

# ③「磯子区民満足度調査」について

## 1 拡大する区民意識調査

昭和47年から実施されている「市民意識調査」とは別に、区役所による区民意識調査が盛んに行われている。

平成17または18年度に、区民を対象に総合的な意識調査を行う区は、磯子区をはじめ十区に及ぶ。調査方法は、概ね、郵送による無記名・選択式、対象は三千人程度といったものである。

## 2 調査の背景にある「区の権限・機能強化」

平成14年以降の、区・局への権限委譲、区役所の機能強化の流れに沿って、各区では、新たに独自の行政サービスを企画・実施すべく、積極的な取り組みが行われている。これが、調査を行う大きな理由となっている。

例えば、磯子区においては、この間、①土曜日窓口オープン、②若年無業者（ニート）等を支援する「おしごと情報コーナー」の開設、③外部事業評価委員会の設置、④夜間安心ホットライン（電話相談）の開設、⑤一人暮らし高齢者世帯への家具転倒防止器具の取り付け、⑥こども安全指南塾の実施、⑦ミニミニ区役所（出張相談）の実施、⑧地区センターでの自治会町内会事務補助等の新規事業を開始した。

いずれの事業も、横並び・前例踏襲の意識や発想を越え、顧客志向・顧客満足を目指した強いリーダーシップと、職場における日頃の問題

意識が生んだものであるが、個性ある区づくり推進費・自主企画事業などに形作っていく間に、「磯子区民満足度調査」の調査結果が大いに反映されている。

## 3 生活実感に迫る意識調査を目指して

平成16、17年度にわたり実施した区民意識調査の大枠は、表1のとおりである。

各調査の実施に当たっては、庁内で議論を重ね、調査票は、それぞれ異なるものとなった。

### ①「コスト指標」に基づく区民の優先順位

両年度の調査に用い、磯子区調査の大きな特徴と言えるのが「コスト指標」である。

各事業は実施する所管課やサービスの利用者にとってすべて「重要で必要な事業」ではあるが、限られた財源を適正に配分し、区政を運営するためには、施策や事業を取捨選択していかざるを得な

い。そこで、本調査において、自主企画事業の事業計画書毎に1項目として相対評価を行うこととした。

表2は、17年度調査票の項目の一部抜粋である。この中で、①区で実施している事業・サービスの「簡潔な内容」を示し、②事業に直接従事する職員の人件費を含む「事業経費」、さらに、③これをサービスの総量で除した「サービス当たりの「標準的原価」を明らかにしたうえで、事業・サービスのどう考えるのか、納税者としての区民の率直な判断を求めた。

### ②「新しい公共」の時代にふさわしい事業の実施手法

多様な主体が担う「新しい公共」への転換が求められている中で、区は何かを変えていくべきなのか、といった問題意識から、先に紹介した調査票抜粋（表2）のとおり、事業・サービスの担い手のあり方を問う項目を設けた。この結果が表3である。

弁護士による法律相談、災

表1 磯子区区民意識調査概要

| 実施年度 | 平成16年度                                 | 平成17年度      |
|------|--|-------------|
| 名称   | 磯子区区民満足度調査                             | 磯子区区民意識調査   |
| 対象   | 区内在住の20歳以上の男女3,500人<br>調査票は2種類、各1,750人 |             |
| 抽出方法 | 住民基本台帳から無作為抽出                          |             |
| 調査方法 | 郵送                                     |             |
| 調査期間 | 9月2日～22日                               | 7月28日～8月10日 |
| 回収率  | 56.6%                                  | 49.4%       |

