

## 第1回京都市政策評価制度評議会摘録（平成15年度）

日時：平成15年4月18日（金曜日）午後5時30分～午後7時

場所：京都ロイヤルホテル2階 翠峰の間

### 1 開会

### 2 あいさつ

### 3 議事

#### （1）会長、副会長の選出

会長に村松委員，副会長に新川委員がそれぞれ選出された。

#### （2）評議会の活動内容

#### （3）京都市政策評価制度の試行実施について

##### 【事務局】

資料1の説明（略）

##### 【新川副会長】

平成15年度政策評価（試行）のフロー図に示された「次年度重点施策の検討」に評価の成果が生かされていくとのことだが，手順としては，8月から9月頃までに評価結果が出れば次年度の重要な施策に反映できるということか。予算では，8月頃に概算要求が出ると思うが，時期的には適当なのか。

##### 【事務局】

国の概算要求等が出て，本市内部で組み立てをしていく時期である。本市の方針の決定に間に合う時期である。

#### （4）市民満足度調査について

##### 【事務局】

資料2，別紙の説明（略）

##### 【村松会長】

なぜ自分の手元に調査票が届いたのか疑問に思うので，無作為抽出で当たった市民にお願いしたということを説明文に記載してはどうか。

##### 【事務局】

「調査ご協力のおかげ」というところに，「無作為に選んだ20歳以上の3,000人の方々にアンケートへの記入をお願いするものです。」と記載しているが，分かりやすいように強調するなどして工夫する。

##### 【村松会長】

設問の文章で気になるのは，二つの趣旨が入っていることであり，回答がそのどちらに

ついてか分からなくなるので、利用しにくいのではないかと。

例えば、「高齢者向けの在宅サービスが充実しているの、いくつになってもこのまちで暮らしていけると思う。」「医薬品の副作用や食中毒、感染症など健康に関する情報が手に入れやすいので、安心である。」「歩道の電柱や段差が無くなり、自転車に乗ったり、歩きやすくなった。」「ゆっくり散歩等をしてみたいと思える川や公園などが整備され、緑豊かな環境だと思う。」「京都市のまちなみは、景観が保全され、地域の個性あふれる美しいものだと感じる。」などがそれに該当する。

**【事務局】**

本市の施策についての満足度と、効果についての満足度の両方聞きたかったの、それがミックスされて二つのことを聞く質問になった。

それでは、どちらを満足度としてその成果を確かめるのに使うと良いか。

**【村松会長】**

できるだけ一本化するのが良いと思う。

**【山岡委員】**

「住宅施策が充実しており、これからも京都に住み続けたい。」の設問について、「京都に住み続けたい」ということと、「住宅施策が充実しており」という二つの質問をしている。例えば、「暮らしやすいまちだから、これからも京都に住み続けたい。」とすると、「暮らしやすいまちだから」と言った場合は、京都市の施策と他の要因が自然と相まって、「これからも京都に住み続けたい」となる。一本化するという場合はこのようになるのではないかと。

**【新川副会長】**

満足度調査の目的が問題になると思う。アウトカムの意味合いでこの調査を考えるのであれば、市の施策がどうあれ、結果的に市民の満足度が高いか低いかが問題になる。むしろ市の施策そのものがうまくいっているかどうかを聞きたいのであれば、それぞれの施策についての良し悪しを聞くことになると思う。あるいは、両方一緒に聞きたいのであれば、それなりの工夫が必要だと思う。

施策の結果として最終的に市民がどう受けとめているのか、いわばアウトカムの部分の満足度を聞いたほうが、客観指標評価との対応で言うと、総合評価をする際に使いやすいと思うが、これは戦略の問題になる。

**【村松会長】**

「京都市に住んでいると、様々な国、ジャンルの芸術に親しむことができる。」の設問については、他の設問と性格が違うと思う。他の設問はその人の意見を聞いているのに対して、地域社会全体としての京都市はそういうことができるかどうかを聞いており、やや次元が違うのではないかと。結果評価ではなく、能力評価になっていると思う。

**【内藤委員】**

調査票のフォーマットを工夫して、読む人の負担を極力減らさなければ回答率が上がらないのではないかと。「アンケート調査票記入上の注意」のところは、はっきり箇条書きにして、余分な文言は一語でも減らしたほうが良いと思う。また、「アンケート調査票の記入方法」の「まず」、「次に」の接続詞は不要と思う。それから「ご質問について」、自分がすることを敬語とするのはどうか。

設問の左側は施策の項目になっており、右側はそれを分かりやすく例を挙げて説明したものと理解しているがどうか。そうであれば、例えば括弧書きにでもするというのも一つの落としどころである。そうではなく右側が質問であれば、左側は回答者にとって非常に分かりにくいものになると思う。

