

# 住民満足度の変化に基づく施策評価に関する研究

## -京都府与謝野町の事例をとおして-

### Policy Evaluation Based on Changes in Resident Satisfaction: Case Study of Yosano Town, Kyoto Prefecture

張 明軍・矢口芳生

Mingjun Zhang · Yoshio Yaguchi

## 要旨

総合計画の策定の際に実施された数回分の住民意識調査データを用いれば、住民意識の経年的な変化が把握され、行政側と住民側の施策評価の一致性の度合いを確認できると考えられる。本研究では与謝野町が実施した 2 回分の住民意識調査アンケートを用いて、「住民の属性」、「活動参加」、「施策期待」の側面における住民満足度の年別比較を行い、次の 2 点を明らかにした。

第 1 に、満足度の評価傾向を把握することを通して、将来の有効的施策の策定・実施・管理上における住民ターゲット層の絞り込みを可能にしたことである。第 2 に、住民満足度の経年変化の実態を踏まえて総合計画の評価の適合性を検討し、与謝野町のベンチマーク評価表を用いて、住民側評価と行政側評価、両方を反映できるベンチマーク評価手法の可能性を検証した。住民満足度の変化を反映できるベンチマーク評価を提案するとともに、「同様の住民意識調査の長期的実施、住民と行政が共用できる施策の目標指標の設定、実証実験」等は今後の課題として次の機会に譲る。

キーワード: 総合計画、施策評価、住民調査、満足度、ベンチマーク

Keywords: Comprehensive plan, Measure evaluation, Resident survey, Satisfaction level, Benchmark

## 1. 背景と目的

地域計画として、自治体の最も上位に位置づけられる総合計画は、2011年の地方自治法改正により策定の義務がなくなったが、日本の殆どの自治体においてその策定が継続されている。

総合計画の方向性と住民意識との整合を持たせるためには、住民参加による総合計画の策定・進行管理・評価を進める等、住民意識に関する多方面のアプローチが必要である。政策形成における住民意識のアプローチについて、地方自治研究機構(2013)の「市区町村における住民参加方策に関する調査研究」では、次の指摘がある。総合計画のPDCAサイクルの各段階の住民参加方式として、審議会、市民アンケート調査、市政モニター、各種団体へのヒアリング、パブリックコメント、ワークショップ、インターネットやSNSによる意見募集、市民会議などが用いられているが、住民参加推進における課題として、「参加者の偏りや固定化」、「潜在化している住民層の参加促進や意見の顕著化が難しい」、「住民の意識・関心が低く、参加者が少ない」などが挙げられている。

田浦(2009)は、多くの自治体の総合計画の共通点として、「策定にあたり住民意識調査を実施していること」、「PDCAサイクルに基づき評価、運営されていること」を挙げ、アウトカム指標とアウトプット指標の適切な使い分けなどにより、総合計画の策定・評価に住民意識調査を有効に活用し得ると示している。大塚(2010)は、総合計画の策定・進行管理の仕組みや体制に住民が直接参加できる機会を設け、「参加者本人の立候補によって選定され、学識経験者やコンサルタント、事務局が討議結果を整理する」という従来の直接型住民参加より、「参加候補者の無作為抽出」による直接型住民参加機会の必要性を述べている。

住民参加による総合計画の策定・評価について、熊谷ら(2004)は、住民の参加意識の高さ、計画づくり経験の蓄積、専門的な技術や知識を有することなどが求められていると指摘している。佐藤(2013)は「地域の現状や生活実感などを踏まえた市民目線での評価が求められ、市民には評価制度や業績測定に関する基礎知識を修得しておくことが望ましい」と言及している。また、中島(2005)は、住民意識調査を通じて把握した適格なニーズを評価システムへ反映させるためには、客観性と透明性を確保できる指標化が不可欠であると指摘している。

これらの知見から、総合計画の策定・評価に住民意識調査の有用性、注意点が示されていると同時に、住民意識を現れる総合計画の評価指標化が求められている。

しかし、千頭(2018)は、住民意識調査を用いて定量的にアウトカム指標を把握できるが、指標値の変動の直接的な要因が明確でない場合が多く、政策実施によるアウトカム指標の向上傾向が見えにくいとする。さらに、PDCAサイクルによる総合計画の進行管理においても、政策の展開が不透明になると問題視し、市民意識調査から得られたアウトカム指標の評価構造の分析、調査票自体の改善の必要性を提示している。また、和川(2014)は階層分析法(AHP)、重回帰分析等による行政評価の欠点を取り上げ、政策に対する満足度と生活満足度の関係を考慮した因果構造モデルによる政策立案の可能性を検討し、これまで把握できなかった政策項目満足度の変化を把握できるとともに、生活満足度を目的変数とした各政策の寄与度を定量的に評価できると提案している。以上から、政策に対

する住民意識の変化、また住民意識と政策の関係性を示せる手法の開発などが求められている。

一方、住民参加による総合計画の策定・進行管理・評価は、従来の一回りの PDCA サイクルに止まっているため、住民意識に対する経年的なアプローチに至る研究が少ない。伊東ら（2004）は、生活環境に対する住民ニーズの変化を経年的に捉え、住民ニーズの経年的変化の規定要因を解明すると共に、総合計画の策定・進行管理・評価において、住民参加の必要性、参加方式、課題などを明らかにした。しかし、住民を取り巻く生活環境・社会環境・自然環境の変化による住民意識の変容を考慮した、総合計画の策定・進行管理・評価における改善点などが明らかにされていない。

更に、行政現場において、現行の施策評価シート、CS ポートフォリオ分析、コンジョイント分析などの行政評価の手法の不足については次の研究がある。林（2011）は「評価シートを記入すること自体が目的化し、形骸化している事例も見受けられる」と指摘し、佐藤（2013）は「行政評価については職員による自己評価がベースになっているが、公共サービスの提供や公共事業の実施等を職務とする大多数の職員にとっては評価自体が本来業務ではないため、評価に対する職員のモチベーションをいかに高めるかも重大な課題となっている」と言及している。馬場ら（2010）は、CS ポートフォリオ分析について、「住民意識調査の結果として満足度は低く重要度は高いと評価された項目であっても、その項目の評価を改善するための施策を立案・実施したにもかかわらず、その施策によって提供されるサービスの利用者が少なく、事後の行政評価によってその施策が問題とされる皮肉な結果となりかねないケースがよく発生するとした。その原因としては、重要度の住民評価を過大評価の方向へ、満足度の住民評価を過小評価の方向へと誘導する要因が内包されている」と言及している。また、有馬ら（2008）は住民意識調査においてコンジョイント分析を適用するための課題と問題点を提示し、その中、タイムリーで現実的なプロファイルができるかを課題として取り上げている。

以上の行政評価の手法における指摘から、評価シートによる行政側評価の形骸化を避け、CS ポートフォリオ分析による住民側評価の適合性を高めるためには、行政及び住民がある施策の実施について同時に評価できる手法が必要である。

住民の意見及び視点を取り入れるための行政評価として、参加型評価が注目されている。源（2008、2011）によれば、参加型評価は「利害関係者が評価活動に関わり、評価プロセスを活用して改善・変革を促す評価」であり、その代表的な理論の一つとしての協働型評価（評価専門家を含む全員の協働作業として評価を行う）は協働で評価を行うプロセスに関わることにより、サービスの受け手としてではなく、当事者としてプログラムに関わっていくという当事者意識の変化や行動変容も期待され、より生産的なサービス提供と地域づくりに貢献する可能性がある。それに加えて、三好ら（2001）は「政策評価や行政評価を参加型評価の観点から再度見直してみることは、これらの制度を、より有効なものにするために必要であり、参加型評価の適用についての大きな課題となる」と明示している。

このように、参加型評価の実施により、行政側から住民側への情報伝達、住民側から行政側への監督などが実現できる一方、より納得、かつ正確な施策評価が行われると考えられる。そして、過去の住民意識調査結果を分析し、住民意識の変容から見られる傾向を施策の策定・進行・評価への応用の

可能性を検討する必要があると考えられる。

以上を踏まえて、本研究では、過去に総合計画の策定のために実施した住民意識調査の結果を比較し、住民意識の変容傾向を把握するとともに、変容の実態に基づき、施策評価の適合性を目指すことを前提に、行政側及び住民側が共に評価できる手法を検討することを目的とする。

そこで、本研究は、行政評価手法としてのベンチマーキングに着目する。西出（2011）は「評価としてのベンチマーキングは複数の利害関係者に同時かつ能動的に評価作業へ参画させ、協働を要請する。行政部門評価が直面する問題を低減させ得る長所を備えている」と述べ、「行政ベンチマーキングの現実機能を向上させるには、行政部門の評価に介入し得る多様な評価主体が果たして有機的に協働し得るのか、すなわち協働の実効性を十分に吟味しなければならない」と指摘している。また、栗原（2000）は、「社会資本整備効果の評価にベンチマーク評価を導入するに際して、策定過程において住民の意見を直接的に反映させたものではないため、ベンチマーク評価の意義である住民に近い視点からの評価を果たしうるかについては疑問が残る」と言及し、「マズローの欲求階層説からのアプローチにより住民意識に近い部分におけるアウトカムの体系化を図ることは可能であり、その意義は高い」と提案している。西出（2011）と栗原（2000）を踏まえて、本研究は行政側と住民側の評価が共に反映できるベンチマーク評価手法への検討を試みる。

