

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に関する考察

名古屋工業大学 学生員○中山 雄貴
 名古屋工業大学 学生員 山岡 泰幸
 名古屋工業大学 正会員 秀島 栄三

1.はじめに

多くの地方自治体が施策を向上・改善させる目的で市民への施策満足度調査を実施しているが、多くの問題点を抱えているとも指摘されている。本研究では施策満足度調査に着目し、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、満足度指標の向上ないし後退は、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確認する。

2.研究の方法とその特徴

地方自治体の調査担当者は「施策満足度調査で明らかな変化は表れるだろうか」という疑問を持つ可能性がある。これに対し、二つの方法で確認を行う。一つは施策導入前と導入後と比較するための手法であり、二つ目は満足度の認識方法である。

はじめに、施策導入前と導入後の比較法として、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¹⁾である。二次点の評価を行う際に社会的なマクロ経済変動を修正する必要がある。図-1でマクロ変化量 Δ と示した部分がこれに相当する。施策評価法では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ないマクロ上の変化によって、比較グループにて Δ 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 Δ を引くと正味変化量 ϵ だけが残る。

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に示す Δ は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 Δ であると仮定する。この Δ 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、正味変化量 ϵ として導き出すことが可能である。数式化したものがこれである。

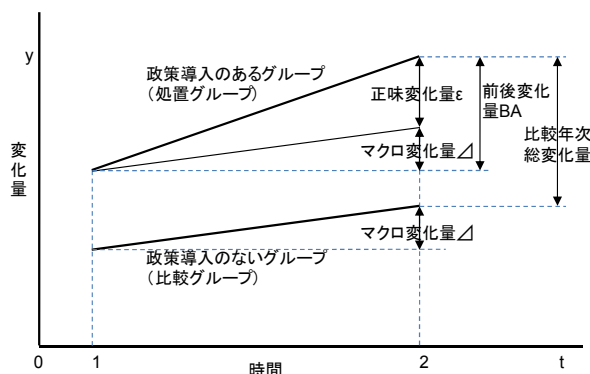
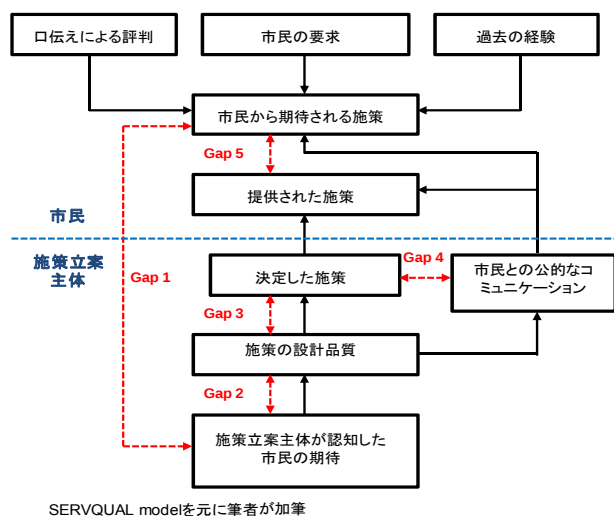


図-1 政策評価の構造¹⁾

$$\text{正味変化量}\epsilon = \text{前後変化量BA} - \text{マクロ変化量}\Delta \quad (1)$$

二つ目に、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という問題について考察する。

Andersonは「満足度は顧客の期待と実際のサービスの差である²⁾と述べている。Parasuraman *et al.*は、サービスクオリティ（以下SERVQUALと呼ぶ）として、組織が提供するサービスレベルと、顧客が期待するサービスレベルとのギャップを分析する手法を1980年代中盤に提唱した³⁾。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-2に示した地方自治体におけるSERVQUALモデルとなる。市民と施策立案主体の接点において、市民の満足度は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