【村松会長】

市民に聞くことは右側の質問の中身であり、左側の施策名は省略しても良いと思う。

【新川副会長】

無いほうが良いと思う。完全に誘導的である。

【山岡委員】

重要度の「5点満点で1～5を記入」という表現は、1が最高点と勘違いする可能性があると思う。「5～1」と表現したほうが良いと思う。

【内藤委員】

満足度は丁寧に「そう思う」、「どちらかというと思う」などとしながら、重要度は「1～5を記入」としている。普通はやはり「1」というのは「非常に重要度が低い」などと表現すると思う。

【山岡委員】

5段階でなく、3段階で「重要」、「普通」、「重要でない」としたほうが良いのではないか。

【村松会長】

「重要度」ではなく、「重要度の得点を与えてください」などとしないと、一番が「1」というイメージは確かにあると思う。

【事務局】

例えば「非常に重要」、「重要」、「どちらでもない」、「あまり重要でない」、「全く重要でない」の5段階の選択肢を設定することも考えたが、設問数が倍になる感じがどうかと思いい、そのような表現とした。

【村松会長】

インタビューによる面接であれば、言葉で「それぞれ二つの答えをお願いしております。」「次に、同じ設問ですが重要度についてもお聞きします。」と言うことになる。それが無い場合、回答者の負担は大きくなるのではないか。

【山岡委員】

重要度の設問が先の場合は満足度を慎重に答えようと思う。ただ、重要度が低いと思った場合は、心理的に満足度の設問に回答する必要がないと思うかもしれない。

【村松会長】

単純に「あなたは生活に満足していますか」というのが一番良いが、行政との関わりで聞こうとすると質問に制約が出てくる。

【山岡委員】

満足度の設問が終わってから、重要だと思う施策に丸を付けるほうが分かりやすいのではないか。

【村松会長】

重要度を聞く場合は、左側の施策名が必要になるのではないかと。

**【事務局】**

重要度を問う場合は、施策名が必要になる。また、重要度を5点満点の相対評価としたのは、106の施策を三つに分割して調査を実施する予定であり、もし丸を付ける絶対評価とした場合、自分が重要だと考える施策が調査票に含まれない可能性があり、統計的にどうかと考えたからである。

**【内藤委員】**

5段階では2と4に回答が集中すると思う。5段階は確かに難しいかもしれない。

重要度のサンプルには違う数字が記載しているので、同じ点数を付けてはいけないうちにも見える。また、順序を間違う可能性もある。色々な意味で一工夫要るのではないかと。

**【新川副会長】**

左側の施策名を残すのであれば、その施策のすぐ右側に重要度の設問を記載し、その次に満足度の設問という並びが良いと思う。

**【事務局】**

左側の施策名だけではよく分からないだろうということから、設問で市の取組について説明したうえで、満足度・重要度を聞く設計になっている。施策名の次に説明なしで重要度を聞いても大丈夫か。

**【村松会長】**

左側の施策名と右側の設問が関連しているかどうかだが、この設問で左側を全部代表できるとは思えない。

**【事務局】**

全部を表現しているとは思わない。具体的なイメージを想起していただくために出したということである。

**【内藤委員】**

設問のところを、施策が分かりにくいから説明したという位置付けにするなら、活字を小さくして括弧でも付けてメリハリを付ける方法はある。その場合は、文章の末尾を変える必要がある。あるいは、施策のそのままの表現で重要度を聞き、その次に施策に関するアウトカムを聞くのはどうか。

**【村松会長】**

質問の数としては、2倍になる。重要度を小さく表現しているから、負担を軽減しているかのように見えるが、実際は2倍である。

基本計画に掲げる施策について、市民に対等の重要度になっているのか、あるいは段差のあるものなのかを聞いていることになる。もしそれが趣旨であれば、その趣旨を表現するワーディングが必要となる。

**【内藤委員】**

政策ごとに施策数が同じであれば、同一政策内で重要だと思う施策に一つか二つ丸を付けてもらうほうが分かりやすい。ただ、政策ごとに施策数が違うのでこの方法では問題がある。

**【山岡委員】**

重要だと思う施策について丸を付けてもらうだけでも、重要度の統計は取れると思う。

【内藤委員】

数を制限しないと、多数の施策に重要だと思う人と、それを厳選する人の個性が分かりにくくなる。

【事務局】

来年度以降、どのように政策評価の結果を京都市の重点政策に生かしていくかを庁内で議論している。例えば長野県の満足度調査を見ると、重要度が高くて満足度が低ければ、もっと重点を入れる分野になるなど非常に分かりやすく、使いやすいことから満足度だけでなく、重要度も調査しようと考え、今回この評議会でも議論していただくこととした。

