

〔論 説〕

## 自治体調査業務の改善方策の検証と検討

—福岡市における先行的取組み事例を中心に—

山 下 永 子

### 〔要 旨〕

自治体が行う調査業務の問題や課題, それらに資する改善策実施の必要性が指摘されて久しい。だが, 最も重要と目される自治体職員の調査リテラシー向上への取組みさえも, なかなか進んでいかない。その一方で, 自治体調査業務をめぐる外的環境の変化は著しく, 「統計的手法を用いながら適切に分析し, 数値データ化し, 政策形成や立案に必要な科学的・実証的な判断材料を与える」ための改善策の検討も今日的課題として膨らんできた。本稿では, これらの問題を改めて可視化するために, 全国68都市自治体の市民意識調査報告書調査を通じ実態を把握するとともに, 福岡市において先行的に取り組まれてきた, 自治体調査業務改善策の効果や有効性を検証し, 今後, 発展的に取り組んでいく自治体調査業務の改善策研究の方向と, 課題について述べる。

### I. 研究の背景と目的・構成

総合計画の策定や進捗管理等を目的とした自治体が行う調査業務（以下, 自治体調査業務と称す）の問題や課題, それらに資する改善策の必要性が指摘されて久しい<sup>1)</sup>。そして, 近年ますます状況が悪化しているという状況にある。その問題点や課題は, 内的要因と外的要因の2つに起因するため, 時代の変化とともに変容している。特に, ここ数年は, 政治, 経済, 社会, 技術等の外的環境要因の変化によって, 自治体調査業務は, 以前は予測もしていなかったような新たな課題に直面するようになった。この外的環境変化に対して, 体制・人員・予算<sup>2)</sup>などの内的環境への対応不備のため, 多くの自治体は, ほとんど対応できていない。

筆者は, 本自治体調査業務に関する研究の初動として2011年に「地域間競争時代における自治体調査業務のあり方に関する研究—戦略的調査の実施を提言する—」(山下, 2011)に取り組んだ。当該研究は, 都市自治体<sup>3)</sup>を対象とし, グローバル化による地域間競争が激化する中, 競合市場や地域資源に関する情報の収集, 分析, 共有, 活用, 発信といった調査活動の充実が以前にも増して重要になってきているとの認識のもと, 国内の人口50万人以上, 及び自治体シンクタンクを有する35都市自治体に対するアンケート調査とヒアリング調査を行い, その結果

を分析したものである。そのうえで、福岡市を1つのモデルとみなした自治体調査業務の今後のあり方、現状の調査業務の改善方向を具体的に示した。表1は、その提言である。

表1 自治体調査業務の今後の在り方、現状の調査業務の改善方向の提言（2011年）

<p><b>【提言1】産学官民・広域地域戦略策定に資する調査を実施する。</b>                  ■「地域戦略策定に向けた『産学官民』新組織」が担う「調査研究機能のプロセス研究」を通じ、その成果を基に福岡市調査業務を再デザインする。</p>
<p><b>【提言2】調査研究情報を有効活用できる体制を構築する。</b>                  ■官民協働型マーケティング組織を立ち上げ、官民協働型コミュニケーション部局を設置する。</p>
<p><b>【提言3】調査の質の向上を継続的に図る仕組みを整える。</b>                  ■市職員の調査票設計力を高める。</p>
<p><b>【提言4】調査分野の人材育成に地域で取り組んでいく。</b>                  ■調査会社の能力向上につながる委託制度に変えていく。</p>

出所) 山下 (2011) 53-54ページをもとに筆者作成。

2010年頃までは、「いかに、市民の声や情報を、公平に、的確に収集し、過去や近隣と比較しながら、適切に分析し、政策形成や立案に反映させ、共有するか」が、自治体調査業務では重要だった。しかし、2010年以降、SNS 利用者の急増、検索アルゴリズムの高度化、センサー技術の進歩などにより、インターネット上、及びデジタルデバイスを通じて収集されるビッグデータやオープンデータに注目が集まり、情報データは集めるものから、集まるものになるという大きな変化が生じ、自治体調査のみならず、マーケティングリサーチなどを含む調査業界全体を取り巻く環境が激変した。

その結果、自治体調査業務は、「いかに、市民の声や情報を、必要なものを効率的に、的確に収集し、過去や近隣との比較の視点を持ちつつも、統計的手法を用いながら適切に分析し、数値データ化し、政策形成や立案に必要な科学的・実証的な判断材料を与え、共有し、オープンにする」というフェーズに移行してきている。つまり、表1で示した、提言3「調査の質の向上を継続的に図る仕組みを整える」ことの重要性や社会の要請が、ここ数年で一段と高まってきたと考える。

2011年時に示した提言実現のための具体策は、「市職員の調査票設計力を高める」ことを目的とした、①調査票設計に焦点を当てた研修を定例化する、②調査票チェックシートを作成し活用する、の2つの実践だった。調査票設計研修については、大谷 (2016) が強く必要性を説いているように、今なお、多くの自治体において、手つかずのままであるのが現状だ。大谷は、遡ること14年前、著書「これでいいのか市民意識調査」において、自治体の手による調査票の質に大きな警鐘を鳴らしていた (大谷, 2002)。だが、未だに、自治体に調査業務研修が浸透していないこと、調査環境に大きな改善が見られないことについて、「地方自治体において社

会調査の専門的知識の必要性や重要性がまったく認識されていない現実<sup>1)</sup>の壁を再確認している。

今日的課題である「統計的手法を用いながら適切に分析し、数値データ化し、政策形成や立案に必要な科学的・実証的な判断材料を与える」調査を実現するための第1ステップは、今なお改善が見られない、自治体調査で使用する調査票を、分析可能なものにしていくことである。

調査会社に委託して調査業務を遂行する場合には、調査の質を担保できる仕様書の作成能力が、発注側の職員に不可欠である。しかし、財政がますます厳しくなり、調査業務全体を自前で行う自治体も増えてきているなか、特に小規模市町村では地方創生戦略策定などの大型の補助・交付金事業でもない限り、業務を内製化せざるを得ない状況にある。このことから、仕様書作成能力に留まらず、職員自身が、調査設計能力を高め、それを高い位置で維持していくことが求められる。3年をめどに異動を行う自治体組織においては、継続定期的な研修の実施と、所属を超えて共有するための教材とチェックシートの活用が有効と考える。本稿では、その有効性を、福岡市での取組み事例から検証したい。

一方、福岡市をはじめとし、調査業務に重要性を見出した自治体においては、本来の課題である第2ステップ「統計的手法を用いながら適切に分析し、数値データ化し、政策形成や立案に必要な科学的・実証的な判断材料を与える」ための分析方法について検討・実践が進められている。今後は、質の維持や分析方法に限定せず、実査や活用の方法などについても、近い将来大幅な制度設計の再検討が必要となってくるものと考ええる。

筆者は、今後数年かけて、全国自治体の調査業務実態について調査し、将来の制度設計の再検討に資する実態の把握、現状の問題点や課題、解決策等について研究を進めていく。その前哨的位置づけとして、今回は、自治体調査業務の改善にむけた取組みの検証と検討を通じ、改善策の仮説構築の手掛かりを得たいと考える。

本稿の構成は以下の通りである。Ⅱ章では、今後の自治体調査業務の改善方策研究に先行し、2009年以来、福岡市とともに実施してきた「調査の質の向上を継続的に図る仕組みを整える」ための第1ステップの取組みの効果・有効性について、福岡市担当者へのヒアリング調査をもとに検証する。Ⅲ章では、第2ステップに該当する統計的手法を用いた分析に関して、今回実施した68都市自治体（全国政令指定都市・中核市）の市民意識調査（世論調査・市民アンケート等<sup>2)</sup>）にみる「満足度分析」の現状調査の結果を基に、「満足度分析」の実態と課題を提示するとともに、自治体調査の分析方法の新たな動きについても把握する。それらを踏まえ、Ⅳ章では、「福岡市市政に関する意識調査」における「満足度分析」を中心に、先行的取組み事例を検討し、その導入及び自治体展開の課題を整理する。Ⅴ章では、まとめにかえて、自治体

調査業務の改善策研究の方向と今後の課題について述べる。

## Ⅱ. 福岡市における調査業務改善に向けた取組みの効果・有効性の検証

### 1. 福岡市広聴課の調査業務改善への取組み概要

福岡市広聴課は、毎年「市政に関する市民意識調査」を実施している。この調査業務の質の改善、及び市職員全体を対象とした調査リテラシー向上を目指して、2008年度以来、筆者とともに調査業務遂行方法の改善、及び職員研修に取り組んできた（山下、2011）。取組み開始から8年経過し<sup>6)</sup>、広聴課職員も数度となく入れ替わったこの時期に、これまでの取組みの効果と有効性の検証を目的とした、担当課（「市政に関する意識調査」は「福岡市の住みやすさについて」を定番とし、毎回2、3の担当課からの依頼を受けた年度替わりの項目調査が実施される。）へのヒアリングを行った。

まず、調査業務遂行方法の改善への取組み内容について概説する。広聴課は調査業務を調査会社に入札方式で発注するが、その仕様書に学識経験者との連携を盛り込んでいる。その学識経験者の役割は、①広聴課、調査会社、担当課とともに実施する調査票検討会に参加し、質問・選択肢一つひとつについて吟味・精査し助言する事、②実査終了後、調査会社から送られてきた単純集計表を見てクロス集計の提案を行う事、③調査票検討会と同様のメンバーが参加する報告書検討会に参加し、項目ごとに作成されたグラフ、クロス数表、コメント入りの報告書各論案について、内容を議論・監修し、総括分析の執筆方向についての方針を検討する事、④各項目別に総括を執筆する事、である。

