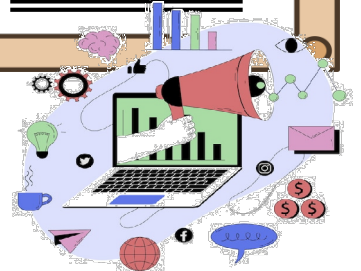


和地ひとみレポート No.447

令和4年 第3回東大和市議会定例会 一般質問 “市民意識調査等の施策検討や各種計画の進捗検証に資する取組について” 集めた市民の声をどう施策に活かすか



■重要性が高まる“市民意識調査”

…9月1日から開かれている令和4年第3回東大和市議会定例会での一般質問において、私は、「市民意識調査等の施策検討や各種計画の進捗検証に資する取組について」を取り上げました。

…東大和市に限らず、ほとんどの自治体が政策形成や施策立案に役立てるべく、市民意識調査等を実施。市民のニーズやウォンツ、すなわち“市民の声”を収集しています。こと、自治体間競争が激化する中においては、市民意識調査等の調査活動の充実が、以前にも増して重要になってきており、さらにマーケティングリサーチ的な意味合いも従来よりも強まっているのが現状です。

…東大和市においても、“市民意識調査”をはじめとし、毎年、様々な調査を実施。私は、その調査結果報告書などについては、必ず目を通していますが、毎回、「この設問は何を目的に行っているのだろうか?」、「この結果をどう施策に反映させるのだろうか?」という疑問を何点か感じていました。

…また、8月に公表された今年の市民意識調査報告書について取り上げたこのレポートでも述べた通り、今回の回答者数は全市民の約1.2%。年々、回答者が減少傾向となっている状況で、この回答数で得られる内容が本当に多くの市民の声なのか?とも感じています。他の自治体では郵送以外にWEBアンケートなども活用し、幅広い年齢層が回答できる環境を整えている中、東大和市の調査方法には課題があると思われました。

…今、東大和市は、将来に向けての新たな街づくりをスタートさせる段階となっており、これら、市民意識調査等の情報収集やデータ分析は持続可能な東大和市を実現するうえでも大切です。そこで、市が実施している市民意識調査などを、より良いものにしていただきたく、このテーマについて取り上げました。

■各調査の実施の有無と目的は

…市で実施している市民の声などを調査する取組みの主だったものは“市民意識調査”、“パブリックコメント”、“外部評価”です。まず初めに、それぞれの実施の目的、また、実施の有無の決定基準、さらに調査方法の選択基準について確認したところ、市長より以下の答弁がありました。

【市民意識調査】

この調査は、基本計画に位置付いた施策の成果を図る指標として定めた市民満足度を調査するもので、調査結果を計画の進行管理に活用することが目的。また、必要に応じ、この調査の中で、各課の施策の推進に必要な基礎情報等を収集することも目的としている。

また、基本計画の施策の進行状況を定期的に確認する必要があるため、毎年度実施している。実施方法は、無作為で抽出した方に対してアンケート調査票を郵送する標本調査の手法を用いている。

【パブリックコメント】

施策の立案過程において「公正の確保」(意見募集の客観的な基準を設けて運用することで、平等で偏りなく意見をお聞きすることができるということ)や行政運営における「透明性の向上」を図るとともに、市民への説明責任を果たし、開かれた市政運営の推進に資することを目的としている。市民等に影響を与える計画の策定又は変更等、“東大和市パブリックコメント実施要綱”に規定された対象案件が生じた際に実施し、趣旨、目的、内容等を公表し、意見を求めている。

【外部評価】

施策の実施後において、事務事業を評価する際の参考とするため、市民や民間の視点を把握することを目的としている。“東大和市行政評価実施要綱”に基づき、市民や民間の視点を把握し、事務事業の将来的な方向性を検討する必要がある場合に、公募委員や市長が指名した委員から参考意見を聞くもの。