SERVQUAL modelを元に筆者が加筆

図-2 地方自治体におけるSERVQUALモデル

に、転入して間もない市民である。彼らにとって当該自治体における「過去の実績」と「口伝えによる評判」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に単純化できると仮定する。Gap 5を導出する方法として、まず1年度次と2年度次それぞれの転入者Gap5を求める。次に2年度次から1年度次のGap5を減じ差分を導く(式2)。第三に二回の施策満足度調査から満足度指標平均値(ここでは不満足度%)の差分であるマクロ変化量 Δ を求める。最後に、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差から Δ を減じて正味変化量 ε を求める(式4)。それでもなお満足度が改善されたものが改善施策群であると示すことができる。

$$2 \text{ 年度次と } 1 \text{ 年度次の差} = \text{Gap5}_2 - \text{Gap5}_1 \quad (2)$$

実は式(2)は図-1中の前後変化量BAと同義である。

$$BA = \text{Gap5}_2 - \text{Gap5}_1 \quad (3)$$

これを式(1)に代入すると正味変化量 ε が導かれる。

$$\text{正味変化量 } \varepsilon = \text{Gap5}_2 - \text{Gap5}_1 - \Delta \quad (4)$$

3. X市施策満足度調査での実証

(1) 調査分析1

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、1,544の有効回答を得た。第2期の施策満足度調査は2010年7月に同一の設問、抽出法、配布法にて実施し、市内居住の成人4,500人を対象として1,705の有効回答を得た。筆者は満足度調査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、不満足(不満、やや不満)を表明する市民を抽出する方法として秀島・山岡の研究⁴⁾を援用し、不満足%法を用いた。

両年度の比較の準備として、マクロ変化量の導出を行った。2008年度の全質問、全回答者の不満足%の平均値は17.0%であり、2010年度の全質問、全回答者の不満足%の平均値は12.7%であった。両年度の施策満足度データに存在するマクロ変化量 Δ は、-4.3%と導かれた。

(2) 調査分析2

満足度の認識のために、転入して5年以内のグループの1年度次と2年度次の満足度指数の比較を行った。各施策において4.3%を差し引いた結果が正味変化量 ε つまりGap 5である。2010年度の不満足%から2008年度の不満足%を減じ、さらに Δ 分を減じる。この不満足値がマイナスとなる場合は対象施策が改善していると判断できる。ゼロあるいはプラスになれば、

表-1 正味変化量 ε の導出と変化が認められた施策

番号	設問	2008年 転入者Gap5	2010年 転入者Gap5	2010年- 2008年差	正味変化量 ε
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%
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%
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%
4	消防・救急体制(消防団への支援など)	5.6%	4.1%	-1.5%	2.8%
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%
6	ごみ処理・資源回収、し尿処理	35.0%	21.5%	-13.5%	-9.2%
7	火葬施設の整備、墓地の維持管理	8.4%	5.7%	-2.7%	1.6%
8	公園・緑地の整備	28.4%	25.6%	-2.8%	1.5%
9	環境美化、環境保全活動	19.1%	17.8%	-1.3%	3.0%
10	駅周辺開発、土地区画整理の推進	39.4%	32.7%	-6.7%	-2.4%
11	街路樹、植樹帯の維持管理	17.6%	14.2%	-3.4%	0.9%
12	市道の整備・維持管理	31.8%	37.9%	6.1%	10.4%
13	コミュニティバスの運行	22.9%	21.2%	-1.7%	2.6%
14	小学校・中学校の施設整備	11.1%	3.9%	-7.2%	-2.9%
マクロ変化量 Δ				-4.3%	

変化したとは言えないとの結果が導かれる。14件ある社会基盤に関連する設問についてこれらの作業を行った結果が表-1である。

GAP 5の値が2008年度よりも改善されたのは14件の施策のうち6件であった。水害を防ぐ施設、防犯、上下水道、ゴミ処理、駅周辺開発、小中学校整備である。一方、市のマスタープランでは10件の重点施策が計画されていた。水害を防ぐ施設、防犯、上下水道、ゴミ処理、駅周辺開発、小中学校整備、および消防救急、コミュニティバス、環境美化、公園整備である。重点施策の6件について不満足度が低下していることを明らかにすることができた。

4.おわりに

14件の社会基盤施策を調べた結果、6件の施策に有意な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での提言を踏まえ、10件の施策として重点的に展開したものの一部である。紙幅の都合により詳細を割愛するが、重点施策ではない施策については一つも不満足度の改善は起こらなかった。これは自治体が真剣に動けば満足度は変化しうることを意味している。以上、本稿で提示した手法により、市民の満足度の視点から施策を評価することができることを明らかにした。

参考文献

- 1)北村行伸: パネルデータの意義とその活用, 日本労働研究雑誌, No. 551 June, pp.6-16, 2006.
- 2)Anderson, Rolf E, Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance, *Journal of Marketing Research* Vol. 10, No. 1 (Feb., 1973), pp. 38-44, 1973
- 3)Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A, and Berry, Leonard L A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50, 1985.
- 4)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.