②③の会議は毎回約5時間程度をかけて丁寧に行われる。筆者は初年度より「住みやすさ」を継続して担当しているが、初参加者の驚きと疲労は毎回共通である。なお、この学識経験者の所属と氏名は、調査報告書に「総括執筆・各論監修」として記載される。自治体調査における記名入り執筆・監修は全国的にみても極めて稀である。Ⅲ章で触れるが（表2）、政令指定都市・中核市68自治体の意識調査報告書において、記名執筆は4自治体しか見られなかった。学識経験者にとっては、かなりの負担となる業務だが、記名公表される以上、質は必然的に担保される。

次に、職員研修である。本研修は広聴課主催で、毎年度末に開催されている。次年度に市民意識調査を実施予定の部署職員を対象にした4時間の研修であり、当該年度調査の報告、及び市民アンケート入門講座からなる。毎回50名程度の参加者が見られる。自治体調査を念頭に置いた講師自作教材に基づく講義、過去の調査票設計会議で検討した修正前調査票案・修正後実

施調査票の比較、調査票設計ワークからなり、一般の社会調査やマーケティングリサーチ入門ではなく、地域政策、地域マーケティングの観点を反映した、自治体調査がもってしかるべき特徴を考慮した内容となっている<sup>7)</sup>。筆者は、この講師役を2009年来7回担当している。

2015年度に実施した研修名「調査計画のイロハから分析・報告書作成まで（調査会社との付き合い方も）」の構成を示す。i) 問題意識と問題提起：福岡における調査委託環境の現状と課題、ii) スタートが肝心！調査研究計画づくりのイロハ：本講座の目的、調査研究の目的と成果活用、はじめて調査研究に取り組む人のための留意点、調査研究計画づくりのイロハ、アンケート調査の基本スキル、iii) 施策立案、目標設定につかえる戦略的な設計・分析、iv) 調査結果の戦略的分析・活用方法、v) 調査会社をもっと活用しましょう：調査会社との付き合い方、仕事の進め方、である。v) が示すように、職員が外注業者に適切な仕様書を示すことができることを目標の1つにしているのは、大きな特徴と言える。

研修開始当初は、iii) iv) のボリュームは少なく、時間も3時間程度で実施していたが、年を重ねるごとに、レベルが上がっていき、分析や活用方法に関心と要望が高まっていった。そのため、数年前より時間を延長して実施するようになった。分析に関する要望と関心についてはⅢ章で改めて述べる。

## 2. 取組みの検証ーヒアリング結果よりー

### 1) 調査業務遂行方法の改善への取組み内容について

広聴課・担当課・調査会社、及び学識経験者で進める調査票検討会、報告書検討会、学識経験者による総括執筆・監修について効果・有効性の有無を、広聴課、及び過去に調査を実施した2担当課へのヒアリングを通じて検証を試みた。

質問項目別に主な意見を箇条書きで述べる。なお(5)の分析に関する項目は、Ⅲ章にて、背景を含めて詳述する。

#### (1) 職員の調査リテラシー向上につながったか

- ・ 検討会を行うことで設問の作り方等は勉強になった。
- ・ 調査票検討会、報告書検討会を実施することにより、学識経験者の様々な意見や考え方を聴く事ができ、調査に対する理解が高まった。(広聴課より)

#### (2) 調査報告書に対する期待や評価が増したか

- ・ 検討会は学識経験者の意見を聴く事が出来、事業自体のあり方を考える機会になった。
- ・ 総括は、本質的な課題を指摘してもらうことで、事業の基本的な視点を再認識させられた。

(3) 意識調査結果の活用機会が増えたか

- ・公募事業の基礎資料や議員説明のための有力な資料となった。
- ・独自事業で実施する調査設計に市民意識調査の結果を活用した設問づくりを行った。

(4) 広報活動等への調査データ結果の活用機会が増えたか

- ・「住みやすい」に関しては、特に今年度は過去最高値を記録し、福岡市のセールスポイントになっているため、様々な場面で活用されている。(広聴課より)
- ・特産品の認知度が低いことが分かったためPRに力を入れることになった。

(5) 相関分析を使った新たな分析視点に基づく内容を優先施策の抽出や戦略的推進に活用しているか(広聴課に)

- ・相関分析はまだ2年目なので、今後も経過を継続して観察していく必要があると思うが、力を入れるべき施策が客観的に分かり、今後活用できるものになるのではないかと思う。

(6) データ共有、加工依頼、リクエスト相談などを受けることが多くなったか(広聴課に)

- ・市役所内で市民アンケートを実施する部署が増えたのか、契約の仕方、調査票の内容相談など、調査全般について、相談を受けることが多くなった。
- ・今年度だけでも、独自調査を行う担当から調査票チェックを頼まれることが数回あった。

以上、ヒアリングの結果から、各担当課において、意識調査・アンケート実施に関する専門性の理解や知識やスキルに関する関心の高まりがみられ、広聴課が、調査業務のアドバイザー的な役割を担うようになったことで、調査業務の改善が日常性を持って進められるようになったという効果を生んでいることが分かった。(2)の記述にもあるが、設問一つひとつの目的検討を通じて、その事業自体の意義や継続の必要性について、改めて検討する機会につながっていることから、複数学識経験者の専門的視点による多角的な助言が、本質的な施策の意味を考えるとという効用をもたらしていると考えられる。

また、より良い調査票を設計することが、調査結果の適切な活用につながるという理解が広まってきている。さらに広聴課にノウハウの蓄積が認められ、頼りにされる存在となり、市役所内にて、調査に関する相談を日常的にできる環境が整ってきた。この取組みは、継続的な実施によって、さらなる成果が期待されると考えられ、他自治体においても導入を検討すべき方法と言える。

## 2) 職員研修について

研修に職員を派遣し、その後調査を実施した2担当課、及び広聴課に対するヒアリング結果

である。

(1) 職員の意識が変化したか

- ・調査をする際に、「何のためにするのか」という目的意識を持つようになった。
- ・調査票の作成の際には、自分が何を聞きたいのか改めて考え直すようになり、設問を見直すようになった。
- ・研修で「アンケートは『ラブレター』と一緒に相手から返事をもらわないといけない」という言葉を聞き、相手からの返事をもらえるようにしようという意識が芽生えた。
- ・課で独自にアンケートを実施する機会があり、その時には質問される側の気持ちになって調査票の作成をした。
- ・調査票の作成の際には「簡潔で分かりやすく伝える」を意識するようになった。

(2) 職員の調査能力（調査業務の全体的な質）の向上がみられたか

- ・今までは設問の順番や選択肢の順番などに意識を向けていなかったが、どのような順番にすれば答えやすいかを考えるようになった。研修の中で「修正前」「修正後」を見返すワークの中でそのような修正例があり、その経験が生きていると思う。
- ・「このアンケート調査は何のためにするのか」を必ず考え、聞きたい内容はこれでいいのか、正しい調査結果を得るために調査協力員が読んで正確に伝わるかを見るようになった。
- ・目的意識を持つようになったことで、経年比較の設問だからという理由で見落としていた設問も見直すようになった。

(3) 職員の調査会社に対する仕様書の書き方が精密になったか

- ・研修で仕様書の作成の大切さを教わり、自分がどこまでの調査結果が欲しいのかなど明確な考えを持つようになった。
- ・仕様書を作成する際には、業者に依頼する内容をできるだけ正確に書くよう注意し、業者には専門的見地からアドバイスをもらうなど、仕様書がより精密になるように気を付けている。

(4) 使用教材の活用が見られたか

- ・局内部で調査をする機会があり、教材を見直して参考にした。
- ・調査の目的に沿った調査協力員の抽出方法(無作為抽出・有意抽出)によって結果が変わってくるなど、研修教材に書いてあったことが参考になった。
- ・業者とのやり取りの際に参考に使っている。仕様書の作成の際には「自分が何を聞きたいのかを明確にしておくこと」と研修で教わったので、何に注意すればよいのかなど教材を

参考にしている。

- ・業者から細かい質問があった際にも教材を参考にして返答するようにしている。
- ・アンケートを初めて行う課とやり取りする際には、研修で使った資料を基に説明している。  
(広聴課より)
- ・市政アンケート調査がなぜ約600人が対象なのか聞かれることがあったが、資料を参考にして統計的な観点から答える事が出来た。(広聴課より)

以上、職員の意識の変化が見られるようになり、研修終了後も、教材を用いながら、担当課における調査業務の改善に取り組んでいることがわかる。目的に掲げていた仕様書の質の向上にも寄与しており、取組みの効果が表れていると言える。ヒアリング回答には表れてこなかったが、教材には、「心構え」「設問」「選択肢」「全体構成」「その他」の30項目で構成する調査票設計チェックシートを掲載していることから、最終的なチェックの際に簡便に用いられているのではないかと考える。これらのことから、職員研修は、自治体調査業務の改善に、有効に機能していると判断できる。

### 3. 福岡市取組みの他自治体への展開可能性と課題

これまで見てきたように、福岡市で実践してきた2つの改善への取組みが一定の成果をあげていることを確認できた。この福岡市の経験を他の自治体に展開していくことは可能だろうか、そしていかなる課題があるだろうか。