ただ、政策の重点を考えるときに調べたいのは、異質な分野を市民がどれだけ重要度の差を感じているかであるので、例えば重要度は施策ごとではなく、比較的分野別となっている政策の項目で聞くのはどうか。

【村松会長】

それはあり得ると思う。

【内藤委員】

それが本当の重要度としては意味があると思う。

【新川副会長】

そうすると設問の組立てとしては、26の政策の重要度を聞き、次に106施策を3分割した35程度の施策について満足度を聞くという方法になる。

そのとき重要度については、「とても重要」、「どちらかといえば重要」、「あまり重要ではない」など、3段階か4段階ぐらいで一つずつ聞く設計になるのか。あるいは、単純に丸を上位五つぐらいに付けてもらう設計にするのか。

【内藤委員】

しかし、26政策を三つに分けるのではないのか。

【村松会長】

もし聞くのなら26政策は全部聞かないと問題ではないか。

【内藤委員】

26政策を鳥瞰して選ぶのは難しい。むしろ3分割するほうが良いと思う。

【新川副会長】

3分割すると、三つの分割の中での相対順位しか出ない。ただ、3分割しても統計的には問題はないと思う。

【内藤委員】

大丈夫だと思う。場合により、少しオーバーラップさせて調整するという工夫もできる。

【事務局】

それでは26政策を3分割して、その中から例えば三つ重要な政策を選ぶという方法になるのか。

【新川副会長】

もし分けるのであれば、一つ一つについて3段階か5段階の評価をしないと比較できない。

**【事務局】**

26政策を例えば九つずつ三つのグループに分け、その九つについて重要度を聞く際に、単にその政策名だけで聞くのは説明不足ではないか。その説明を補うために、施策ごとの満足度について回答いただいた後に、限られた範囲だが、政策の中身を読んでいただいたという前提で、その政策について重要度を聞いたほうが良いのかどうか。

**【村松会長】**

回答者の視点で言えば、26政策の中身を何らかの形で市民が認識できたとして、それについて重要度を聞かれれば答えられると思う。答えやすい質問になっているかどうかの問題である。そのときに26政策に具体例が必要かどうかを聞いているのか。

**【事務局】**

具体例というか、左側の施策を読んだうえでないと、この政策がどういうものを表しているのか、必ずしも理解しないまま回答するのではないかと懸念している。

**【村松会長】**

施策を積み上げて抽象化したものが政策となっているのではないのか。政策から施策を推測できるようにはなっていないと思う。

**【事務局】**

政策に別の説明をして、満足度を聞いたほうが良いのか。その場合、文字数が増えることになる。

**【村松会長】**

実態は文字数が増えた部分で重要度を聞いていることになる。文字数を減らすと、省略した分だけ不親切になっている。

例えば政策1の施策(1)から(8)の満足度についての設問が終わった後に、このセクションの(1)から(8)に関係のある京都市の政策は「ひとりひとりが個人として厚く尊重される」というもので、これについて重要度を聞くという組立てでないと言われていて内容が分からないと思う。

**【新川副会長】**

その方式が一番分かりやすいと思う。回答者の負担を考えると、26政策を3分類して聞くのが良い。

**【内藤委員】**

それで問題は、政策の重要度を例えば3段階で大、中、小と聞くとしても、重要だと思える政策に丸を付けるとしても、数の制限をしなければ比較ができない。

こういうときは、例えば100点配分した中であなたはどのチップを配分するかという聞き方をしないと、一人一人が持っている点数が違ってくることになる。

**【村松会長】**

同じ調査を2度、3度と経年的なデータを取るために実施することになる。だから、最初が重要である。

**【内藤委員】**

継続性で、経年的な変化に意味がある。

**【山岡委員】**

先ほども指摘したが、「住宅政策が充実しており、これからも京都に住み続けたい。」について、まちづくりに住宅だけを取り上げるのはどうか。

【村松会長】

「住み続けたい」と「住宅」の別のことを聞いており、どちらで回答しているか分からなくなる。だから多少誘導しても同じ趣旨の1本の質問にする必要がある。ただし、誘導しているかどうか、世間が見れば分かると思う。

【事務局】

満足度の設問は、基本計画の施策の項目に記載している本市の取組を一つか二つ取り上げ、その結果としてのアウトカムを聞くという設計にしている。そうではなく、市の取組を記載せずに、満足度についてはアウトカムに限って聞き、重要度とクロスで活用するという方法はどうか。

