

地域運営組織の活動の評価に関する研究—組織の活動記録と構成員の認識に着目して—

総合キャリアグループ 非会員 松梨 一揮 鳥取大学大学院 正会員 土屋 哲
鳥取大学大学院 正会員 ○長曾我部 まどか 大山町 非会員 金田 啓介
鳥取大学大学院 正会員 谷本 圭志

1. はじめに

人口減少や高齢化に伴い、住民自らが主体的に地域の課題を解決する必要性が高まっている。まち・ひと・しごと創生総合戦略¹⁾は、課題を解決するための具体的な施策の一つとして「地域運営組織」の設立を推進している。しかしながら、地域運営組織に対するアンケート調査²⁾によると、継続的に活動していく上での課題として「活動の担い手となる人材」、「活動資金」、「地域住民の当事者意識」の不足が指摘されている。今後は、地域運営組織の量的な拡大のみならず、組織を持続的に運営するための支援が必要である。そのためには、運営上の課題を把握し、改善案の立案・実施・検証を行う必要がある。本研究は、鳥取県大山町の地域運営組織を対象として、組織の活動を評価するための手法を開発する。具体的には、組織の活動記録と構成員の発言録を用いてテキスト解析を行い、その結果を地域住民のアンケート調査と比較することで、組織の外部と内部からこれまでの組織の活動を評価する。

2. 本研究の考え方

企業の経営戦略を決定する際に用いられるフレームワークに SWOT 分析がある。分析では、まず組織が保有する資源、すなわち内部の環境に着目し、強み(長所)と弱み(課題)を明らかにする。次に組織を取り巻く外部の環境に着目し、機会(追い風)と脅威(向かい風)を明らかにする。そこで、地域運営組織の活動を評価するために、住民と組織の構成員をそれぞれ、組織の「外部環境」と「内部環境」と位置づけ、A.住民、B.組織、C.構成員の3つの主体間の関係を明らかにする。住民の関心、組織の活動内容、委員の関心の類似度を算出し、組織の外部と内部の関係を評価する。外部のみならず、内部との関係を検証することにより、複数の観点から活動の評価を行うことができる。

3. 分析手法

(1) 分析の概要 A.住民を対象としたアンケート、B.組

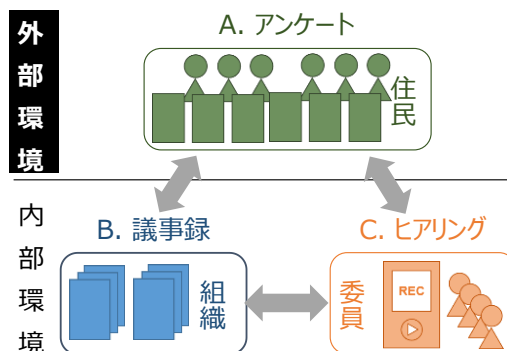


図1 分析の概要

織の定例会議における議事録、C.組織の委員への個別のヒアリングからデータを収集する。A.では住民の生活に対する満足度を算出し、B.では議事録のテキスト解析を行い、C.ではヒアリングの発言内容のテキスト解析を行う。A、B、C間の類似度を算出し、各主体の認識の違いを明らかにする。図1に分析の概要を示す。

(2) 類似度の算出方法 まず、A、B、Cを評価するための項目 i を設定した。 i は「買い物」、「交通」、「高齢者」、「子育て」、「医療・健康」、「教育・文化」、「交流・イベント」、「安全」の8つである。A.アンケートにおいて住民が5段階で評価した生活満足度を項目 $i(i=1,2,...,8)$ ごとに集計し、各項目の相対満足度を算出する。組織が提供するサービスの利用の有無に従い住民を二分した後、満足度に対しクラスター分析を適用し、計4つのグループに分類する。次いで、B.議事録の文章とC.ヒアリングの発言内容についてテキスト解析を行う。テキスト解析ソフト³⁾を用い、生活満足度の項目 i に基づいて文書を分類し、8つの項目に振り分けられた文書数の合計に対する項目 i の文書数の割合を算出する。項目 i 、グループ g の相対満足度 r_{ig} 、議事録における年度 k の文書数の割合 p_{ik} 、ヒアリングにおける発言者 h の発言数の割合 q_{ih} のユークリッド距離 l を算出し、それぞれの類似性を明らかにする。A.から算出した r_{ig} とB.から算出した p_{ik} のユークリッド距離 l_{AB} は、(1)式のように

キーワード 地域運営組織、活動評価、テキスト解析

連絡先 〒680-8552 鳥取市湖山町南4-101 鳥取大学大学院 持続性社会創成科学研究科工学専攻

T E L 0857-31-5311

定式化される.

$$l_{AB} = \sqrt{\sum_{i=1}^8 (r_{ig} - p_{ik})^2} \quad (1)$$

同様に, l_{AC} , l_{BC} を算出する. l_{AB} が大きい場合, 住民の満足度と組織の活動内容は乖離していると評価する.

4. 分析結果

(1) 住民へのアンケート調査 平成 28 年 10 月に大山町 A 地区の 442 世帯を対象に, 地区での生活状況や, 地域運営組織に関するアンケート調査を実施した. 回収率は 33.9% (n=150) であった.