すでに、福岡市の取組みを参考に改善策に取り組む自治体もみられる。福岡県久留米市広聴・相談課は、数年前に、福岡市へのヒアリング調査等を経て、同様の検討会方式、学識経験者による記名入り分析総括執筆を導入している。また、意識調査の速報が出る秋に、課長級を集めて研修を行っている。調査会社の担当者からの調査の進め方の簡単な講義、そして総括執筆者が講師となつての速報結果説明、及び前年度調査の詳細分析に基づく、データの読み方に関する講義である。今回は、時間の調整が叶わず、久留米市へのヒアリングは実現できなかったが、同様の項目について検証し、この取組みの有効性を更に実証したいと考える。

また、福岡県宗像市では、2013年に、職員研修担当の主催で研修を行った。筆者が総合計画審議会や行財政改革推進委員会の委員を務めている等の縁による。ただ残念なことに1回だけの単独開催に終わっている。継続して行うことで職員全体に調査業務への理解と関心が生まれるが、研修担当の主催となると、なかなか経年継続できない。しかしながら、宗像市に関しては、その後の市民意識調査の調査票設計監修を行ったり、報告書およびデータの分析に関する

相談を不定期継続的に受けたりしている。

宗像市は10万人規模の小規模都市自治体である。155万人の福岡市や、30万人の久留米市のように、毎年の市民意識調査に調査会社を入れる財政的余裕はないため、直近の市民意識調査は、経営企画課が自前内製で行った。しかし、市職員の数も最低限にスリム化しており、人手が足りない上に人材の層も厚くはない。そのため、学識経験者や大学との連携によって、積極的に専門的なノウハウを取り入れていこうという姿勢がある。宗像市では総合計画の進捗・成果指標として、市民意識調査をこれまでも活用してきた。今回、総合計画の見直しを機会として市民意識調査の項目についても見直しを行った。

総合計画進捗・成果指標管理にその結果をどう活用していくか、とくに意味のある数値データとして活用していくにはどのような分析を行ったらよいのか、このような相談を自治体職員から受けることが増えてきた。特に、市民の満足度や重要度把握など、多くの自治体において実施されている設問に関する内容は、回答に対する市民の負担が大きいのにもかかわらず、市政に反映できるような形では分析活用されているとはいえないため、比較的多く見られる。

この満足度・重要度に関連する分析方法の改善検討に関しては、福岡市及び久留米市の市民意識調査にて相関分析を用いた簡易な統計的手法の導入を試みてきている。両市ではこれまで述べてきた調査業務の改善策が成果を上げており、第2ステップ「統計的手法を用いながら適切に分析し、数値データ化し、政策形成や立案に必要な科学的実証的な判断材料を与える」ための分析方法について検討・実践が求められるようになってきているからだ。

これらの先行的な自治体の取組み事例から、この満足度・重要度等の分析結果に関しては、自治体政策の方針や、自治体規模によっても、反映方法を個別に検討すべきではないか、という仮説を考え始めている。なぜならば、小規模自治体が実施する事業は、比較的成果が確認しやすく、市民意識調査結果にも影響を与えやすい一方で、膨大な事業が展開される政令指定都市級の自治体では、その事業インパクトが見えにくいからである。

そこでⅢ章においては、この満足度・重要度等に関する分析を「満足度分析」と称し、全国の一定規模以上の都市自治体を対象とした、「満足度分析」の実態とその他統計的手法を用いた分析手法の導入状況の把握を通じ、当該分野の課題を明確にする。そのうえで、Ⅳ章では、その課題解決につながることを期待される、福岡市や宗像市における現状の取組みを考察する。

### Ⅲ. 市民意識調査における満足度分析の実態と課題

#### 1. 満足度分析及び統計手法を用いた分析への関心の高まり

ここ数年、ICT技術の急速な進歩とともに、公が保有するオープンデータなど、数値化されたデータに対する意識や関心が社会的に大きく高まってきたこと、それを受けて、国も統計データを容易に活用できる地域経済分析システム RESAS を公開し、各市町村が取り組む地方創生戦略策定に活用することを強く推奨した結果、自治体職員においても、漫然と取り組んできた市民意識調査を、もっと確り分析し、活用したほうが良いのではないかという考えの広まりや関心の高まりが見られるようになってきた。

また、英国等で定着してきた「エビデンスに基づく政策形成」(三菱UFJリサーチ&コンサルティング、2016)が日本に紹介され、具体的な、新たな政策評価や政策立案に資するデータの収集と分析・活用方法の検討の必要性が徐々に認識されるようになり、統計手法を用い、実証データとして、政策形成や立案に活用していきたいと考える自治体も増えてきている。

これらの社会的な要請と共同歩調を歩むように、学術領域においても、これまで、あまり検討されてこなかった分析手法についての研究がみられるようになってきた。市民満足度や施策重要度は、経年でとり続けられているが、政策形成や立案に、どう反映してよいかわからない指標の一つにも拘らず、ほとんど研究が進んでいない分野だった<sup>8)</sup>。このようななか、野田(2013)による方法論的課題に着目した実証的研究は、因果モデルの提示及び政策への適用方向を示すなど、具体的な課題解決策を示した先進的な研究として注目できる。しかしながら、野田の研究は、インターネット会社のモニター標本調査で収集した独自データを活用しており、自治体が行った意識調査データを用いていない点で限定的であり、その結果を、自治体の職員がどう施策に活用できるかという点で検証の余地がある。先述したが、満足度分析結果に関しては、自治体政策の方針や、自治体規模によっても、反映方法を個別に検討すべきではないかという観点からも、一律のモデルがすべての自治体に適応しうるか更なる検証が必要だ。加えて、統計に詳しい専門家が関与せずとも、自走していけるような分析方法と言い難い手法が採用されており、自治体職員が、3年で人事異動しても、経年で取り組んでいけるような、市販の表計算ソフトで簡単に分析できるような方法についての検討が必要と考える。

一方、野田の研究の目を引く成果の1つは、「市民属性等によりセグメント化し、セグメントごとの特性をあらかじめ分析しておくのが望ましい。(中略)市民の個性をセグメントに分けるのではなく、市民のニーズを類型化する作業である。(中略)市民ニーズのセグメンテーションに基づく分析が、満足度の向上方策の検討には有益である。』<sup>9)</sup>と、社会調査にマーケティングの考え方を加味した形の分析が、市民意識調査、自治体調査業務には必要であることを明らかにした点である。

このセグメントをあらかじめ分析する手法として、相関分析の適応が考えられないか。これ

まで、福岡市、久留米市等で試行的に導入してみた手法であるが、まだ活用等の検証はできていない。そこで、相関分析を実践的に導入し活用している事例を全国に求めるとともに、満足度分析がどのように分析されているか等の実態を把握するために、68の中大規模都市自治体（政令指定都市・中核市）の市民意識調査にみる「満足度分析」の現状調査を行った。その結果及び分析を次節で述べる。

## 2. 政令指定都市・中核市における満足度分析及び市民意識調査の実態と課題

### 1) 満足度分析に関する自治体比較調査の背景と概要

都道府県及び大規模都市自治体を中心に、ホームページ上での市民意識調査報告書公開が進んできた。その公開された報告書をもとに、調査実施方法や回収率などについての自治体比較を行った研究も見られるようになってきている（山田，2008）。だが、公開データを用いた満足度分析に関する比較研究は、海野（2011）が流山市、富山市の2都市を事例対象として実施した、地域顧客満足度と地域顧客価値度の研究が見られる程度であり、これまで、満足度がどのような方法で分析されているか、という視点での調査は行われていないようである<sup>10)</sup>。

そこで、68の中大規模都市自治体（政令指定都市・中核市）の市民意識調査を対象として、満足度分析の実態を把握するために「施策間総合評価・満足度／重要度評価等のデータ分析方法」、また市民意識調査の位置づけ、データの共有、活用への態度を把握するために「ホームページ上での調査結果の公開」、さらに質の向上への取組み状況を把握するために「専門家の関与」、加えて、調査業務に関する独自の取組みを把握するために「特記」の大項目を設定し、その下に個々の小項目の指標を配し、2016年1月13日～17日に、目視調査と考察を行った。

表2はその結果である。表の見方と、小項目について概説する。表の左列から順に、政令指定種別（政令指定都市：政、中核市：中）、自治体名、2015年国勢調査人口、調査対象の調査報告書名に続き、大項目「ホームページ上での調査結果の公開」を記載している。小項目は「結果概要・報告書抜粋」「報告書PDF」「エクセル単純数表」「エクセルクロス数表」「ローデータ」であり、該当するものに黒丸、該当するものがあるが、公開方法としては、やや疑問が残るものに二重丸を付けている。

続いての大項目が本題の満足度分析に関するものである。大項目名は「施策間総合評価・満足度／重要度評価等のデータ分析方法」であり、野田（2013）による分析手法の類型を参考にしつつ、相関分析等の独自の類型を盛り込んで小項目を設定した。「評定尺度法」「評定尺度法ではない複数回答」「クロス集計 (%)」「上位比較」「経年比較」「割合ギャップ比較」「平均評定値比較」「二質問間マトリクス」「相関分析」「その他分析」である。

同様に、該当するものに黒丸、該当するものがあるが、分析方法としては、やや疑問が残るものに二重丸を付けている。特に「評定尺度法ではない複数回答」で二重丸がついているものは、調査票作成段階で数値化できない設計を行っていることから、その他の小項目にも二重丸が増える原因になっている。この大多数が、満足度や重要度などの個々の施策指標項目を評定尺度法で問うのではなく、全体の中から複数回答させている設問である。評定尺度法で尋ねた設問は、点数を与えることで平均評定値や相関分析に活用できる数値データへと変換できる。

