

総合計画策定に係る 市民意識調査の調査票設計の在り方

株式会社富士通総研
行政経営グループコンサルタント

鍋島 直宏

1 背景

少子高齢化に加えグローバル化の進展が進む中で、社会経済情勢は大きく変化し不確実性が高まっていることは論をまたない。社会経済情勢の変化の中で、地方自治体は財政制約・人的制約など厳しい経営環境下で限られた資源を効率的・効果的に投入することが求められてい

る。そのためにも的確な住民ニーズの把握を行い、P D C Aサイクルに基づいた政策マネジメントの展開により高度化・多様化する行政課題への対応を行う必要がある。多くの地方自治体では総合計画の策定に際して、住民ニーズの把握のために市民意識調査を実施している。市民意識調査に期待される役割は今後の施策展開の参考とするため、施策等の実施状況への住民の評価（満足度・

重要度など」と、個別分野における住民の状況（住みやすさや災害への備えなど）等を統計的に有意な形で把握することである。そのため市民意識調査は、本来期待される役割を果たすことができれば、施策・事務事業の改善や、住民ニーズに即した総合計画の策定のために有効な手段と言える。

2 現状と課題の認識

しかしながら地方自治体では、市民意識調査の調査結果を十分に活用できていない例も少なくない。市民意識調査が本来期待される役割を十分果たしていない要因は、調査票の設計に問題が存在している場合が多い。調査票そのものが調査結果の活用に必要な設計となっていないければ、施策等の実施状況への住民の評価や個別分野における住民の状況の把握が不可能となる。その結果、市民意識調査の活用を十分に行うことができないため、結果的に住民意向の形式的な把握にとどまらざるを得ない。さらに市民意識調査における調査結果を施策評価のため評価指標に設定している地方自治体も多く見られるが、

調査票の設計に問題がある場合、施策の実施状況の評価でも課題が生じることとなる。

そこで本稿では、市民意識調査の調査票設計に焦点を当て、多くの地方自治体の調査票で見られる項目ごとに、具体的な課題と対応方法を整理する。なお、調査地域における代表性の担保など統計的有意性の確保や、設問文のダブルバーレルの回避など基礎的な留意事項は既にもくろの指摘がされているため本稿では割愛する¹⁾。

3 課題の具体的状況とその対応方法

多くの地方自治体における市民意識調査の調査票は、おおむね表1の内容を含む場合が多い。

表1に挙げた設問項目は、多くの地方自治体で設定されることの多い項目であり、実際の調査票を構成する設問数や設問項目の内容は地方自治体ごとに異なる。

ここでまず検討すべきことは、各設問項目の設定理由である。ただ聞きたいから設問を設定するのではなく、調査を通じて明らかにしたい対象を明確に定義し、聞くべきことを整理する必要がある。そのためには正確な仮

表1 市民意識調査の一般的な設問内容

| 設問項目 | 設問の主な内容 |
|-----------------|---|
| ①属性 | ・回答者の年代・性別・家族構成・居住地区・職業・在住期間を問う設問など |
| ②住みやすさ・定住意向 | ・住みやすいまちかどうかを問い、住みやすい・住みにくいとそれぞれ回答した場合にその理由を問う設問など ・これからも住み続けたいかを問い、転居を望む場合その理由を問う設問など |
| ③施策等の実施状況への評価 | ・教育や環境など分野ごとの取組に対する現状の満足度・今後の重要度（期待度・優先度などを含む）を問う設問など ・今後特に注力してほしい取組・施策分野を問う設問など |
| ④個別の分野における住民の状況 | ・防災や健康づくりなど個別分野の住民の状況・意識を問う設問など ・市政への関心度や広報媒体の活用状況を問う設問など |
| ⑤その他 | ・市民意識調査の実施に合わせて各部門が聞きたい個別の設問など |

説の構築・検証のための設問設計、調査結果の活用について一連の流れを具体的にイメージする必要がある。そうした設問の設計プロセスを踏まなければ、漠然とした意識や状況の把握にとどまる調査結果しか得ることができない。

また上記の設問設定の条件を満たしても、調査は回答を得なければ活用は難しい。そのため調査票全体を通じて

て、適度な設問数や回答しやすいデザインを心掛け、回答者の負担に配慮することも重要である。設問数は一般的に多くともA4判20ページほどの紙幅に収まるよう設計するケースが多い。あまりに設問を詰め込んだ調査票を作成することは回収率の低下を招くほか、回答者の誤回答など回答の精度を損なうおそれもある。回答者の負担を減らすためには、複数ページにわたる表について表頭を各ページに記載することや、回答する選択肢ごとに次に進む設問が異なる場合には回答すべき箇所をわかりやすく認識できる動線を設計することなどが必要である。これにより回答者の負担の軽減とともに誤回答を防ぐことも期待できる。

