

# 愛知県における自治体の市民満足度の比較分析

野田 遊

## A Comparative Analysis of Citizen Satisfaction in Aichi Municipalities

Yu Noda

要約：わが国の自治体は、行政サービスに対する市民の評価やニーズを把握するため、これまで市民満足度調査を実施してきた。その内容は、自らが管轄する行政区域内の住民に評価を求めるものであった。地方自治の現場で自治体間競争が叫ばれて久しいが、自治体がどのようなポジショニングにあるかを、他市町村の住民による評価もふまえて十分に吟味してきたというわけではない。本稿では、異なる尺度の満足度を比較可能な指標とする **Percent to Maximum (PTM)** というツールを用いて、愛知県内市町の満足度の比較分析を施し、自治体間や分野別の満足度の相違を析出した。この研究の主要なスタンスは、各自治体のホームページで公開されている既存の報告書を用いて分析することである。すなわち、誰でも容易に入手できるデータを加工して自治体間の比較が可能であることを提示する。検証の結果、政策分野に関係なく総じて満足度が高い自治体や、特定の政策分野で満足度が非常に高いケースを導出した。さらに、そうした分野別の満足度は特に福祉や教育に関わるサービス相互で、また産業振興に関わるサービス相互において高い相関があることを明らかにした。すなわち、特定分野で高い評価を受けている自治体は、関連分野でも住民からの評価が高い可能性があるといえる。本稿で示した既存公開データによる比較分析は、満足度の要因を明らかにするものではない。ただし、自治体のサービスの位置づけを他市町村と比較しながら明らかにする便利な方法であるといえるだろう。

キーワード：満足度, PTM, 自治体間比較

### 1. 研究の背景

日本の自治体は、住民のニーズを政策へ反映するため、満足度調査を積極的に実施してきた。満足度は、行政サービスに対する住民の評価やニーズを表すものと捉えられ、とりわけニュー・パブリック・マネジメントの潮流が日本に押し寄せてきた 90 年代以降、自治体にとって重宝されてきた。

満足度は主観的な指標であるものの、市民から直接意向を把握した定量的データという特徴を有する。調査結果は、自治体のホームページや広報誌を通じて積極的に公開され、

一方で、地元の新聞で満足度がとりあげられ、あるいは議会对応の場面では政策の根拠としての満足度の高低が議論にされるなど、アカウントビリティを強化する説得力ある手段として満足度は位置づけられてきた。

このような使い勝手のよい満足度は、自治体組織の外部（住民）の視点から評価するものと受けとめられている。しかし、そもそも住民はサービスを十分に評価できるほど政策や行政、地域に関する情報をもっていない。しかも、サービスに対する住民の評価能力も多様で、それらは必ずしも常に高いわけではない。このため、住民の評価の主観性が問題視されることになる。たとえば、同じサービスでも行政職員と住民の評価はかなり異なる結果となり（Melkers and Thomas 1998）、統計データによる客観的指標と満足度は必ずしも十分に相関しない（Stipak 1979, Miller and Miller 1992, Kelly and Swindell 2002）<sup>1</sup>。

このように主観的回答に基づくデータを集積した満足度に客観性を求めるには困難がともなう。ただし、満足度の解釈にあたってより客観的に読み解く工夫はある。その方法の一つは、他都市の満足度と比較することである。各自治体はこれまで自らの自治体に限定して満足度を利用してきたが、他都市との比較の視点は十分になかったのではなかろうか。自治体間比較により、各自治体の満足度が実際に高いか低いかにいった位置づけが一層明確になるはずである。

本稿では、新たにアンケート調査を行うことなく、各自治体のホームページから公開されている報告書のみを利用して、自治体間で満足度を比較する。ホームページで公開されている資料のみを利用するという意味は、自治体に特に問い合わせることなく、自治体職員、住民、学生の誰もが手軽に自治体間比較ができる点を示唆している。はじめに、満足度比較にどのような視点から接近したかを論じたうえで、比較のための手法を解説する。そのうえで、満足度は政策分野、また自治体によりどのように異なるかについて、愛知県の市町の満足度調査を用いて明らかにする。

## 2. 検証方法

### 2.1 アプローチの視点

自治体間のサービスの満足度を比較する際に、あらゆる自治体が念頭におくと思われる基本的な関心は、自らの自治体の満足度水準が総じて高いか（低い）かという点と、どの分野で高いか（低い）かという点であろう。他の自治体よりも高い政策分野があれば、その分野を強みとしたまちづくりをセールスポイントにすることを検討できるし、逆に、他自治体よりも低い分野が明確になれば、当該分野の政策のあり方を再考する機会となる。このような基本的な関心事である「どの自治体で、またいかなる分野で満足度が高いか」を把握するのが本稿の第一の目的である。非常に単純な論点であるが、しかし、既存公開データから自治体のサービスに対する住民の評価で自治体をポジショニングできるのである。各自治体の否定的な評価を浮き彫りにすることは目的ではないため、分析では特に評価が高い分野を対象に検証を進めることにしたい。

ところで、自治体間や分野間の相違がなぜ生じるのかを把握できればよいが、そのためには各自治体の満足度調査の回答者の属性や行政サービス水準をはじめ満足度に影響するその他の変数を的確に測定したデータが必要である。公開資料のみではそうしたデータは把握できないため、本稿では要因を検証することはできない。ただし、筆者が行った検証によれば、満足度の要因には行政サービスの質や市民の期待、地方政治の有効性感覚があり、公務員の対応のよさは、行政サービスに対する質の向上に影響を与えることがわかっているため（野田 2013）、こうした因果関係は本稿の分析の背景にあるものと考えたい。

一方、本研究では分野別にみた満足度間の関係に迫る。満足度の要因はサービスの質や期待等が関係しあいながら、住民が判断していることを念頭におきつつ、ある分野の満足度が高い場合、関連する政策分野でも満足度が高いかどうかを検証する。特定の分野の満足度をみれば、他の分野の満足度も想定できるという単純な類推は、他市町村のサービスやそれに対する住民の評価の状態を推し図る非常に手軽な方法である。こうした分野間の関係を、相関分析により検討してみよう。

なお、関連分野で満足度が高い場合、それらの分野はいずれも質が同程度に高いとは限らない。これは、住民はサービスの水準を客観的に判断せずに同様の分野のサービス水準は同じ程度に高いと主観的に評価する可能性があることによる。したがって、分析はあくまで住民の主観的判断に基づくもので、住民は誤認している可能性があるという点を常にわきまえておく必要がある。

## 2.2 比較手法

満足度の比較にあたっては、ミラー＝ミラー（Miller and Miller 1991）により考案された Percent to Maximum (PTM) という共通測定ツールを用いた分析を試みる。PTM は、平均値から尺度の最小値を引いたものを、尺度の最大値と最小値の差で除して 100 を乗じて計測する。PTM の手法を用いれば、尺度が異なる自治体の満足度を比較できる。あわせて、本稿では分析対象としないが、同一自治体での尺度が異なる満足度調査の時系列比較も可能となる。PTM は、0 から 100 までの尺度に変換するツールであり、直感的に水準を確認しやすいという特徴がある。

