

## 行政サービスに対する満足度の規定要因

野 田 遊<sup>\*</sup>

(長崎県立大学経済学部地域政策学科准教授)

### 1. 研究の意義

本研究は、基礎自治体の行政サービスに対する満足度の規定要因を明らかにしようとするものである。日本の地方自治体における政策形成の現場では、計画策定時の住民ニーズ把握に際し、一般にアンケートが実施される。アンケートでは、定住意向や将来都市像のほか、施策分野別の満足度を調査することが多い。これは、定性的に語られることの多い住民ニーズを施策分野別に定量化できるためである。アンケートは、インタビュー調査などの他の調査手法に比べ、多数の対象者を低コストで調査できるという手軽さもあり、盛んに採用される。

とりわけ 90 年代後半に日本に上陸した NPM が顧客志向を主要な理念とし、成果主義を唱えたことは、わが国の地方自治体の現場にも住民ニーズを計測する必要性を認識させた。住民を顧客として捉えた満足度は、政策課題の設定や優先順位づけに効果あるものとして受け止められてきた。事業や施策の成果は関連統計から定量的に把握することは困難なため、アンケートで得られた施策分野別の住民満足度を成果指標として活用することもなされるようになった。また、行政経営における顧客志向は、次の段階として、きめ細かな行政サービスの実施や合意形成の効率化を図るために、住民をセグメント化し、セグメントごとの政策実施も期待される場所である。

わが国では、実務で満足度が多用されるのとは対照的に、満足度を対象とした学術研究はそれほどなされていない。数少ない研究として、満足度を活用して新たな指標を開発する研究(中島 2005, 村山 2009: 第 3 章)、住民と行政職員の満足度の相違を明らかにしたもの(斎藤 1988)、満足度指標は主観的指標であるため別途把握される統計データで測定された成果指標との相関が低いことを暴いた研究(山本 2004)、期待としての欲求水準が高すぎる住民が満足度を低く見積もることを検証した研究(野田 2007)があげられる。ただし、後述するような諸外国の満足度研究に比べればその量、範囲ともに十分でなく、満足度要因研究に至ってはわが国では全くないのが現状である。

住民を政策形成の主体としてではなく、消費者(客体)と捉えることは、消費者主権の理念提起に貢献したものの、政策の対象にとどまるために行政監視の意識を希薄化させ、そのことで行政の説明責任を曖昧なものとしたり(Brewer 2007)、あるいは、顧客満足をあまりに強調しすぎるために、市民と公務員の

<sup>\*</sup> 1973 年生まれ。同志社大学大学院総合政策科学研究科修了。博士(政策科学)。所属学会：日本行政学会、日本政治学会、日本公共政策学会、日本地方自治研究学会。著書：『都道府県改革論—政府規模の実証研究—』晃洋書房、2007 年。

間に本来備わる代理や信託の意義への理解を弱める可能性も指摘されている (Fountain 2001)。また、多様な主体により公共空間を担うという考えを提示したローカル・ガバナンスが地方自治体で浸透しつつある今日の状況において、住民の政策対象としての側面に注目しすぎることにはいささか躊躇もする<sup>1)</sup>。ただし、それでも住民ニーズの把握においては、住民を客体と捉えた場合の情報収集とその分析が意義をもつことには変わりなく、むしろ、満足度研究が十分になされてこなかったことこそが問われねばならない。以下、満足度の規定要因に係る先行研究をふまえ、わが国のデータにより規定要因を導出したい。

## 2. 満足度の規定要因にかかる先行研究

満足度研究の領域は、大きくは四つに区分できる。第一は、客観的指標と満足度の関係に関する研究であり、満足度が主観的指標であるがために、客観的指標とは必ずしも連動しないことが検証されてきた。第二は、満足度水準に関する研究であり、行政サービスの絶対的水準、民間企業のサービスとの比較、行政職員と市民の視点の相違による行政サービス水準について検証されている。第三は、満足度をモデルの一部分に組み込み、その高低により住民が自治体を退出するか信頼するかを把握しようとする実証研究である。そして、第四が満足度の規定要因に関する研究であり、本研究もこれに該当する。

### 2.1 政府規模と満足度

政府規模との関係で満足度を捉えようとするのがモウリゼンによる研究である (Mouritzen 1989)。モウリゼンは、都市制度改革の理論 (The Reform Theory) と政治経済学の理論 (The Political Economy Theory) は、都市サービスに対する市民満足度への政府規模の影響について、逆説的な仮定をおくという (「政治経済学」の用語は広範な研究領域を含むため、以下「公共選択学派」とする)。都市制度改革論者は、大きな政府の方が小さな政府と比べて市民が満足すると主張する<sup>2)</sup>。その理由は、大きな政府では「政策対応能力が高い」、「人口が多いため専門的サービスの需要確保が可能」、「税収面でも人口規模が大きな方が十分な額を見込むことができる」、「サービス生産面で規模の経済を確保できる」、「規模の経済により住民の税負担を抑制できる」、「さまざまなニーズに対応しやすく、少数派にとっても利点がある」、「政党や利益集団を通じて組織を通じた参加がしやすくなる」という点あげられる。最後の点は、民主主義国家における政治単位の増加とともに政党数も増えるという議論 (Dahl and Tufte 1973: 100) が背景にある。これらの政策対応、需要確保、規模の経済、税収確保、税負担低減は効率性に関わるメリットであり、組織参加や少数派のニーズへの対応は民主主義の効果で、それらが満足度を高くするという。

一般に、政府規模が大きければ、サービスの生産、供給面で規模の経済が生まれる。他方で、大きな政府において民主主義の効果も現れるとするのは意外である。モウリゼンによれば、大きな政府ではコミュニティが均質的でないため、政策形成時に少数派の意見がかえって尊重されるという。全員一致の合意形成が難しい場合、多数決等が採用されるが、その場合でも少数意見が尊重されるということである。