二重丸のついた多くの自治体では、道路整備、医療などの選択肢と一緒に、子育てや高齢者福祉などが羅列され、そこから上位数項目を選択するという設問設計を行っている。すべての市民が影響や恩恵を受ける生活インフラ的な項目と、一部の人（弱者である場合が多い）に恩恵が大きく、当事者性が影響を及ぼす可能性が高い項目が混在する。その結果を一律に比較することで、どのような意味を見いだせるかは疑問である。クロス分析を丁寧に行う事で傾向を見たり、経年で市民の生活環境や社会に対するニーズの変化を読み解く、という分析には活用できるが、数値データとして、政策に反映させることは難しい。

「専門家関与」は2項目からなる。「調査会社委託（記載有）」「学識経験者・分析者記名」であり、大項目最右列が「特記」であり、下欄外に独自特徴的な内容について記載している。

## 2) 満足度分析の実態と課題

「施策間総合評価・満足度／重要度評価等のデータ分析方法」に関しては、「満足度」「重要度」という表現ではなく、「市として良くなっているもの」「市として今後力を入れてほしいもの」など近い内容に関する設問も含まれている。

政令指定都市・中核市68自治体が公開する市民意識調査によれば、94%64自治体が満足度分析を行っている。この64自治体について分析手法を見ると、評定尺度法による分析は59自治体92%、クロス集計は60自治体94%、上位比較は60自治体94%、経年比較は41自治体64%、割合ギャップ比較（重要度と満足度等のギャップを測る、具体手法は様々）は50自治体78%、平均評定値比較（尺度に点数を与えて平均値を比較）は35自治体55%、二質問間マトリックス（プロット図）は35自治体55%、相関分析は3自治体5%、そして、その他分析（国民生活選好度調査で用いられるニーズ得点、改善指数・維持指数等）は9自治体14%であった。その他分析には、複雑な計算を要するもの等かなり独自性の強いものが含まれており、理解しづらいものも多数みられた。

「評定尺度法ではない複数回答」で二重丸が付いたのは22自治体34%あり、その結果をもとに割合ギャップ比較、二質問間マトリックス、その他分析をしている自治体が7自治体みられた。



折角の追加分析を行っても、その結果はあまり意味が見いだせていないのではないかと考える。詳細なクロス分析、そして相関分析などにより、セグメントの特徴を明らかにしたうえで、再分析してみると、まったく異なるデータが見えてくる可能性がある。

相関分析は、福岡市、久留米市を含む3市のみであった。ただし、京都市は2015年度までの4年間、(公財)大学コンソーシアム京都とともに「未来の京都創造研究事業」として「市民生活実感調査」に係る詳細経年分析を行っており、そこで「生活実感」と「幸福実感」における相関分析を行っていた。しかし、2016年度は、事業終了により京都市単独での分析となり、少々手間のかかる相関分析は行われていない。このように自治体シンクタンクを持つ自治体においては、詳細分析を別途行っている可能性があるが、今回の調査では把握できなかった。

今回の調査で、相関分析はまだ一般的ではないことが分かった。相関分析自体は、平均評定値分析を行っていれば、表計算ソフトの相関分析機能で容易に算出できる。特に、調査会社委託を行っている自治体は、仕様書に盛り込めば、調査会社が算出してくれるはずだ。相関分析の利用目的や、具体的な効果や活用方法を示すことで、自治体調査業務への展開可能性は大いにあると考える。IV章では、具体的な効果や活用方法について、先行的に取り組む福岡市の事例から、検討してみたい。

### 3) ホームページ上での調査結果の公開

「ホームページ上での調査結果の公開」に関して、オープンデータの公開に取り組む自治体が多数みられたが、意識調査のローデータを公開しているのは、68自治体中、前橋市と京都市のみであった。データの活用・共有は、自治体調査業務改善の大きな柱の1つであるが、今回の研究対象以外である。しかし、このローデータの公開は、今後の調査業務改善の鍵を握ると思われる。大学等外部との連携を促進する可能性があるからだ。

京都市は、2016年11月30日に、オープンデータポータルサイト「KYOTO OPEN DATA」を開設し、同時に市民意識調査のローデータも公開した。誰もが、ダウンロードして分析加工できる。2017年1月13日に京都市担当職員に電話インタビューしたところ、開設以来、具体的な問い合わせ等の連絡は受けていないし、ダウンロードの状況などの後追い把握はできないので、これまで具体的に活用されているかは不明であるという。今回、調査対象としなかった東京都特別区にも新宿区等でローデータは公開されている。このローデータの公開を生かした改善方策の研究については、今後の課題である。この件については、最終V章で再び触れたい。

#### Ⅳ. 満足度分析における相関分析導入効果，活用方法の検討

##### 1) 福岡市市政に関する意識調査にみる相関分析導入事例

「福岡市市政に関する意識調査」は、2015年度より、新たな試みとして、「福岡市の都市環境等の満足度」と「住みやすさ」に関する4指標「福岡市が好きか」、「福岡市が住みやすいか」、「福岡市に住み続けたいか」、「福岡市のために何か役に立ちたいか」の相関分析を開始した。「どの項目の満足度が、どの指標と関係性を持っているか」を明らかにし、「どの項目の満足度の向上が、どの指標の向上に寄与するのか」また「どの項目の満足度が向上したとしても、指標の向上には影響を与えないのか」についての考察することが目的である。

本節では、取組みの概要と得られた分析結果を概説し、次節では、それらを踏まえた相関分析結果の活用方向と可能性について、福岡市広聴課及び、他都市の調査業務担当者の客観的な評価をもとに検証する。

福岡市の都市環境等で満足している点の上位は、「新鮮でおいしい食べ物の豊富さ」、「買い物の便利さ」、「自然災害の少なさ」、「自然環境の豊かさ」であり、2015年度報告書によれば、この4つは過去5年間、順位の多少の変動はあるものの、不動のベスト4である。これらの上位は、市政による強い関与やキャンペーンによって、短期的に満足度に影響を与えるような都市環境ではなく、むしろ地勢や自然環境の長期的な制御の結果への満足度である。逆に、不満である点の定番のワースト上位は、「犯罪の少なさ」、「市民のマナー」、「就業機会の多さ」であり、地勢や市政では容易に解決できない、市民自身や民間活動に起因する課題が占めている点である。福岡市は、満足度に関する設問は設けているが、他の自治体がセットで聞くことが多い重要度を尋ねていない。重要度を聞いても、このように市政ではあまり対処しようのない項目が上位、下位につくことを経験的に理解しているからであると推測される。

一方、福岡市民には、「福岡市が好き」96%、「福岡市は住みやすい」95%、「福岡市にずっと住み続けたい」92%、「福岡市のために何か役に立ちたい」81%という、非常に高い福岡市への好意的態度がある。この結果は、福岡市の定住促進や企業誘致プロモーションの重要なバックデータとなっており、高いレベルを維持していくことは、福岡市の1つの命題とされている。大多数が「好き」「住みやすい」と回答する中で、1%でも高い支持を維持していくためにどの施策を重点推進していけばよいのか、その解を見つけるために試みたのが、「福岡市民はなぜ、福岡市が好きなのか、住みやすいと感じているのか」を探ることを目的とした「福岡市の都市環境等の満足度」と「4指標」の相関分析である。満足度と重要度の相対関係ではなく、満足度と「住みやすい」関連指標に絶対関係を見いだせないかと考えたのである。

「福岡市が好きか」、「福岡市が住みやすいか」、「福岡市に住み続けたいか」、「福岡市のために何か役に立ちたいか」の4指標に関して、「満足度」の平均評定値を算出し、「満足度」の18項目に別の質問を加えた19項目との相関を調べた結果、「福岡市が好き」においては、「人の親切や人情味」のみに相関係数0.3以上<sup>11)</sup>の緩やかな正の相関がみられた(表3)。つまり、「人の親切や人情味」項目の満足率が上がると、「福岡市が好き」指標の向上が期待するということが分かった。どの施策が寄与することは明らかにできなかったものの、「福岡市が好き」かどうかは、「福岡に暮らす人達」との関係性に影響を受けていることが分かった。

表3 2015年度「福岡市が好きか」と「満足度」の相関

項目	相関係数 (問1・問5)	満足度(%) (問5)
<b>人の親切や人情味</b>	<b>0.329</b>	<b>75.7</b>
住宅事情	0.248	73.5
買い物の便利さ	0.238	87.0
新鮮でおいしい食べ物豊富さ	0.237	88.0
自然環境の豊かさ	0.235	80.8
地域住民の連帯感の強さ	0.234	51.1
教育環境	0.233	55.3
就業機会の多さ	0.232	40.8
物価の安さ	0.226	64.3
子育てのしやすさ	0.221	48.5
交通の便	0.221	74.9
芸術・文化水準	0.208	62.6
市民のマナー	0.201	41.2
医療機関の充実	0.191	75.8
レジャー・レクリエーション施設の充実	0.187	52.3
福祉の充実	0.171	43.4
犯罪の少なさ	0.140	34.4
自然災害の少なさ	0.104	82.2
ICTで暮らしが便利になっているか	0.099	81.0