## 2. 研究方法

### 2.1 分析対象の概要とデータの利用

本研究は分析に京都府与謝野町の住民向けアンケート調査結果のデータを用いる。与謝野町は京都府北部地域に位置し、中山間地域・平地・都市部を抱え、農林水産業の第一次産業から縮緬産業や豆腐工場などの第二次産業、近隣に天橋立・伊根舟屋などの観光名所があり、観光・サービス産業も展開しているが、水害、また主力産業である縮緬産業や農林漁業において少子高齢化、担い手不足などの課題を抱えている（矢口 2020）。

2015年の統計データによると、15歳～64歳の人口は常住人口21,834人の53.3%に占め、65歳以上の人口は34.4%に占めている。従業地による15歳以上の就業者（「分類不能の産業」を除く）は8,637人で、そのうち、24.7%は製造業、17.2%は医療・福祉、14.8%は卸売業・小売業、9.0%は建設業、6.7%は教育・学習支援業、4.2%は農林漁業に就業している。

与謝野町は、第一次総合計画後期基本計画の策定にあたり、2011年に住民向けにまちづくりアンケート（以後、2011年調査）を実施し、2017年には第二次総合計画の策定に関するまちづくりアンケート調査（以後、2017年調査）を行った。この2回とも無作為抽出法で選出した15歳以上の2,000人の住民を対象にし、郵送によるアンケート配布・回収を行った。2011年調査の回収率は40.8%で、



図1.与謝野町の位置  
(google 地図より筆者作成)

2017年調査の回収率は34.4%である。2回の調査はほぼ同じ質問項目を使用したため、比較分析に相応しいと判断した。なお、データの使用について、与謝野町企画財政課の承諾を得ている。

## 2.2 分析の枠組

行政サービスに対する満足度の規定要因に関する研究で、野田(2011)は多くの行政分野で最も影響力が強いものは「期待と比したサービスの質」であり、その次に「公務員の対応」であると示している。満足度向上に向けた対応策として、「サービスの質を高めること」、「過度な住民の期待を抑えること」等を挙げ、更に、「地域への愛着」、「住民間の繋がり促進」、「住民属性」などへのアプローチが有益であると指摘している。

野田(2011)の知見を踏まえて、本研究は図2のように分析の枠組みを設定する。まず、野田(2011)が示した「地域への愛着」と「住民間の繋がり」へのアプローチについて、本研究では「活動(環境・社会)参加経験」という側面で検討を試み、また、野田(2011)が取り上げた満足度向上に向けた対応策の「過度な住民の期待を抑えること」を「施策期待」という側面に、更に「住民属性」を加えて、住民満足度の経年的変化の実態を明らかにする(①)。次に、住民満足度の経年的変化の実態を踏まえて旧総合計画に対する評価の適合性を検討する(②)。

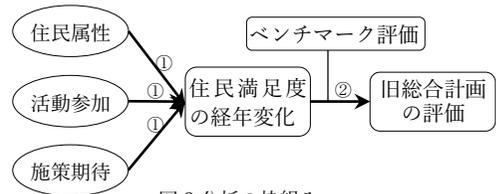


図2.分析の枠組み

また、栗原ら(2000)の提案を踏まえ、旧総合計画の評価として、与謝野町行政が作成した「2017年版 ともにめざす与謝野ベンチマーク評価表」を用い、住民側の評価と行政側の評価の融合を試みる(②)。「2017年版 ともにめざす与謝野ベンチマーク評価表」は、住民と行政が共有する目標指標であり、第一次与謝野町総合計画の進行管理の一環として定期的に点検・評価し、その結果を公開するとともに、今後のまちづくり施策の推進に役立てていこうとするものである。

## 2.3 分析方法

2回のアンケートの質問項目は表1の通りである。アンケートは主に「福祉」、「産業」、「自然基盤」、「生活環境」、「教育文化」、「まちづくり」の6つの分野に関する30項目から構成されている。各項目を「1.満足」、「2.やや満足」、「3.やや不満」、「4.不満」、「5.わからない」で測定する。ここで、調査データの分析を実施する前に、この2回の住民アンケートにおいて「5.わからない」の妥当性を検討する必要がある。統計上の処理としては、「無回答」あるいは「わからない」といったノット・アプリアブルの回答を削除することになっている。

神林(2005)の研究によれば、「わからない」という回答を選択する理由として、知識不足による判断不可、無関心、自己抑制等が挙げられる。つまり、住民はある分野に関する知識、情報が欠け、あるいは関心がない場合、「わからない」を選択する可能性が高いと示唆できる。また、石田(2016)は「わからない」のケース数がサンプルサイズに比して無視できる程度であると判断できるならば、大きな問題とはならないと言及している。これらの知見に基づき、この2回のアンケート結果におい

表1. 施策項目の満足度回答状況(2011年調査と2017年調査)

構成分野	施策項目	度数		回答(1~5) %											
		有効		欠損値		1		2		3		4		5	
		2017	2011	2017	2011	2017	2011	2017	2011	2017	2011	2017	2011	2017	
福祉	1.保育サービスや子育て支援の充実	725	628	69	41	7.1	7.6	26.4	35.1	11.8	17.0	7.1	4.8	41.3	29.3
	2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参加の促進	746	638	48	31	6.5	5.8	34.8	36.9	15.2	24.2	6.5	10.2	27.5	18.2
	3.健康づくりと地域医療体制の充実	735	632	59	37	7.2	4.6	34.5	40.2	20.2	24.7	7.2	7.8	23.2	17.2
	4.地域福祉の人材育成やボランティア活動の推進	728	625	66	44	4.5	2.8	23.9	30.0	17.5	25.6	4.5	6.4	38.2	28.6
	5.男女共同参画社会の構築	718	624	76	45	3.1	1.9	14.2	18.7	14.9	20.3	3.1	6.3	53	46
	6.農業の振興	726	626	68	43	2.6	4.0	16.8	18.4	14.6	19.4	2.6	10.2	46	41.6
	7.林業の振興	718	624	76	45	1.4	1.6	8.2	12.1	12.5	16.4	1.4	13.8	54.2	49.3
	8.商工業の振興	718	620	76	49	1.6	1.9	12.6	12.7	19.0	26.0	1.6	16.3	40.4	35.7
	9.織物業の振興	728	622	66	47	1.1	2.2	8.9	12.7	17.3	21.5	1.1	20.6	39.7	35.9
	10.観光交流の育成	716	623	78	46	2.1	1.5	13.9	13.2	19.9	25.4	2.1	17.0	37.5	36
自然基盤	11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保	730	630	64	39	1.1	1.5	6.3	8.2	16.9	22.4	1.1	28.6	34.4	33.5
	12.山・川・海の保全	735	641	59	28	5.3	6.3	25.6	36.9	25.8	22.9	5.3	10.0	24.2	19.7
	13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	751	638	43	31	8.3	9.0	37.2	47.5	20.5	22.7	8.3	8.1	16.1	8.1
	14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	748	629	46	40	3.7	3.4	23.2	30.3	26.2	29.4	3.7	12.3	22.5	18.5
	15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	717	615	77	54	3.0	0.9	16.9	15.8	19.1	31.7	3.0	13.6	38	29.9
	16.公園や緑地の整備、景観の保全・活用	728	630	66	39	7.1	3.7	28.5	36.9	20.9	27.8	7.1	13.0	22	12.7
	17.道路網や鉄道・バスの充実	745	642	49	27	5.5	4.5	26.7	30.0	22.7	29.4	5.5	25.0	15.1	7
	18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	736	629	58	40	18.5	10.3	42.9	46.6	12.0	14.5	18.5	8.1	13.2	14.5
	19.上水道等の整備	731	636	63	33	19.4	27.4	40.7	43.9	11.3	7.2	19.4	5.4	15.6	11.2
	20.下水道等の整備	732	635	62	34	19.1	26.2	37.5	40.7	12.3	10.0	19.1	7.0	15.6	11.1
教育文化	21.交通安全や地域防犯の推進	734	627	60	42	9.8	8.8	34.4	45.7	22.0	20.9	9.8	5.5	18.9	12.7
	22.学校教育の充実	747	627	47	42	6.4	4.2	25.4	32.4	16.8	18.2	6.4	7.9	35.9	30.9
	23.生涯学習・スポーツの振興	733	623	61	46	6.2	2.8	31.5	33.5	17.1	19.7	6.2	6.1	31.2	30.9
	24.青少年の健全育成	742	626	52	43	4.3	2.8	25.4	30.9	20.0	18.5	4.3	5.2	36.9	36
	25.国際交流の推進	733	620	61	49	5.4	2.7	22.0	25.6	11.5	14.6	5.4	5.4	48.1	44.4
	26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用	736	621	58	48	6.5	3.4	31.1	28.1	14.6	19.0	6.5	4.5	35.5	37.8
	27.人権の尊重	737	621	57	48	6.8	5.4	29.8	29.3	13.6	15.2	6.8	6.3	36.3	36.6
	28.行財政改革の推進	728	629	66	40	2.5	1.3	15.5	17.8	21.5	24.5	2.5	12.0	36.6	38.4
	29.地域コミュニティの振興	737	628	57	41	3.5	2.2	25.3	28.6	22.9	22.7	3.5	9.1	31	31.2
	30.住民、地域、事業者、行政の協働のまちづくり	743	633	51	36	3.1	1.8	18.6	24.2	23.7	22.7	3.1	11.7	35	34.2
その他	与謝野町のまちづくりにおいて、今後、特に力を入れるべき施策 『地域のまちづくり』において、これまで参加した活動														