一方、小さな政府を支持する公共選択学派は、都市制度改革論者の論じる規模の経済は、港湾や下水道

<sup>1)</sup> 既に全都道府県においてNPOやボランティア等との協働の指針を策定しているほか、兵庫県、三重県、京都府などの自治体においては早い段階から公共空間のあり方そのものを検討するための研究会や委員会、審議会などを立ち上げ議論を進めてきた。たとえば、三重県では外部の有識者等を構成員とする「新しい時代の公推進調査委員会」を2004年に立ち上げ調査を進め、その後「新しい時代の公」パートナー会議、「新しい時代の公」県民円卓会議、みんなで創ろう『みえの舞台』会議などを通じて、多様な主体により公共政策を検討する取り組みを進めてきた。

<sup>2)</sup> 議論の対象となっている政府規模は、人口や面積、政府が対応すべき業務の量、守備範囲などさまざまな観点から捉えられる。ここでの議論の対象は、特に人口に焦点があてられる。人口の多い政府においては、少ない人口を対象にサービスを行う政府よりもサービス供給に係る人口当たりのコストは低減するものの、業務の総量そのものは多くなり、対応しなければならぬ業務の守備範囲も広がるため、政府規模を人口規模でみて業務の量や守備範囲の多寡と連動しているといえる。

の整備といった資本集約的なプログラムでは現れるものの、労働集約的な事業では現れないばかりか、大きな政府では官僚組織の増殖によりますます不経済になるという。また、生産に適した政府規模と供給に適したそれは同じではなく、大きな政府が効率的とは必ずしもいえないことが指摘されてきた (Ostrom et al. 1961)。公共選択学派は、小さな政府のメリットをティブーの足による投票をもとに論じる。小さな政府間では、税とサービスのパッケージに関して住民の選好に適合するように競争し、住民も足による投票を行う結果選好がより同質的となり、サービス供給が効率的になる。また、行政は官僚的とならず、行政監視も行き届くほか、民主主義の教育もしやすくなり、政治的有効性感覚も醸成されるとする。なお、ティブー仮説の前提には、投票者のコミュニティへの自由な移動、地方政府の歳出入パターンの認知、コミュニティ数が十分に多い、雇用機会は考慮されない、サービス供給の外部経済が存在しない、最低平均費用でサービス供給が可能なコミュニティの最適規模の存在、居住者の人数調整が可能といった7つの仮定がおかれている (Tiebout 1956)。

モウリゼンは、デンマークの自治体のデータに基づき、都市の規模と満足度の関係を検証した。満足度は、都市のサービス10種類の支出に対する満足の水準を10段階尺度として作成し、政府規模は人口の対数で計測される。これら満足度と政府規模の相関係数はマイナス0.21で、小さな政府における満足度上昇を支持することを示した。しかしながら、続くコミュニティの同質性の分析結果からは、小規模政府と高い同質性、小規模政府と高満足度といった明確な比例的連関は確認されない。モウリゼンが採用するコミュニティの同質性指標は、社会階層（雇用主、ホワイトカラー、ブルーカラーの人口配分）、経済（産業別人口配分）、公民関係（民間と公務員の人口配分）、居住（持家と賃貸の人口配分）、家族構成（片親世帯と両親世帯の配分）、人種配分、イデオロギー、政治（政党数）などであり、これらと政府規模の関係検証では、指標により符号の正負が混在し、加えて政府規模と満足度の関係も正負混在となっている。本研究では、政府規模と満足度の関係を検証するが、その前提として、政府規模と住民の選好の同質性の関係も検証することとしたい。

## 2.2 サービスと満足度

住民は行政サービスを受けて満足することから、満足度の規定要因として最も想定しやすいのはサービスの質である。行政サービスの質は期待との関係における相対的水準であり (Roch and Poister 2006, Van Ryzin 2004)、行政サービスの質を期待との関係で捉えた実証分析により期待が高すぎる場合はサービス供給が一定であったとしても満足度が低下することが明らかにされている (野田 2007)。

トレバー・ブラウンは、「市民と行政の相互作用」と満足度の関係に注目し、相互作用はサービスの受け手の形態からアプローチする (Brown 2007)。サービスの受け手の形態は、サービスを自由に選ぶことができるカスタマー (customers)、単一のサービス供給者によるサービスに依存するクライアント (clients)、サービスを強制されるキャプティブ (captives) に区分される。そして、サービスの利用経験の有無との関連で、受け手の形態と満足度の関係がオーダードロジットで検証される。この結果、サービスを受ける側がどのサービスを受けるかを主体的に選択できるカスタマーで、満足度が高くなること、さらにサービスの利用経験の有無の比較では、サービスの質が高い場合はサービス利用経験「ありの人」で満足度が高くなるが、質が低い場合は経験「ありの人」は「なしの人」よりも満足度が低くなることを明らかにした。カスタマーのサービスは都市のレクリエーションプログラム (芸術、アスレチック、音楽等)、クライアントのサービスはごみ収集の市への依頼、キャプティブのサービスは警察による交通違反取締が該当するサービスとされ、住民の選択可能性のあるレクリエーションが満足度に好印象を与え、交通違反取締の強制

が悪印象を及ぼすというが、レクリエーションと取締は、強制力の程度が全く異なるサービスであり満足度に差が生じるはずである。ブラウンの研究からの示唆は、結局のところ、サービスの種類により満足度への影響が異なることである。ただし、付随して重要な示唆がもう1点ある。それは、サービスの利用経験、あるいはサービスに対する認識が満足度に影響を与える主要な変数になるという点である。民間のサービスは自発的な取引に基づくが、行政サービスの場合は必ずしもそうではない。自らが受けるサービスパッケージの構成に対しては限られた発言権しか持たないといわれる (Kelly 2005)。住民は、必ずしもサービスの経験や認識がなくても主観的に満足度を判断する。本研究では、期待と比べたサービスの質、サービス利用経験、認識を独立変数とし、サービスの種類により各要因がどのように異なるかを把握したい。