出所) 山下 (2016) 15ページ

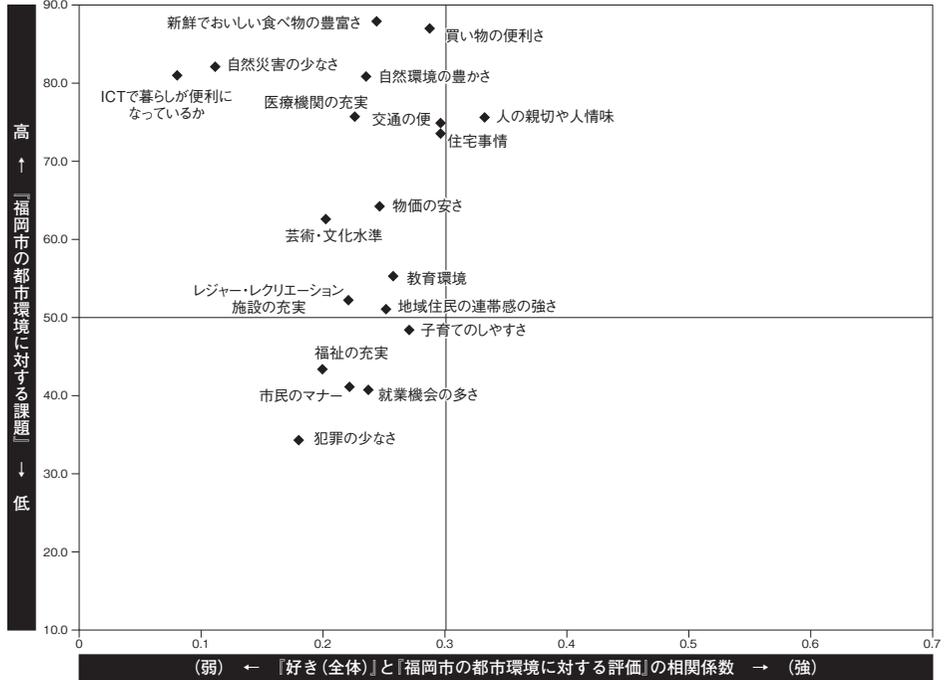
図1は、19項目全ての「満足度」の満足率と「福岡市が好き」との相関係数の関係を示したものである。左下象限に「ワースト3」が位置しているが、「福岡市が好き」との相関は低い。「犯罪の少なさ」が改善しても「福岡市が好き」指標の向上には特に影響を与えないと解釈できた。

「福岡市は住みやすい」に関しても、「人の親切や人情味」のみに相関係数0.3以上の緩やかな正の相関がみられた。だが、「福岡市が好き」の結果とは異なり、2位以下「交通の便」、「住宅事情」、「買い物の便利さ」、「子育てのしやすさ」、「教育環境」、「地域住民の連帯感の強さ」が0.25以上の弱い相関係数を示した(表4)。

「人の親切や人情味」項目の満足率が上がると、「福岡市は住みやすい」指標の向上が期待できると考えられるが、同時に、交通、住居、買物などの「居住環境」、また当事者性の強い「子育て」、「教育」などの満足度向上も、「福岡市が住みやすい」の評価に少なからず影響を与える可能性を確認できた。

図2は、「満足度」の満足率と「福岡市が住みやすい」との相関係数の関係を示したもので

図1 2015年度「満足度」の満足率と「福岡市が好き」との相関係数の関係



出所) 山下 (2016A) 16ページ

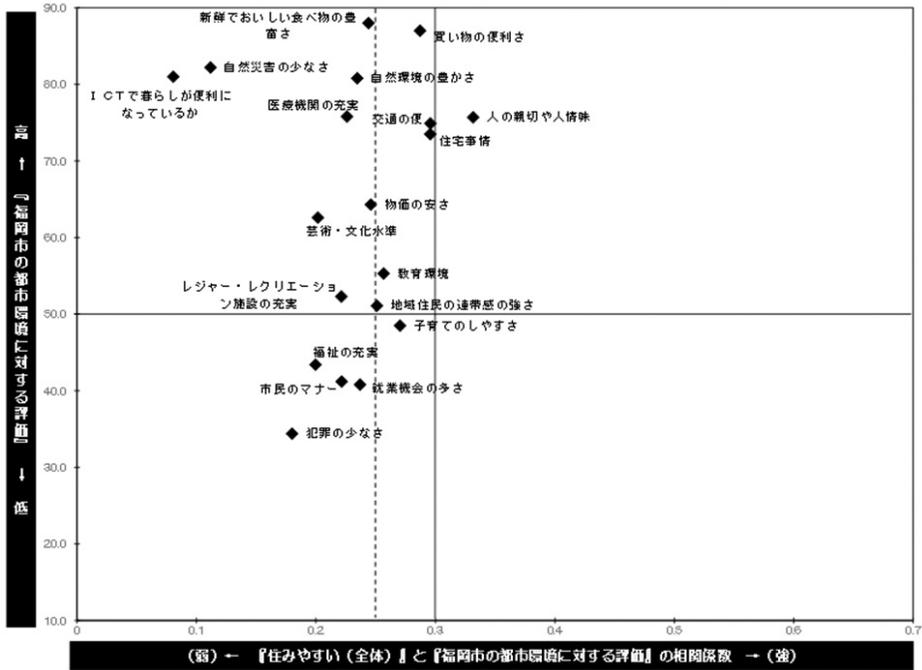
表4 2015年度「福岡市が住みやすい」と「満足度」の相関

項目	相関係数 (問2・問5)	満足度(%) (問5)
人の親切や人情味	0.332	75.7
交通の便	0.296	74.9
住宅事情	0.296	73.5
買い物物の便利さ	0.287	87.0
子育てのしやすさ	0.270	48.5
教育環境	0.257	55.3
地域住民の連帯感の強さ	0.251	51.1
物価の安さ	0.246	64.3
新鮮でおいしい食べ物の豊富さ	0.244	88.0
就業機会の多さ	0.237	40.8
自然環境の豊かさ	0.235	80.8
医療機関の充実	0.226	75.8
市民のマナー	0.222	41.2
レジャー・レクリエーション施設の充実	0.221	52.3
芸術・文化水準	0.202	62.6
福祉の充実	0.200	43.4
犯罪の少なさ	0.180	34.4
自然災害の少なさ	0.112	82.2
ICTで暮らしが便利になっているか	0.081	81.0

出所) 山下 (2016A) 17ページ

ある。中央付近に位置する「子育てのしやすさ」、「教育環境」、「地域住民の連帯感の強さ」は、相関係数が比較的高く、満足度が中位置に留まる項目と言える。満足度の上昇に伸びしろがある分、施策の充実による満足率の向上が期待されると考えられた。今後も、「福岡市の住みやすさ」の高率維持を考えていく上では、この3項目の施策の充実が重要な鍵となりうることを

図2 2015年度「満足度」の満足率と「福岡市が住みやすい」との相関係数の関係



出所) 山下 (2016A) 17ページ

明らかにした。

「福岡市に住み続けたいか」、「福岡市のために何か役に立ちたいか」に関しては、0.3以上の相関を示した項目は見られなかった。

2016年度調査においても同様の分析を行い、その結果が経年比較された。2回目の分析では、「福岡市が好き」において、「人の親切や人情味」「自然環境の豊かさ」「新鮮でおいしい食べ物の豊富さ」の3つに0.3以上の緩やかな正の相関が見られた (山下, 2017)。

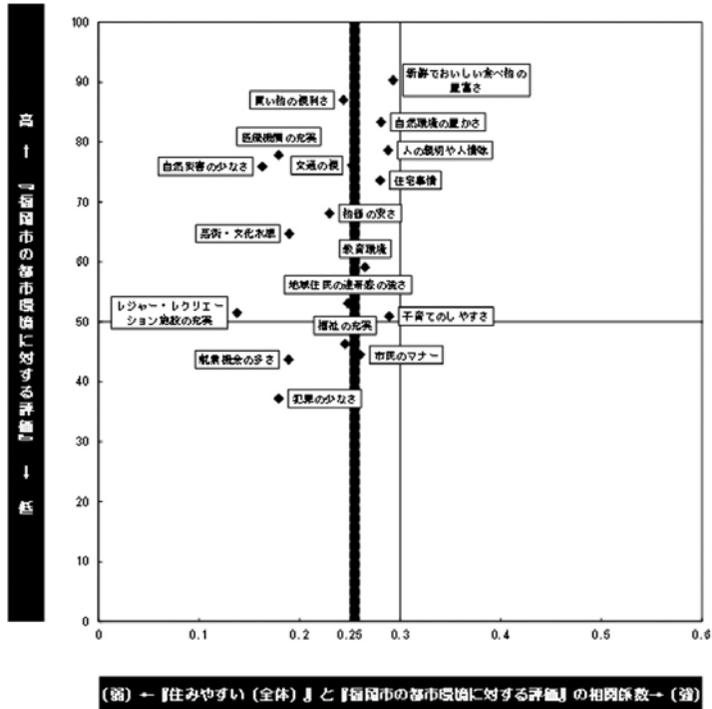
「人の親切や人情味」が2年連続で正の相関を示したことによって、「人の親切や人情味」項目の満足度が上がると、「福岡市が好き」指標の向上が期待できる、とすることができる可能性が高まった。

「福岡市は住みやすい」においては、前年度は、「人の親切や人情味」のみに相関係数0.3以上の緩やかな正の相関がみられたが、2016年度は0.3以上を示した項目は1つもなかった。だが、「福岡市が好き」とは異なり、上位8項目において、0.25以上の弱い相関係数を示した。

図3は、2016年度の「満足度」満足率と「福岡市は住みやすい」との相関係数の関係をプロットしたものである。中央付近に位置する「子育てのしやすさ」「教育環境」「地域住民の連帯感の強さ」は、当事者性が強く、満足度の上位には来ないが、施策の影響を受けやすい満足度項

目である。「子育てのしやすさ」「教育環境」に加え、「地域住民の連帯の強さ」がこの位置に存在する。この3つの満足度を連動し、ともに上げていけるような施策の推進を検討していくべきとの提案がなされた。