多岐選択

て、各項目の回答の中、「わからない」と回答したケース数が無視できない程度に達せば、アンケート結果から読み取れる住民満足度の精度が低く、信憑性に欠ける可能性があると考えられ、こう言った住民満足度の調査結果に基づく政策づくりもズレが生じうると考えられる。

2011年と2017年の住民アンケートの回答を全体的に見れば、「わからない」との回答数は非常に多く、無視できないと判断できる。例えば、表1において、「7.林業の振興」の回答では、2011年の「わからない」の回答率は54.2%、2017年の「わからない」の回答率は49.3%となっている。ほぼ半数の調査対象住民だけが林業の現状に対して認識を示している。

一方、住民アンケートの各項目を測定する5つの尺度は「中立的尺度」を設けていない。通常の5段階のリッカート尺度では真ん中に「どちらともいえない」の中立的尺度をおくことになっている。ここで、住民アンケート回答に用いる順序尺度「1.満足」、「2.やや満足」、「3.やや不満」、「4.不満」に対して、「5.わからない」の位置づけを検討する必要がある。石田(2016)は、選択肢に「どちらともいえない」「わからない」の両方が提示されている調査において、対応分析や回帰分析を行った研究で、双方が類似した意味を持っており、同様の要因構造を持っていることを示している。石田(2016)の知見を踏まえて、住民アンケートの「5.わからない」は、「どちらともいえない」と同様、中立的尺度であると見なされてもよいと仮定できる。

以上の問題の所在から、本研究では2つの方向(A、B)に分けて仮説を立て、2011年と2017年の住民満足度調査の結果を比較して、2つの方向の分析結果を検証し、住民満足度の変化の実態を明らかにする。

A方向には、石田(2016)の知見を前提にし、回答項目の「5.わからない」を中立的尺度と見なし、アンケートの回答データについて、住民アンケートの「1.満足、2.やや満足、3.やや不満、4.不満、5.わからない」を「1.満足、2.やや満足、3.どちらともいえない、4.やや不満、5.不満」のように並べ替え整理し分析する。B方向には、神林(2005)の知見を踏まえて、「5.わからない」との回答により、調査結果が実際の状況と乖離する可能性があることを考慮し、各項目において、「5.わからない」との回答データを除外し、「1.満足、2.やや満足、3.やや不満、4.不満」の順序尺度を用いて分析する。

以上の2つの方向に分けて整理したデータについて、住民満足度を測定する30項目の平均値をとり、調査年度による差を測るため、独立したサンプルのt検定を行い、平均値の比較を実施する。そして、A方向とB方向においての分析の妥当性を検討する。

最後に、妥当性を確認できた方向において、SPSS Statistics26を用いて、各項目の調査年度の「住民属性」、「活動参加」、「政策への期待」による差を図り、一元配置分散分析(one-way ANOVA)を実施し、標本の平均値を比較する。

### 3.分析結果

#### 3.1 調査結果の概要

2011年調査と2017年調査の結果の概要を表2に示した<sup>注1)</sup>。表2から、2011年調査及び2017年調査に回答した住民のうち、どちらでも、男性住民より女性住民の方が比較的が多かった(2011年

表2.2011年調査と2017年調査の住民属性

項目	2011年度(N=794)			2017年度(N=669)			
	人数	有効%	欠損値	人数	有効%	欠損値	
性別	男	372	47.3%	8	294	44.1%	3
	女	414	52.7%		372	55.9%	
年齢	15歳~69歳	546	69.7%	11	454	68.2%	3
	70歳以上	237	30.3%		212	31.8%	
職種	仕事あり	481	61.4%	10	447	67.1%	3
	無職&家事	303	38.6%		219	32.9%	

調査:52.7%、2017年調査:55.9%)。回答者年齢から見ると、2011年調査と2017年調査では、顕著な差がないこと(15歳~69歳:69%程度、70歳以上:30%程度)がわかる。また、2011年調査と比べ、2017年調査で学習や仕事がある住民の回答率が67.1%となり、5.7%増加したことが分かる。

### 3.2 調査年度による平均値比較

A、B方向によって、調査データを整理し、それぞれについて、独立したサンプルのt検定を実施した結果、A方向では、「9.織物業の振興」、「12.山・川・海の保全」、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、「14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「15.計画的な土地利用や住宅政策の推進」、「18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」、「19.上水道等の整備」、「20.下水道等の整備」、「21.交通安全や地域防犯の推進」、「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」、この10項目において、調査年度による有意な差が認められた(表3)。同様に、B方向による独立したサンプルのt検定の結果として、A方向と同様の10項目において、調査年度による有意な差が認められた(表4)。

つまり、「5.わからない」との回答を「3.どちらともいえない」と言った中立的尺度に見做しても、分析に除外しても、年度による30項目の住民満足度の平均値比較は、いずれの場合も上記の10項目において有意な差が見られた。それ以外の項目においては有意な差が見られなかった。石田(2016)の指摘に基づけば、本研究は、2011年と2017年の住民アンケートにおいて、「5.わからない」は「ど

表3.調査年度による住民満足度の平均値比較(A方向)

施策項目	年度	平均値	標準偏差	t	df	p
9.織物業の振興	2011	3.604	0.9803	2.179	1461.000	0.030
	2017	3.490	1.0174			
12.山・川・海の保全	2011	3.141	1.0849	3.642	1461.000	0.000
	2017	2.931	1.1167			
13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	2011	2.912	1.1843	3.121	1461.000	0.002
	2017	2.721	1.1454			
14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	2011	3.350	1.1276	2.949	1461.000	0.003
	2017	3.178	1.0944			
15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	2011	3.251	0.9769	-3.936	1461.000	0.000
	2017	3.449	0.9335			
18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	2011	2.397	1.0935	-3.718	1461.000	0.000
	2017	2.610	1.0982			
19.上水道等の整備	2011	2.369	1.0643	3.907	1461.000	0.000
	2017	2.151	1.0663			
20.下水道等の整備	2011	2.475	1.1466	3.335	1461.000	0.001
	2017	2.274	1.1558			
21.交通安全や地域防犯の推進	2011	2.812	1.1037	2.576	1461.000	0.010
	2017	2.665	1.0664			
26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用	2011	2.787	0.9352	-2.873	1461.000	0.004

表4.調査年度による住民満足度の平均値比較（B方向）

施策項目	年度	ケース数	平均値	標準偏差	t	df	p
9.織物業の振興	2011	413	3.2591	0.81741	3.343	793	0.001
	2017	382	3.0602	0.85974			
12.山・川・海の保全	2011	457	3.4289	0.76367	2.704	861	0.007
	2017	406	3.2857	0.79015			
13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	2011	543	2.6427	0.85335	3.117	1050	0.002
	2017	509	2.4813	0.82418			
14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	2011	623	2.4735	0.88332	2.728	1201.652	0.006
	2017	584	2.3425	0.78527			
15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	2011	569	2.8348	0.87258	3.227	1072	0.001
	2017	505	2.6693	0.79903			
18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	2011	415	2.8145	0.88015	-2.149	799.757	0.032
	2017	415	2.9349	0.72772			
19.上水道等の整備	2011	631	2.0697	0.82705	-3.858	1161	0.000
	2017	532	2.2556	0.80866			
20.下水道等の整備	2011	607	2.0264	0.81607	2.911	1166	0.004
	2017	561	1.8877	0.81056			
21.交通安全や地域防犯の推進	2011	608	2.1086	0.89188	2.579	1167	0.010
	2017	561	1.9750	0.87592			
26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用	2011	454	2.3128	0.78561	-2.485	820	0.013
	2017	368	2.4457	0.73249			

ちらともいえない」と類似した意味を持っており、同様の要因構造を持っていると考えられ、A方向の分析が適切であると判断する。そして、「5.わからない」を「3.どちらともいえない」に入替えた後、2つの年度のデータに対して、信頼性分析を行った結果、30項目に対して住民満足度のa係数<sup>注2)</sup>について、2011年調査は0.928で、2017年調査は0.907で、両方とも0.9以上であり、満足度項目の調査データは十分に信頼性があると考えられる。