(2) 議事録の分析 平成 24 年 9 月から平成 28 年 3 月までの合計 55 個 (4195 文書) の議事録に対し, テキスト解析を行った. 図 2 より, 定例会議では「交流・イベント」に関する文書の割合が大きいことが明らかとなった. また, 年度を経るにつれて「教育・文化」と「医療・健康」についての文書の割合が増加していることも明らかになった.

(3) ヒアリングの分析 平成 28 年 7 月, 8 月に組織の委員に対してヒアリング調査を実施した. 13 名を分析の対象とした. 図 3 より, 委員は「交流・イベント」についての発言が多いことが明らかになった. また, 「教育・文化」, 「医療・健康」, 「子育て」に関して他の項目よりも多く言及している委員が把握できた.

(4) 類似度の算出 図 4 に相対満足度 r_{ig} と議事録の文書数の割合 p_{ik} の距離 l_{AB} の結果を示す. また, 図 5 に議事録の文書数の割合 p_{ik} とヒアリングの発言数の割合 q_{ih} の距離 l_{BC} の結果を示す. 組織の設立時 (平成 24 年) から年を経るに伴い, 組織の活動内容が住民の満足度に近づいていることが明らかとなった. それに対し, 組織の活動内容と各委員の関心は年を経るに伴い, 遠くなっていることが明らかとなった. 現在と比較して, 設立時の方が委員の関心が活動の方針 (議事録) に反映されていることが示唆された.

参考文献

- 1) まち・ひと・しごと創生総合戦略, 地域の課題解決を目指す地域運営組織—その量的拡大と質的向上に向けて—最終報告, 2016.12.
- 2) 総務省, 暮らしを支える地域運営組織に関する調査研究事業報告書, 2016.3.
- 3) 樋口耕一, KH Coder, 2001.

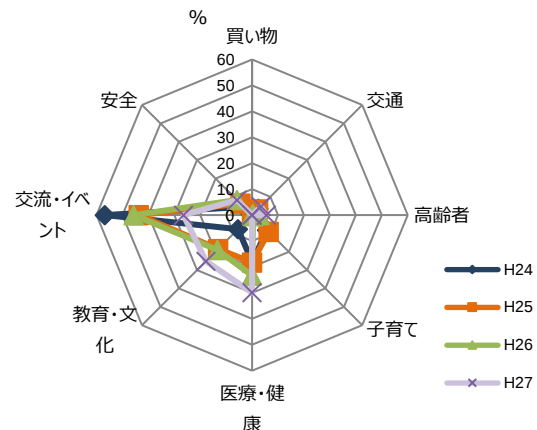


図 2 年度 k の文書数の合計 D_k に対する, 項目 i 年度 k の文書数 d_{ik} の割合 p_{ik}

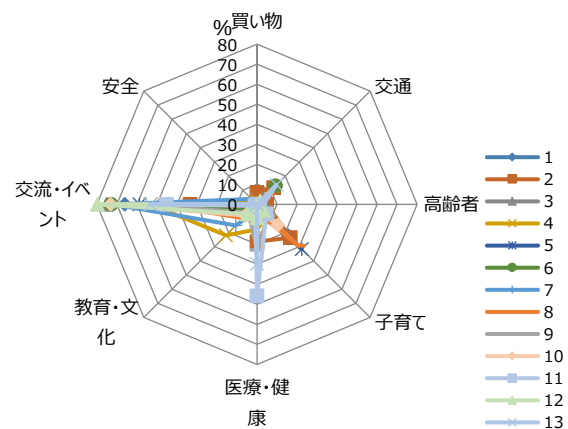


図 3 発言数の合計 U_h に対する, 項目 i , 発言者 h の発言数 u_{ih} の割合 q_{ih}

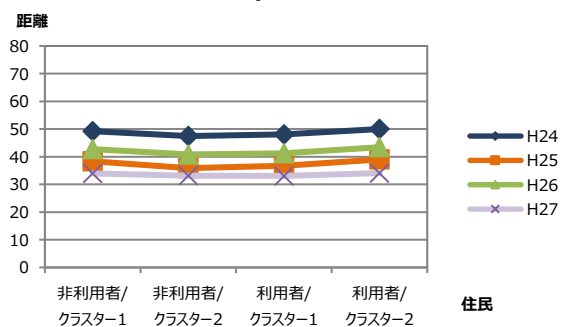


図 4 相対満足度 r_{ig} と議事録の文書数の割合 p_{ik} の距離 (H24~H27)

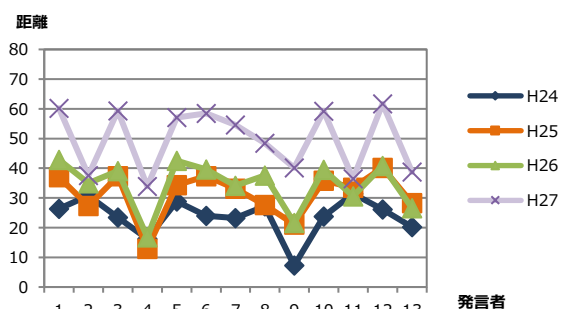


図 5 議事録の文書数の割合 p_{ik} とヒアリングの発言数の割合 q_{ih} の距離 (H.24~H.27)