図3 2016年度「満足度」の満足率と「福岡市が住みやすい」との相関係数の関係



出所) 山下 (2017) 16ページ

## 2) 福岡市における相関分析導入効果, 活用方法の検討方向

福岡市の事例から、相関分析を適用し経年比較することで、「好き」「住みやすい」の向上に寄与できる「満足度要因」が見つかる事ができるのではないか、という仮説設定の方向性が見えてきている。

また、相関を見ることで、当事者性が強い為、マジョリティの声に打ち消されてしまいがちな切実な市民ニーズも、浮かび上がらせる事ができる可能性もつかめてきた。福岡市においては、全体標本を母数として相関分析を行っているが、セグメントごとの満足度を見て、市民ニーズを確実に把握し政策形成立案に生かしていくためには、子育て中の女性や、未就学児がいる世帯など、当事者に焦点を絞った標本を用いた詳細相関分析が有効ではないかと考える。

しかし、前述したように、福岡市のように大きな自治体では、施策のインパクトが表れにくいため、細かな相関分析を行っても、明確な活用方向性は見いだせない可能性がある。また福

岡市はローデータを公開していないため、外部者による追加の詳細分析は現状難しい。

福岡市の場合は、今までのところ、プロモーションの際に「好き」「住みやすい」理由を説明するバックデータとして、この数値データを活用している。福岡市広聴課へのヒアリングにおいても、「今後も経過を継続して観察していく必要があると思うが、力を入れるべき施策が客観的に分かり、今後活用できるものになるのではないかと思う。」との回答を得た。今後の経年分析によって活用方向がより明確になっていけば、追加詳細分析などによる踏み込んだ活用が期待できると考える。

いわば主体者の主観的評価に加えて、これら福岡市との取組みに関して、外部の自治体職員等への客観的な評価を得るために、ヒアリング調査を合わせて実施した。対象は、横浜市政策支援センターで40年にわたり横浜市調査業務に携わってきた元横浜市職員、直近の担当者であった横浜市職員。セグメント別の細かなクロス分析を行い満足度の分析をしている豊中市・とよなか都市創造研究所職員。市民意識調査結果の活用方向について現在検討している宗像市職員である。

その反応を簡略述べると、面白い、期待できる、これまで見えなかったものが見える、など好意的な評価だった。また、相関分析導入によって、良くも悪くも公平一律の施策展開から、選択と集中による戦略的な施策の展開方向が見えてくる可能性がある、という感想も共通するものであった。自治体において戦略的な事業を実施するハードルは高い。多くの人を納得できる数値データが求められていると確証した。

これら肯定的な評価を背景に、現在宗像市と実験的な分析に取り組んできている。これまで、過去2年間の市民意識調査ローデータを再集計し、豊中市が実施しているような細かなセグメント分析を参考にし、家族構成、性別、居住年数、さらに59歳以下で未就学・小中学生がいる女性、などの限定的な標本を抽出し、「好き」「住みやすさ」との相関分析を行い、市職員とともに結果を検討する等、これまで行った。

宗像市は、北九州市と福岡市の間位置する都市である。したがって、これまでもこれからも外部からの定住者誘致は施策の重要課題である。今回の相関分析によって、「住みやすさ」と「満足度」の相関係数は、居住年数別で大きな特徴があることが分かった。つまり、宗像市民のセグメントニーズは居住年数によって、大きな違いがあることが見えてきた。これまで、性別、年代別、家族構成別、居住地域別など、定番紋切り型のクロス集計を行ってきたが、相関分析などで、あらかじめセグメントニーズを把握することができれば、満足度分析とその結果の更なる活用もできるようになると考える。

## V. 自治体調査業務の改善策研究の方向と今後の課題

まとめにかえて、「調査の質の向上を継続的に図る仕組みを整える」視点から、今後の研究方向と課題について提示する。

今回の検証を通じて、学識経験者等外部専門家が関与し、調査業務遂行方法の改善に取り組むことの有効性と職員研修の効果と効用が確認できた。しかし、政令指定都市・中核市対象の調査から、このような外部専門家の関与は、全国的には稀であることが分かった。今後予定する全国の自治体への実態・課題調査を通じて、情報提供を行い、こういった取組みの検討を啓発していきたい。また、自治体の事例を収集することで、より有効な改善策を見出したいと考える。

満足度分析に関しては、多くの自治体が、適切とは言えない調査票設計により、有効で意味のある分析を行えていないという現状を改めて確認した。分析手法の検討以前に、職員の調査リテラシーの向上が喫緊の課題であることを再認識した。先進的な取組みとして相関分析を活用した事例を検証したが、まだ効果を確認できる段階ではないが、プロモーションに使用するデータとしての活用や、セグメント別分析による細かな市民ニーズの把握など、有効活用できそうな方向が見えてきた。自治体の規模や施策の考え方によって、様々な展開方向の検討が可能になるのではないかと。

宗像市とは、今後も勉強会などを通じて、相関分析の活用を含めた調査業務の改善に取り組む話をしている。ローデータを公開する自治体が出てきたことによって、大学研究者など外部の専門家がデータ分析を自由に検討できる状況になってきた。宗像市など小規模な自治体にとって大学等との連携による施策展開は、今後ますます必要になる。今後の全国的な調査と、宗像市との連携による事例研究を通じて、将来的には、自治体調査業務を担えるような地域社会調査リテラシーを身につけた人材の育成、及びそれに資するカリキュラムや教材につなげていきたいものである。

最後に、今回は着目しなかったが、68自治体調査を通じて、インターネット調査やビッグデータを活用した市民意識など、ICT技術を用いた新たな調査業務に取り組む自治体が増えていることが分かった。浜松市企画調整部企画課（2014）は、既存意識調査データや市民インタビューのテキストマイニングを実施し、話題の観点を絞り、25の分野及び補完ワードを抽出し、それらをもとに、再び市民インタビューとソーシャルメディアのテキストマイニングを行うという分析を実施し、既存調査データの重要性と正確性の大切さを再確認したという<sup>12)</sup>。

また、一部自治体では、郵送法で収集し入力したローデータの公開も始まっている。郵送法

がオンラインアンケートシステムに切り替われれば、一気に労務が縮小し、より詳細な分析に時間を当てる事ができるようになる。今後の研究において、このICT技術、インターネットの活用に関しても深く取り上げていきたいと考えている。

## 謝 辞

本稿を記すにあたり、福岡市、横浜市、豊中市・とよなか都市創造研究所、宗像市、横浜市元職員の方々には、年末年始の多忙な時期に、訪問ヒアリング調査に協力をいただきました。また札幌市、京都市には電話ヒアリング調査にご協力いただきました。あらためて感謝申し上げます。

## 注 釈

- 1) 調査設計、調査票の質の不十分さ、限定的な結果の活用は共通する問題と指摘されている。自治体職員の調査リテラシー不足が大きな要因の1つという認識も共有されている。例えば、社会学・社会調査法からの代表的なものとしては、大谷（2002, 2003, 2008ABCDEF）の研究、指摘がある。「深刻な社会問題としての『市民意識調査』」（大谷, 2016）という表現は、本問題の大きさを象徴する。また、田浦（2010）は、計量経済学の観点から同様の問題を指摘し、調査結果が有効に活用されていない背景を考察している。また地域政策、地域マーケティングの観点から、山下（2011）も同様の指摘をしている。山下は、大谷が問題の1つと捉える「啓発」や「プロモーション」を目的とした自治体調査を、1つの市民意識調査のあり方と受容したうえで、社会調査が求める実態の正確な把握にとどまらない、今日的自治体に求められる戦略的な調査業務の実施の重要性に言及する。
- 2) 例えば、新田耕司（2013）の報告によれば、体制・人員・予算等に関する課題に関して、①大学と共同研究を行う場合の、市と大学間のイニシアティブのあり方、②調査研究を行うための、専門知識や人材の不足、③調査研究に要する予算を十分に確保できない、④調査研究を行う組織を庁内で組織する場合の、所管業務との調整等の内的要因が指摘されている。
- 3) 本研究における都市自治体という言葉は、「市」という名称を持つ都市部にある基礎自治体の意で用いる。都市自治体は法定の自治体概念ではなく、学術的な定義も曖昧な言葉である。わが国では日本都市センターが都市自治体という言葉を用い、調査研究の対象として様々な考察を行ってきているが、都市自治体=市という説明は見られるが、明確な定義は確認できていない。また、全国市長会分権時代の都市自治体のあり方に関する検討会は「分権時代の都市自治体のあり方について」において、「道州制の下における都市自治体は、将来的には概ね人口10万人以上の都市が基礎自治体の標準的なものとして、分権型社会の担い手となるような社会の実現を目指す」との方向性を示しているが（全国市長会, 2005）、現状における具体的な言葉の定義については触れていない。なお既存研究報告での使用のされ方を概観すると、都市経営の視点を持って基礎自治体行政を論ずるときに用いられる傾向が見られるが、ここでは傾向としての指摘に留める。
- 4) 大谷（2016）36ページより引用。
- 5) 山田（2008）69ページによれば、主要正式名称は5つに整理でき、意識調査が最も多く用いられている。
- 6) 取組み開始の経緯については、山下（2011）47-48ページを参照。
- 7) 筆者は、自治体が直面する課題に資する地域政策、地域マーケティングの観点から、「啓発」や「プロモーション」を目的とした自治体調査を1つの意識調査のあり方と受容する態度をとっている。社会の実態を統計的に正確に把握することを第一義に掲げる社会調査の領域では、このようなバイアスのかかった調査を問