A方向において独立したサンプルのt検定を実施し、有意差が見られる項目を図3のように示した。「9.織物業の振興」、「12.山・川・海の保全」、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、「14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「19.上水道等の整備」、「20.下水道等の整備」、「21.交通安全や地域防犯の推進」、この7つの項目における住民満足度が上昇していることがわかる。それに反して、「15.計画的な土地利用や住宅政策の推進」、「18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」、「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」に対して、住民は不満の傾向を示している。

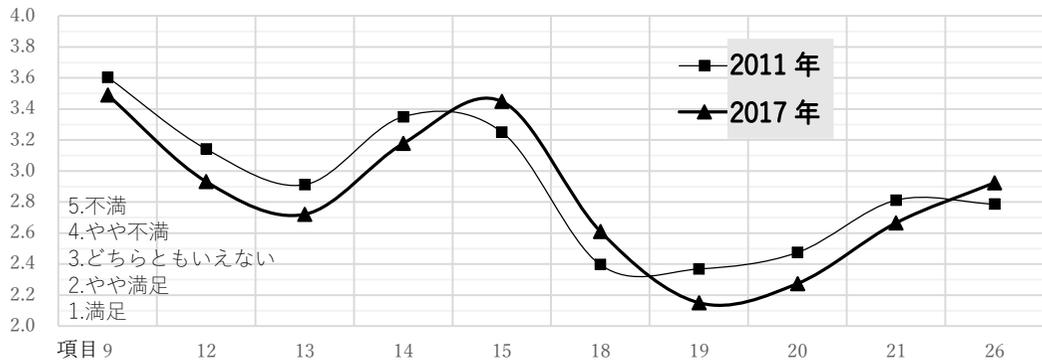


図3.調査年度による住民満足度の平均値比較（A方向）

### 3.3 住民属性による満足度の変化

満足度が住民属性によって変化することを検証するために、一元配置分散分析を実施し、結果を表5のように示した。全体的に「5.男女共同参画社会の構築」、「10.観光交流の育成」、「15.計画的な土地利用や住宅政策の推進」、「18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」、「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」に対する住民満足度は属性による有意な差が見られ、2011年調査より、2017年調査の方の平均値が高く、住民満足度が悪化していることがわかる。また、「9.織物業の振興」、「11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保」、「12.山・川・海の保全」、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、「14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「19.上水道等の整備」、「20.下水道等の整備」、「21.交通安全や地域防犯の推進」、この8つの項目に対する住民満足度は属性による有意な差が見られ、平均値が下がり、住民満足度の好転を確認できる。

具体的に、「5.男女共同参画社会の構築」に対して、男性住民、または70歳以上の住民、「10.観光交流の育成」に対して、男性住民、70歳以上または無職&家事専門の住民の満足度が悪化している。「15.計画的な土地利用や住宅政策の推進」と「18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」に対して、すべての住民属性において、住民満足度が軽く悪化している。「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」に対して、男性住民、15歳～69歳の住民、70歳以上の住民、仕事がある住民において、満足度が下がっている

一方、「9.織物業の振興」、「11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保」、「12.山・川・海の保全」、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、「14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「21.交通安全や地域防犯の推進」、この6つの項目に対して、女性住民、15歳～69歳住民、または仕事がある住民において、満足度が好転している。「19.上水道等の整備」、「20.下水道等の整備」に対して、男性または女性住民、15歳～69歳の住民、仕事や学習などを従事している住民の満足度が高まっている。最後に、「21.交通安全や地域防犯の推進」に対して、女性住民、15歳～69歳の住民、仕事などを従事する住民において、2011年の満足度より高くなっている。

表5.住民属性による満足度平均値の比較 (▼悪化△好転)

施策項目	属性	ケース数	平均値	平均値比較	標準偏差	P
5.男女共同参画社会の構築	2011年男	372	3.090	▼	0.845	0.036
	2017年男	294	3.223		0.897	
	2011年70歳以上	237	3.000	▼	0.648	0.038
	2017年70歳以上	212	3.160		0.745	
9.織物業の振興	2011年女	414	3.542	△	0.916	0.044
	2017年女	372	3.398		0.970	
	2011年15歳～69歳	546	3.606	△	1.026	0.003
	2017年15歳～69歳	454	3.416		1.069	
	2011年仕事あり	481	3.631	△	1.030	0.009
2017年仕事あり	447	3.459	1.070			
10.観光交流の育成	2011年男	372	3.472	▼	1.062	0.006
	2017年男	294	3.679		0.979	
	2011年70歳以上	237	3.301	▼	0.776	0.004
	2017年70歳以上	212	3.563		0.836	
	2011年無職&家事専門	303	3.303	▼	0.881	0.021
	2017年無職&家事専門	219	3.502		0.875	
11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保	2011年女	414	3.701	△	0.951	0.032
	2017年女	372	3.549		0.932	
	2011年15歳～69歳	546	3.827	△	1.065	0.029
	2017年15歳～69歳	454	3.688		1.072	

福知山公立大学研究紀要(2021)

	2011年仕事あり	481	3.873		1.030	
	2017年仕事あり	447	3.724	△	1.047	0.024
12.山・川・海の保全	2011年女	414	3.131	△	1.052	0.001
	2017年女	372	2.859		1.064	
	2011年15歳～69歳	546	3.129	△	1.094	0.000
	2017年15歳～69歳	454	2.873		1.125	
	2011年仕事あり	481	3.120	△	1.090	0.001
	2017年仕事あり	447	2.889		1.102	
13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	2011年女	414	2.857	△	1.192	0.015
	2017年女	372	2.655		1.146	
	2011年15歳～69歳	546	2.939	△	1.199	0.002
	2017年15歳～69歳	454	2.706		1.165	
	2011年仕事あり	481	2.953	△	1.196	0.000
	2017年仕事あり	447	2.676		1.148	
14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	2011年女	414	3.325	△	1.098	0.017
	2017年女	372	3.134		1.040	
	2011年15歳～69歳	546	3.327	△	1.133	0.005
	2017年15歳～69歳	454	3.131		1.090	
	2011年仕事あり	481	3.337	△	1.138	0.016
	2017年仕事あり	447	3.161		1.103	
15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	2011年男	372	3.292	▼	1.036	0.000
	2017年男	294	3.592		1.014	
	2011年70歳以上	237	3.200	▼	0.937	0.009
	2017年70歳以上	212	3.437		0.890	
	2011年15歳～69歳	546	3.272	▼	0.994	0.003
	2017年15歳～69歳	454	3.454		0.957	
	2011年無職&家事	303	3.211	▼	0.952	0.030
	2017年無職&家事	219	3.396		0.898	
	2011年仕事あり	481	3.274	▼	0.992	0.002
2017年仕事あり	447	3.474		0.953		
18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	2011年男	372	2.346	▼	1.133	0.005
	2017年男	294	2.588		1.138	
	2011年女	414	2.438	▼	1.053	0.018
	2017年女	372	2.623		1.064	
	2011年70歳以上	237	2.349	▼	0.971	0.044
	2017年70歳以上	212	2.557		0.950	
	2011年15歳～69歳	546	2.415	▼	1.143	0.002
	2017年15歳～69歳	454	2.631		1.159	
	2011年仕事あり	481	2.394	▼	1.126	0.002
2017年仕事あり	447	2.622		1.134		
19.上水道等の整備	2011年男	372	2.301	△	1.101	0.006
	2017年男	294	2.070		1.051	
	2011年女	414	2.431	△	1.027	0.005
	2017年女	372	2.216		1.079	
	2011年15歳～69歳	546	2.431	△	1.083	0.000
	2017年15歳～69歳	454	2.147		1.090	
	2011年仕事あり	481	2.434	△	1.082	0.000
	2017年仕事あり	447	2.144		1.052	
20.下水道等の整備	2011年男	372	2.395	△	1.184	0.022
	2017年男	294	2.191		1.149	
	2011年女	414	2.540	△	1.105	0.014
	2017年女	372	2.337		1.159	
	2011年15歳～69歳	546	2.462	△	1.161	0.002
	2017年15歳～69歳	454	2.236		1.166	
	2011年仕事あり	481	2.515	△	1.182	0.001
	2017年仕事あり	447	2.251		1.148	
21.交通安全や地域防犯の推進	2011年女	414	2.817	△	1.090	0.022
	2017年女	372	2.639		1.023	
	2011年15歳～69歳	546	2.840	△	1.139	0.009
	2017年15歳～69歳	454	2.660		1.084	
	2011年仕事あり	481	2.870	△	1.121	0.001
	2017年仕事あり	447	2.638		1.088	
26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用	2011年男	372	2.823	▼	0.945	0.007
	2017年男	294	3.014		0.929	
	2011年70歳以上	237	2.787	▼	0.869	0.032
	2017年70歳以上	212	2.972		0.770	
	2011年15歳～69歳	546	2.785	▼	0.964	0.049
	2017年15歳～69歳	454	2.899		0.936	
	2011年仕事あり	481	2.806	▼	0.946	0.035
	2017年仕事あり	447	2.932		0.927	