■市民意識調査の調査人数や年代別人数

…市長の説明から、“パブリックコメント”は意見を述べたい人は誰でも参加でき、“外部評価”は市長に指名された人が意見を述べる場ということが分かります。

…一方、“市民意識調査”は、無作為で抽出された市民が、郵送された調査票に回答するという方法で、参加したい市民でも抽出されなければ、調査に参加する機会は得られないというものです。

…市民意識調査で抽出する人数について、東大和市H31年度振り返りシートには「調査票の回答率が低下傾向にあることから、調査結果の信頼性を確保するため、2,000人としていた対象者数をH30年度から3,000人に増やし、回答票の増加を図っている。」とのコメントが。

…今年の市民意識調査の回答者率は約35%、1,052件で、全人口の約1.2%。これが実態把握に有効な回答数なのかについて確認したところ、「市民意識調査は、全数調査ではなく標本調査であるため、誤差や信頼度などを考慮する必要がある。統計学上の考えに基づくと、本市においては、全人口に対し約750人以上から回収することができれば、信頼性があるとされている。」との答弁でした。

…また、毎年、調査結果を見ると、若年層の回答が少ない傾向。今年は、10代が1.4%、20代が6.9%、30代が11.8%、40代が18.3%、50代が25.3%、60代が10.3%、65歳以上が24.7%という結果でした。
(裏面に続く)

…無作為抽出で、全年代同人数に郵送した結果がこのように状況なら、若年層の協力が得られていないということになります。そこで、年代別の対象者抽出数について確認したところ「対象者抽出時の各年代の人数は、人口の地域比率や年齢比率などに基づき算出されており、10代が2.5%、20代が13.5%、30代が14.9%、40代が21%、50代が22.2%、60～64歳が7.7%、65歳以上が18.2%となっている。」との答弁で、もともと、若年層の抽出数が少ないことが分かりました。

…一般的にアンケートでは、設問に対する当事者性の高い、低いということが、回答に影響してきます。クロス集計(質問を掛け合わせてする分析。例:回答と年代、回答と性別など)で年代別の結果分析もしていますが、施策の優先順位などにおいて、年代別のニーズはどのように反映しているのか。答弁では「各施策において、ターゲット層を定めている場合は、クロス集計の結果を基に、その対象となる年代別のニーズを把握し、考慮している」とのことでした。

■WEB(インターネット)の活用は

…アンケートの回収率を向上させ、若年層の声も集めるためには、利便性の高い回答方法を提供することが重要。そのひとつの手段としてスマートフォンやパソコンから回答できるWEBアンケートがあります。

近年では国勢調査でも回答者はWEBと質問紙調査から選択できるようになっており、令和2年国勢調査では37.9%がWEBで回答しています。

…もちろん、地方自治体など行政機関が実施するアンケート調査では、利便性と同時に幅広い年齢層からの一定の回収率を両立するために、WEBと郵送といったような複数の回答方法を提供することが必要です。

…東大和市での郵送以外の回答方法についての検討の有無を確認すると「市民意識調査などの多くの調査は、郵送により実施している。郵送以外の方法で意見聴取を行った事例は、市ホームページでのWEBアンケートとして“市公式ホームページに関する市民アンケート”(令和3年5月)や、ブランドプロモーションの検討を目的として市窓口への来庁者に紙のみで依頼した“転入者アンケート”と“転出者アンケート”(いずれも令和3年6～9月)、また、乳幼児健診受診対象者に予め郵送でアンケート用紙を送り、検診受診時の提出とWEBでの回答を併用した“子育て世帯アンケート”(令和3年6～9月)がある。」とのこと。

