

都市サービスの質の評価に関する基礎的研究

広島県庁 正会員 ○石原優子

広島大学大学院国際協力研究科 正会員 張 峻屹

広島大学大学院国際協力研究科 正会員 藤原章正

1. はじめに

人口減少や少子高齢化、経済低迷を伴う財政状況下では、都市サービスの提供に対し多様化する住民のニーズに、すべて対応するのは困難である。その結果、住民の意識を反映した、“量より質”のサービス提供の重要性が高まり、都市サービスの質をどのように定義し評価するかが課題となっている。

本研究では、現況の都市サービスに対する住民の評価と将来への期待のギャップに着目し、このギャップが、生活の達成度さらに定住意識に影響を及ぼすことを明らかにし、今後のまちづくりの課題抽出を行う、都市サービスの質の新たな評価方法を提案することを目的とする。

東広島市在住の高校生以上の方を対象に、東広島市の都市サービスの評価（満足度と期待度）、生活の質、定住意識についての調査を実施する。得られたデータを用いて、住民の東広島市のまちに対する意識や、現在の生活に対する達成度、定住意識を明らかにするため、マーケティング分野のギャップモデルの考え方を援用し、都市サービスの質を評価し、東広島市のまちづくりの課題を抽出する。

2. 都市サービスの質の新たな評価方法

本研究で扱う都市サービスの提供は、基本的に地方自治体が税金を使って行われるものが多いが、その一部は民間によって提供されることもある。また、都市サービスには、公園の整備のような施設の提供（ハード面）を伴うものもあれば、福祉サービスのような定量的に表せないもの（ソフト面）もある。このため、都市サービスの質を評価するには、物的商品の質の評価だけではなく、より一般的なサービスの質に関する評価方法が適切であると考えられる。

このような視点に立って、本研究では、マーケティング分野において多用されている、Parasuraman ら（1985）が提案したサービスの質の概念的なモデル¹⁾に基づき、都市サービスの質を評価することを試みる。

本研究では満足度を「まちの環境に対する満足度の合い」、優先度を「まちを今のあなたにとって魅力的なまちにするために整備・改善してほしい優先度の合い」と定義する。

共に数字が大きくなればなるほど、度合いが高いことを示している。さらに、「優先度一満足度」をギャップと定義する。ギャップが大きいほど、満足度が低く優先度が高い。つまり、都市サービスの質が悪いことを意味しており、ギャップを縮めるための課題を導けば、同時に都市サービスの整備・改善の優先順位を導くことになると考えられる。

さらに、共分散構造分析手法を用いて、各環境要素と都市サービスの総合評価と生活達成度の因果関係を明らかにする。この分析結果と前述の集計分析の結果から、住民の生活達成度を高め、さらに定住意識を高めるような、住民の思いに反映したまちづくりの課題を抽出することが可能となると考えられる。

3. 都市サービスの質の評価（集計分析）

東広島市の住民を対象に、アンケート調査を行った。アンケート調査の概要を表1に示す。

表1 アンケート調査の概要

期間	2003年10月17日～30日
方法	訪問配布・訪問回収
対象地域	東広島市全域
調査票	1世帯につき世帯票1部、個人票4部
回収数	810世帯から1,654票を回収

本調査では5段階の満足度と4段階の優先度から東広島市の都市環境を評価してもらった。この調査データからギャップを算出し、大きい順にランキングを示す（表2）。また、右端に満足度と優先度の順位も示す。

表2 ギャップランキング（上位8位/62位）

順位	アンケート項目	満	優
1	車イスなどの通行のしやすさ	62	1
2	総合的な歩行や自転車の環境	58	2
3	歩道や自転車道の安全性	57	3
4	広島市内での駐車場のしやすさ	61	7
5	バスの利用しやすさ	60	12
6	広島市への一般道路の走行しやすさ	52	4
7	バリアフリーへの配慮	55	6
8	東広島市新幹線駅へのアクセスのよさ	59	22

ギャップ1位は満足度62位、優先度1位だが、2位以降になると、満足度60位は優先度12位、優先度4位は満足度52位、というように、満足度が低ければ優

先度が同じだけ高いというわけではなく、優先度が高ければ、満足度が同じだけ高いわけではないことが確認できる。このことから、満足度・優先度単独で、整備・改善の優先順位に住民の思いを反映させるのは難しく、双方を兼ねそろえたギャップという指標に基づき都市サービスの質を評価する必要がある。