### 3.4 行政に対する期待による満足度の変化

総合計画の諸分野において、力を入れるべき施策の回答を表6にまとめた。表6から、「11. 新たな産業起こしへの支援と雇用の確保」、「14. 災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「2. 高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進」、「17. 道路網や鉄道・バスの充実」、この4つに対する期待割合が2011年、2017年において両年とも前4位になっている。「5. 男女共同参画社会の構築」、「7. 林業の振興」、「25. 国際交流の推進」等の施策に対し、期待する住民は両年ともに少ないことがわかる。

満足度の変化が施策への期待による年別比較の有意差を検証するために、各施策に対する満足度及び期待状況を用い、一元配置分散分析を実施した。表7のように、7つの施策における年別比較で有意差があり、住民満足度が住民の期待によって変化していると確認できる。具体的に、「2. 高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進」、「10. 観光交流の育成」、「18. 情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」、「27. 人権の尊重」に対する満足度が住民の期待と反して、悪化している。「11. 新たな産業起こしへの支援と雇用の確保」、「25. 国際交流の推進」、「30. 住民、地域、事業者、行政の協働のまちづくり」に対する満足度が高まり、住民の期待の通りに施策が進められている。

### 3.5 活動経験による住民満足度の変化

住民のまちづくり活動への参加状況を表8のようにまとめた。まちづくり活動は大きく、環境活動と社会活動に分けられる。環境活動の累計参加人数は、2011年の744人に対して、2017年の460人に減少した。2011年の社会活動に参加した人数は延べ981人であるが2017年の場合、654人に減った。環境活動及び社会活動の参加者は両方とも減少したことがわかる。

環境活動の参加経験による住民満足度の比較結果を表9に示す。7つの施策に対する満足度が環境活動の参加経験によって年別比較の有意差を確認できた。そのうち、「18. 情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」に対する満足度だけが、環境活動の参加経験において、悪化しているとわかる。つまり、2011年の環境活動に参加した住民と2017

表9. 環境活動経験による満足度の比較 (▼悪化、△好転)

施策項目	年度	平均値	平均値比較	標準偏差	P
12. 山・川・海の保全	2011	3.198	△	1.093	0.018
	2017	3.004		1.142	
13. ごみの減量化やリサイクルなどの推進	2011	2.955	△	1.2178	0.012
	2017	2.737		1.1291	
14. 災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	2011	3.448	△	1.1494	0.003
	2017	3.201		1.1577	
18. 情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	2011	2.369	▼	1.1152	0.045
	2017	2.532		1.1084	
19. 上水道等の整備	2011	2.309	△	1.1143	0.003
	2017	2.074		1.0633	
20. 下水道等の整備	2011	2.496	△	1.223	0.002
	2017	2.233		1.1751	
21. 交通安全や地域防犯の推進	2011	2.835	△	1.1547	0.034
	2017	2.663		1.0972	

年の環境活動に参加した住民は「18. 情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」に対する満足度が満足範囲内で低くなっている。一方、「12. 山・川・海の保全」、「13. ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、「14. 災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「19. 上水道等の整備」、「20. 下水道等の整備」、「21. 交通安全や地域防犯の推進」に対する満足度が好転している。しかし、「14. 災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」に対する満足度が「やや不満」の範囲に止まっている。

表 6.施策に対する期待の回答状況

分野	施策項目	期待%	
		2011	2017
福祉	1.保育サービスや子育て支援の充実	26.6	27.5
	2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進	42.8	35.6
	3.健康づくりと地域医療体制の充実	26.7	18.1
	4.地域福祉の人材育成やボランティア活動の推進	12.3	10.6
	5.男女共同参画社会の構築	3.5	2.2
産業	6.農業の振興	15.0	12.1
	7.林業の振興	3.0	3.6
	8.商工業の振興	11.2	10.9
	9.織物業の振興	13.6	10.6
	10.観光交流の育成	10.1	10.2
自然基盤	11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保	45.5	45.4
	12.山・川・海・海の保全	13.2	17.3
	13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	18.3	17.5
	14.災害に強い山や川や川づくりと防災体制の強化	46.3	36.3
	15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	15.7	24.2
生活環境	16.公園や緑地の整備、景観の保全・活用	12.8	9.0
	17.道路網や鉄道・バスの充実	29.3	34.8
	18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	7.7	3.6
	19.上水道等の整備	2.0	1.3
	20.下水道等の整備	3.9	3.0
教育文化	21.交通安全や地域防犯の推進	17.8	9.7
	22.学校教育の充実	29.8	21.1
	23.生涯学習・スポーツの振興	11.8	6.9
	24.青少年の健全育成	7.3	9.7
	25.国際交流の推進	2.1	4.3
まちづくり	26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用	3.1	8.1
	27.人権の尊重	4.7	5.8
	28.行財政改革の推進	12.0	15.4
	29.地域コミュニティの振興	4.0	11.1
	30.住民、地域、事業者、行政の協働のまちづくり	12.5	29.7

表 7.行政期待による満足度の平均値比較 (▼悪化、△好転)

施策期待項目	平均値		平均値比較	標準偏差	P
	年度	2017			
2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進	2011	2.919	▼	1.1536	0.046
	2017	3.103		1.1809	
10.観光交流の育成	2011	3.44	▼	1.1418	0.047
	2017	3.757		1.0945	
11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保	2011	4.07	△	0.9899	0.02
	2017	3.891		1.0705	
18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	2011	2.741	▼	1.2714	0.005
	2017	3.484		1.2944	
25.国際交流の推進	2011	3.647	△	1.2719	0.006
	2017	2.925		0.9973	
27.人権の尊重	2011	2.828	▼	1.0925	0.003
	2017	3.484		1.2343	
30.住民、地域、事業者、行政の協働のまちづくり	2011	3.594	△	1.0365	0.013
	2017	3.292		0.9833	

表 8.住民の活動参加状況

項目	期待	
	2011	2017
1.地域の花いっぱい、運動や清掃・美化活動	343	216
2.森林や河川など自然環境の保全活動	164	106
6.リサイクル活動や省資源活動	237	138
環境活動延べ		
3.高齢者や障害者を介助・支援する活動	127	89
4.育児ボランティアなど、子育て支援活動	61	45
5.歴史や伝統行事などを守り育てる活動	176	98
7.子どもや青少年の健全育成活動	156	107
8.スポーツ活動の指導・支援	118	87
9.文化・芸術活動の指導・支援	101	67
10.地域の交通安全や防災・防犯活動	238	161
社会活動延べ		
11.特になし	981	654
236		

次に、社会活動の参加経験による住民満足度の比較結果を表 10 に示した。表 10 から見ると、有意差が確認された 8 つの施策のうち、「5. 男女共同参画社会の構築」、「15. 計画的な土地利用や住宅政策の推進」、「18. 情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」に対して、2011 年に参加した住民と 2017 年に参加した住民を比較すると、満足度が低くなり、この 3 つの施策に対する評価が下がっている。また、「12. 山・川・海の保全」、「13. ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、「14. 災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」、「19. 上水道等の整備」、「20. 下水道等の整備」に対する満足度が高くなり、これらの施策に対して評価を高めている。特に「12. 山・川・海の保全」、「13. ごみの減量化やリサイクルなどの推進」に対する満足度が「やや不満」から「やや満足」の範囲に移り、この 2 つの施策への評価が改善されていると解釈できる。しかし、「14. 災害に強い山や川づくりと防災体制の強化」に対する満足度が依然として「やや不満」の範囲に属している。

表10.社会活動経験による満足度の比較 (▼悪化、△好転)

施策項目	年度	平均値	平均値比較	標準偏差	P
5.男女共同参画社会の構築	2011	3.061	▼	0.8725	0.029
	2017	3.192		0.8923	
12.山・川・海の保全	2011	3.222	△	1.1288	0.002
	2017	2.970		1.1404	
13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	2011	3.039	△	1.2391	0.001
	2017	2.760		1.1261	
14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	2011	3.431	△	1.1536	0.001
	2017	3.164		1.1171	
15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	2011	3.389	▼	1.0268	0.021
	2017	3.549		0.9535	
18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	2011	2.367	▼	1.1280	0.037
	2017	2.534		1.0821	
19.上水道等の整備	2011	2.311	△	1.0946	0.013
	2017	2.117		1.0512	
20.下水道等の整備	2011	2.497	△	1.2185	0.002
	2017	2.237		1.1226	

### 3.6 住民満足度の変化とベンチマーク評価との比較

以上「住民属性」、「施策期待」「活動経験」の側面による住民満足度の変化を図った。その結果を「2017年版 ともにめざす謝野ベンチマーク評価表」(表 11) と合わせて、表 12 のように取りまとめ、比較を行った。表 12 から、同じ施策項目に対して、行政が評価した施策の達成度と住民満足度変化との間に齟齬が生じていることがわかる (灰色)。