以上を踏まえ、表1に示した設問項目ごとに課題と対応について具体例を交えて整理する。

① 属性

属性を問う設問は、どの市民意識調査でもほぼ必ず設定される基本的項目である。属性を問う理由は、A回答者に過度な偏りが生じていないかなど統計的有意性の確認、B世代や居住地区など属性ごとの回答内容

の分析を行うためである。しかしながら、A統計的有意性の確認やB属性分析のためには過剰なレベルの属性までを問う調査票もしばしば見られる。上述のとおり、設問数が多くなるほど回答者にかかる負担が大きくなるため、不要な負担を生じさせないよう設問数を絞り込む必要がある。例えば、居住形態（持ち家の戸建てや社宅など）を問う設問を設定している地方自治体が多いが、クロス分析への活用を検討していないのであれば、設問の必要性は検討の余地がある。そのほかにも属性の設問設計は、回答に対する心理的抵抗を生じさせない設計が重要となる。例えば、分析への活用の有無にかかわらず居住地域について、町丁目レベルでの回答を求めている場合が多い。こうした回答は居住地を特定されるのではという不安を与える可能性が高い。そのため、町丁目レベルでの回答の分析を行わないのであれば、複数の町丁目をくくった地域レベルでの回答を求めるなど改善が可能である。そのほかにも心理的抵抗の観点から、性別を問う際に選択肢に男女以外の選択肢（「選択したくない」など）を設けるなどの配慮も考えられる。

② 住みやすさ・定住意向

多くの地方自治体で住みやすさ・定住意向を問う理由は、人口流出による人口減少を食い止めるための要因を把握するためである。そのためには特に住みにくいと回答した要因や転居意向の理由を深掘りすることが重要となる。しかしながら住みやすいと回答した理由も聞きたいがために、結果的に住みやすさ・住みにくさのどちらも回答要因の十分な深掘りができていない調査票設計がしばしば見られる。そのため住みやすさの把握や定住意向の表面的な把握にとどまらず、住民が住み続けたいと思うまちづくりに向けた課題や、他の地方自治体への転居を検討している理由を具体的に絞り込む設問設計が重要である。例えば、住みにくい理由を問う設問の選択肢は「生活するのに不便」などの抽象的な選択肢は避け、「日用品などの日常の買い物が不便」など生活を構成する要素を分解し具体性を高めた選択肢を設ける必要がある。

③ 個別の施策実施状況への評価

多くの地方自治体では、施策分野ごと（または各分

野の施策目標(こと)に満足度と重要度(期待度や優先度などを含む)を問う設問を設定していることが多い。その理由は、個別の施策分野や施策実施状況に対して、不満度・重要度が相対的に高く、住民ニーズの大きい分野を明らかにすることで、今後注力すべき分野の特定するためである。しかしながら抽象度が高い施策分野や、施策目標について満足度・重要度を問うにとどまる調査票もしばしば見られる。そのため具体的な住民ニーズの把握のために、回答者がどこに不満を感じているかを明らかにし、対応の検討が可能なレベルで設問を設計することが重要である。例えば、満足度を回答した具体的な理由の記述欄を設けることや、施策分野ではなく施策レベルでの満足度を問う設問を設けることも検討できる。

また施策の直接の受益者でなければ満足度・重要度の判断が難しい分野などは、想像で判断する回答を防ぐことも重要となる。例えば、各分野で展開されている施策や取組内容の併記や「わからない」という選択肢を設けることも検討できる。

④ 個別の分野における住民の状況

多くの地方自治体では、防災や環境など特定の分野や市職員の印象など個別の分野における住民の状況に関して、生活状況や意識を問う設問を設定していることが多い。その理由は地方自治体が認識している行政上の重要な課題について、住民ニーズを把握するためである。しかしながら、③と同様に具体的な対応策の検討に必要な課題の特定ができない設計となっている調査票もしばしば見られる。

そのため防災であれば「あなたは地震への備えとして心掛けていることはありますか」など単に防災意識を問うのではなく、地震に備え家具転倒防止装置を設置しているか、未設置の場合その理由を問うなど、具体的な行動とその理由を把握できる設問の設定が重要である。そのほかにも、市職員の印象を単に問うのではなく、良い印象・悪い印象とどの場面ですうした印象を受けたのか具体的な理由を問うことで課題を明らかにする設問設計が必要である。