## 2.3 対象市町村

比較対象の愛知県内の市町村は、総合計画策定時に市民意識調査を実施し、その中で満足度を把握している自治体とした。そのうえで、各市町村のホームページで公開している調査報告書を用いて、リッカート尺度で満足度が把握されているもので、報告書の掲載図表等から値を把握できるものとした。したがって、「満足」と「まあ満足」に思う割合の合計など、割合のみが表記され、満足度の尺度が不明であるもの、また独自の手法で点数化されてしまいその内訳の回答分布が把握できないもの、尺度の内訳の図は掲載しているが値の入っていないものは対象外とした。理由は PTM が計算できないためである。

このようにして本研究で対象とした自治体は、政令指定都市、中核市、特例市、一般市、町を含む 30 市町である。それらのデータの入手元にした調査報告書の一覧は表 1 のとおりである。なお、調査実施年は市町村により異なるため、本稿で行う比較は、異なる年次によるものである点には注意を要する。

表 1 満足度データの出所一覧

自治体	アンケート調査報告書名	発行年
名古屋市	市民満足度調査報告書	2006年3月
岡崎市	市民意識調査報告書	2011年度
一宮市	第6次一宮市総合計画のまちづくり指標に関する市民アンケート調査結果	2013年5月
瀬戸市	第5次瀬戸市総合計画市民アンケート調査結果報告書	2011年11月
春日井市	市民満足度調査報告書	2010年4月
碧南市	第5次碧南市総合計画策定に係る市民意識調査報告書	2009年3月
刈谷市	市民生活の現状及び児童・生徒の意識や行動に関するアンケート報告書	2013年3月
安城市	安城市民アンケート調査報告書	2013年2月
蒲郡市	第4次蒲郡市総合計画策定に関する市民意識調査報告書	2010年3月
江南市	江南市戦略計画策定に係る市民意向調査報告書	2006年6月
小牧市	まちづくりに関する市民意向調査結果報告書	2013年1月
稲沢市	第5次稲沢市総合計画 市民意識調査集計結果	2005年度
新城市	平成22年度総合計画住民アンケート調査結果(一般住民 5,000人分)	2010年度
大府市	平成23年度大府市市民意識調査	2011年度
知多市	第5次知多市総合計画策定に係る新たなまちづくりのための市民アンケート報告書	2009年3月
知立市	知立市の新しいまちづくりのための住民アンケート調査結果報告書	2008年3月
尾張旭市	総合計画策定市民意向調査等報告書	2011年度
高浜市	第6次高浜市総合計画の推進に向けた市民意識調査 まちづくりや市民生活の現状及び児童・生徒の意識や行動に関するアンケート報告書	2013年6月
愛西市	平成24年度愛西市総合計画に関するアンケート調査報告書	2012年度
清須市	清須市市民満足度調査報告書	2009年3月
北名古屋市	北名古屋市総合計画策定のための市民アンケート調査結果	2006年度
みよし市	みよし市総合計画	2010年3月
あま市	あま市総合計画用意向調査結果報告書	2011年3月
長久手市	長久手町住民意識調査報告書	2007年3月
東郷町	東郷町住民意向調査報告	2009年3月
大口町	第6次総合計画策定にかかる住民意識調査結果報告書	2005年度
阿久比町	第5次阿久比町総合計画策定のためのまちづくりアンケート調査結果報告書	2009年8月
東浦町	東浦町住民意識調査結果報告書	2009年3月
美浜町	美浜町まちづくりアンケート調査報告書	2012年3月
武豊町	「(仮称)たけとよゆめたろうプラン」基礎調査 町民意識調査に関する報告書	2007年3月

## 2.4 対象分野

検証対象とした分野は、収集した市町の満足度調査で複数の自治体で把握できるもので、「高齢者福祉」、「保健・医療」、「子育て支援」、「学校教育」、「交通環境の整備」、「商工業の振興」、「観光振興」、「防災対策」、「防犯対策」、「ごみ処理」、「生涯学習・スポーツ」、「行財政運営」とした。

なお、各市町のアンケートでの質問項目で用いられる行政サービスの区分や表現は異なっているため、比較可能なように、それらの異なる表現をもとに同一のサービスを判断して整理しているが、分析者により解釈が異なる可能性もある。本稿では表現の問題について注2のとおり処理して分析を進めた<sup>2</sup>。

## 3. 自治体間比較の結果

PTM を算出し、比較した結果を表2に示す。PTM が70以上は「◎」、60以上は「○」とし、特にPTMが高い自治体や分野を導出した。それらの内訳は図1に掲載している。満足度が高い箇所のみ印をつけているため、低い箇所を確認する場合は、図1で詳細を参照いただきたい。

まず、特定の自治体において満足度が高いという現象は、安城市やみよし市において○印が多い点を見れば一目瞭然である。PTMが60以上の分野は、安城市では、「保健・医療」、「子育て支援」、「学校教育」、「観光振興」、「防犯対策」、「ごみ処理」、「生涯学習・スポーツ」、「行財政運営」の8分野、みよし市では「学校教育」、「商工業の振興」、「観光振興」、「防災対策」、「ごみ処理」、「生涯学習・スポーツ」の6分野となっている。

ちなみに、日本経済新聞社産業地域研究所が行った『サステナブル都市への挑戦－全国都市のサステナブル度評価－調査報告書』では、都市の持続可能性（サステナブル度）を様々な指標で集計してランキングしており、安城市は全国618市中12位（2009年調査）、全国630市中17位（2011年調査）と上位である<sup>3</sup>。一般に客観的指標と満足度は必ずしも十分に相関するとはいえないものの、安城市はそのような統計データによる指標でも行政サービスや都市環境が優れているということである。みよし市についても、2011年調査では全国7位と非常に高い<sup>4</sup>。ただし、2011年調査の全国1位は田原市、2位は豊田市、名古屋市が5位、岡崎市が13位、豊橋市が28位というように愛知県の都市は高位にある。本研究の対象である名古屋市や岡崎市も高い順位であるため、本分析でももっと評価されてよいが、そのような結果にはなっていない。参考までに、サービス水準の裏付けとなる財政力が高い市町村が集積する愛知県内では、2011年度から2013年度の財政力指数の3ヵ年平均の順位は、1位から順に、飛島村、東海市、刈谷市、安城市、小牧市、みよし市となっており、安城市、みよし市ともかなり高いことがわかる<sup>5</sup>。ただし、この結果からも刈谷市や小牧市がもっと評価されてよいはずである。やはり満足度と客観的指標は十分に連動しているはいえない。

一方、PTMが70以上であるのは、一宮市の「高齢者福祉」と、みよし市の「ごみ処理」

があげられ、これらは他都市の各分野のサービスの中でもとりわけ高い評価である。ところが、一宮市で実際に高齢者福祉サービスの水準が高いから満足度が高いとは言えない。日本経済新聞社産業地域研究所の2009年調査で高齢者福祉の水準をみてみると、一宮市の特別養護老人ホームの高齢者1,000人当たり定員数は全国429位、また、デイサービスセンターの高齢者1,000人当たり定員数は全国575位というように高い順位ではない。愛知県内の市町村では一宮市よりも高い順位の都市をいくつも見つけることができる<sup>6</sup>。

続いて、分野別にみてみよう。表2で印が多いものは、「ごみ処理」であることがわかるであろう。その他、「保健・医療」も多い方である。もともとデータを把握できなかった市町（「-」を記している）が多く含まれる分野では、○印の数は少ないため評価は難しい。たとえば、「観光振興」はデータを把握できなかった自治体が多いため、「○印が少ない」と評価するのは問題である。ただし、「ごみ処理」の印はかなり多いことは一目瞭然である。ごみ処理サービスが他のサービスと異なる点は、府県ではなく市町村が行うサービスであることを他のサービスより容易に理解できること、さらに、サービスの内容についても、住民にとってはごみ出しを日常的に経験し、ごみ収集は誰もが馴染みがあり、このように内容がきわめて明確であることである。そうしたごみ処理サービスは一般に、市町村が期待通りにしっかりと確実に実施してくれていると住民が受けとめている結果である。

