

「市民満足度・重要度調査」の結果に基づく 「市民の選択による予算配分システム」 及び「市民満足度向上行動計画」

神奈川県小田原市

人口：197,187 人

面積：114.09 km²

取組の概要

限りある行政資源を効果的に活用することを目的として、行政の取組に対する市民の満足度と重要度を調査（市民満足度・重要度調査）

⇒ ① 市民の選択による予算配分システム

「重要度が高く満足度が低い分野」のうち、どの分野に優先的に予算配分すべきかについて再度アンケート調査を実施し、対象となった分野の回答割合に応じて市民税 1%相当額（約 1 億円）を重点的に配分

② 市民満足度向上行動計画

「不満の理由」として多く挙げられた項目を解消する事業を、「予算の範囲内での事業のリニューアル」「直接事業費をかけないゼロ予算事業」の 2 つの視点により策定、実施

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 目まぐるしく変化する社会経済情勢や多様化する市民ニーズを踏まえ、限りある行政資源を効果的に活用するための方策として、また、提供するサービスに対する市民の満足度の向上を図るための方策として実施した。

2 取組の具体的内容

（既に事業が完了している平成 17 年度の一連の取組内容）

(1) 平成 16 年度市民満足度・重要度調査（平成 14 年度から実施）

行政の取組（32 分野）に対する市民の満足度と重要度をアンケート調査（郵送）

- ・ 調査期間：平成 17 年 3 月 24 日～4 月 6 日
- ・ 調査対象者：市内在住の 18 歳以上の男女 3,000 人を無作為に抽出
- ・ 有効回収数：1,845 人（回収率 61.5%）

※ 最新は平成 18 年度市民満足度・重要度調査（平成 18 年 12 月 1 日～15 日実施、有効回収数 1,820 人（回収率 60.7%））

(2) 市民の選択による予算配分システム（平成 16 年度から実施）

市民満足度・重要度調査において「重要度が高く満足度が低い」とされた分野のうち、重点配分に適する 6 分野を対象に再度アンケートを実施（郵送）し、その回答割合に応じて市民税 1%相当額（1 億円）を重点配分

- ・ 調査期間：平成 17 年 8 月 25 日～9 月 7 日
- ・ 調査対象者：平成 16 年度市民満足度・重要度調査の対象者
（アンケート実施時点で市内在住者は 2,956 人）
- ・ 有効回収数：1,673 人（回収率 56.6%）
- ・ アンケート結果

分野	得票数	割合
高齢者福祉の充実	1,259	25.3%
防災対策の推進	1,231	24.8%
子育て支援策の充実	779	15.7%
学校教育の充実	643	12.9%
魅力ある都市づくりの推進	569	11.4%
道路の整備	494	9.9%

- ・ 平成 18 年度当初予算重点配分事業

分野	事業	予算額
高齢者福祉の充実	老人福祉施設充実整備事業	2,500 万円
防災対策の推進	緊急情報広報システム整備事業	1,700 万円
	防災総合マップ作成配布事業	500 万円
子育て支援策の充実	児童プラザリニューアル事業	1,600 万円
学校教育の充実	学校インターホン設置事業	1,300 万円
魅力ある都市づくりの推進	屋外広告物早期改善促進補助事業	500 万円
	おだわら情報発信事業	600 万円
道路の整備	地域安心安全道づくり事業	1,000 万円

※ 平成 19 年度当初予算において重点配分する事業分野は、平成 17 年度市民満足度・重要度調査（平成 18 年 1 月 26 日～2 月 9 日実施）の結果により決定

(3) 市民満足度向上行動計画（平成 17 年度から実施）

市民満足度・重要度調査において「不満の理由」として多く挙げられた項目を解消する事業を、「予算の範囲内での事業のリニューアル」「直接事業費をかけないゼロ予算事業」の 2 つの視点により、各部局長のリーダーシップとマネジメントに基づき策定、実施するとともに、年度末には成果を検証し、公表する。

- ・ 計画実施：平成 17 年 10 月～
- ・ 事業数：32 分野で 233 事業（うちゼロ予算事業が 129 事業）
- ・ 事業の具体例

【事業のリニューアル】

事業分野	道路の整備
不満の理由	道路整備が遅れている。（舗装の不備やカーブミラーの未設置など）
不満を解消するための事業	＜地域安心安全道づくり事業＞ 自治会と「地域安心安全道づくり懇談会」をつくり、生活道路について意見交換や現地確認を行い、問題箇所を相互に的確に把握し、効率的に整備する。

【ゼロ予算事業】

事業分野	防災対策の推進
不満の理由	避難場所などの市民への情報提供が不足している。
不満を解消するための事業	＜防災地図情報提供事業＞ 自治会ごとの防災地図の作成を促進するための避難所、街頭消火器の設置場所などの地図情報を自主防災組織や防災リーダーに提供する。

※ 平成 18 年度からは、この「市民満足度向上行動計画」に各部局の「重点事業計画」を加え、部局長と「市長との約束」として実施、制度化している。

3 取組の効果

- ・ 立案、実施されたそれぞれの事業で一定の効果を上げているが、市の取組に対する満足度という全体的な視点から見ると、「平成 17 年度市民満足度・重要度調査」において、前回調査した 32 分野のうち 21 の分野で満足度が向上し、平均でも 0.05 ポイント上昇（評価は 1～5 の 5 段階評価）した。

4 取組中の課題・問題点

- ・ 「市民満足度・重要度調査」とその結果に基づいて実施する「市民の選択による予算配分システム」については、その有効性を確保するために、回収率をいかに高めるかということが課題となる。

- ・ 本市では、「市民満足度・重要度調査」のアンケートを送付後、一定期間をあけて、回答をお願いするハガキを再度送付している。

5 住民の反応・評価

- ・ 「平成 17 年度市民満足度・重要度調査」において、前回調査した 32 分野のうち 21 の分野で満足度が向上している。
- ・ その一方で、行政改革の一環としてこれらの取組を行っているが、「行政改革の推進」の分野については満足度が低下している。

6 今後の課題

- ・ 「重要度が高く満足度が低い分野」や「不満の理由」は、年度によって大きく変動することがあまりないことから、それらをベースとした「市民の選択による予算配分システム」による事業や「市民満足度向上行動計画」の事業について、毎年度、実効性を確保するような工夫が必要となってくる。
- ・ なお、以前から進めている各部局長への権限委譲（予算の枠配分、職員配置）を担保する前提条件として、平成 18 年度からは『市長との約束』を各部局長が市長との間で取り決め、事業のスピーディーな実施と成果の確保などに向け、新たに取り組んでいるところである。

7 今後取り組む自治体に向けた助言

- ・ 「市民満足度・重要度調査」とその結果に基づいて実施する「市民の選択による予算配分システム」の回収率が、「市民満足度向上行動計画」も含めた実施事業の実効性に大きく反映されることから、回収率を高めるような工夫が必要である。

（参考）当該取組内容の関連ホームページ

■市民満足度・重要度調査

<http://www.city.odawara.kanagawa.jp/informatio/administra/si-research.html>

■市民の選択による予算配分システム

<http://www.city.odawara.kanagawa.jp/informatio/administra/siminsentakku.html>

■市民満足度向上行動計画

<http://www.city.odawara.kanagawa.jp/informatio/administra/koujouplan.html>

担当部署：行政経営室