表2 自主企画事業費質問項目（平成17年度調査票より）

| サービス・事業の内容   | 重要 | どちらかとい |     | どちらかとい |        | 重要でない | 区が中心となご進めるべき | 地域と行政との協働により進めるべき | NPO・民間企業との協働による事業として進めるべき |
|--|----|--------|-----|--------|--------|-------|--------------|-------------------|---------------------------|
|  |    | え重要    | え重要 | え重要でない | え重要でない |       |              |                   |                           |
| 11 福祉保健センターの事業内容や制度についてわかりやすく説明した「福祉と保健のおしごと電話帳」を発行・配布【440万円】 冊子1部当り:63円 | 1  | 2      | 3   | 4      | 5      | A     | B            | C                 |                           |
| 27 区民のスポーツへの参加機会を促進するため、磯子区体育協会の各部門へ助成【260万円】 参加費1人当り:379円               | 1  | 2      | 3   | 4      | 5      | A     | B            | C                 |                           |
| 48 防災資機材の保守点検、防災訓練を実施しあわせて震災時避難場所等を掲載した防災マップを作成・配布【820万円】 区民1人当り:51円     | 1  | 2      | 3   | 4      | 5      | A     | B            | C                 |                           |
| 51 区役所において、弁護士による無料法律相談を毎週実施【190万円】 相談1件当り:6,433円                        | 1  | 2      | 3   | 4      | 5      | A     | B            | C                 |                           |

【経費総額】平成17年度予算と、事業に直接従事する区職員の人員費の合計です。

コスト指標（事業を採択するためのひとつの目安として掲載しています。）

事業内容ごとに、あてはまる○を1つずつつけてください。

執筆者

日比野 政芳

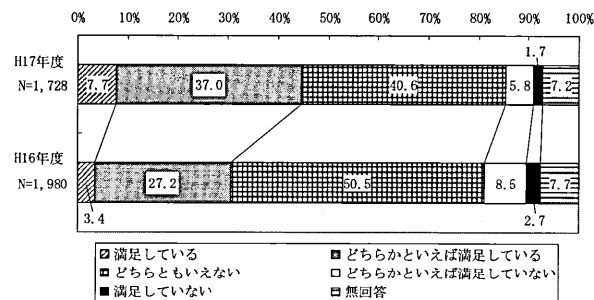
松井 香寿美

磯子区政推進課企画調整係長

表3 サービス・事業の重要度と担い手のあり方の関わり（平成17年度調査結果より）

| 区民にとって重要度はあまり高くなく、区役所主導で進めるべきと考えている事業・サービス            | 重要度   | 区役所主導度 | 区民にとって重要度が高く、区役所主導で進めるべきと考えている事業・サービス             | 重要度    | 区役所主導度 |
|---|-------|--------|---|--------|--------|
| 来庁者のプライバシー保護  | 22.92 | 78.25  | 弁護士による無料法律相談の実施                                   | 96.56  | 63.27  |
| 区役所3階（課税・納税）窓口の統合                                     | 52.41 | 77.06  | 災害対策の推進   | 132.92 | 51.47  |
| チラシ類の電子化  | 13.87 | 53.66  | 高齢者・障害者等外出しやすいまちづくり                               | 98.88  | 45.97  |
|   |       |        | 高齢者と家族への福祉保健サービスの情報提供                             | 98.98  | 38.16  |
| 区民にとって重要性はあまり高くなく、民間や地域と協働、または民間主導で進めるべきと考えている事業・サービス | 重要度   | 区役所主導度 | 区民にとって重要度は高いが、民間や地域と協働、または民間主導で進めるべきと考えている事業・サービス | 重要度    | 区役所主導度 |
| 健康プランニングセミナー・健康サポーター育成研修                              | -7.16 | 7.86   | 介護予防・介護支援   | 84.36  | 22.52  |
| 魅力あるふるさとづくり   | -1.55 | 1.11   | 自主的な防犯活動団体支援                                      | 85.25  | 21.66  |
| 中学生の起業活動疑似体験のワークショップ                                  | 16.76 | -3.5   | 区内一斉清掃等   | 74.09  | 18.34  |
| パソコン・インターネットふれあい亭                                     | -3.53 | -4.46  | ひとり暮らし高齢者等の見守り体制強化                                | 106.49 | 17.58  |
|   |       |        | 精神障害者生活支援センター                                     | 69.95  | 13.45  |