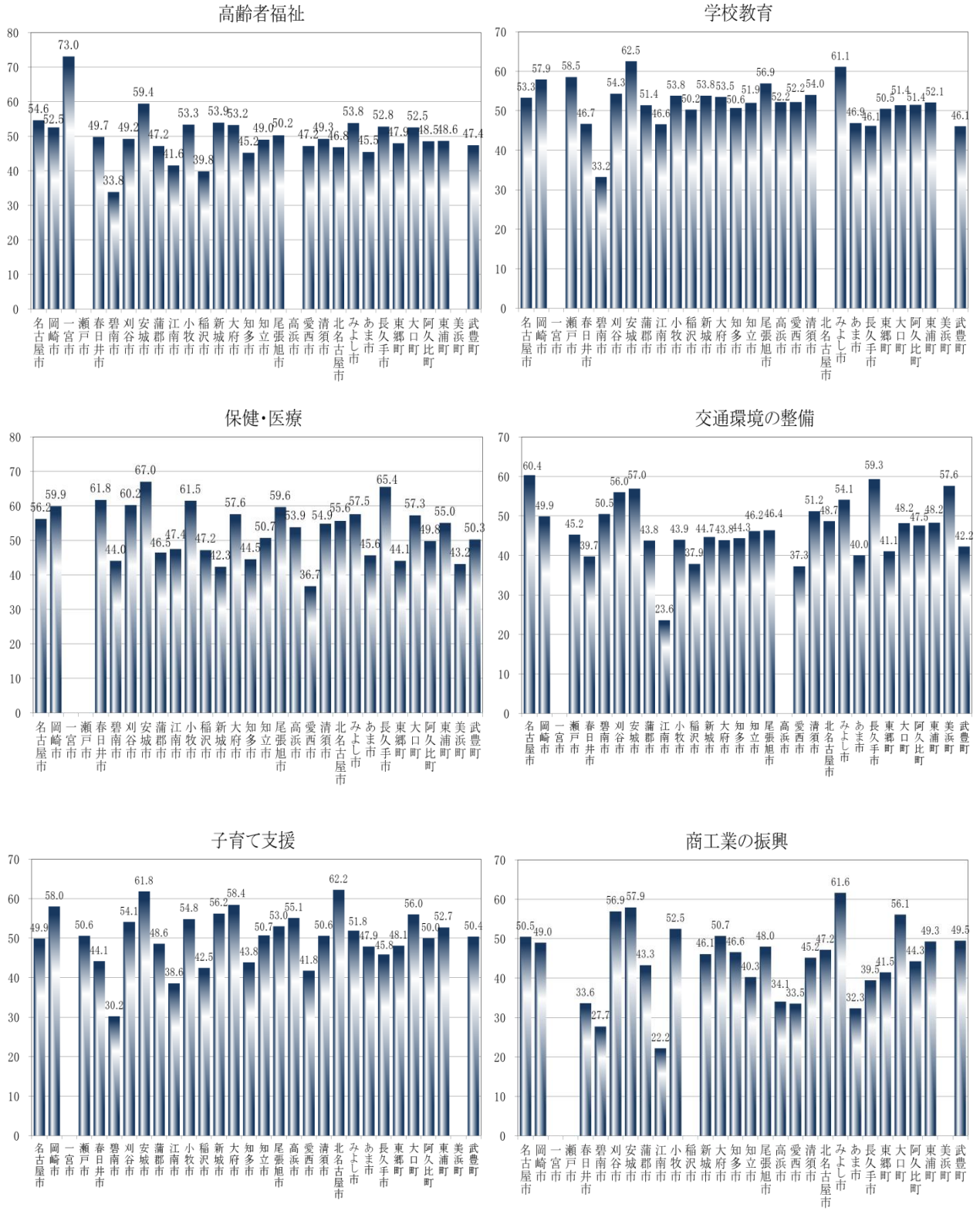
ところで、あまり印がないサービスは、「高齢者福祉」や「交通環境の整備」、「商工業の振興」、「防犯対策」があげられる。「商工業の振興」は愛知県内の市町村には財政力の高い自治体が多いため、印が少ない点は意外であるが、一方の印の少ない他のサービスについては、逆にいえば、質の向上を図ったり、他方で住民の期待が過剰であるならばそれを適正化する取組を強化することで、他自治体よりサービスの評価が秀でたまちづくりを推進できる可能性があり、そのような戦略をとるのもよいであろう。

表2 満足度 (PTM 変換) による愛知県内市町の方野別評価

	高齢者福祉	保健・医療	子育て支援	学校教育	交通環境の整備	商工業の振興	観光振興	防災対策	防犯対策	ごみ処理	生涯学習・スポーツ	行財政運営
名古屋市					○		○		-	○		
岡崎市												
一宮市	◎	-	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-
瀬戸市	-	-				-	-	-	-	-	-	
春日井市		○										
碧南市							-		-	○		○
刈谷市		○										
安城市		○	○	○			○		○	○	○	○
蒲郡市												
江南市												
小牧市		○								○		
稲沢市						-	-			○		-
新城市												
大府市												
知多市										○		
知立市										○		
尾張旭市							-			○		
高浜市	-				-		-			-	-	
愛西市							-			○		
清須市												○
北名古屋市			○	-			-					
みよし市				○		○	○	○		◎	○	
あま市									-			
長久手市		○										-
東郷町							-			○		
大口町							-			○		
阿久比町							-			○		
東浦町							-					
美浜町	-		-	-		-	-			-		-
武豊町							-			○		

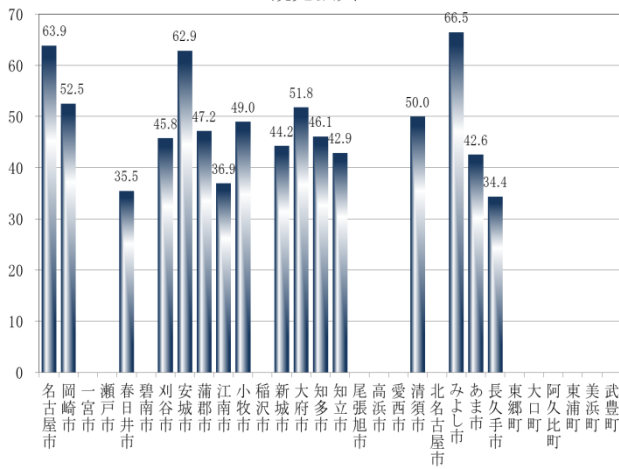
(注) PTM が 70 以上は「◎」、60 以上は「○」、該当なし (データなし) は「-」としている。

