPOINT OF THE SERVICE QUALITY

Yasuyuki YAMAOKA and Eizo HIDESHIMA