## 2.3 公務員の対応と満足度

住民の満足度は行政サービスを提供する公務員の対応如何によっても左右される。ヴィゴダ・ガドー (Vigoda-Gadot 2007) は、イスラエルの行政のデータにより、公務員倫理や行政組織の運営状況、満足度、国への信頼の各変数が相互関係をもちながら、政治的有効性感覚と政治参加に影響するモデルを構築のうえ、パス解析で変数間の有意性を導出し、そのなかで公務員倫理の高さが満足度に有意に正の影響を与えることを明らかにする。

設定されている公務員倫理は、公務員が市民に平等に対応するか、道徳的規範から逸脱することは稀かどうかを指標化したもので、倫理そのものではなく対応状況が判断されている。住民ニーズとの関係では、住民の用件への対応状況こそが住民にとっては政府を評価する局面となる。自治体職員の対応が批判される場合、しばしば窓口職員が対象にされ、「たらい回しにされる」という言葉で表わされるように、迅速でない対応、適切でない対応が問題視される。さらには、公務員の接遇は、顧客のニーズに進んで応えようとする優れた民間のサービス業の人材とは異なって、無愛想や不親切であったりすることがしばしば批判される。野田 (2009) では、住民アンケートにより公務員の迅速性や適切性といった住民ニーズへの実質的対応と、公務員の親切さという形式的対応が政府への信頼に対して強く影響することを明らかにし、特に親切さは最も強い影響力があることを提示している。信頼と満足度は異なる変数であるが、満足度が高い場合に政府が信頼されることから、公務員の対応状況がよければ満足度も高いことが想定される。

なお、行政サービスの提供主体は契約職員やアルバイト、指定管理者であるなど多様化しており、必ずしも正規職員だけではないが、住民にとっては行政の最終責任下にあるサービス提供者であることには変わらない。本稿でいう公務員は、住民の回答する公務員が正規の公務員かは別として、行政の最終責任下での第一線の人材を対象とする。

## 2.4 地域・個人と満足度

地域の状態や個人属性と満足度の関係を検証した優れた研究としてライオンズらによる業績がある (Lyons et al. 1992)。ライオンズらは、満足度の規定要因を個人レベル要因、管轄レベル要因、都市・ネイバーフッドレベル要因の3つに区分する。個人レベル要因は、デモグラフィック要因、政治的有効性感覚、社会関係投資 (Social Investment) がある。これらのうち政治的有効性感覚では、バルチの議論 (Balch, 1974) を理論的背景とした、政府の所在地域を特定しない政治的有効性感覚 (General Political Efficacy) のみならず、特定の地方政府を念頭においた地方政治的有効性感覚 (Local Political Efficacy) を変数に加えている。また、ライオンズらのいう社会関係投資は、コミュニティにおける市民の社会的また心理的なつながりや愛着を示すものとされ、その程度が高いほど行政サービスに対する満足度が高くなると考えられている。

この社会関係投資は、ライオンズらの研究が80年代終盤の発表論文をもとにした関係からそのように命名されたものと考えられるが、パットナム以降盛んに論じられてきた社会関係資本 (Social Capital) と内容が概ね同義である。以下では、ライオンズらの研究との整合性を意識して「インベストメント」と呼ぶこととし、指標の捉え方もライオンズらの社会関係投資を基本とした。ただし、ライオンズらの指標の要素に含まれないものの社会関係資本に係る変数として設定されることの多い自治会加入や NPO 参加、政治団体参加、趣味・同好会参加等の変数は別立てで設定した。なお、属性は個人レベル要因として違和感がないが、政治的有効性感覚やインベストメント、あるいは社会関係資本は、個人の属性というよりも地域の政治に対する意識や地域としてのまとまりをもって初めて影響力をもつ変数であるため、本稿では政治的有効性感覚やインベストメント、社会関係資本は、便宜的に地域に関わる変数に割り当てることとした。

管轄レベル要因における変数は、政府が提供するサービスの数や質、政府体系が統合的かどうか、人種や所得を管轄区域で集計した変数である。実際の分析では、サービスの質に関する偏向を表す変数も設定される<sup>3)</sup>。人種や所得のアグリゲートデータは、たとえば管轄区域における白人比率、所得平均値が計算される。なお、政府が提供するサービス数や政府体系の統合程度は、米国の地方政府の形態や守備範囲の多様性ゆえに設定される変数である。これに対し、日本の地方自治体はフルセットでサービスを提供する比較的均一な政府体系であり、サービスの数や政府体系の統合程度は設定すべき独立変数とはいえない。

三つ目の都市・ネイバーフッドレベル要因は、個人、管轄レベルでは説明されない都市やネイバーフッドにおける歴史的要素、政治的リーダーシップ、地域経営の実践、固有の政策などが該当する。ただし、これらをデータとして捉えることは困難なため、ネイバーフッドごとにダミー変数を用いてその効果が把握される。

データは、米国において分節的なコミュニティを形成するケンタッキー州ジェファーソンカウンティとより統合的な同州ファイエットカウンティを対象に収集したもので、個人レベル要因によるモデル、管轄レベル要因を中心としたモデル、ネイバーフッドレベル要因を加味したモデル、それらの部分的な統合モデルが回帰分析により検証される。幾度の検証の後、個人レベル要因によるモデルで有意であった地方政治的有効性感覚とインベストメント、管轄レベルで有意であったサービス数、サービスの質、その質の偏向を独立変数としたモデルが最終的に作成・検証され、満足度を向上させるためには、個人レベル (本稿では地域レベル) での地方政治的有効性感覚とインベストメントを高め、管轄レベルではサービス数や質の向上が有効であるという。

このようにライオンズらの研究は、サービスの質等の変数以外に、インベストメントや政治的有効性感覚、属性といった地域や個人に関わる規定要因を一定程度網羅した先駆的な研究であり、その後、都市の社会経済状況や居住者の属性によりサービスに対する満足度が変化することを明らかにした研究 (Kelly and Swindell 2002) も提示されている。本研究でも地域、個人属性に関わる独立変数の満足度への影響を検証することとしたい。