図1 満足度 (PTM) による愛知県内市町の比較

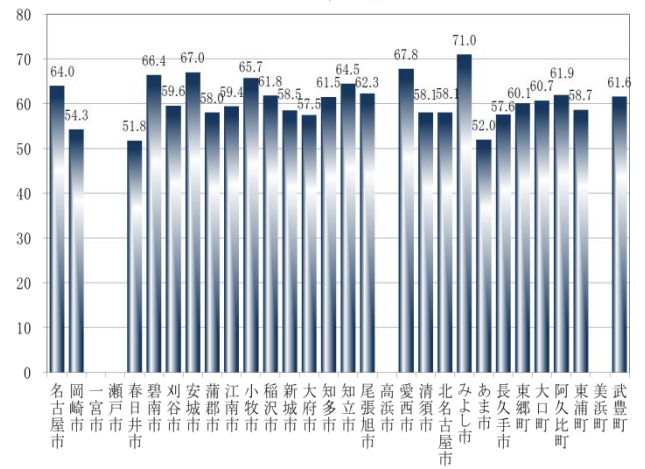




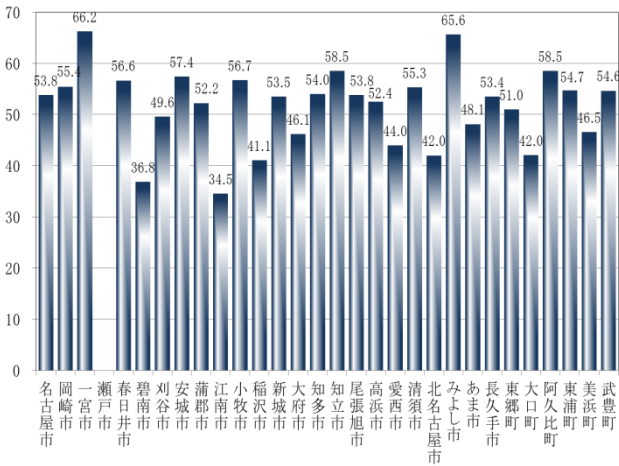
観光振興



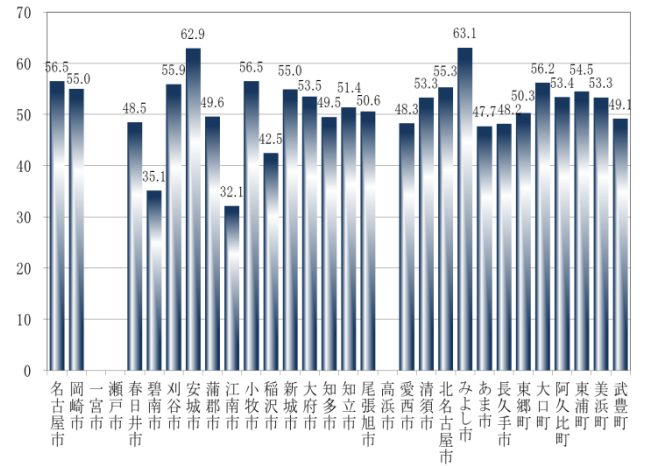
ごみ処理



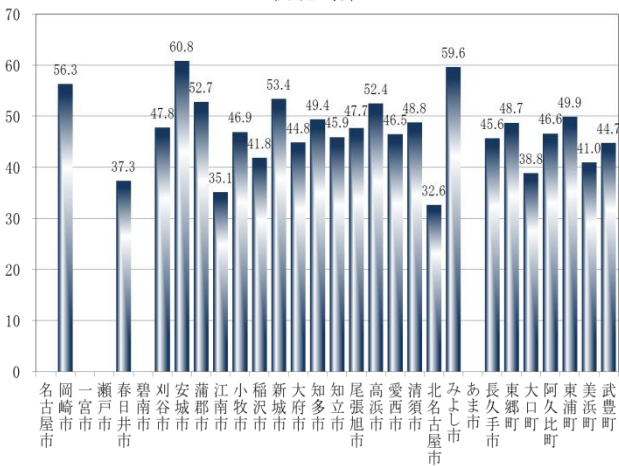
防災対策



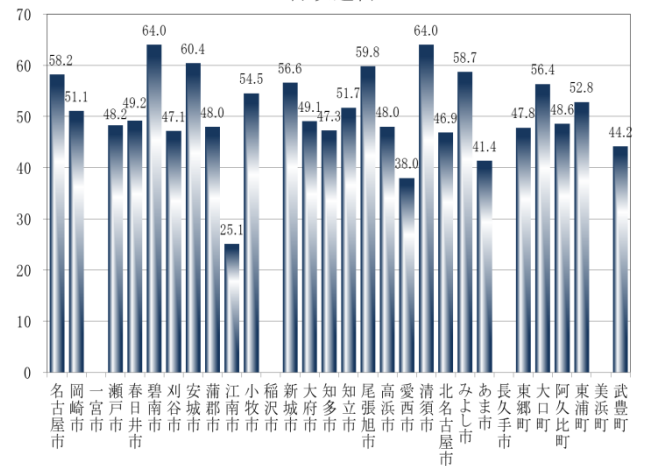
生涯学習・スポーツ



防災対策



行政運営



(注) データがなかった市町もその名称は表示している。

自治体間比較の結果、安城市の満足度が総じて高い点を確認したところであるが、用いたデータは単年度の満足度であり、使用した年度の満足度が偶然に高かった可能性も否定できない。そこで、安城市の『市民アンケート結果報告』を用いて過去のデータを収集し、時系列で満足度を比較してみた。結果は表3のとおりである。「保健・医療」、「子育て支援」、「学校教育」、「観光振興」、「防犯対策」、「ごみ処理」、「生涯学習・スポーツ」、「行財政運営」の8分野はすべていずれの年もPTMが60を超えており、採用した年次で偶然に60を超えていたとはいえない。安城市民の行政サービスに対する評価は他市町村と比較して総じて高いといえそうである。

表3 安城市における分野別満足度（PTM）の推移

	高齢者福祉	保健・医療	子育て支援	学校教育	交通環境の整備	商工業の振興	観光振興	防災対策	防犯対策	ごみ処理	生涯学習・スポーツ	行財政運営
2003年	59.4	67.0	61.8	62.5	57.0	57.9	62.9	57.4	60.8	67.0	62.9	60.4
2009年	59.7	66.4	60.1	62.9	58.3	58.9	66.0	60.6	66.1	69.1	64.3	64.3
2012年	59.4	67.0	61.8	62.5	57.0	57.9	62.9	57.4	60.8	67.0	62.9	60.4

(注) 安城市では2007年にもアンケートを実施しており報告書をホームページから公開しているが、満足度の尺度上の一部（「非常に満足」と「不満」）の回答割合が明記されておらずPTMが算出できないため、2007年のデータは用いていない。なお、行政運営は、2009年と2012年はデンパーク、地域自治、市民参加、男女共同参画、国際化、広域行政の6項目の平均に基づく値であるが、2003年は市民参加、男女共同参画、広域行政の3項目の平均による。

(出所) 安城市『市民アンケート結果報告』2003年、安城市『安城市市民アンケート調査報告書』2010年、安城市『安城市市民アンケート調査報告書』2013年

#### 4. 分野別満足度間の関係

ある分野の満足度が高ければ、他分野の満足度も高いであろうか。この疑問に答えるために、分野別の満足度相互の相関係数を分析する。ここで用いる相関係数は、他の変数を制御したものではなく、因果関係を示すものでもない。そもそも、因果の向きもわからない。さらに、その検定もあくまで相関がないとはいえないことを表すにとどまり、しかも相関係数の有意性はサンプルサイズに依存して決定される。あわせて、相関分析を行うデータは個人レベルデータではなく集計データである。本来相関は個人レベルで生じるものであり、集計データを用いた本分析では生態学的誤謬が生じている可能性がある点も留意が必要である。このような問題を十分にわきまえたうえで、本稿では無相関の検定結果を参考までに記載することとし、基本的には、係数の大きさや符号をみて、変数間の関係の強さの可能性を想定することにしよう。