また、設問に使用する言葉の定義が不明確なため回答者の認識が一致せず、回答にズレが生じぬように配

表2 市民意識調査の課題と具体的な対応例

| 課題 | 具体的な対応例 |
|---------------------------------------|---|
| ○必要以上に属性を問うことによる回答者の負担や、心理的抵抗への配慮 | ・分析への活用を検討していない属性設問の削除 ・居住地域は、町丁目での回答は求めず、複数の町丁目をくくった地域単位を問う ・性別を問う際に選択肢に男女に加え、「回答したくない」などの選択肢を設ける |
| ○住みにくさを感じている理由や転居意向の要因分析のための設問設定 | ・住みにくい理由として、「生活するのに不便」など抽象的な選択肢は避け、「日用品などの日常の買物が不便」など生活を構成する要素を分解し具体性を高めた要因を問う |
| ○施策分野や、施策目標ごとの満足度・重要度の回答と要因分析のための設問設定 | ・施策分野や施策目標ごとに、満足度・重要度を回答した理由を把握するため、回答にあたっての具体的な理由の記述や施策分野を構成する要素ごとに満足度・重要度を問う |
| ○想像で回答する可能性の排除 | ・各分野で実施している施策の具体的な内容を併記する、または紙幅上それが困難な場合は、「わからない」の選択肢を設ける |
| ○抽象的意識の把握にとどまらない課題特定のための設問設定 | ・防災であれば、単に防災意識を問うのではなく、地震に備え家具転倒防止装置を設置しているか、未設置の場合その理由を問うものや、市職員の印象を単に問うのではなく、良い印象、悪い印象と具体的にどの場面ですうした印象を受けたのかを問う |
| ○使用する定義の明確化 | ・中心市街地の「にぎわい」のために必要と思う取組や課題を問うのであれば、そもそも「にぎわう」がどのような状態なのか定義を明記 |

⑤ 課題への対応に係る留意事項

慮することも重要となる。例えば、「にぎわい」という言葉など定義があいまいで受け手にとってイメージが異なる可能性が大きい場合は、言葉の説明を記載し定義を明確にすることが重要である。

しかしながら現実には、調査票の設問修正を施すことが難しい場合が多い。特に総合計画における後期間に調査を実施する場合は、前期期間からの住民の意識やニーズの変化を把握する側面が強いため、経年比較の観点から設問の修正による影響に特に留意する必要がある。そのため新たな総合計画策定のタイミングで行う市民意識調査など、設問を見直す時期は十分に検討する必要がある。また、一度の市民意識調査で住民ニーズを網羅的かつ具体的要因を深掘りして把握することは難しい。そのため総合計画策定に際する市民意識調査で把握すべき事項と、各課が行っている個別分野のアンケート調査で把握すべき事項を整理するための部門間の連携も重要となる。

4 おわりに

以上のように本稿では、市民意識調査の調査票設計に焦点を当て、多くの地方自治体の調査票で見られる項目ごとに、具体的な課題と対応方法を整理した。しかしながら調査票設計上の課題の克服は市民意識調査を活用するための必要条件であり、政策立案プロセスにおける活用段階についても併せて取組を進める必要がある。活用

に際しては、適切な仮説設定による設問の設計、調査結果の分析、調査結果を踏まえた施策評価による施策実施状況の改善などに結びつけるためのスキル向上が重要となる。そうしたスキル向上は総合計画策定を所管する政策部門・企画部門に限らず、個別分野の所管部門の職員のスキル向上が必要となる。また厳密な意味での施策・事務事業の実施による成果は、施策・事務事業により介入対象に生じた変化を把握する必要がある。そのため市民意識調査の調査結果のみでは、住民ニーズの把握や施策・事務事業実施の効果検証には不十分であることは言うまでもない。

政策立案におけるデータの活用の重要性が強まる中で、他の手法やデータによる分析についても併せてスキル向上を図りながら、多様化・複雑化した住民ニーズを把握するために有効な手段である市民意識調査のさらなる効果的活用が求められる。

〔注〕

(1) 詳細は大谷(1999)を参照されたい。

〔参考文献〕

- 大谷信介・木下栄二・後藤範章・小松洋・永野武編著『社会調査へのアプローチ』ミネルヴァ書房、1999年
 大谷信介編著『これでもいいのか市民満足度調査』ミネルヴァ書房、2002年
 宮脇淳編著/佐々木央・東宣行・若生幸也著『自治体経営リスクと政策再生』東洋経済新報社、2017年
 若生幸也「住民意識調査の新たな活用あり方―データに基づく仮説設定・検証による政策の進化に向けて―」『政策研究(2015年10月号)』