### 3. 論点と検証方法

#### 3.1 満足度の規定要因に係る論点

本研究における第一の論点は、満足度の規定要因を検証する前提として、満足を感じる住民の選好が政府規模とどのように関係しているかである。ティプーの足による投票が行われていれば、小さな自治体は

<sup>3)</sup> サービスの偏向は、サービス主体の誤りやもともとないサービスをあったと判断するなど、住民が誤って理解するサービス数の回答割合を指標化したもの。詳しくは W. E. Lyons et al. (1992), chapter 6 を参照。

ど選好が同質的となるはずである。もし小さな自治体ほど、同質的な選好をもつ住民が集まっていれば、住民が望む税とサービスの自治体を足による投票により選択し集まっていると考えることができ、この場合、小さな自治体ほど満足度も高くなることが想定される。

検証方法として、モウリゼンのように同質性を多様な指標で測定することもできるが、そうした方法では同質性の多様な局面が明らかになるばかりである。モウリゼンが示す多様な指標は、むしろ選好の同質性の構成要素である。一方、選好の同質性そのものは、満足度の標準偏差で把握できると考えられる。この関連では、都県内の人口と所得で歳出を説明する需要関数を推定し、需要関数の分散の差異を分散分析で検証のうえ都県で異質であることを確認した研究があげられる(矢吹 1992)。本研究では、個人による満足度のデータを把握するため、都市別に満足度の標準偏差が把握できる。もちろん、満足度は主観的であるため、その標準偏差は主観的データの蓄積という留保つきであるが、各自治体で標本数を一定確保した場合、主観性による誤差はそれぞれの自治体でも同様に含まれるのであって、満足度の標準偏差で分析しても特段大きな問題はないと考えられる。また、ティブー仮説においてどのような住民が当該地域に住みつかかという視点と、当該地域に居住しサービスを実際に受けたことによる帰結としての満足度には乖離があるという批判もあろうが、満足度は地域を選択して投票した選好の反映結果であるというようにも捉えることができ、規模の異なる政府間で同質性の相違を分析することは可能と思われる。実際、ケラハーとロウリーは、保健やレクリエーション、都市計画など11の行政サービスを対象に、米国における政府体系が統合的な地域(ファイエットの複数の近隣住区)と分節的な地域(ジェファーソンの複数の市)で住民満足度の標準偏差を比較し、その結果、分節的政府の方が満足度の標準偏差が大きく、ティブー仮説が成立しないことを検証している(Kelleher and Lowery 2002)。

本稿の第一の論点として、ティブー仮説が成立していれば、政府規模が小さなほど選好が同質的であるため、満足度の標準偏差が小さくなるかどうかを確認する。ただし、モウリゼンの結果も含め先行研究は、ティブー仮説について共通の結果を提示していない。そもそもティブー仮説には7つの前提があり、現実社会と照らし合わせるといずれも強い仮定であり、また、ティブーが想定するコミュニティは日本の自治体ほど大きなものではないと思われ、市町村区域内での足による投票がなされ、市町村間での移動としてみることができない可能性もある。このようなことから、ティブー仮説は日本の市町村間において成立するとみるのは難しい。

第二の論点は、政府組織や行政サービスに関する要因と満足度の関係の明確化である。政府組織とは、権限保有状況と公務員の対応という2つの要素から成るものとして捉えている。権限保有状況については第一の論点とも重なるものである。第一の論点の検証では、人口規模の小さな自治体から大きな自治体まで並べ、満足度の標準偏差を分析する。満足度の平均の状況も後述する表中には付随的に掲載している。あくまで標準偏差と政府規模の間に関係があるかを把握するものであり、他の変数もふまえた、政府規模と満足度の関係の解析は第二の論点で検証する。第二の論点では、人口規模という意味のみならず、政令指定都市や中核市、特例市、一般市といった規模別の都市制度の相違として捉え、保有権限と満足度の関係を検証する。規模が大きく政策対応範囲が拡大する都市においては住民の期待に応えることができるため満足度が大きくなるかどうかを明らかにする。先に分析する標準偏差と政府規模の間関係が明らかにならず、ティブー仮説が成立していなくとも権限保有状況と満足度の関係は検証される可能性がある。ただし、政令指定都市、中核市、特例市、一般市の順に満足度が高いという結果にならない場合、すなわち、特定の中核市だけが満足度が有意に高いなどの場合は、当該都市の住みよさなどの固有の特性による結果と判断される。

政府組織のもう一つの要素である公務員の対応については、迅速性や適切性、親切さなどさまざまな検討することができる。本稿では、先述のとおり満足度と相関の高い信頼に対して、非常に強い正の影響を与えた「親切さ」を変数として採用し、満足度との関係を分析することとした。住民に対して親切に接する公務員は住民に質の高いサービスのみならずよい市役所のイメージを植え付けるのであり、親切に接する公務員は、あわせて迅速、適切に対応する公務員であるとも思われる。想定される結果は、公務員の対応のよさは満足度を高める強い要因になることである。

一方、行政サービスは、期待と比べた質、サービスの利用経験、自治体の政策に対する認識を変数とする。行政サービスの質が高いことと、高い満足を得ていることは、住民にとっては同義として受け止められる可能性もあり、両変数はある意味非常に近い関係にある。通常は、期待していたよりも質が高いと思う場合に、満足度が低いはずがない。ただし、質の高さと満足度の高さが完全に一致しているならば地域や個人などによる差は生じないはずであり、実際に分析してみるとA市の質の満足度に対する係数とB市のそれが一致することはなく、質と満足度は近い関係にあるものの決して同義ではない。なお、この期待と比べた質は、行政サービス全般のみならず、分野別サービス（学校教育、防災対策、高齢者福祉、医療・保健、子育て支援、防犯、公園・緑地整備、道路整備、雇用確保）を対象として検証した<sup>4)</sup>。いうまでもなく、分野に関係なく、サービスの質は満足度を高める強い要因になるであろう。サービスの利用経験や政策に対する認識をもつ人と満足度の関係は次のように両面が考えられる。サービスを利用しよく認識することで、過度な期待はせずにサービスを正確に評価できる場合は満足度が高くなり、逆に利用したことで想定以上に低い水準のサービスという印象を受けた場合は満足度が低くなるといえる。