さて、分析の結果、次のような特徴が析出された（表 4）。まず、多くの変数間で相関がみられ、特定のサービスで相関が高い自治体は他のサービスでも高いという特徴がわかる。特に、「高齢者福祉」、「子育て支援」、「学校教育」、「生涯学習・スポーツ」といった福祉や教育に関わるサービスの変数相互間では相関が高く、また、「交通環境の整備」と「商工業の振興」、「観光振興」といった産業振興関連のサービス間でも相関は高い。このため、関連するサービス間での相関は特に高くなるといえそうである。ただし、例外もある。一つは、「保健・医療」は福祉と関係の深い分野であるが、「高齢者福祉」や「子育て支援」などの福祉や教育に関わるサービスとの係数が、他の福祉教育関連サービス同士の係数よりもかなり低くなる。また、産業振興に含まれる「観光振興」や「商工業の振興」は、「子育て支援」や「学校教育」、「生涯学習・スポーツ」といった福祉教育関連サービスとの相関が高いという点も指摘できる。

「防災対策」と他の分野のサービスの関係に至っては、相関が高い組み合わせがあまり見当たらない。防災に関わる政策は、分野横断的に他分野と密接に関係する政策ではあるが、自治体の危機管理に直結したものであり、他の政策とは異なる非常時の政策であると住民が認識しており、より厳正に評価しているように思われる。

表 4 分野別満足度（PTM）間の相関係数

	高齢者福祉	保健・医療	子育て支援	学校教育	交通環境の整備	商工業の振興	観光振興	防災対策	防犯対策	ごみ処理	生涯学習・スポーツ	行財政運営
高齢者福祉	1.000											
保健・医療	0.437	1.000										
子育て支援	0.816 **	0.270	1.000									
学校教育	0.761 *	0.370	0.941 **	1.000								
交通環境の整備	0.397	0.425	0.669	0.796 *	1.000							
商工業の振興	0.574	0.409	0.833 **	0.818 **	0.798 **	1.000						
観光振興	0.689 *	0.391	0.825 **	0.950 **	0.726 *	0.765 *	1.000					
防災対策	0.365	0.285	0.031	0.078	-0.229	-0.298	0.124	1.000				
防犯対策	0.607	-0.010	0.838 **	0.886 **	0.591	0.650	0.869 **	-0.087	1.000			
ごみ処理	0.484	0.166	0.524	0.515	0.384	0.572	0.545	0.310	0.360	1.000		
生涯学習・スポーツ	0.867 **	0.487	0.922 **	0.911 **	0.744 *	0.885 **	0.841 **	0.084	0.697 *	0.642	1.000	
行財政運営	0.513	0.077	0.384	0.477	0.325	0.224	0.532	0.401	0.365	0.359	0.493	1.000

(注) \*\* p<.01; \*p<.05

「行財政運営」は、他の変数間関係と比べそれほど高い相関係数の組み合わせはないが、「観光振興」や「高齢者福祉」との間では一定の高い係数である。観光にともなう交流人口の増大が税収増に結びついているという住民の意識があるのだろうか。また、税収が高い自治体では「高齢者福祉」が充実しており満足度が高いということであろうか。これら

の分野間の関係に係る住民の認識は興味深い論点であるが、因果の検証は今後の課題である。

このように分野別満足度間の関係からさまざまな想定ができる。どのような要因でそのような満足度が実現しているかまでは解析できないが、公表されている満足度データのみを用いた分析で、福祉教育関連サービス相互、産業振興関連サービス相互で満足度がともに高い点を確認できる。

特定分野で高い評価を受けている自治体は、当該サービスと関連する分野でも同時に高い評価を受けている可能性が高い。仮にそのような自治体をライバル視してサービスの向上を図る場合、当該のターゲットとなる自治体と同様またはそれ以上のサービス水準に改善するためには、福祉教育関連、産業振興関連といったまとまった政策群でみて政策立案を図る必要があるといえる。さらに、福祉サービスへの評価が高い自治体は産業政策への評価も高い。福祉と産業に関わる政策は、福祉か産業か（あるいは開発か）という二者択一で質を高めるのは難しく、むしろ福祉サービスの向上のためには産業振興施策にともなう産業集積を通じた税収確保を要するという示唆であるように思われる。

もつとも、ここでの結果はあくまで住民の意識に基づく満足度でありサービスの実際の水準ではないため、あるサービスの評価が高ければ他のサービスも高いものだと住民が錯覚している可能性がある。すなわち、行政サービスのあり方は、政策群でみて向上を図ることと、住民の政策に対する錯覚（誤認）を解消することの両面をみながら検討しなければならない。

## 5. 結 論

誰もが分析できることを念頭に、公開調査報告書のみを用いて、愛知県内の自治体間の満足度を比較してきた。分析により明らかになった点は、他自治体と比較して多くの分野で満足度が高い自治体が存在すること、ごみ処理のように誰の目にも明らかな内容のサービスで身近なものについては他の分野よりも高い満足度であること、さらに、満足度は同様の分野で相関することである。満足度の要因検証にはさらに詳細なデータを要するが、満足度を用いた自治体間比較は、ターゲットとする他の自治体といかなる政策でどの程度異なるかを住民の視点から明らかにする便利な方法であり、自治体の位置づけを把握するプレサーベイとしては有益である。

今後は、新たに市町村の満足度データをアンケートで収集し、個票データを用いた満足度の自治体間比較を検討している。個票データを用いて、各市町村の満足度水準の要因を明らかにするとともに、要因をどのように変化させれば満足度がどの市町村の水準にまで向上するかを明らかにできるような分析を行う予定である。

注

1 参考までに、愛知県の自治体の満足度と政策のアウトプットに関わる客観的指標の相関係数は次表のとおりである。「商工業の振興」と「人口当たり製造品出荷額等」の関係、「交通環境の整備」と「主要道路舗装率」の関係、その他、「保健・医療」と「人口1万人当たり医師数」や、「子育て支援」と「人口1万人当たり待機児童数」など相関係数がある程度高いものも見られる一方で、「高齢者福祉」と「65歳以上人口10万人当たり介護老人福祉施設数」や、「保健・医療」と「人口1万人当たり病院数」、また「学校教育」と「人口1万人当たり各学校数」、「生涯学習・スポーツ」と「人口1万人当たり体育館数」などは符号がマイナスであり、施設が多いからといって、住民にとってサービスが充実するとは解されていない。満足度と客観的指標が連動しない点は、先行研究と同様に、愛知県内の自治体においても当てはまる。