第 1 に、「2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進」との施策について、「障害者グループホーム・ケアホーム施設数の増加」及び「福祉施設から一般就労への移行者数の増加」といった指標の達成度を「90%以上・達成間近、若しくは達成」と評価し、「小規模多機能型居宅介護事業所数の増加」の指標達成度を「10%以下・不十分、若しくは後退」に、「施設入所者の地域生活 (在宅グル

表 11.2017 年ともにめざす謝野ベンチマーク評価表の一部例

番号	施策方針	指標名	計画検定時 現状	25年度 達成率	26年度 達成率	27年度 達成率	28年度 達成率	29年度 達成率	29年度 達成率	達成度	担当課	達成状況の要因分析 (何故そのような実績となったのかその理由)	平成30年度以後の 改善法案 (取り組み方針、予算への反映、達成見込みなど)
(第1節)工夫して夢を広げる元気な農業(農業の振興)													
4	有害鳥獣対策の推進	有害鳥獣による農作物被害軽減	15 ha 23 年度	8.7 ha 84.00%	6.2 ha 117.33%	4.9 ha 134.67%	4.5 ha 140.00%	4.5 ha 140.00%	7.5 ha	達成間近、若しくは達成	農林課	侵入防止柵(フェンス)の設置、有害鳥獣捕獲の推進により、被害面積が減少した。	侵入防止柵(フェンス)の点検修理の実施、有害鳥獣捕獲の実施を引き続き行う

表 12.住民満足度と施策達成度との比較 (▼悪化△好転)

項目	指標名	達成率/達成度	住民満足度変化	ターゲット層
2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進	小規模多機能型居宅介護事業所数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退	やや満足→ やや不満▼	施策期待者
	障害者グループホーム・ケアホーム施設数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成		
	施設入所者の地域生活(在宅グループホーム・ケアホーム)への移行者数の増加	11%~49% 遅れている		
	福祉施設から一般就労への移行者数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成		
5.男女共同参画社会の構築	啓発講座参加者数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退	やや不満▼	男性、 70歳以上 社会活動経験者
	審議会等への女性の登用推進	11%~49% 遅れている		
9.織物業の振興	白生地出荷額の維持	50%~89% ほぼ順調	やや不満△	女 15歳~69歳 仕事あり
	染色体験者数の増加	50%~89% ほぼ順調		
10.観光交流の育成	観光入込客数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退	やや不満▼	男 70歳以上 無職&家事専業 施策期待者
	観光消費額の増加	11%~49% 遅れている		
11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保	新規就農者数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや不満△	女 15歳~69歳 仕事あり 施策期待者
	創業企業の増加	50%~89% ほぼ順調		
12.山・川・海の保全	温室効果ガス排出量の削減	10%以下 不十分、若しくは後退	やや不満→ やや満足△	女 15歳~69歳 仕事あり 環境活動経験者 社会活動経験者
	野田川の水質(BOD)の向上	90%以上 達成間近、若しくは達成		
	参加型森林保全活動の実施	90%以上 達成間近、若しくは達成		
	町民総クリーン作戦参加者数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退		
13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進	一人当たりのごみの減少	10%以下 不十分、若しくは後退	やや満足△	女 15歳~69歳 仕事あり 環境活動経験者 社会活動経験者
	リサイクル率の向上	10%以下 不十分、若しくは後退		
14.災害に強い山や川づくりと防災体制の強化	常習浸水地域の解消	11%~49% 遅れている	やや不満△	女 15歳~69歳 仕事あり 環境活動経験者 社会活動経験者
	火災発生件数の削減	50%~89% ほぼ順調		
	防災訓練の参加者数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退		
	避難行動時要支援者登録台帳登録者数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退		
15.計画的な土地利用や住宅政策の推進	分譲宅地の未売却地の解消	11%~49% 遅れている	やや不満▼	男 70歳以上 15歳~69歳 無職&家事 仕事あり 社会活動経験者
18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進	有線テレビ加入率の向上	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや満足▼	回答者全員
	有線テレビインターネット加入率の向上	10%以下 不十分、若しくは後退		
19.上水道等の整備	整備計画における上水道施設の整備	50%~89% ほぼ順調	やや満足△	男、女 15歳~69歳 仕事あり 環境活動経験者 社会活動経験者
	整備計画における簡易水道施設の整備	90%以上 達成間近、若しくは達成		
20.下水道等の整備	水洗化率100%の実現	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや満足△	男、女 15歳~69歳 仕事あり 環境活動経験者 社会活動経験者

福知山公立大学研究紀要(2021)

21.交通安全や地域防犯の推進	交通危険箇所の解消	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや満足△	女 15歳～69歳 仕事あり 環境活動経験者
	交通事故発生件数の削減	50%～89% ほぼ順調		
	犯罪発生件数の削減	11%～49% 遅れている		
	子ども見守り隊の隊員数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成		
	消費生活相談件数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成		
25.国際交流の推進	外国語指導助手（ALT）による国際理解講座参加者数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや不満→ やや満足△	施策期待者
	アベリスイスへの高校生派遣の推進	90%以上 達成間近、若しくは達成		
26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用	文化・芸術を楽しむ事業への参加者数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退	やや満足▼	男 70歳以上 15歳～69歳 仕事あり
	指定文化財の公開・展示数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成		
	町指定文化財数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退		
	伝統的建造物等保存修理事件の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成		
27.人権の尊重	人権学習会の参加者数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや満足→ やや不満▼	施策期待者
30.住民、地域、事業者、行政の協働のまちづくり	町ホームページのアクセス件数の増加	90%以上 達成間近、若しくは達成	やや不満△	施策期待者
	職員出前講座活用団体数の増加	10%以下 不十分、若しくは後退		

ープホーム・ケアホーム）への移行者数の増加」の指標達成度を「11%～49%・遅れている」と評価した。低い達成状況に対して、担当課は介護報酬の設定に難があり利用者を増加させることが困難となっていると分析し、町内の介護関連サービスも多様化し、新サービスの提供も行われるようになった中、小規模多機能の増加に拘る必要性もなくなっていると見込んでいる。また、「施設入所からグループホームへの移行を目指せる対象者はほぼいなく、グループホームが満室の状況で、施設入所からの移行を積極的に受け入れられるグループホームは現状ではなく、今後も厳しい」と解釈している。一方、高い達成度に対して、「障害者グループホームが新設され、多目的に活用されていると同時に、既存のグループホームの修繕、改築などの必要性がある。福祉施設から1名の就労に実現、就労移行事業所の役割を強化する」と提示している。

しかし、この施策に対して、「2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進」に力を入れるべきと期待している住民の満足度は「やや満足」から「やや不満」に変化している。それは高齢化が進む地方の町において、障害者グループホームの新設及び多目的使用、少人数の一般就労より介護関連サービスの利用形態や利用環境の充実の方がより期待されていると推察する。

第2に、「12.山・川・海の保全」について、「野田川の水質（BOD）の向上」及び「参加型森林保全活動の実施」の指標達成度は「90%以上・達成間近、若しくは達成」で、「温室効果ガス排出量の削減」と「町民総クリーン作戦参加者数の増加」の達成度は「10%以下・不十分、若しくは後退」となっている。担当課は「学生によるボランティアサークルの清掃活動等で環境美化が推進され、今後、阿蘇海流域の水質検査を引き続き行い、現状を住民に周知するとともに、阿蘇海の水質保全につながる環境学習やボランティア団体を支援していく。また、ごみの不法投棄物を回収するボランティア活動をさらに普及させ、川や海にごみ流れない様、また、ごみのポイ捨てがなくなる環境づくりを進

める」、「森林ボランティア団体が結成され、定期的に森林整備活動をされ、今後もより多くの地区に森林ボランティア団体の結成、その活動に対する助成、森林保全活動の継続に努める」と説明している。住民満足度の変化を見れば、「やや不満」から「やや満足」に好転していることから、行政の努力が評価されていると同時に、住民への周知や住民参加型による活動の持続が好転に繋がったと理解できる。

「温室効果ガス排出量の削減」といった指標に対しては、住民の日常生活に近いことではなく、よほどの環境破壊ではないかぎり、住民の関心を寄せられないであろう。「町民総クリーン作戦参加者数の増加」について、住民の参加意欲によるもので、施策に対する住民評価と関連し難いと言える。

第3に、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」に対する住民の満足度は「やや満足」の範囲内で上昇している。しかし、担当課の評価によれば、用いた指標、「一人当たりのごみの減少」と「リサイクル率の向上」の達成度は2つとも、「10%以下・不十分、若しくは後退」となっている。低い達成度の原因として、担当課は「火事による廃棄物処理及び台風災害による災害廃棄物処理のごみ量が非常に多く、ごみ量の増加につながった。それに伴い、リサイクル率が下がった」と説明している。つまり、施策の実施上の誤りによるものではなく、施策の実施に対して、担当課と住民の評価の間に実質的な齟齬が生じているとは言い難い。