第三の論点は、どのような地域、属性の人が満足度と関係するかである。ライオンズらのインベストメント（友人や親戚の多さ、地域への愛着等）や政治的有効性感覚（一般、地方）に加え、自治会加入、政治団体加入、NPO活動参加、祭り参加、趣味・同好会参加、ボランティア参加、政治家・公職者接触、年齢、性別、学歴、居住年数、持家、所得を独立変数とした。年齢よりも前に記載した変数を地域に関わる変数、年齢以降に記載した変数を個人属性の変数とした。なお、加入や参加、接触に係る変数は社会関係資本の一側面を表現する変数だが、ライオンズらのインベストメントには含まれないものである。想定結果は、インベストメントやその他の社会関係資本で示される住民間のつながりが豊富な地域、また、地方政治的有効性感覚をもつ住民は満足度が高いという点である。

最後に、第二、第三の論点をふまえ、政府、地域、個人のいずれの要因がすべての分野で、あるいは特定分野で満足度に影響を与えるかを把握し、満足度向上策を検討したい。

### 3.2 データと設問

データは、楽天リサーチ株式会社への委託ウェブ調査により収集した。調査は2009年2月27日から3月2日にわたって実施し、本稿で使用しない設問も含まれる。回収データは男女比5：5、年齢は20代2割、30代から40代4割、50代以上4割とし、対象自治体は政令指定都市、中核市、特例市、一般市、町が含まれるようにした。サンプルの関係上これらの条件でデータを収集できる大阪府内市町を対象に、政令指定都市（大阪市、堺市）、中核市（高槻市、東大阪市）、特例市（枚方市、茨木市）、一般市（箕面市、交野市、四條畷市）、町（島本町）について、各自治体で100、計1,000を回収した。ウェブ調査会社の中でも

<sup>4)</sup>当初、「ごみ処理」も分野に含めてデータを収集していたが、満足度の設問では「ごみ処理」という表現を用いていたところを期待と比べた質の設問では「衛生」という表現にしていたことから、整合性が十分でない判断し分析の対象外とした。ただし、利用経験の設問では「ごみ処理」としており、サービス全般の利用経験の集計にあたってはごみ処理を含む10分野を加算したものである。

非常に多くのパネルを保有する企業の調査であり、当該企業において規模別の都市制度を網羅する都市データを十分に収集できるのが大阪府であったため、当該の府を調査対象とした。

なお、ウェブ調査会社の保有パネルに基づく調査は、郵送調査と比べて狙った対象を確保でき、限られた費用で多くのサンプル数を収集できる。ただし、回答者がITスキルをもつ人に限られる。したがって、以下で言及する結果はITスキルをもつ回答者に偏っていることを前提とする。

従属変数である満足度の選択肢は、不満—やや不満—やや満足—満足であり、後ろ2つを「満足：1」として、プロビットモデルにより検証した。独立変数のうち政府規模は市町ごとのダミー変数であり四條畷市を参照カテゴリーとした。「期待と比べた質」は「1. 実際が期待を下回る」、「2. 実際が期待をやや下回る」、「3. 実際が期待をやや上回る」、「4. 実際が期待を上回る」のうち3と4を「質が高い」とするダミー変数とし、サービス全般及び分野別に設定した。「利用経験あり」は、「1. 受けたことがある」、「2. 受けたことがない（どのようなサービスかは知っている）」、「3. 受けたことがない（どのようなサービスかも知らない）」のうち1をダミーとした。「政策認識あり」は「自分が住む市町村の行政サービスや政策の内容を認識している」、公務員の対応状況は「自分が住む市町村の公務員は、市民の用件に親切に対応している」という設問に対して、妥当性4択の「1. そう思う」、「2. どちらかといえばそう思う」、「3. どちらかといえばそうは思わない」、「4. そうは思わない」のうち1と2を1とするダミー変数とした。

ライオンズらのインベストメントは、友人の多さ、親戚の多さ、居住年数、地域から転居する場合のさびしさ、地域への愛着有無の合成指標である。このため、「現在住んでいる地域の近隣には、他の人と比べて自分は多くの友人がいるほうだ」、「現在住んでいる地域の近隣には、他の人と比べて自分は多くの親戚がいるほうだ」、「何らかの理由で現在住んでいる市町村から引っ越しするとした場合さびしい」、「現在住んでいる市町村に愛着を感じる」の設問に対しては上記妥当性4択での回答データを収集し、選択肢の番号を反転して加算し、さらに「現在住んでいる地域には10年以上住んでいる」の設問で「1. はい」という場合にさらに1を加算してインベストメント指標を作成した。 $\alpha$ 信頼係数は0.41と十分に高くはないが許容範囲と考えた。

政治的有効性感覚（一般）は、「自分には政府のすることを左右する力はない」、「政治や政府は複雑でよくわからない」、「自分一人ぐらい投票しなくてもかまわない」「政治家は当選したらすぐに住民のことを考えなくなる」に対して上記の妥当性4択で得られた選択肢番号を、「政治家や政府などが自分たちの気持ちに添えてくれる」に対しては妥当性4択の選択肢番号を反転したものを加算して合成した（ $\alpha$ 信頼係数0.60）。一方、地方政治的有効性感覚は、ライオンズらにならって「1. 通りにごみが落ちていたり道路が傷んでいる等市町の行政サービスに不備があった場合、市町に不平を言っても無駄である」、「2. 自分と自分の家族に問題が生じない限り、市町で生じることを気にしない」、「3. 市町は私のような人々を気にかけていない」、「4. 市町会議員が関心をもつことは彼ら自身の利益につながることなので、市町が直面する問題に注意を向ける価値がない」について、妥当性4択の選択肢番号を合成した（ $\alpha$ 信頼係数0.70）。