表 A 分野別満足度 (PTM) と「政策のアウトプットに関わる客観的指標」の相関係数

分野	客観的指標	相関係数
高齢者福祉	65歳以上人口10万人当たり介護老人福祉施設数	-0.186
保健・医療	人口1万人当たり病院数	-0.652
	人口1万人当たり医師数	0.616
子育て支援	人口1万人当たり保育所数	0.000
	人口1万人当たり待機児童数	-0.591
学校教育	人口1万人当たり小学校数	-0.063
	人口1万人当たり小学校教員数	0.080
	人口1万人当たり中学校数	-0.164
	人口1万人当たり中学校教員数	0.140
	人口1万人当たり高等学校数	-0.032
交通環境の整備	総面積当たり道路実延長	0.239
	主要道路舗装率	0.692 *
商工業の振興	人口当たり製造品出荷額等	0.717 *
	人口当たり商業年間販売額	0.633
	完全失業率	-0.174
	昼夜間人口比率	0.776 *
観光振興	人口1万人当たり旅館業施設数	0.020
防災対策	人口1万人当たり建物火災出火件数	0.408
防犯対策	人口1万人当たり刑法犯認知件数	-0.376
ごみ処理	人口当たりごみ総排出量	-0.341
生涯学習・スポーツ	人口当たり図書館蔵書数	0.204
	人口1万人当たり体育館数	-0.096
行財政運営	人口1万人当たり一般行政部門職員数	0.456
	財政力指数	-0.050
	公債費負担比率	-0.213

(注) \*\* p<.01; \*p<.05

(出所) 介護老人福祉施設数、保育所数、待機児童数、学校数、教員数、総面積当たり道路実延長、主要道路舗装率、建物火災出火件数、刑法犯認知件数、一般行政部門職員数は、総務省『統計でみる市区町村のすがた』、病院数、医師数、製造品出荷額等、商業年間販売額、旅館業施設数、ごみ総排出量、図書館蔵書数、体育館数は愛知県『愛知県統計年鑑』、完全失業率、昼夜間人口比率は総務省『国勢調査報告』、財政力指数、公債費負担比率は総務省『市町村別決算状況調』による。すべての政策アウトプットに関する客観的指標の値は、市町村の満足度調査の実施年度以降にならないように、実施年度に可能な限り近い直前データを利用した。満足度調査の実施年度は表1の報告書内記載のとおりである。

2 各自治体のアンケートで把握される政策分野の表現のうち、分野の特定が容易でなかったケースは次のように処理した。

・高齢者福祉：春日井市は「高齢者支援」と「高齢者の生きがい」の平均。碧南市は「福祉」。江南市は「高齢者の生活

- 支援」と「福祉相談体制の充実」の平均。知多市は「高齢者が安心して生活できる環境」。愛西市は「高齢者福祉が進んでおり、年をとっても安心して暮らすことができる」「介護の不安に対してプライバシーが守られ、安心して気軽にサービスが受けられる」の平均。清須市は「高齢者への支援」「国民健康保険、介護保険などの事業、生活保護などの支援」の平均。北名古屋市は「介護サービス」。東郷町は「介護予防事業」「高齢者への福祉サービス」の平均。
- 保健・医療：名古屋市は「生涯にわたる心身両面の健康づくり」「感染症対策および健康危機管理の推進」「適切で迅速な医療とリハビリテーションの充実」の平均。春日井市は「健康」「医療」の平均。碧南市は「保健・医療」。安城市は「健康づくり・健康予防」「母子保健」「高齢者の医療・福祉医療」の平均。蒲郡市は「健康づくり・疾病対策」「地域医療体制」の平均。江南市は「健康づくり」「地域医療体制の整備」の平均。小牧市は「医療体制」「保健サービス」の平均。稲沢市は「日常的な医療機関」「住民健診などの日常の保健活動」「健康教室などの啓発活動」の平均。新城市は「健康づくり支援の充実」「地域医療等の充実」の平均。大府市は「健康診断などの健康づくり支援」「病院や緊急時の医療体制」の平均。知多市は「健康づくりへの取組み、関心の高まり」「市民病院・休日診療所の体制充実と適切な医療」の平均。知立市は「保健サービスについて」「医療体制について」の平均。尾張旭市は「健康増進事業や健康診断などの予防施策」「地域医療体制や医療費助成」の平均。高浜市は「一人ひとりの元気と健康づくりを応援しているまちだと思う」。愛西市は「市内に病院があり、安心して暮らすことができる、地域と連携をとったりして、高度医療を受けることのできる病院がある」。清須市は「健康づくり、各種検診の実施」。みよし市は「健康づくりの推進」「医療提供体制の充実」の平均。あま市は「健康診断や生活習慣病予防などの健康づくり」「救急医療など地域医療の確保」の平均。東郷町は「健康づくりなどの保健事業」「夜間や休日の医療体制」の平均。長久手市は「健康診断など保健予防サービスや健康増進対策が充実している」。大口町は「健康診断・保健指導などの健康づくり」「町内における医療サービス」の平均。東浦町は「健康づくり・疾病対策への取組み」「保健施設・医療機関などの整備」の平均。美浜町は「医療施設」。
  - 子育て支援：春日井市は「出産」と「保育」の平均。碧南市は「幼稚園・保育園」。江南市は「保育サービスの充実」「子育て支援の充実」の平均。知多市は「子育てを支える人材の育成」。愛西市は「児童手当や医療費などの少子化対策が積極的に取られ、子どもが多いまちである」「子どもが病気のときも含め、安心して子どもを産み・育てることのできる公共サービスが整っている」の平均。東郷町は「子育てに関する支援」「保育園や児童館などの子育て環境」の平均。長久手市は「保育所や児童館などの子育て施設が充実している」「子育てに関する相談や情報提供などのサービスが充実している」「子育てに関する費用の支援が充実している」の平均。東浦町は「子育てに対する支援」と「保育園、幼稚園などの児童施設の整備」の平均。
  - 学校教育：名古屋市は「小中学校教育」春日井市は「教育相談」「教育環境」「学力と豊かな心」「家庭・地域教育」の平均。碧南市は「義務教育」。新城市は「児童・生徒の教育環境対策」「学校教育施設の整備」の平均。知多市は「小中学生が快適な環境のもとで学習」。清須市は「小中学校の施設整備」。大口町は「小中学校における教育内容」。阿久比町は「幼児教育・学校教育の充実」。
  - 交通：名古屋市は「都市の活力と魅力を生み出す総合交通体系の形成」「人にやさしく安全で快適な交通体系の形成」「環境にやさしい交通体系の形成」「広域交通ネットワークの強化」の平均。岡崎市は「快適移動社会の実現」。瀬戸市は「道路が整備され、車で市内をスムーズに移動できていると思いますか」「鉄道やバスなどを利用して、移動に不自由することなく日常生活を送ることができていると思いますか」の平均。春日井市は「交通の利便」「生活道路」の平均。刈谷市は「道路の整備」「公共交通の充実」の平均。碧南市は「道路」の平均。安城市は「道路の整備」「公共交通」の平均。蒲郡市は「幹線道路の整備」「生活道路の整備」「公共交通の利便性」の平均。江南市は「公共交通の充実」。小牧市は「公共交通の充実」「歩道・道路」の平均。稲沢市は「生活道路の整備状況」「幹線道路の整備状況」「公共交通機関の利便性」の平均。新城市は「円滑な道路網の整備」「快適な生活道路の整備」「通学や生活の足としての公共交通機関等の充実」の平均。大府市は「移動しやすい道路の整備」「バリアフリーなどの人にやさしい環境の整備」「バスや鉄道などの公共交通の整備」の平均。知多市は「幹線道路の整備と安全かつ快適な移動」「生活道路の整備と高齢者や車椅子の人の安全な利用」「コミュニティ交通、路線バスの整備と移動の利便性」「鉄道駅周辺の環境整備と公共交通の快適な利用」の平均。知立市は「道路の整備状況について」「公共交通機関の利便性について」の平均。尾張旭市は「歩行者や自転車のための生活道路の整備」「幹線道路の整備」「電車やバス交通網の整備」の平均。愛西市は「道路が歩行者・自転車にやさしく整備されている」「各地域をつなぐ巡回バスが整備され、公共交通機関で不便さが解消されている」の平均。清須市は「市道の整備・維持管理」「コミュニティバスの運行」の平均。北名古屋市は「北名古屋から周辺市町村に行くための主要な道路は快適に利用できる」「あなたのお住まいの地域から市内各所に公共交通を利用して行くことができる」の平均。みよし市は「道路整備の推進」「公共交通の充実」の平均。あま市は「生活道路の整備」「鉄道やバスなどの公共交通機関」「幹線道路網の整備」の平均。東郷町は「道路の整備」「バスなどの公共交通機関の整備」の平均。長久手市は「道路・上下水道・公園などが整備されている」「公共交通機関による移動が便利」の平均。大口町は「自動車での移動が便利な道路網の整備」「鉄道などの交通の利便性」「巡回バスの利便性」の平均。阿久比町は「道路の整備」「公共交通機関の利便性」の平均。東浦町は「幹線道路の整備」「生活道路の整備」「公共交通機関、町運営バス『うらら』」の平均。美浜町は「交通の便」。武豊町は「幹線道路」「生活道路」「公共交通」の平均。
  - 商工業の振興：名古屋市は「産業振興」（「多様なリーディング産業群の育成」「独創的な中小企業の育成」「研究開発の促進」「活気と魅力にあふれた地域商業地づくり」）の平均。春日井市は「産業振興」「就業支援」「商店街振興」の平均。刈谷市は「工業の振興」「商業の振興」の平均。碧南市は「商店街の振興」。安城市は「商業の振興」「工業の振興」の平均。蒲郡市は「工業の振興や企業誘致」「商業やサービス業の振興」の平均。江南市は「雇用の場の確保」「商店街の活性化」の平均。小牧市は「商業」「工業」「産学官連携」の平均。新城市は「第2次産業の振興」「第3次産業の振興」の平均。大府市は「企業立地など地元工業の活性化」「市内で買い物しやすい環境」「市内での働く場所・機会」の平均。知多市は「利便性に優れた商業地の形成」「工業の振興」の平均。知立市は「商業環境について」「地場産業の振興や企業誘致について」「雇用・就労対策への取組みについて」の平均。尾張旭市は「商業の振興施策」「工

