

県民満足度調査

宮城県

○ 取組の概要

県の各分野の取組の目的や現状について、県民がどの程度満足しているか、どの程度重要と考えているかなどを、県の行政活動を評価する行政評価の重要な情報として活用するとともに、政策等の企画立案や予算に反映することを目的として実施。県民一般を対象とする「一般県民満足度調査」、学識者や市町村職員等の有識者を対象とする「有識者満足度調査」、各施策の受益者を対象とする「対象者満足度調査」の3つの調査を組み合わせて実施。

○ 宮城県の概要



宮城県の概要

県庁所在地

- 宮城県仙台市青葉区本町3-8-1

人口

- 2,347,970人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

- ・ 県の福祉、環境、教育、産業、社会資本整備などの様々な分野の取組の目的や現状について、県民がどの程度満足しているか、どの程度重要と考えているかなどを調査して、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、政策等の企画立案や予算に反映する、という目的で、平成 14 年 1 月より「県民満足度調査」を実施している。
- ・ この「県民満足度調査」は、「行政活動の評価に関する条例(平成 13 年宮城県条例第 70 号)」において以下のように規定されている。

(県民の満足度等の把握等)

第 7 条 知事は、第 4 条第 1 項第 1 号の評価を行うに当たっては、その所掌に係る政策、施策及び事業に関する県民の満足度、重視度その他の意識に関する情報を、社会調査（社会の構成員の意識その他の社会の実情に関する調査であつて、一定の技術的な手法を用いて、必要な情報を社会の構成員から直接又は間接に収集し、整理し、及び分析する一連の過程を経て行うものをいう。）の方法等により把握し、当該評価に適切に反映させるものとする。

2. 取組の具体的内容

- ・ 以下は「県民満足度調査」の概要である。

■ 調査の全体像と概要

- ・ 一般県民満足度調査： 無作為に選んだ県民が対象
- ・ 有識者満足度調査： 学識者、市町村職員などが対象

■ 調査対象（平成 17 年 1 月実施）

- ・ 一般県民 4,000 名（選挙人名簿から無作為抽出）
- ・ 学識者等 200 名（学識者、企業経営者、NPO 代表者等に協力依頼）
- ・ 市町村職員 828 名（市町村毎に各 12 名の市町村職員に協力依頼）

■ 調査方法

- ・ 一般県民 郵送方式
- ・ 学識者等 郵送方式
- ・ 市町村職員 市町村を通じて配布、回収

■ 調査期間（平成 17 年実施分）

- ・ 平成 17 年 1 月 13 日（木）～ 1 月 31 日（月）

■調査票等

- ・ 調査票（A4判 25 ページ）と参考資料（A4判 81 ページ）を使用
- ・ 調査項目： 36 の目的（政策）に関する設問各 7 項目（認知度、関心度、重視度、満足度及び目的（政策）の中で優先すべき取組（施策）とその重視度、満足度）
- ・ 属性に関する設問、調査の方法そのものに関する設問

■調査結果の活用・公表

- ・ 調査結果は、地域別、男女別、年代別などに整理され、それぞれに満足度の低い分野、高い分野の特定、重視度との関連の検討など統計的に分析するとともに、データベース化を図り、評価や企画立案に活用。
- ・ 整理された結果は、平成 17 年 6 月に県のホームページ等で公表。

■有識者満足度調査

- ・ 有識者満足度調査の対象は、県政に関して専門的な判断が期待される学識者等、および県政に精通している市町村職員の 2 種類であり、調査内容は一般県民対象の県民満足度調査と同一である。政策によっては、回答者の関心度や情報量の違い等により、一般県民と有識者の評価結果に差がでる場合があることから、県民満足度調査の結果を分析する際、有識者満足度調査の結果についても視野に入れている。

■調査結果の反映

- ・ 調査結果の集計、分析を 5 月末までに行った上で、平成 17 年度に行う評価に活用する。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になる。
- ・ これまで実施した調査結果は、県が行う政策評価・施策評価に活用され、さらにこの評価の結果につき政策・財政会議で検討を行い、これまでの県の取り組みの見直しや、企画立案に反映させた。その結果として、重点的に取り組むべき事業が決定されてきた。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 取り組みに関する事業費は、6,000 千円（H16 当初） 印刷費、分析業務委託等

4. 取組の体制

- ・ 企画部行政評価室が県民満足度調査を実施している。（室員 9 人中 担当 2 名）

5. 取組の成果

- ・ 取り組みの成果は以下の 2 点である。

- ① 県民満足度調査を通じて明らかにされた、政策及び施策の満足度（点数）、施策の優先度（順位、%）は、行政評価に活用されるとともに、次年度以降の方向性を決定する重要な要素に位置づけられている。その具体的な検討は、知事を含む県幹部によって構成される「政策・財政会議」において行なわれている。
- ② また、県民満足度調査の結果は、行政評価の結果と同様、毎年、議会に報告するとともに公表し、議会・県民に対するアカウンタビリティに資するものである。

6. 今後の課題

・ 今後の課題は以下の3点である。

- ① 本調査は、行政評価室において地域別、男女別、年代別などに整理・分析しているが、担当部局においても必要に応じ、より詳細な分析が可能となるようノウハウの構築等について検討する必要がある。
- ② 設問数が252問と多く回答には相当の時間を要している状況にあるため、回答内容の信頼性の検証について検討する必要がある。
- ③ 本調査の特徴でもある、調査の方法そのものに関する調査結果を活用することにより、より分かりやすく、回答しやすい調査の実施を検討する必要がある。