

【書評】

野田遊著『市民満足度の研究』日本評論社 2012年

今里 佳奈子

Kanako Imasato

地方分権が進展し、自治体が以前にも増して応答的であること、説明責任を果たすことが求められるようになる中で、多くの自治体では、政策立案に不可欠な指標として市民満足度が用いられるようになっている。現在、施策の優先順位付けや地域ごとの課題抽出、施策評価や事務事業評価の成果指標など、「市民満足度」が活用される場面は多い。満足度を測定することによって市民のニーズをくみ上げ、あるいは行政のパフォーマンスを評価することは一般的になりつつあるといっていよい。

一方で、満足度は、市民の主観的な回答であり、市民ニーズの把握に満足度を用いることには相当程度の注意が必要になる。にもかかわらず、「満足度」そのものが研究対象となることは多くはなく、それにどのような意義があり、いかにして分析が可能かといった点もこれまで十分に明らかにされてこなかった。本書は、以上のような問題関心から、市民の満足度を科学的に再考し、わが国の地方自治にとって有用となる、満足度の設計・分析上の課題やその向上方策を導き出そうというものである。

本書は、著者の野田遊氏にとっては二冊目の単著である。前著、『都道府県改革論～政府規模の実証研究』（晃洋書房、2007年）は、都道府県の機能や市町村合併の影響、政治参加などに関する実証分析を行って改革論を展開し、高い評価を得た。本書は、その研究成果の一部も発展させながら「市民満足度」の課題に迫る意欲的な作品となっている。

まず、そもそも「満足度」とはどのようなもので、どのように表現されるのか、そしてどのように分析されるのか。この問いに答えるのが第1章「満足度の捉え方と分析」である。第1章では、リッカート尺度で示される様々な満足度指標の例や合成指標、自治体間の比較に有用な共通測定ツール

PTM (Percent to Maximum) などが紹介されるとともに、クロス分析、時系列分析、プロット図による分析などの分析手法やその留意点が示される。また「どちらでもない」や「普通」といったアンサティスファクション状態を示す中央の選択肢が満足度調査には重要な意味を持つてくるという重要な指摘も行われている。

実際に、「市民満足度」を市民ニーズや施策の評価などに使おうという場合、第一に考えなければならないのは、「主観的」な回答である満足度の「主観性」をどのように理解し、操作すればよいのかということであろう。「市民満足度」はあくまで主観的なものであるだけに、現れた数字から何を読み取るのか、「主観的な答え」に潜む問題点を明らかにすることが重要となる。著者は、第2章において客観的な指標と市民満足度の関係を論じることでこれらの問いに接近する。これまで、海外・国内の先行研究においては満足度と客観的な指標との間に高い相関関係は必ずしも見いだせてこなかった。しかし、著者は三重県の「一万人アンケート」(平成23年)を素材に、そこで示された満足度と客観的な統計データの相関関係を分析することによって、アウトカム(行政の取り組みの成果)に近い客観的指標であればある程度高い相関を見いだすことが出来ることを明らかにしている。一定の分野においては、仮にアウトカム指標が存在しない場合でも、市民の満足度水準に依拠した市民ニーズの把握が可能となるという重要な指摘である。

さて、市民満足度を活用する場合に、最も重要になるのは、因果の流れを正しく理解しておくことである。市民満足度はどのような要因に影響を受けるのか。市民満足度の高低は、どのような影響をもたらすのか。また「満足度」と「不満足度」は、同じ

程度で「要因」から影響を受けるのか。筆者は、これらの問題について第3章以下で詳細に論じている。

まず第3章で中心的に論じているのは、全米230社以上の企業と100以上の政府機関のデータを扱う全米顧客満足度指数（American customer Satisfaction index：ACSI）モデルである。このモデルでは、顧客満足度（ACSI）は、「顧客の期待」「知覚品質」（顧客による質の認識）、「知覚価値」（価値の認識）から影響を受け、「顧客のロイヤリティ」に影響を与える。質（顧客の期待に影響を受ける）が高ければ満足度を高め、満足度が高い場合には顧客ロイヤリティが上昇し、逆なら退出が増加するというモデルである。これを受け、第5章では、著者が改良したモデルを日本の自治体（大阪市と神戸市）に実際に適用して因果モデルの検証を行っている。具体的には①個別サービス（学校教育、防災対策、高齢者福祉など）への期待と実際の質の関係が個別サービスの満足度にどのように影響を与えるかを検証し、②その上で個別サービスの満足度とサービス全体に対する満足度の関係を検証している。結果は、期待に比べて質が高い場合は個別サービスの満足度が高い。個別サービスの満足度が高ければ、サービス全体の満足度にプラスの影響を与える。さらに、サービス全体の満足度が退出や政府への信頼（ロイヤリティ）に影響を与えるというものであり、期待→質の認識→満足度→ロイヤリティという因果モデルの有効性が確認されている。

また、両章の間におかれた第4章では、因果の流れのうち特に満足度の要因に焦点を絞り実証分析を行っている。先行研究を踏まえ、大阪府市内市町を対象に、満足度に影響を与える可能性のある要因を、サービス供給側の要因（「政府の規模」「サービスの質＝期待と比べた質」など）と受け手側の要因（「インベストメント」、「政治的有効性感覚」、年齢、性別などの個人属性など）に分けて分析し、「サービスの質（期待と比べた質）」と「地方政治的有効性感覚」が満足度にプラスの効果を与えることや、サービス分野別の満足度が特に個人属性と関連することを明らかにしている。最後に「満足」と「不満」の問題を扱う第6章においては、満足するか不

満に思うかがサービスの品質要素（当たり前品質と魅力的品質）により異なること、満足と不満の双方で、サービスの充足にともなう影響の仕方が異なることを明らかにしている。

本書を通じて著者が企図したのは、自治体職員や議員、市民など、自治や民主主義、行政に関心のある人々に市民ニーズの表現方法を考える手立てを提供することであった（「はしがき」）。そのため、本書においては、まず第一に、満足度をよりよく理解するための情報、満足度の設計や分析に有用な情報が提供されている。合わせて、本書の特徴は、市民満足度を向上させていくための自治体側の方策についても述べているところにある。満足度の向上は質の向上と同義だと単純に捉えられがちであるが、満足度は主観的な概念であり、人間の複雑で微妙な心理と結び付いている。本書が、サービスの質を、市民からの「期待」という主観的な要素との関係で捉え、サービスのいわば「主観的な質」と満足度との関係に接近することにより、「主観性」に軸足を置いた満足度の向上方策についても明らかにした点は高く評価されてよい。たとえば、市民の満足度向上のためには、「魅力的品質」を追求することが重要であること、市民参加や行政の対話を通じて誤認を減らして適切な期待水準をもってもらうことや政治的有効性感覚を高めることが重要であることなどである。また、市民ニーズをセグメント化し、サービスを適切に提供していくことが重要であるとも指摘されている。実は、これらは従来から多くの自治体で努力されてきたことでもあり、特に、行政と市民の協働が強調されるようになった昨今、その傾向はより強くなっているといつてよい。そのような意味では、本書は、真新しい行政ツールを発明・披露したものではない。しかし、満足度をめぐる因果関係を実証的に明らかにすることによって、従来から「何となく有効なもの」として取り組まれてきたこれらの努力の有効性を明確にし、「住民本位の行政」や「行政と市民の協働」などの展開にとって重要な知見を提供するものとなったことは間違いがない。

受稿：2013年6月10日

受理：2013年6月13日