- 業の振興施策」「雇用対策」の平均。高浜市は「まちの成長を支えるエンジンとして、産業が元気なまちだと思う」「地域に根ざした新たなビジネスの芽を育てているまちだと思う」の平均。愛西市は「地域に企業が多くあり、地域で安心して働くことができ、家族の触れ合う時間が多くある」。清須市は「中小企業への支援、商店街活性化」。北名古屋市は「北名古屋市では工場立地が進んでいる」「あなたのお住まいの地域は買い物に便利である」の平均。みよし市は「商工業の振興」「勤労者福祉の推進」の平均。あま市は「商店街の活性化などの商業の振興」「企業誘致などの産業の振興」の平均。東郷町は「商工業の活性化対策」「企業誘致の促進」「働く場や機会」の平均。阿久比町は「商業の振興」「工業の振興」「雇用対策と勤労者福祉の充実」の平均。武豊町は「工業」「商業・サービス業」「雇用・勤労者福祉」の平均。
- ・観光振興：名古屋市は「特色や魅力を生かした集客力の向上」「観光・コンベンション都市としての交流の促進」「2005年日本国際博覧会の推進」の平均。新城市は「にぎわいの創出と交流人口対策」。知多市は「歴史文化や自然を生かした観光資源」。
  - ・防災対策：春日井市は「防災」「消防・救急」の平均。蒲郡市は「災害に強いまちづくり」「消防・救急体制」の平均。江南市は「地域防災」「災害への備え」「消防・救急体制の充実」の平均。小牧市は「防災対策」「消防・救急体制」の平均。稲沢市は「地震・火災などからの安全性」「風水害に対する安全性」の平均。新城市は「大地震対策への取組み」「地域の防災組織の充実」「消防・救急体制の充実」。大府市は「震災や水害に強い基盤整備」「住宅耐震化の推進」の平均。知多市は「消防・救急体制の充実」「大規模地震等を想定した防災対策の実施」の平均。尾張旭市は「地震や風水害などに対する防災対策」「消防体制・救急体制」の平均。高浜市は「安全・安心が実感できる防災・防犯対策が進められているまちだと思う」。清須市は「防災機能の強化」「消防・救急体制」の平均。北名古屋市は「あなたのお住まいの地域では防災体制や火災予防が充実している」「あなたのお住まいの地域では大雨による水害の心配が少ない」の平均。みよし市は「消防対策の推進」「防災対策の推進」の平均。あま市は「地震や水害などの防災対策」「消防・救急体制の充実」の平均。東郷町は「地震や風水害などの防災対策」「消防や救急の体制」の平均。長久手市は「消防・救急体制が充実している」「防災対策が進んでいる」の平均。美浜町は「土砂崩れ安全性」「津波高潮安全性」の平均。武豊町は「防災」「消防・救急」の平均。
  - ・防犯対策：岡崎市は「安全社会の構築」。刈谷市は「防犯・交通安全対策の推進」。安城市は「地域安全」。蒲郡市は「交通安全・防犯対策」。江南市は「地域防犯」。小牧市は「安全・防犯対策」。稲沢市は「治安のよさ」。新城市は「防犯対策への取組み」。大府市は「防犯対策（防犯灯の設置など）」。知多市は「地域の防犯体制の充実、治安の良さ」。知立市は「交通安全・防犯体制について」。尾張旭市は「防犯灯の設置などの防犯対策」。高浜市は「安全・安心が実感できる防災・防犯対策が進められているまちだと思う」（上記防災対策と同じ）。愛西市は「犯罪が少なく、子どもやお年寄りが安全に暮らせるまちである。昼も夜も安心して住めるまちづくりのために防犯対策が取られている」「不審者から子どもを守る事ができる」の平均。清須市は「防犯・交通安全」。北名古屋市は「あなたのお住まいの地域は犯罪の心配が少ない」。みよし市は「防犯対策の推進」。長久手市は「防犯対策が進んでいる」。東郷町は「防犯対策」。大口町は「犯罪にあうことのない安心感」。東浦町は「交通安全、防犯対策」。美浜町は「夜間安全性」「子ども安全性」の平均。武豊町は「防犯」、なお、名古屋市は「安全で快適な既成市街地の再生」が一部該当するが、「快適さ」の内容が多分に含まれるため防犯対策は「該当なし」とした。
  - ・ごみ処理：名古屋市は「循環型社会構築に向けた3Rの推進」「安全で適正なごみ処理の推進」の平均。岡崎市は「地球環境の保全」（この中の施策の一つがごみ減量・リサイクル）。碧南市は「ごみ対策」。蒲郡市は「ごみの減量化、リサイクル活動」。稲沢市は「ごみの収集回数」。東郷町は「ごみの減量やリサイクルの推進」「ごみの収集・処理対策」の平均。
  - ・生涯学習・スポーツ：春日井市は「生涯学習」「スポーツの振興」の平均。刈谷市は「生涯学習環境の整備」「スポーツがしやすい環境の整備」の平均。碧南市は「スポーツ」。安城市は「生涯学習の推進」「スポーツの振興」の平均。蒲郡市は「生涯学習活動」「図書館、ホールなどの施設の整備」「スポーツ施設の整備」の平均。江南市は「生涯学習環境の充実」「図書館機能の充実」「スポーツ・レクリエーションの充実」の平均。小牧市は「図書館機能」「生涯学習」「スポーツ・レクリエーション」の平均。稲沢市は「生涯学習施設・環境」「趣味、読書など教養を高める機会」「スポーツ施設」「公民館等の集会施設」の平均。新城市は「生涯学習の推進」「スポーツに親しむ環境づくり」の平均。大府市は「文化、学習活動に対する支援」「スポーツ活動の環境整備・支援サービス」の平均。知多市は「生涯学習を支える体制」「生涯スポーツの多くの人の参加」の平均。知立市は「生涯学習活動に関する取り組みについて」「スポーツ振興への取り組みについて」の平均。尾張旭市は「生涯学習施設の整備や機会の提供」「スポーツ施設の整備や機会の提供」の平均。愛西市では「生涯学習を推進する基盤や仕組みが整っている」。清須市は「生涯学習機会の提供」「スポーツ・レクリエーション施設の運営・管理」の平均。北名古屋市は「市内の図書館や公民館は利用しやすい」「市内のスポーツ施設は利用しやすい」の平均。みよし市は「生涯学習の推進」「生涯スポーツの振興」の平均。あま市は「図書館・公民館・文化ホールなどの文化施設の整備」「体育館・グラウンドなどのスポーツ施設の整備」「スポーツ・レクリエーション活動への支援」「生涯学習や文化活動への支援」の平均。東郷町は「教養講座などの生涯学習の機会」「スポーツ・レクリエーション活動」の平均。長久手市は「史跡・文化財・棒の手や祭りなどの民族伝統文化が保全・活用されている」。大口町は「生涯学習講座のメニューや数」「スポーツ施設の数や設備」「スポーツ活動、教室のメニューや数」の平均。阿久比町は「生涯学習の推進」「スポーツ・レクリエーション活動の充実」の平均。東浦町は「図書館などの社会教育施設の充実」「スポーツ施設の整備」の平均。美浜町は「スポーツ施設・機会」。武豊町は「生涯学習」「スポーツ」の平均。
  - ・行政運営：名古屋市は「市民サービス」。岡崎市は「参加と協働による市政の運営」「効率的な行政経営の推進」の平均。瀬戸市は「住民票や印鑑登録証明書の発行など、市（市役所、支所、市民サービスセンター）の窓口サービスは、手続きが分かりやすく、利用しやすいと思いますか」「住民票や印鑑登録証明書の発行など、市（市役所、支所、市民サービスセンター）の窓口サービスは、適正で迅速だと思いますか」「税金が有効に使われ、効率的で効果的に行政の運営がなされていると思いますか」「市の方針や活動について十分な説明がなされ、重要な情報が公開されており、