## 自治体調査業務の改善方策の検証と検討

題視し、批判する声もあり、賛否が分かれる。

- 8) 野田 (2013) のほか、海野 (2011) による地域顧客満足度、地域顧客価値度の研究などがみられる。
- 9) 野田 (前掲書) 176ページより引用。
- 10) 野田 (前掲書) は、三重県データを事例に、満足度と統計データの相関を分析している。42-47ページ参照。
- 11) 相関係数は、 $-1 \sim 1$  の間の数字であり、 $0$  に近いほど相関が見られないと判断できる。一般的にあまり関係ない、言い換えると弱い相関があると言えるのは $0.3$ 以上とみなされているが (酒井, 2012), 本報告書では、 $0.25$ 以上を弱い相関有、 $0.3$ 以上を緩やかな相関有として使用している。
- 12) 浜松市企画調整部企画課 (2014) 25ページ参照。

## 参 考 文 献

- 秋田市企画財政部企画調整課 (2014) 『秋田市しあわせづくり市民意識調査Ⅲ調査結果報告書』秋田市
- 尼崎市市政アンケート事務局 HP『あまがさき市政アンケート』[http://www.city.amagasaki.hyogo.jp/si\\_mirai/enquete/130amakko.html](http://www.city.amagasaki.hyogo.jp/si_mirai/enquete/130amakko.html) (2017年1月28日検索)
- 尼崎市企画財政局ひと咲きまち咲き推進部政策課 HP『尼崎市総合計画審議会第12回総会 (2012年4月27日) 参考まちづくりに関する意識調査 (アンケート) に基づく各論の指標について』[http://www.city.amagasaki.hyogo.jp/si\\_mirai/singikai/23352/009soukeisin\\_keika.html](http://www.city.amagasaki.hyogo.jp/si_mirai/singikai/23352/009soukeisin_keika.html) (2017年1月28日検索)
- 青森市市民政策部広報広聴課 (2016) 『平成28年度第1回青森市民意識調査』青森市
- 旭川市総合政策部広報広聴課 (2015) 『平成27年度旭川市民アンケート調査結果』旭川市
- 千葉市総合政策局総合政策部政策企画課 (2015) 『市民1万人のまちづくりアンケート (平成26年度)』千葉市
- 千葉市市民局市民自治推進部広報広聴課 HP『WEB アンケート調査』[https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kohokocho/web\\_research.html](https://www.city.chiba.jp/shimin/shimin/kohokocho/web_research.html) (2017年1月28日検索)
- (公財) 大学コンソーシアム京都 (2016) 『未来の京都創造研究事業平成27年度「市民生活実感調査」に係る分析結果』(公財) 大学コンソーシアム京都
- 土橋幸雄 (2008) 「広聴の役割と課題-パートナーシップ行政推進の観点から-」『都市問題研究』第60巻9号 693通号, 大阪市政策企画室, 2008年9月, 3-14ページ
- 福岡市市長室広聴課 (2017) 『平成28年度市政に関する意識調査』福岡市
- 福山市企画政策課 (2005) 『第四次福山市総合計画に向けて福山市の新しいまちづくりに関する調査』福山市
- 船橋市市民の声を聞く課 (2016) 『平成27年度市民意識調査』船橋市
- 岐阜市総合政策課 (2016) 『平成27年度市民意識調査』岐阜市
- 八戸市総合政策部政策推進課 (2016) 『平成28年市民アンケート調査結果』八戸市
- 八王子市総合経営部広聴課 (2015) 『第47回 (平成27年) 市政世論調査』八王子市
- 浜松市企画調整部企画課 (2014) 「ビッグデータを活用した市民意識調査」『月刊 J-LIS』平成26年8月号, 地方公共団体情報システム機構, 2014年8月, 20-25ページ
- 浜松市企画調整部広聴広報課 (2016) 『平成28年度市民アンケート調査報告書』浜松市
- 東大阪市経営企画部企画室 (2014) 『平成25年度市民意識調査報告書』東大阪市
- 姫路市企画政策推進室 (2016) 『姫路市市民満足度調査結果報告 (平成27年度)』姫路市
- 枚方市企画課 HP『枚方市市民意識調査 (平成27年11月実施)』<https://www.city.hirakata.osaka.jp/soshiki/kikaku/soukei-ishikityosa.html> (2017年1月28日検索)
- 広島市企画総務局企画調整部政策企画課 (2014) 『平成25年度 (2013年度) 広島市市民意識調査』広島市
- いわき市行政経営部行政経営課・アルファ社会科学株式会社 (2015) 『いわき市総合計画後期基本計画改定にかかる市民意識調査報告書』いわき市

- 鹿児島市企画財政局企画部政策企画課（2016）『第五次鹿児島市総合計画に係る市民意識アンケート調査報告書（平成28年度）』鹿児島市
- 金沢市都市政策局企画調整課 HP『金沢世界都市構想第2次基本計画資料2,10年間の市の施策を対象とした市民アンケート調査（満足度）の結果概要』<http://www4.city.kanazawa.lg.jp/11001/kihonkeikaku/kai/shiryou.html>（2017年1月28日検索）
- 柏市地域づくり推進部秘書広報課（2015）『平成26年度市民意識調査』柏市
- 川越市市民部広聴課（2016）『第12回川越市市民意識調査』川越市
- 川崎市総務企画局都市政策部企画調整課（2015）『平成27年度第1回かわさき市民アンケート調査結果』川崎市
- 川崎市総務企画局都市政策部企画調整課（2016）『平成27年度第2回かわさき市民アンケート調査結果』川崎市
- 北九州市市民文化スポーツ局市民総務部広聴課（2016）『市民意識調査「市政評価と市政要望」』北九州市
- 北九州市市民文化スポーツ局市民総務部広聴課・企画調整局政策部企画課（2016）『市民意識調査「市民満足度調査について」』北九州市
- 神戸市市民参画推進局参画推進部広聴課（2016）『平成27年度神戸市民アンケート』神戸市
- 高知市総務部総合計画課（2016）『平成28年度高知市市民意識調査』高知市
- 郡山市政策開発部広聴広報課（2016）『平成27年度市民意識調査結果』郡山市
- 越谷市市長公室広聴広報課（2016）『平成28年度市政世論調査結果報告書』越谷市
- 熊本市政策局総合政策部政策企画課（2015）『平成26年度第6次総合計画に関する市民アンケート調査』熊本市
- 熊本市市民局市民生活部広聴課（2016）『平成28年度第2回市政アンケート調査』熊本市
- 倉敷市企画財政局企画財政部企画経営室（2016）『平成28年度倉敷市第六次総合計画まちづくり指標・市民アンケート調査結果報告書』倉敷市
- 呉市企画部企画課（2015）『平成26年度呉市市民意識調査報告書』呉市
- 久留米市協働推進部広聴・相談課（2015）『第37回（平成26年度）久留米市市民意識調査』久留米市
- 京都市総合企画局市長公室政策企画・調査担当 HP『京都市市民生活実感調査（平成28年度）』<http://www.city-kyoto.lg.jp/sogo/page/0000198627.html>（2017年1月28日検索）
- 前橋市市政発信課（2014）『平成25年度前橋市市民アンケート調査』前橋市
- 前橋市情報政策課 HP『オープンデータライブラリー』<http://www.city.maebashi.gunma.jp/sisei/499/509/p012146.html>（2017年1月28日検索）
- 松山市企画戦略課（2011）『新しい松山市総合計画策定に係る市民意識調査報告書（概要版）』松山市
- 宮崎市企画財政部企画政策課（2015）『宮崎市のまちづくりに関する意識調査評価・分析報告書』宮崎市
- 盛岡市市長公室広聴広報課（2013）『新しい総合計画策定に向けたアンケート調査報告書』盛岡市
- 長野市広報広聴課（2016）『平成27年度長野市まちづくりアンケート報告書』長野市
- 名古屋市市民経済局市民生活部広聴課（2016）『平成28年度第55回市政世論調査』名古屋市
- 名古屋市市民経済局市民生活部広聴課 HP「市政アンケート調査」「ネット・モニターアンケート」『広報・広聴』<http://www.city.nagoya.jp/shisei/category/59-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>（2017年1月28日検索）
- 長崎市企画財政部都市経営室第四次総合計画 HP『平成27年度市民意識調査』<http://www.city.nagasaki.lg.jp/syokai/730000/731000/p000297.html#shimin>（2017年1月28日検索）
- 那覇市企画財務部企画調整課（2015）『平成26年度（第21回）那覇市民意識調査報告書』那覇市
- 中川久美子（2013）「横浜市における政策の基礎的調査・研究～40年を振り返る～」『調査季報』創刊50周年記念号173, 横浜市政策局政策課, 2013年11月, 88-93ページ
- 奈良市広報広聴課（2012）『平成23年度奈良市民意識調査』奈良市
- 新潟市市民生活部広聴相談課（2016）『第43回（平成28年度）市政世論調査』新潟市