第4に、「18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」についてである。担当課は「2015年から2社の民間の通信サービス事業者が参入し、高速インターネットの導入、携帯電話料金等を含めた利用料金の設定、各種キャンペーン等により、KYT-NETとの価格差が減少し、民間への移行により利用者数が減少し続けている。将来的に事業の休止について検討する」と説明している。これは、「有線テレビインターネット加入率の向上」の達成度の低下に直結している。競争による利用率の低下、住民は行政サービスの良さを感じにくくなり、満足度も下がったと理解できる。

第5に、「21.交通安全や地域防犯の推進」の指標「犯罪発生件数の削減」の達成は「11%～49%・遅れている」と評価されている。担当課の要因分析において、「高速道路などの開通、観光振興に伴い流入者による犯罪が懸念される。また、特殊詐欺被害と予兆電話が増加傾向にある」との言及から、地域外要因による低評価であり、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」と同様、施策の実施時の誤りによるものではなく、施策の実施に対して、担当課と住民の評価の間に実質的な齟齬が生じているとは言い難い。

第6に、「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」に対する住民満足度が低下している。この施策の評価に用いる4つの指標のうち、「文化・芸術を楽しむ事業への参加者数の増加」及び「町指定文化財数の増加」の達成度は「10%以下・不十分、若しくは後退」となっている。担当課の低評価の要因としては、「企画展示については増加傾向にあるものの、小中高校生対象の俳句教室が400人ほど減少した。また、基礎調査を継続実施中であり、町指定として評価するまでには至っていない」と説明している。15歳以上の住民に対する調査から得られた満足度であるため、小中高校生による参加者の減少を要因であるとすれば、施策への行政評価と比較できないため、参加者数の増減を指標

として適しているとは言い難い。そして、町指定文化財の登録手続きが未完了であり、文化財数の増加に反映できないために、町の価値が上がっていると実感できないため、満足度の低下につながっているといえる。

一方、残りの2つの指標、「指定文化財の公開・展示数の増加」、「伝統的建造物等保存修理事業の増加」の達成度は「90%以上・達成間近、若しくは達成」となっている。「文化財写真と出土品の貸し出しが増加した。毎年、定期的に修理事業計画を提出してもらっている」との説明を住民満足度の低下と照合してみると、文化財写真と出土品の貸出は特殊分野における住民行動によるものであり、伝統的建築物の修繕も住民の日常生活と離れているため、この2つの指標と住民満足度との関連性が弱いといえる。

第7に、回答者全体6%未満の住民は「人権の尊重」に対する満足度を「やや満足」から「やや不満」に変えた。しかし、「人権学習会の参加者数の増加」を用いて、担当課の評価として、「90%以上・達成間近、若しくは達成」となっている。要因分析においては、「参加人数の多い事業に絡めて人権学習を実施し、参加人数が大きく増加した。参加者確保に苦勞されている」との言及から、他事業の参加者を人権学習会の参加者数としてカウントすることの妥当性が問われる。「参加者確保に苦勞」といった理由として、根本的にこの施策に対して、力を入れるべきと期待する住民が少ないと推察される。

第8に、「30.住民、地域、事業者、行政の協働のまちづくり」の施策に対して、用いた「職員出前講座活用団体数の増加」との指標の達成度は「10%以下・不十分、若しくは後退」となっている。その理由として、担当課は「取り組みの知名度が低い」と説明している。そこから、住民の満足度と「職員出前講座活用団体数の増加」とのつながりが弱いといえる。

施策の評価において、表12から以上の8点について、行政と住民との間にギャップがあると同時に、残りの9つの施策についてはすべて同じ方向の評価を行っている。例えば、「5.男女共同参画社会の構築」の2つ指標、「啓発講座参加者数の増加」、「審議会等への女性の登用推進」の達成度について、担当課は「10%以下・不十分、若しくは後退」、「11%～49%・遅れている」と評価している一方、住民側は「やや不満」範囲内で評価を低い方向に変化した。「10.観光交流の育成」の場合も、「10%以下・不十分、若しくは後退」、「11%～49%・遅れている」との行政側の評価と同様に、住民満足度も悪化している。

また、「9.織物業の振興」の場合、指標となる「白生地出荷額の維持」、「染色体験者数の増加」に「50%～89%・ほぼ順調」との行政側の評価に対して、住民満足度も好転の方向に移行している。「11.新たな産業起こしへの支援と雇用の確保」場合も、担当課が「新規就農者数の増加」に「90%以上・達成間近、若しくは達成」、「創業企業の増加」に「50%～89%・ほぼ順調」と評価していると同時に、住民満足度も好転している。例として挙げた4つの施策以外の5つも同様な傾向を表12において確認できる。こう言った結果から、施策に対する行政の指標達成度の評価は住民満足度の変化と同方向に向かっていると理解できる。

## 4. 考察

ここでは上記の分析結果から、分析の枠組みで設定した①「住民属性」、「活動参加」、「施策期待」の側面において住民満足度の経年的変化の実態を明らかにすること、②住民満足度の経年変化の実態を踏まえて総合計画の行政側評価と住民側評価の一致性、両方を反映できるベンチマーク評価手法を検討すること、この2つの目的を中心にして考察を行う。また、考察から得られた知見に基づき提言を試みる。

### 4.1 住民満足度の変化の実態

3.2～3.5の結果から、一部の施策に対する住民満足度の変化の実態を明らかにした。住民全体の満足度平均値の年別比較では、有意差が見られる項目は表3の10項目であったが、「住民の属性」、「活動参加」、「施策期待」の側面において行った比較においては、有意差が見られるのは表5の17項目になった。そこから、住民満足度による施策評価を行う際に、各施策に対する住民満足度について、回答人数の増減による評価では不十分で、施策毎に住民属性や活動経験などの側面を用いて年別比較の有意差の有無によって評価を行う方がより妥当であると考えられる。

また、神林(2005)の言及と関連付け、調査項目の内容に対して、住民側の理解及び知識の量により、有意差が見えられる比較項目の増減につながると考えられる。例えば、「林業の振興」に対する満足度評価の場合、2015年のデータによれば、林業に従事する15歳以上の人口は人口全体の0.1%であり、ほとんどの住民は日々の生活から林業とのかかわりが少ないため、「林業の振興」に対する満足度の評価の質が問われると考えられる。

「住民の属性」、「活動参加」、「施策期待」の側面における住民満足度の年別比較による分析で、満足度の評価傾向を把握できることに伴い、今後、有効的施策の策定・実施・管理にあたり、住民ターゲット層を絞れると考えられる。例えば、本研究で用いた与謝野町住民満足度調査事例の場合、特徴のひとつとして、70歳以上の住民の方は、「5.男女共同参画社会の構築」、「10.観光交流の育成」、「15.計画的な土地利用や住宅政策の推進」、「18.情報ネットワーク基盤整備や有線テレビ事業の推進」、「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」に対する満足度が下がる傾向にある。今後、この5つの分野の施策において、70歳以上の住民へのアプローチを重視すべきであると言える。また、「2.高齢者や障害者の福祉の充実と社会参画の促進」、「9.観光交流の育成」、「27.人権の尊重」に力を入れるべきと期待する住民はこの3つの項目に対する満足度が低下しているため、今後、満足度を高めるためには関連施策を期待する住民を主なターゲット層として、PDCAサイクルにおける取り組みを展開する方がよい。以上のように、施策策定・実施・管理の方向性を示せると考えられる。

### 4.2 施策実施における住民満足度と行政側の評価との一致性

3.6において、住民満足度の経年変化の実態を踏まえて旧総合計画の評価の適合性、つまり、施策に対する行政側の評価と住民側による評価の一致性の検討を試みた結果、多くの施策項目において、両者の評価の一致性が見られた一方、8つの施策に関して、食い違いのあることがわかった。しかし、

各担当課が設定した達成度指標及び要因分析の言及から、実質的な齟齬ではないと判断できる項目もある。例えば、「13.ごみの減量化やリサイクルなどの推進」、または「21.交通安全や地域防犯の推進」において、住民側の行政による施策実施に対する満足度の好転に反して、行政側は地域外要因及び自然災害要因による指標の達成を低評価した。つまり、住民側と行政側は評価に用いる根拠が異なっている。

以上のように、「実質的な齟齬ではないと判断できる項目」の以外に「行政側は住民満足度との関連性が弱い指標を用いて施策を評価している」場合もある。例えば、「2.山・川・海の保全」について、「温室効果ガス排出量の削減」と言った指標が用いられ、「26.文化・芸術の振興や文化財の保護・活用」について、「指定文化財の公開・展示数の増加」、「伝統的建造物等保存修理件数の増加」という指標を利用されている。

施策に対する行政側の評価と住民側による評価の一致性を定期的に確認できれば、施策の策定・実施・管理における取組みの方向性の正確さを保証でき、行政サービスの有効性に繋がると考える。評価の一致性の度合いを確認するためには、上記の例から見られた「評価の根拠・指標」の再検討が求められ、特に指標の設定に際して住民側と行政側と共有できるものが必要であると考えられる。