都市サービスと生活の達成度、都市サービスと定住意識の関連性を調べると、東広島市に対する総合満足度が高い人ほど生活の達成度が高く、基本的に定住意識も高くなっていることが分かった。つまり、生活の達成度と定住意識は、都市サービスの影響を受けることが分かった。

さらに、定住する思いがあると答えた人の方が、生活の達成度も高いことが分かった。このことから、定住意識は、生活の達成度と都市サービスの両方から影響を受けることが分かった。

4. 都市サービスの質の評価（モデル分析）

調査データを用いて、共分散構造分析を行い、因果関係について分析する。図1に都市サービス評価モデルの概念図とギャップを用いた評価モデルの分析結果を示す。

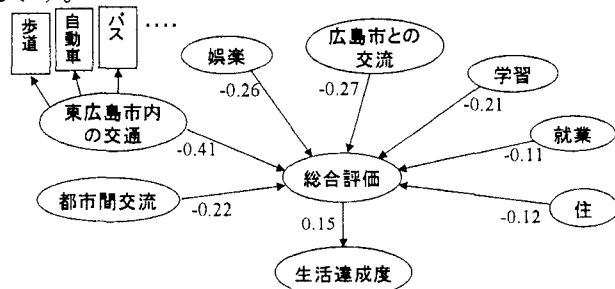


図1 ギャップを用いた評価モデルの分析結果

満足度を用いた評価モデルとギャップを用いた評価モデルに関しては、すべてのパスが有意であったが、優先度を用いた評価モデルに関しては、学習・就業・都市間交流の環境から総合評価に向かう3つのパスにおいて有意でなかった。よって、この3つの環境の潜在変数は総合評価という潜在変数に影響を及ぼしていないこととなる。このことから、満足度・優先度単独では、適切に評価できないことが分かる。

表3に、ギャップを用いた評価モデルにおいて、各環境の潜在変数から観測変数へ影響の大きいものから順に上位3項目を一部の環境について示す。また、同時に、満足度・優先度それぞれを用いた評価モデルにおいても同様に影響の大きいものからの順位を示す。

都市間交流環境は、優先度を用いた評価モデルにお

表3 潜在変数が観測変数への影響順位

都市環境の潜在変数	評価モデル		
	ギャップ	満足度	優先度
東広島市内の交通環境			
公共交通の総合的利用環境	1	2	1
歩道自転車道の総合的利用環境	2	1	3
歩道自転車道の安全性	3	2	7
都市間交流環境			
飛行機の総合的利用環境	1	1	-
飛行機の利用しやすさ	2	2	-
飛行機の料金の安さ	3	3	-

いて、総合評価への影響が有意でなかったため、除かれている。よって、満足度を用いた評価モデルにおける順位はそのまま、ギャップを用いた評価モデルにおける順位と等しくなっている。東広島市内の交通環境は、ギャップを用いた評価モデルにおける順位と、満足度・優先度それぞれを用いた評価モデルにおける順位との間に大きな差は見られず、上位がそろっている。このことから、ギャップを用いた評価モデルは、満足度と優先度両方を兼ねそろえたモデルであることが確認できる。

図1のギャップを用いた評価モデルにおける分析結果の考察の結果、総合評価に大きく影響を与える環境ほど、ギャップが大きいことが分かった。

続いて、生活の達成度について考察する。総合評価から生活達成度への影響は、満足度を用いた評価モデル、優先度を用いた評価モデルとも、総合評価が上がると生活達成度も上がることが確認でき、ギャップを用いた評価モデルでも同じく確認できた。

5. まとめ

集計分析・モデル分析の結果、従来使用されている満足度だけでは都市サービスの質を適切に評価できないことから、満足度と期待度のギャップに基づき都市サービスの質を評価する必要性を明らかにした。

そして集計分析・モデル分析の結果、東広島市の課題として、東広島市内の交通環境、特に歩道・自転車道とバスの利用環境についての整備・改善が重要であることが明らかとなった。

参考文献

- 1) Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, Vol. 49, pp.41-50.