- 西宮市市民相談課 (2016) 『平成27年度意識調査』 西宮市
- 新田耕司 (2013) 『アンケート調査結果からの活動実態分析等の報告～政策提案のための調査研究活動に焦点を当てて～ (速報)』 「都市の調査研究活動の技法と課題」 第16回都市政策研究交流会発表資料 (2013年11月11日), (公財) 日本都市センター [http://www.toshi.or.jp/app-def/wp/wp-content/uploads/2013/12/16koryukai\\_JCFC.pdf](http://www.toshi.or.jp/app-def/wp/wp-content/uploads/2013/12/16koryukai_JCFC.pdf)
- 野田遊 (2013) 『市民満足度の研究』 日本評論社
- 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング (2016) 「エビデンスで変わる政策形成～イギリスにおける『エビデンスに基づく政策』の動向, ランダム化比較試験による実証, 及び日本への示唆～」 『政策研究レポート』 2016年2月12日, 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング
- 大分市企画部企画課 (2015) 『平成26年度大分市民意識調査』 大分市
- 岡山市政策局政策企画課 (2015) 『平成27年度市民意識調査』 岡山市
- 岡崎市企画財政部企画課 (2014) 『岡崎市市民意識調査』 岡崎市
- 大阪市政改革室 PDCA 担当 HP 『市政モニターアンケート』 『世論調査』 『民間ネット調査』 <http://www.city.osaka.lg.jp/shiseikaikakushitsu/page/0000334969.html> (2017年1月28日検索)
- 大谷信介 (2002) 『これでいいのか市民意識調査』 ミネルヴァ書房
- 大谷信介 (2003) 「地方自治体が実施する社会調査の深刻な問題: 大阪府44市町村市民意識調査の実態」 『社会学評論』 日本社会学会, 53 (4), 471-484ページ
- 大谷信介 (2008A) 「市民意識調査の再構築第1回これまでの市民意識調査の何が問題だったのか」 『地方自治職員研修』 第41巻 No. 9, 公職研, 58-59ページ
- 大谷信介 (2008B) 「市民意識調査の再構築第2回そんなに多くの市民に調査する必要があったのか?」 『地方自治職員研修』 第41巻 No. 10, 公職研, 82-83ページ
- 大谷信介 (2008C) 「市民意識調査の再構築第3回<やっただけの調査>から<分析できる調査>へ」 『地方自治職員研修』 第41巻 No. 11, 公職研, 80-81ページ
- 大谷信介 (2008D) 「市民意識調査の再構築第4回<分析できる調査>を作成するための重要なポイント」 『地方自治職員研修』 第41巻 No. 12, 公職研, 74-75ページ
- 大谷信介 (2008E) 「市民意識調査の再構築第5回回答者にやさしい調査票とは?」 『地方自治職員研修』 第42巻 No. 1, 公職研, 80-81ページ
- 大谷信介 (2008F) 「市民意識調査の再構築第6回市民の<意識を問う調査>から<実態を把握する調査>へ」 『地方自治職員研修』 第42巻 No. 2, 公職研, 80-81ページ
- 大谷信介 (2008G) 「市民意識調査の再構築第7回政策形成に役立つ市民実態調査をやってみよう!」 『地方自治職員研修』 第42巻 No. 3, 公職研, 80-81ページ
- 大谷信介 (2016) 「都道府県庁における県民意識調査の実態と職員研修の現状-長崎県・愛媛県・兵庫県 の事例を中心として-」 『社会と調査』 第15号, 社会調査協会, 2016年9月, 30-37ページ
- 大津市政策調整部企画調整課 (2016) 『大津市のまちづくりに関する市民意識調査 (平成27年度)』 大津市
- 相模原市総務局渉外部広聴広報課 (2016) 『平成28年度市政に関する世論調査』 相模原市
- さいたま市長公室広聴課 (2016) 『平成28年度さいたま市民意識調査』 さいたま市
- さいたま市長公室広聴課 HP 『これまでの調査結果および反映状況 (直近4年度)』 <http://www.city.saitama.jp/006/002/004/p013864.html> (2017年1月28日検索)
- さいたま市長公室広聴課 HP 『平成28年度さいたま市インターネット市民意識調査』 <http://www.city.saitama.jp/006/002/004/p017098.html> (2017年1月28日検索)
- 堺市市長公室企画部政策企画担当 (2014) 『平成25年度市民意識調査報告書』 堺市
- 堺市市長公室広報部市政情報課 HP 『市政モニターアンケートについて』 <http://www.city.sakai.lg.jp/shisei/koho/kocho/shiseimonita/shiseimonita.html> (2017年1月28日検索)

- 酒井隆 (2012) 『図解アンケート調査と統計解析がわかる本 [新版]』日本能率協会マネジメントセンター
- 札幌市総務局広報部市民の声を聞く課 (2016) 『平成28年度第3回市民意識調査結果』札幌市
- 佐世保市企画部政策経営課 (2016) 『平成28年度佐世保市まちづくり市民意識アンケート調査』佐世保市
- 佐藤裕紀子 (2008) 「自治体調査の方法と調査項目の特徴」『家族関係学』No. 27, 日本家政学会, 23-26ページ
- 仙台市まちづくり政策局政策企画課 (2016) 『平成28年度施策目標に関する市民意識調査』仙台市
- 下関市総務部行政管理課 (2016) 『平成28年2月下関市市民実感調査報告書』下関市
- 静岡市総務局広報課 (2016) 『平成28年度市民意識調査結果』静岡市
- 高崎市市長公室企画調整課 (2011) 『第2回高崎市まちづくり市民意識調査報告書(平成22年度)』高崎市
- 高槻市・関西大学総合情報学部 (2016) 『高槻市と関西大学による市民意識調査報告書-平成27年度-』高槻市・関西大学
- 高槻市市民生活部市民生活相談課 (2016) 『平成27年度高槻市市民意識調査(郵送調査)』高槻市
- 高松市市民政策局政策課 (2016) 『平成28年度市民満足度調査結果報告書』高松市
- 田浦元 (2010) 「地域総合計画への住民意識調査の利用可能性」『研究所報』No40, 法政大学日本統計研究所, 2010年9月, 95-103ページ
- 富山市企画管理部企画調整課 (2015) 『富山市民意識調査結果報告書』富山市
- 豊橋市企画部広報広聴課 (2016) 『平成28年度市民意識調査』豊橋市
- 豊中市情報政策室情報化推進グループ (2013) 『豊中市のまちづくりと情報化に関する市民アンケート調査報告書』豊中市
- 豊中市政策企画部・とよなか都市創造研究所 (2016) 『豊中市まちづくりのための市民意識調査』豊中市
- 豊田市企画政策部企画課 (2016) 『第21回市民意識調査報告書(平成28年)』豊田市
- 海野進 (2011) 「地域経営における成果指標としての地域顧客満足度, 地域顧客価値度に関する一考察」『日本経営診断学会論集』Vol. 11, 日本経営診断学会・J-STAGE 公開 (2012年6月), 131-137ページ, [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jmda/11/0/11\\_131/\\_article/-char/ja/](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jmda/11/0/11_131/_article/-char/ja/)
- 宇都宮市総合政策部政策審議室計画行政グループ (2007) 『第2回宇都宮市総合計画審議会全大会資料別紙1-1まちづくり市民アンケート集計結果』宇都宮市
- 宇都宮市総合政策部政策審議室 HP 『参考資料3-14基本施策に係る市民満足度の推移平成19年度~22年』『施策に係る重要度・満足度の結果(平成22年度)』『宇都宮市総合計画前期基本計画評価市民懇談会1回全体会』[http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/007/695/dai1kai\\_zentaikai.pdf](http://www.city.utsunomiya.tochigi.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/007/695/dai1kai_zentaikai.pdf) (2017年1月28日検索)
- 和歌山市市長公室政策調整部広報広聴課 (2016) 『平成27年度市政世論調査概要(第69集)』和歌山市
- 山田茂 (2007) 「都道府県・大都市による住民意識調査の最近の実施状況」『中央調査報』No. 599, 中央調査社, 2007年9月, <http://www.crs.or.jp/backno/old/No599/5991.htm> (2017年1月28日検索)
- 山田茂 (2008) 「中小都市・特別区などによる住民意識調査の実施状況の地域別特徴」『国土館大学政経論叢』2号144通号, 国土館大学政経学会, 59-102ページ
- 山田茂 HP 『全国都市・住民意識調査結果掲載ページへのリンク集』<http://home.t06.itscom.net/ecyamada/npos2015.htm> (2017年1月28日検索)
- 山下永子 (2011) 「地域間競争時代における自治体調査業務の在り方に関する研究-戦略的調査の実施を提言する-」『都市政策研究』第11号, (財)福岡アジア都市研究所, 2011年3月, 41-58ページ
- 山下永子 (2015) 「考察-行政施策, 食育・地産地消, 住宅-」『平成26年度久留米市民意識調査報告書』久留米市, 2015年3月, 35-39ページ, 55-57ページ, 88-90ページ
- 山下永子 (2016A) 「II. 調査結果1.「住みやすさ」に関する調査結果の総括」『平成27年度市政に関する意識調査』福岡市, 2016年1月, 11-18ページ
- 山下永子 (2016B) 「考察-行政施策, 学校教育・文化芸術・読書-」『平成27年度久留米市民意識調査報告書』

## 自治体調査業務の改善方策の検証と検討

久留米市, 2016年3月, 29-31ページ, 86-90ページ

山下永子 (2017) 「Ⅱ. 調査結果1. 「住みやすさ」に関する調査結果の総括」『平成28年度市政に関する意識調査』福岡市, 2017年1月, 9-16ページ

横浜市政策局政策課 (2016) 『平成27年度横浜市民意識調査』横浜市

横浜市政策局政策課政策支援センター (2013) 『横浜市民生活白書』横浜市

横須賀市政策推進部政策推進課 (都市政策研究所) (2016A) 『平成28年度基本計画重点プログラム市民アンケート報告書』横須賀市

横須賀市政策推進部政策推進課 (都市政策研究所) (2016B) 『平成27年度基本計画重点プログラム評価結果報告書』横須賀市

全国市長会 (2005) 「分権時代の都市自治体のあり方について」全国市長会分権時代の都市自治体のあり方に関する検討会