

記者発表資料  
平成18年2月10日  
行政評価室  
担当 日下、立石  
内線 2406

## 第5回県民満足度調査の実施について

－県民4,000人、有識者716人の方を対象に

昨年度に引き続き県民満足度調査を行います！！ -

宮城県では、「行政活動の評価に関する条例」を制定し、県民参加の下で行政評価を進めております。

本年度も評価への県民参加の手段である「県民満足度調査」を実施することといたしましたのでお知らせします。

### 記

#### 1 目的

宮城県の福祉、環境、教育など様々な分野での取組の状況について、県民がどの程度重要と考えているか、どの程度満足しているかなどを調査し、県の行政活動を評価する上での重要な情報として活用するとともに、企画立案に反映するもの。

#### 2 調査の種類

今回実施するのは、一般県民満足度調査と有識者満足度調査（学識者等、市町村職員）の2種類。

#### 3 調査対象

一般県民満足度調査	県民4,000人
有識者満足度調査	学識者等200人、市町村職員516人

#### 4 調査方式

一般県民満足度調査	郵送方式
有識者満足度調査（学識者等）	郵送方式
（市町村職員）	市町村を通じて配布、回収

#### 5 調査期間

平成18年2月15日（水）～平成18年3月5日（日）

#### 6 記事にしていきたいポイント

別紙のとおり

(別紙)

## 記事にしていきたいポイント

### 1 県民満足度調査の概要

県民満足度調査は、県民のみなさんが、宮城県の福祉、環境など様々な分野での取組の状況について、どの部分にどの程度満足しているかなどを調査票により把握し、県の行政活動を評価する上での重要な情報として活用するもので、評価への県民参加の手段の一つです。

県民満足度調査は、県の政策・施策に関する県民の意向について、総合的、体系的、かつ定期的に、数量化して捉えるもので、その結果は統計的に分析し、安定性、信頼性のある県民の意向に関するデータとして、評価に活用しております。

また、県民の考えを行政に伝えるということだけでなく、県の情報を県民に伝えるという機能も有しており、県民と県とが情報を交換して共有する双方向のコミュニケーション調査として、住民と自治体とが協働して進める「地域の自治の実践」のために活用しております。

### 2 県民満足度調査の種類

県民の意向を把握するに当たっては、納税者としての県民の意向を把握することはもちろん、受益者としての県民、さらには、専門的な視点から物事を捉える有識者としての県民の意向を多面的に把握し、比較検討する必要があります。

このようなことから、県民満足度調査は、広く県民の方に伺う「一般県民満足度調査」のほか、学識者や市町村職員などの有識者を対象とする「有識者満足度調査」、それぞれの施策等の受益者となっている方々に伺う「対象者満足度調査」の3つの調査を組み合わせて実施することとしています。

今回実施する県民4,000人を対象とする調査は「一般県民満足度調査」に該当する調査として、また、学識者等200人と市町村職員516人を対象とする調査は「有識者満足度調査」に該当する調査として行うものです。

(例えば障害者福祉などの分野では関係する県民が限られるため、重視度や満足度について、納税者として広く県民に聴いた場合と、特に受益者に絞って聴いた場合とでは異なる結果が得られることが考えられます。また、専門的にその課題に精通している方と、あまり関心のない方とでは、もともとの知識に差がありますので、結果が異なることが考えられます。)

### 3 調査の実施時期及び方法

「一般県民満足度調査」は、満20歳以上の県民のみなさまの中から、4,000人の方を無作為抽出し、その方々に2月15日に一斉に「調査票」と「参考資料」を郵送します。回答は3月5日までに投函していただくこととしています。

「有識者満足度調査」のうち学識経験者等を対象とするものについては、学識者、マスコミ関係者、企業経営者、各種団体役員、NPO代表者、国の機関の職員の計200人の方々を対象として、「一般県民満足度調査」と同様の方法で実施します。

また、「有識者満足度調査」のうち市町村職員を対象とするものについては、県内43市町村、各市町村毎に12人、合計で516人を選定していただき、その方々に所属市町村を通じて「調査票」と「参考資料」を配布し、回収します。調査の時期は、「一般県民満足度調査」と同様です。

### 4 調査結果の活用方法

調査結果の集計、分析を5月末までに行った上で、平成18年度に行う評価に活用します。

調査結果は、地域別、男女別、年代別などに整理し、それぞれに満足度、重視度の高い分野や低い分野がどこか、その理由は何かなどが分析、検討され、評価に反映されることとなります。

これまで実施した4回の調査結果は、県が行う政策評価・施策評価に活用され、さらに政策・財政会議で検討を行い、これまでの県の取組の見直しや、次年度の企画立案に反映させました。その結果として、次年度重点的に取り組むべき事業が決定されています。

## 5 その他

### (1) 数量化(点数化)の意義

重視度や満足度の評価には、100点満点のスケール(間隔尺度<sub>1</sub>)に順序尺度<sub>2</sub>を対応させた統合スケールを用いています。

例えば、重視度については、0点以上40点未満を「重要でない」、40点以上60点未満を「あまり重要でない」、60点以上80点未満を「ある程度重要である」、80点以上100点以下を「重要である」という順序尺度的な点数の幅を示すことで、評価者である県民の重視度の評価がより適切に表現されます。

この点数化された統合スケールを用いることにより、分布関数分析をはじめとする多様な手法による分析が可能となるため、県民の政策や施策に対する評価を多面的に捉えるのに有効です。

( 1 : 「間隔尺度」とは、数字が単に順序だけを表すのではなく、その数値の大きさの差にも意味があるものをいいます。間隔尺度の例としては「気温」があります。この場合、10度と20度の差は、20度と30度の差と同じです。)

( 2 : 「順序尺度」とは、数字が単に順序や序列だけを表す尺度をいいます。順序尺度の例としては、1番、2番、3番などの順番があります。この場合、1番と2番の差は問題にされません。抜きん出た1番であっても、僅差の1番であっても、1番であれば同じ扱いとなります。)

### (2) 参考資料の意義

県民満足度調査は、県民の考えを行政に伝えるということだけでなく、県の情報を県民に伝えるという機能も有しており、県民と県とが情報を交換して共有する双方向のコミュニケーション調査です。

このため、単に県民のみなさんの意向を調査するための「調査票」のみではなく、県内で行われている社会的な取組を、県の取組を中心としながら幅広く紹介、解説する「参考資料」を調査票に添付することにより、県民のみなさまが調査に参加することによって県やそれぞれの地域に関心を深めていただき、自治の一層の発展につながることを狙っているものです。