【村松会長】

左側の施策について重要度を聞き、それが右側の設問と対応しているわけではないが、設問についてはアウトカムに洗練させて満足度を全部聞く。その結果として質問は2倍の70程度となるが、すっきりすると思う。もし少なくするのであれば、設問のどこを節約するのかということになる。

【事務局】

アウトカムだけで満足度の設問を聞くとしても、70の設問数は回答者の負担にならないか。

【村松会長】

今の案のままで実施するよりも、どう答えると良いか分かりやすくなるので、70問のほう負担にならないと思う。

【事務局】

アウトカムに純化した場合には、市民による市の施策の評価というよりは、それも含めた全体としての効用を市民が評価すると理解すれば良いか。市の施策についての評価が薄れるようにも思うがどうか。

【村松会長】

市の施策を評価するのであれば、他の原因ではなくて、市の施策について良い結果が出ているかを聞く必要がある。

【新川副会長】

基本的に市民満足度調査を政策評価の体系の中でどう位置付けるのかという戦略の問題である。施策の良し悪しを聞けば良いのであれば、村松会長の指摘のとおりだと思う。ただし、今市政が問われているのは、政策の結果、市民がその成果としてより良い市民生活を送っているかどうかを把握し、その関連で基となる政策をどう見直すかが問題となっている。その意味でアウトカム評価を強調してきた。そうしなければ、完全に逆行する話になる。

【町田委員】

満足度の5段階で「どちらとも言えない」には、「判別がつかないから答えられない」と「よく知らないから答えられない」の両方が込められている。それを分析するときには差

し支えないのかどうか疑問である。

**【村松会長】**

大きな問題である。重要度と満足度を分けて聞くということであれば、どちらも数字を使える。それを尺度にして位置を聞くこととし、「どちらとも言えない」を「3」とすると解決する。

**【山岡委員】**

評価ができる能力がないから「3」に入れたのと、評価の能力はあるけれども「3」に入れたということが、区別がつかないとの指摘だと思うがどうか。

**【新川副会長】**

横の物差しを作り、そこに言葉とともに1から5まで付けると、例えば「どちらとも言えない」といっても、それはそう思うか思わないかの中立的な判断であると分かりやすくなる。

**【村松会長】**

言葉遣いでは両方含んでいるが、尺度にするそういう趣旨だと分かるから、理解できない人は分からないという意見になる。

**【新川副会長】**

本当はその尺度以外に、「分からない」という選択肢を別に設けるのが親切かもしれない。

**【村松会長】**

回答していなければ分からないということだと思う。回答しているということは、評価なり判断をしているということである。

**【町田委員】**

若年層に関しては、「分からない」の回答が多く出てくるかもしれない。

**【村松会長】**

若い人はあまり関心を持っていないが、50代の人に聞けば、関心があるから回答が多くなる。だから、若い人は無関心だという情報になる。40代、50代の方は行政がこのような調査を実施すると、かなり真剣に答えると思う。

**【事務局】**

満足度についてはアウトカムについてのみ聞き、重要度を含めて全体で70の質問を聞く形式で検討したい。

最後アンケートの属性について、意見があればお願いしたい。特徴のあるものは属性ごとに分析することも考えている。

**【村松会長】**

これを答えてもらわないとニーズ調査にならない。だから、答えやすくする必要がある。

**【山岡委員】**

年齢の70歳以上を一くくりとしているが、もう一段階区別してはどうか。

**【村松会長】**

「今後も京都市に住み続けられる予定ですか」は満足度の設問と重なっているの、無駄である。少しでも減らすほうが良い。

#### 4 閉会

##### 【村松会長】

大体意見をいただいた。修正・検討が必要な部分については私と事務局に任せていただきたい。

##### 【事務局】

次回の評議会では、評議会から提案いただいた市民満足度調査の実施結果を報告することとなる。時期としては、9月頃を予定している。

今回議論いただいた満足度調査、あるいは全体の制度について、アンケートを実施するまで、あるいはその後でも意見があれば、事務局までお願いしたい。

---

#### 第1回京都市政策評価制度評議会・出席者

村松岐夫(むらまつみちお) 学習院大学法学部教授・京都大学名誉教授

新川達郎(にいかわたつろう) 同志社大学大学院総合政策科学研究科教授

金井秀子(かないひでこ) 京都文教短期大学教授・京都教育大学名誉教授

木田喜代江(きだきよえ) 公認会計士

内藤正明(ないとうまさあき) NPO法人循環共生社会システム研究所代表理事・京都大学名誉教授

町田玲子(まちだれいこ) 京都府立大学人間環境学部教授

山岡景一郎(やまおかけいいちろう) 経営コンサルタント