…東大和市でも何度かWEBでの調査を実施しているのですから、今後、他市も実施しているWEBでの市民意識調査の導入を前向きに考えるべきです。

…また、WEB調査の効果と可能性についての市の認識を確認したところ「スマートフォン等により、場所や時間を選ばずに回答できることや、郵送する手間がないこと。また集計する側にとっても作業の迅速化・効率化が図られることなどの効果が想定される。各調査においては、実施目的や対象者の範囲などが違うため、WEB形式の活用についてはそれぞれ判断が必要。デジタルディバイド(インターネット等の情報格差)に配慮しながらWEB形式と郵送を併用することなどについて、費用対効果を含めて研究したい。」とのことでした。

■ビッグデータ等の活用も

…昨今のSNS利用者の急増、検索アルゴリズムの高度化などにより、インターネットなどを通じて収集されるビッグデータやオープンデータにも注目が集まっており、データは『集めるもの』から、『集まるもの』に。よって、自治体の調査のみならず、マーケティングリサーチなどを含む調査業界全体を取り巻く環境は激変しています。

…さらに、英国等で定着してきた「エビデンス(=証拠・根拠)に基づく政策形成」が日本でも紹介されたことにより、新たな政策評価や政策立案に資するデータの収集と分析・活用方法の検討の必要性も徐々に認識され、実証データを政策形成や立案に活用していきたいと考える自治体も増加しています。

…国も統計データを容易に活用できる地域経済分析システムRESAS(リーサス)を公開し、各市町村が取り組む地方創生戦略策定への活用を推奨。

…東大和市でのRESAS活用状況を確認したところ「RESASは、経済産業省と内閣官房(まち・ひと・しごと創生本部事務局)が提供している地域分析システムだが、そのサイトで収集できる情報については、市の計画策定等に関する検討会議等におきまして情報共有などを始めているところだ。」との答弁でした。

■集めたデータを活かして

…様々な施策の成功で注目を集めている流山市。この流山市の飛躍の基本は「初めて自治体経営にマーケティングを取り入れたこと」と言われています。

…このような状況を受け、多くの自治体職員が、漫然と取り組んできた市民意識調査をもっとしっかり分析し、活用した方が良いのではないかと考えるようになっており、各自治体では職員の調査リテラシー(=データを読み解く力)の向上を課題とし、「何を知るための調査か」、「目的を達成するための良い調査は」といったことを身に着ける研修に力を入れる自治体も増えています。

…東大和市では毎年、市民意識調査を実施していますが、『施策進捗の確認』や『毎年実施しているものだから』、さらには『市民の意見も聞いているというアピール』と感じられないように、調査内容と調査結果をしっかりと施策に結び付けるべきです。

…今回の一般質問の最後には「多くの近隣市が人口減少の抑制を重視しており、否応なく、自治体間競争に身を置くことになる。“人口減少の抑制”という点から、ニーズに応えると言ったマーケティング的な要素が重要だ。また、効果的な情報をWEBで収集・分析することも必要になってくる。そうして得た情報を、課題解決へ役立てる、“エビデンスに基づく政策形成”につなげて行くというこだ。職員は、今の自分の仕事の中で、持続可能な行財政運営実現のため、また人口減少抑制のため、何ができるか、いわば攻めの視点を持つことが必要で、そうすることで各種調査の位置づけも自ずから変化していくと考えている。こうした一連のつながりを念頭に今後の事務を進めていきたい、このように考えている。」との市の考えが示されました。

…費用と時間と市民の協力を得て、せっかく実施する調査データは、施策に活かしてこそ価値があるというもの。今後の市の取組に期待したいと思います。



東大和市 市議会議員
和地 ひとみ

市政、議会について「自然体」「ざっくばらん」にレポート。駅前配布するレポートは毎回、最新号です。
私たちの身近にある市政、市議会。伝えることがスタートだと思います。

■ 連絡先 和地 ひとみ事務所 HP : <http://www.wachi1103.jp>
✉ wachi_hitomi@cocoa.ocn.ne.jp 【電話・FAX】 042-516-8546
〒207-0005 東大和市長高木3-274-2-102