自治会加入や政治団体加入、NPO参加、祭・趣味同好会加入、ボランティア参加、政治家・公職者接触、持家は「はい」の回答を、性別は男性、学歴は大学卒か高等専門学校卒、所得は1,000万円以上をダミー変数とした。年齢は実年齢の値を採用した。

以上の変数の記述統計は表1のとおりである。

表 1 記述統計

		平均	最大	最小			平均	最大	最小		
満足度	サービス全般	0.44	1	0	利用経験あり	サービス全般	2.90	10	0		
	教育	0.48	1	0		教育	0.44	1	0		
	防災	0.48	1	0		防災	0.13	1	0		
	高齢者福祉	0.45	1	0		高齢者福祉	0.11	1	0		
	医療・保健	0.38	1	0		医療・保健	0.51	1	0		
	子育て	0.41	1	0		子育て	0.22	1	0		
	防犯	0.39	1	0		防犯	0.11	1	0		
	公園・緑地	0.48	1	0		公園・緑地	0.39	1	0		
	道路	0.42	1	0		道路	0.34	1	0		
	雇用	0.34	1	0		雇用	0.07	1	0		
	政府規模	大阪市	0.10	1		0	政策認識あり 公務員親切 地域	インベストメント	12.84	17	6
		堺市	0.10	1		0		政治的有効性(一般)	10.64	18	5
		東大阪市	0.10	1		0		政治的有効性(地方)	9.80	16	4
		枚方市	0.10	1		0		自治会加入	0.71	1	0
高槻市		0.10	1	0	政治団体加入	0.04		1	0		
茨木市		0.10	1	0	NPO活動参加	0.05		1	0		
箕面市		0.10	1	0	祭り参加	0.36		1	0		
交野市		0.10	1	0	趣味・同好会参加	0.21		1	0		
四條畷市		0.10	1	0	ボランティア参加	0.14		1	0		
島本町		0.10	1	0	政治家・公職者接触	0.15		1	0		
期待と比べたサービスの質	サービス全般	0.27	1	0	属性	年齢	43.43	79	20		
	教育	0.31	1	0		性別(男性)	0.51	1	0		
	防災	0.33	1	0		学歴(大学・高専卒)	0.67	1	0		
	高齢者福祉	0.33	1	0		持家	0.69	1	0		
	医療・保健	0.30	1	0		所得(年収1千万円以上)	0.15	1	0		
	子育て	0.31	1	0							
	防犯	0.32	1	0							
	公園・緑地	0.39	1	0							
	道路	0.34	1	0							
	雇用	0.27	1	0							

(注) 標本数はすべて1,000、サービス全般の利用経験は各分野を加算したもの(脚注4を参照)

#### 4. 検証結果

まず、第一の論点を検証するため、政府規模と住民の選好の関係について分析した結果が表2である。サービス全般やいくつかの分野(子育て支援、公園や緑地の整備、道路の整備)では、最も規模の小さな島本町で標準偏差が最大となっており、第二位は堺市などが続き、人口規模の順と、満足度の標準偏差には明確な関係が見出せない。すなわち、小さな自治体ほど選好が同質的であるとはいえず、日本の自治体間においてティプー仮説は適合的ではないことがわかる。なお、政府規模と満足度の関係は、表3で権限保有状況と満足度の関係として詳細に検証するが、表2には参考までに満足度平均の順位も示している。この順位と政府規模の関係も明らかでないことがわかるであろう。規模最小の島本町や人口30万人弱の茨木市の満足度が高い分野も多く、規模というよりは北摂地域や北河内地域という住みやすさが満足度に正の影響を与えていることが想定される。

表2 政府規模と「満足度の標準偏差・平均」

	全サ 一般 ビス 順位	学 校 教 育 順位	防 災 対 策 順位	高 齢 者 福 祉 順位	健 体 療 や 保 順位	子 育 て 支 援 順位	防 犯 対 策 順位	地 公 園 の 整 備 や 緑 地 順位	道 路 の 整 備 順位	雇 用 の 確 保 順位
満足度標準偏差										
大阪市 (政令市 263万人)	0.72 8	0.81 3	0.75 3	0.72 7	0.74 10	0.74 7	0.74 8	0.84 7	0.77 10	0.72 7
堺市 (政令市 83万人)	0.80 2	0.84 2	0.68 9	0.85 1	0.82 4	0.82 3	0.77 4	0.89 2	0.82 7	0.72 6
東大阪市 (中核市 51万人)	0.76 7	0.77 4	0.69 7	0.78 4	0.87 2	0.84 2	0.81 2	0.85 5	0.88 3	0.78 3
枚方市 (特例市 40万人)	0.78 5	0.73 8	0.73 4	0.78 3	0.80 5	0.77 6	0.83 1	0.78 10	0.90 2	0.79 1
高槻市 (中核市 35万人)	0.79 3	0.84 1	0.78 1	0.82 2	0.91 1	0.80 4	0.81 3	0.89 3	0.86 4	0.79 2
茨木市 (特例市 27万人)	0.78 6	0.71 9	0.70 5	0.76 5	0.84 3	0.71 9	0.75 7	0.80 9	0.85 5	0.74 4
箕面市 (一般市 13万人)	0.66 10	0.74 6	0.69 6	0.67 9	0.74 9	0.70 10	0.75 6	0.86 4	0.83 6	0.67 10
交野市 (一般市 8万人)	0.69 9	0.67 10	0.64 10	0.70 8	0.79 6	0.77 5	0.66 10	0.84 6	0.81 8	0.68 9
四條畷市 (一般市 6万人)	0.78 4	0.77 5	0.75 2	0.66 10	0.79 8	0.72 8	0.69 9	0.83 8	0.78 9	0.70 8
島本町 (町 3万人)	0.82 1	0.74 7	0.69 8	0.74 6	0.79 7	0.87 1	0.76 5	0.91 1	0.94 1	0.73 5
満足度平均										
大阪市 (政令市 263万人)	2.30 7	2.19 9	2.32 7	2.18 7	2.11 8	2.17 8	2.07 9	2.11 10	2.34 3	2.08 7
堺市 (政令市 83万人)	2.19 9	2.39 6	2.28 9	2.18 7	2.05 9	2.13 9	2.14 8	2.44 5	2.30 5	2.06 8
東大阪市 (中核市 51万人)	2.21 8	2.33 7	2.32 7	2.15 10	2.15 6	2.26 6	2.15 7	2.16 9	2.16 9	2.05 9
枚方市 (特例市 40万人)	2.53 2	2.51 4	2.53 3	2.50 3	2.39 4	2.41 3	2.38 4	2.58 2	2.33 4	2.34 2
高槻市 (中核市 35万人)	2.40 5	2.24 8	2.47 5	2.39 6	2.42 1	2.29 5	2.34 5	2.33 7	2.26 7	2.23 5
茨木市 (特例市 27万人)	2.62 1	2.59 3	2.53 3	2.47 4	2.41 3	2.57 1	2.50 1	2.52 4	2.30 5	2.33 3
箕面市 (一般市 13万人)	2.48 4	2.67 1	2.61 2	2.57 2	2.42 1	2.49 2	2.41 3	2.56 3	2.42 2	2.44 1
交野市 (一般市 8万人)	2.39 6	2.45 5	2.47 5	2.40 5	2.12 7	2.22 7	2.32 6	2.41 6	2.22 8	2.19 6
四條畷市 (一般市 6万人)	2.03 10	2.14 10	2.20 10	2.16 9	1.89 10	1.94 10	1.95 10	2.19 8	2.09 10	1.95 10
島本町 (町 3万人)	2.53 2	2.62 2	2.63 1	2.67 1	2.34 5	2.38 4	2.49 2	2.67 1	2.46 1	2.25 4