開かれた市政が推進されていると思いますか」「生活に必要な地域や行政に関する情報が入手しやすく、発信しやすいと思いますか」の平均。春日井市は「市民協働」「情報提供」「市民サービス」「個人情報保護」「行財政運営」の平均。刈谷市は「市民と行政の双方向の情報共有」「効率的・効果的な行政経営」の平均。碧南市は「市からのお知らせ」。安城市は「行政運営」。蒲郡市は「市政の情報提供や市民の声の広聴」。江南市は「市民への情報提供」「効率的な行財政運営」「公平・適正な課税・収納」の平均。小牧市は「窓口サービス」「財政運営」「情報公開」の平均。新城市は「市の広報・広聴の充実」「窓口サービスの対応」「住民参加への取り組み」の平均。大府市は「課題に対応できる行政組織体制」「市役所の窓口サービス」「健全な財政運営」「市民意見の市政への反映」「行政情報の提供・公開」の平均。知多市は「市民が満足できるような窓口サービス」。知立市は「住民参画への取り組みについて」「広報・広聴活動への取り組みについて」「市職員の対応について」「行政改革への取り組みについて」の平均。尾張旭市は「広報などによる市政情報の提供」「窓口などにおける市職員の仕事ぶり」の平均。高浜市は「市民に開かれ、市民が参画する市政運営が行われているまちだと思う」「将来の世代のために、借入金に頼らず健全な財政運営が行われているまちだと思う」の平均。愛西市は「税金の無駄遣いがなく、生活者のための行政経営がなされている。公共料金が高すぎず適正な価格である」。清須市は「市民参加の推進、広報などの情報発信」「行政改革の推進」の平均。北名古屋市は「広報紙における市政情報は分かりやすく伝わっている」「北名古屋市では市民の意向に沿った行政が進められている」の平均。みよし市は「住民参加のまちづくり」「広報公聴の充実」「職員の人材育成」「効率的・効果的な事務処理体制」「健全な財政の推進」の平均。あま市は「情報公開制度の徹底」「行財政改革への取り組み」の平均。東郷町は「町政への住民参画」「健全な財政支援」「広報などによる町政情報の提供」「ホームページを利用した町政情報の提供」の平均。大口町は「町政への住民参加の機会や場」「広報などによる町の情報提供・情報公開」「受付・窓口などにおける町職員の対応」の平均。阿久比町は「住民参画の促進」「行財政改革の推進」の平均。東浦町は「役場の窓口など、行政サービス」「ホームページ、情報公開などの充実度」の平均。武豊町は「広聴・情報公開」「町民参画」「行政運営」「財政運営」の平均。

- 3 行政の体制やマネジメント、環境、交通、都市生活、エネルギー、産業、財政、人口、福祉、医療、教育、安全などに関わる各種の統計指標を総合化してサステナブル度が算出されている。詳しくは、日本経済新聞社産業地域研究所(2012)の 22-24 頁を参照。
- 4 みよし市は、全国都市のサステナブル度評価の 2009 年調査では分析対象にはなっていない。
- 5 普通交付税決定額決定の際の資料に基づく(愛知県『平成 25 年度 普通交付税決定額及び財政力指数等』(<http://www.pref.aichi.jp/shichoson/>: 2013 年 12 月 3 日筆者アクセス))。
- 6 2011 年は、みよし市は調査対象でないため、2009 年調査の値を用いた。

#### <参考文献>

- Kelly, J.M. and D. Swindell (2002). "A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions," *Public Administration Review*, 62(5): 610-21.
- Melkers, J. and J. C. Thomas (1998). "What Do Administrators Think Citizens Think? Administrator Predictions as an Adjunct to Citizen Surveys," *Public Administration Review*, 58(4): 327-334.
- Miller, T. I. and M. A. Miller (1991). "Standards of Excellence: U.S. Residents' Evaluations of Local Government Services," *Public Administration Review*, 51(6): 503-514.
- Miller, T. I. and M. A. Miller (1992). "Assessing Excellence Poorly: The Bottom Line in Local Government," *Journal of Policy Analysis and Management*, 11(4): 612-23.
- Stipak, B. (1979). "Citizen Satisfaction with Urban Services," *Public Administration Review*, 39(1): 46-52.
- 野田遊(2013).『市民満足度の研究』日本評論社.
- 日本経済新聞社産業地域研究所(2010).『サステナブル都市への挑戦—全国都市のサステナブル度評価—調査研究報告書』日本経済新聞社.
- 日本経済新聞社産業地域研究所(2012).『2011 年(第 3 回)全国都市のサステナブル度評価調査研究報告書』日本経済新聞社.