図1 区政全体に関する満足度



害対策、高齢者・障害者等の外出しやすいまちづくりなど、「重要かつ行政主導で進めるべき」との評価を得た事業については、次年度予算等において充実を図った。一方、生涯学習・文化振興系のいくつかの事業などについては、「あまり重要でなく民間等主導で進めるべき」との評価を得ることとなったが、これらについては区民主体への見直しを行い、うちいくつかを廃止した。

③ 区役所の取り組みに対する評価

「あなたは、磯子区の取り組み全体について、どのくら

い満足していますか」との質問を2年連続で行った。その結果、区役所への評価は、前年より向上しており（図1）、職員の大きな励みとなった。

4—PDCAサイクルへの反映

調査票の集計・分析については、コンサルタント会社に委託したが、一定の時間を要した。しかし、PDCAサイクルの面からは、次年度予算に反映させる必要があるため、速報値の報告を随時求め、速やかに各課に知らせるようになった。各課ではこれを基礎に予算要求を行った。また、一方の総務課の査定の場面でも、どの事業を優先させるかとの判断を支援する貴重なツールとなった。

取りまとめられた18年度の磯子区の自主企画事業は、58事業、予算額1億1700万円となり、額としては18区中最も少ないものであった。かつての、予算獲得額≒仕事量≒仕事の評価といった発想が改まり、コスト意識が職員に根付いてきているものと理解したい。

さらに、磯子区では17年度新たに外部委員による「事業評価委員会」を設置したが、調査データについては、この

討議資料としても活用した。同委員会から「17年度事業の評価・18年度区政への提言」をいただき、区政運営方針作成のベースとなった。

5—これからの課題

① 適正な原価の算出

試行錯誤しつつ、何とかまとめることができたのは、各課の協力に負う所が大きかった。今回用いた「コスト指標」は、直観的でだれにもわかりやすく、意識調査には大変有効であると思う。

だが、一般的に企業会計では、集計した間接労務費や製造間接費を各部門に配賦し原価を計算するのに比較すると、今回の調査で含めたのは直接経費、直接労務費のみであり、改善の余地が相当残されている。

② 横浜型行政評価システムとの関係

区や事業局が提供しているサービスにいくらかかっているのか、間接部門である局の経費を含めた確に把握し、区民に明らかにし、選択を求めていくことが今後ますます必要となってくる。総務省や他自治体の検討も始まっており、今後動向を注視したい。

「コスト指標」は、当該年度の予算ベースで作成した。これは、調査結果を次年度予算編成の際に活用することにより、区民意識の区政へのスピーディーな反映を目指したためである。しかし、昨今行政評価は「成果重視」の流れにあり、今後は、本年度から始まった横浜型行政評価システムを活用しつつ、この「コスト指標」も決算額及び成果を明らかにしたうえで区民意識を探る手法を模索する必要がある。

③ 満足度を把握する意義

18年度区政運営方針での区役所の基本目標は、「期待されるサービスの本質を見極める確に対応します」とされた。区民が求める価値は常に変化しており、行政の一方的な思いだけでサービスを提供すると、区民の要求や期待とのギャップが生じ、満足が高まる恐れがある。常に要求・期待を把握し、これに応えたサービスを提供することにより、高い評価が獲得できる。満足度調査の意義を確認し、区民の本音を捉えるのに有効な手立ては何か、今後も探っていくたい。

「コスト指標」は、当該年度の予算ベースで作成した。これは、調査結果を次年度予算編成の際に活用することにより、区民意識の区政へのスピーディーな反映を目指したためである。しかし、昨今行政評価は「成果重視」の流れにあり、今後は、本年度から始まった横浜型行政評価システムを活用しつつ、この「コスト指標」も決算額及び成果を明らかにしたうえで区民意識を探る手法を模索する必要がある。