(注) 表2における満足度は最小1から最大4までの尺度

さて、満足度要因の推定結果を表3、そして、各独立変数が1単位増加した場合の満足度の確率変化分を示す限界効果を表4に示す。まず、第二の論点に関して政府組織やサービスに係る要因をみよう。権限保有状況を示す規模別都市制度と満足度の関係は、比例または反比例としては読みとれない。高齢者福祉や医療・保健、防犯などでは茨木市や高槻市、枚方市、島本町において高い正の限界効果である。規模別都市制度の順に満足度への限界効果が高くなるはならず、特定の都市固有の特性が満足度を押し上げている。これらの地域は、北摂や北河内の都市であり、住み心地のよさなど都市固有の要因が満足度に影響していることが想定される。

サービスについてはどうであろうか。期待と比べた質は、サービス全般ならびに全分野で有意かつ限界効果が非常に高い。質が高いと思う人の満足度を高くする予測確率は、質が高いと思わない人に比べ、サービス全般で55%、その他で60%から70%程度押し上げる。一方、利用経験や認識は満足度にあまり影響していないものの、子育てや防犯、公園・緑地では有意である。子育てに至っては負であり、利用経験がある人はない人と比べて10%程度満足度の予測確率を押し下げている。公務員の対応状況は、サービス全般及び多くの分野で有意かつ正であり、限界効果も高く、有意でないのは、防犯や道路など基礎自治体の一般の公務員が直接サービスを提供するイメージが薄い分野である。

このように政府規模と満足度の関係はみられないこと、サービスの質や公務員の対応のよさが満足度を高める強い要因になる点は想定どおりである。一方、住民生活に直結する教育や福祉、医療・保健、子育て、雇用において公務員の親切さの影響が一定程度あることが明らかになった。サービスの利用経験や認識は満足度とあまり関係がなかったが、子育て支援ではサービス経験がむしろ満足度低下に影響することは興味深い。実情を知ることですべて予想していたサービス水準よりも低いことを認識し、満足度が低下したと解釈できる。