### 4.3 住民満足度の変化を反映するベンチマーク評価の提案

本研究は「ともにめざす与謝野ベンチマーク評価表」を用い、住民満足度の変化との照合を踏まえ、行政による施策評価の適合性を検討した。以上の考察において、施策に対する行政側の評価と住民側による評価の一致性を確認できるベンチマーク評価手法の可能性を論じた。

そこで、以上の分析結果及び考察を踏まえて、住民満足度の変化を反映するベンチマーク評価を提案する。具体的には、表 12 のように、現在のベンチマーク評価表の中に「住民満足度変化」及び「ターゲット層」を追加することである。こう言ったベンチマーク評価表を用いることにより、総合計画の策定のために単年度に実施した住民意識調査から得られた情報だけを利用するのではなく、経年的な分析による住民意識の変化の傾向を把握し、総合計画への評価に民意が反映されるようになり、新たな総合計画の策定・実施・管理にも有効であると考えられる。

## 5. おわりに

本研究は総合計画の策定のために実施した 2 回の与謝野町民満足度調査のデータを用いて、施策に対する住民満足度の変化の実態を把握できた。また、ベンチマーク評価表を用いて、施策に対する行政側評価と住民側評価の一致性の度合いを検証できた。それを踏まえて、住民満足度の変化を反映するベンチマーク評価のあり方を提案した。

本研究は、住民属性、活動参加経験、施策期待の側面から住民意識の動態的变化を視座に分析し、更に、住民意識の変動とベンチマーク評価の統合を試みた点に特徴がある。住民側及び行政側の評価を同一のベンチマーク表とすることで、施策評価の明瞭性、整合性をもち、より正確な政策評価と政

策・計画策定をより妥当性なものにする。また、施策評価の手段に関する研究として、既往研究から提示した「従来の片側による施策評価の形骸化や過小・過大評価など」の課題の改善に向けた評価手法ともなる。さらに、従来総合計画の策定に実施する住民意識の調査結果を経年的に観察することによって、行政評価にも用いられる。このように、本研究は実務的・学術的な意義があるといえる。

しかし、提案したベンチマーク評価の課題として、住民満足度の変化を把握するためには、同じ質問項目を用いて、定期的に住民への調査を実施し、さらに、調査の実施にあたり、より多くの住民に理解される質問項目の設定が求められ、また、住民と行政が共用できる施策の目標指標の設定も要求される。今後の研究においては、こうした課題の解決、提案したベンチマーク評価の長期的な実証実験も視野に入れている。

### 謝辞：

本研究におきまして、多大な協力を頂いた京都府与謝野町企画財政課に、記して深謝を申し上げる。また、本研究は、農林水産政策科学研究委託事業「農業分野におけるイノベーションが持続可能な社会を実現するプロセス及びそれを後押しする政策に関する研究」（研究代表者：早稲田大学・西原是良）の成果の一部である。

### 注：

注1：本研究の分析に使う与謝野町のサンプル数の妥当性を測るために、事前に与謝野町の2010年と2016年の国勢調査データを確認致した（下の表）。下の表から、2010年の与謝野町の男女比率と年齢比率は2011年調査データとの差が、ウェイトバック集計を行う必要があるほどの偏りがないと判断できる。2017年の調査データも同様であるため、アンケート調査の回答者は与謝野町の母集団との乖離がないと判断致した。

項目		2011年調査	2010年母集団	2017年調査	2016年母集団
性別	男	47.3%	46.4%	44.1%	46.8%
	女	52.7%	53.6%	55.9%	53.2%
年齢	15歳～69歳	69.7%	73.4%	68.2%	71%
	70歳以上	30.3%	26.6%	31.8%	29%

注2： $\alpha$ 係数の大きさについて、次元性を意味しないこと、項目数の単調関数となること、カットオフ基準にはならないこと、岡田（2015）を参考にして注意を払っている。

### 参考文献：

- 1) 財団法人地方自治研究機構（2013）、「市区町村における住民参加方策に関する調査研究」。
- 2) 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(法政大学日本統計研究所)2010年,95-108.
- 3) 大塚敬(2010)、「総合計画策定プロセスへの住民参加の効果と課題--無作為抽出による直接参加型

住民参加手法の可能性」特集政策デザインと合意形成--その評価と課題, 季刊政策・経営研究,(4),39-50.

4) 熊谷智義・広田純一(2004),「市町村総合計画策定における住民参加システムの実態—東京都三鷹市の事例—」, 農村計画学会誌,23,253-258.

5) 中島とみ子(2005),「住民満足度概念の展開と政策評価」, 地域政策評価研究(高崎経済大学地域政策学会)8(2),129-147.

6) 千頭聡(2018),「まちづくり指標の評価に関する一考察—半田市総合計画まちづくり指標を例として—」,『知多半島の歴史と現在』,22,43-60.

7) 和川央 (2014),「生活満足度と政策に関する実証分析:意識調査を用いた因果構造モデルの構築(総合政策研究科博士論文)」, 総合政策, 16(1), 109-110.

8) 伊東裕晃・松本幸正・松井寛(2004),「住民意識調査結果を用いた生活環境に対する住民ニーズの経年的変化に関する研究」, 土木計画学研究論文集,21,23-32.

9) 林昌彦(2011),「自治体の行政評価における実践的課題」, 商大論集, 63(1/2), 1-12.

10) 佐藤徹(2013),「評価人材の育成とその課題:自治体行政の評価をめぐる」, 評価クォーターリー,(27), 3-19.

11) 有馬昌宏・川向肇(2010),「住民意識調査による住民ニーズの表出におけるバイアス問題に関する研究」, 地域学研究, 40(1), 189-203.

12) 有馬昌宏・川向肇(2008),「地方自治体における行政施策評価へのコンジョイント分析適用の可能性と課題」, 地域学研究, 38(3), 629-648.

13) 源由里子(2008),「参加型評価の理論と実践」, 三好皓一編,『評価論を学ぶ人のために』, 世界思想社, p 95-112.

14) 源由理子(2011),「地域社会における行政と住民の協働による評価」, 日本評価研究, 11(1), 61-74.

15) 三好皓一・田中弥生(2001),「参加型評価の将来性参加型評価の概念と実践についての考察」, 日本評価研究, 1(1), 65-79.

16) 西出順郎(2011),「行政部門評価におけるベンチマーキングの現実機能評価主体の協働と評価性向試論」, 日本評価研究, 11(2), 65-2.

17) 栗原真行・藤本聡・山下武宣・白田幸生・青木俊明(2000),「社会資本政策の評価のためのベンチマークに関する考察」, 建設マネジメント研究論文集, 8, 179-188.

18) 矢口芳生(2020),「SDGs 汎用モデルの構築—京都府与謝野町を例に—」, 福知山公立大学研究紀要,4(1),255-298.

19) 地域人口関連統計図表の収納庫, <http://pop-obay.sakura.ne.jp/index.html>, 2020.10.13 最終確認.

20) 与謝野町企画財政課 (2012),「与謝野町総合計画後期基本計画策定にかかるまちづくりアンケート報告書」.

- 21) 与謝野町企画財政課 (2017), 「第 2 次与謝野町総合計画策定にかかるまちづくりアンケート報告書」.
- 22) 野田遊 (2011), 「行政サービスに対する満足度の規定要因」, 会計監査研究 (43), 73-86.
- 23) 与謝野町企画財政課 (2017), 「ともにめざす和謝野ベンチマーク評価表 平成 29 年版」.
- 24) 神林博史(2005), 「政治的態度における DK 回答と政治的行動」, 社会学評論, 56(2), 452-467.
- 25) 石田賢示 (2016), 「「どちらともいえない」と「わからない」は何を意味しているのかー一定住外国人の受け入れに対する態度を事例としてー」, 東京大学社会科学研究所パネル調査プロジェクトディスカッションペーパーシリーズ, 97, 1-18.
- 26) 岡田謙介 (2015), 「心理学と心理測定における信頼性について」, 教育心理学年報, 54, 71-83.

## Abstract :

By using the data of several surveys of residents' consciousness conducted when formulating the comprehensive plan, it is possible to grasp the changes in residents' awareness over time and confirm the degree of consistency between the policy evaluations on the administrative side and the residents' side. In this study, we compared the degree of resident satisfaction in terms of "attributes of residents", "participation in activities", and "expectations for measures" by year using the two questionnaires conducted by Yosano Town. The following 2 points were clarified.

First, by grasping the evaluation tendency of satisfaction, it was possible to narrow down the target group of residents in the formulation, implementation and management of effective future measures. Second, the possibility of a benchmark evaluation method that can reflect both the resident's evaluation and administrative evaluation by examining the suitability of the comprehensive plan evaluation based on the actual situation of secular change of the resident satisfaction and using the benchmark evaluation table of Yosano Town was verified. In addition to proposing benchmark evaluations that can reflect changes in residents' satisfaction, "long-term implementation of similar residents' awareness surveys, setting of target indicators for measures that can be shared by residents and the government, and demonstration experiments" are considered future issues.