表3 満足度の規定要因の推定結果

Variable	サービス全般				教育				防災				高齢者福祉			
	係数	標準誤差	z値	p値												
政府規模	0.270	0.222	1.219	0.223	0.108	0.214	0.507	0.612	-0.013	0.208	-0.064	0.949	0.346	0.230	1.501	0.133
大阪府 (政令市 263万人)	0.052	0.203	0.257	0.797	0.002	0.214	0.012	0.991	-0.304	0.198	-1.541	0.123	0.088	0.230	0.384	0.701
堺市 (政令市 83万人)	0.194	0.207	0.935	0.350	0.119	0.203	0.586	0.558	-0.149	0.203	-0.732	0.464	0.249	0.229	1.088	0.277
東大阪市 (中核市 51万人)	0.512	0.202	2.532	0.011 **	0.240	0.206	1.164	0.245	0.015	0.203	0.075	0.940	0.636	0.217	2.932	0.003 ***
枚方市 (特例市 40万人)	0.289	0.209	1.381	0.167	-0.060	0.213	-0.281	0.779	0.028	0.209	0.136	0.892	0.503	0.219	2.294	0.022 **
高槻市 (中核市 35万人)	0.674	0.206	3.278	0.001 ***	0.529	0.214	2.472	0.013 **	0.233	0.209	1.115	0.265	0.581	0.232	2.499	0.013 **
茨木市 (特例市 27万人)	0.266	0.213	1.251	0.211	0.359	0.217	1.655	0.098 *	0.279	0.213	1.311	0.190	0.512	0.234	2.192	0.028 **
箕面市 (一般市 13万人)	0.441	0.202	2.183	0.029 **	0.411	0.203	2.022	0.043 **	0.061	0.199	0.308	0.758	0.514	0.207	2.481	0.013 **
交野市 (一般市 8万人)	0.327	0.206	1.589	0.112	0.283	0.215	1.317	0.188	0.177	0.208	0.852	0.394	0.670	0.227	2.945	0.003 ***
島本町 (町 3万人)	1.536	0.115	13.339	0.000 ***	1.996	0.125	15.966	0.000 ***	1.775	0.113	15.699	0.000 ***	2.109	0.120	17.614	0.000 ***
サービス	0.020	0.021	0.953	0.341	-0.020	0.102	-0.192	0.847	0.159	0.162	0.976	0.329	-0.062	0.167	-0.374	0.708
期待と比べた質(分野別)	0.053	0.099	0.535	0.593	0.111	0.103	1.081	0.280	0.084	0.101	0.836	0.403	0.028	0.104	0.267	0.790
政策認識あり	0.412	0.096	4.303	0.000 ***	0.216	0.098	2.198	0.028 **	0.303	0.098	3.105	0.002 ***	0.207	0.100	2.065	0.039 **
公務員	0.039	0.021	1.839	0.066 *	0.009	0.022	0.409	0.682	0.023	0.023	1.016	0.310	0.026	0.023	1.141	0.254
地域	-0.001	0.020	-0.034	0.973	0.003	0.021	0.126	0.900	0.003	0.021	0.161	0.872	0.008	0.022	0.337	0.736
政治的有効性感覚(一般)	0.058	0.022	2.635	0.008 ***	0.034	0.023	1.494	0.135	0.032	0.022	1.463	0.144	0.042	0.023	1.809	0.070 *
政治的有効性感覚(地方)	-0.035	0.124	-0.284	0.776	0.002	0.136	0.013	0.990	-0.057	0.132	-0.431	0.667	-0.204	0.137	-1.490	0.136
自治会加入	0.151	0.021	7.189	0.000 ***	-0.083	0.268	-0.309	0.758	0.256	0.260	0.986	0.324	-0.008	0.282	-0.298	0.978
政治団体加入	0.002	0.205	0.102	0.991	-0.353	0.241	-1.464	0.143	-0.023	0.202	-0.116	0.908	-0.034	0.208	-0.164	0.870
NPO活動参加	-0.120	0.106	-1.132	0.258	-0.231	0.108	-2.148	0.032 **	0.009	0.106	0.088	0.930	-0.050	0.112	-0.447	0.655
祭り参加	0.123	0.127	0.968	0.333	0.364	0.127	2.859	0.004 ***	0.129	0.124	1.042	0.297	0.135	0.124	1.091	0.275
趣味・同好会参加	-0.325	0.156	-2.087	0.037 **	-0.165	0.153	-1.078	0.281	-0.173	0.147	-1.171	0.242	-0.350	0.167	-2.100	0.036 **
ボランティア参加	-0.407	0.165	-2.471	0.014 **	-0.300	0.168	-1.781	0.075 *	-0.319	0.161	-1.983	0.047 **	-0.005	0.175	-0.026	0.979 **
政治家・公職者接触	0.001	0.004	0.323	0.747	-0.003	0.004	-0.806	0.420	-0.006	0.004	-1.489	0.136	-0.006	0.004	-1.462	0.144
属性	-0.029	0.093	-0.311	0.756	-0.042	0.096	-0.441	0.659	0.007	0.095	0.073	0.942	-0.074	0.099	-0.748	0.455
年齢	-0.015	0.101	-0.147	0.883	-0.218	0.104	-2.102	0.036 **	-0.011	0.101	-0.111	0.911	-0.128	0.105	-1.217	0.223
性別(男)	0.109	0.115	0.951	0.342	0.075	0.125	0.604	0.546	0.088	0.124	0.713	0.476	0.089	0.124	0.723	0.470
学歴(大学・高専卒)	-0.205	0.130	-1.579	0.114	0.021	0.135	0.156	0.876	-0.212	0.137	-1.548	0.122	-0.039	0.134	-0.291	0.771
所得(1,000万円以上)	-2.122	0.388	-5.472	0.000 ***	-1.045	0.399	-2.619	0.009 ***	-1.153	0.397	-2.904	0.004 ***	-1.573	0.439	-3.752	0.000 ***
定数		0.269				0.333				0.312				0.384		
McFadden R-squared		0.000				0.000				0.000				0.000		
Prob(LR statistic)		-501.9				-462.1				-476.0				-424.2		
Log likelihood																
Variable	医療・保健				子育て				防犯				公園・緑地			
	係数	標準誤差	z値	p値												
政府規模	0.171	0.228	0.749	0.454	-0.098	0.223	-0.442	0.659	0.248	0.229	1.085	0.278	0.251	0.230	1.090	0.276
大阪府 (政令市 263万人)	0.408	0.237	1.723	0.085 *	0.379	0.224	1.693	0.090 *	0.279	0.232	1.203	0.229	0.153	0.255	0.600	0.549
堺市 (政令市 83万人)	0.579	0.228	2.539	0.011 **	0.154	0.214	0.719	0.472	0.628	0.225	2.790	0.005 ***	0.700	0.237	2.958	0.003 ***
東大阪市 (中核市 51万人)	0.599	0.232	2.584	0.010 **	0.186	0.226	0.825	0.409	0.644	0.231	2.785	0.005 ***	0.124	0.233	0.532	0.595
枚方市 (特例市 40万人)	0.779	0.223	3.488	0.001 ***	0.800	0.227	3.526	0.000 ***	0.772	0.232	3.330	0.001 ***	0.392	0.247	1.588	0.112
高槻市 (中核市 35万人)	0.094	0.161	0.584	0.559	0.148	0.161	0.920	0.357	0.324	0.233	1.392	0.164	0.236	0.260	0.908	0.364
茨木市 (特例市 27万人)	0.185	0.167	1.112	0.266	-0.173	0.164	-1.051	0.293	-0.111	0.167	-0.666	0.506	-0.201	0.177	-1.133	0.257
箕面市 (一般市 13万人)	0.432	0.207	2.090	0.037 **	0.239	0.230	1.037	0.300	0.447	0.231	1.936	0.053 *	0.328	0.238	1.379	0.168
交野市 (一般市 8万人)	0.519	0.216	2.398	0.017 **	0.532	0.216	2.467	0.014 **	0.748	0.227	3.297	0.001 ***	0.463	0.247	1.873	0.061 *
島本町 (町 3万人)	2.207	0.121	18.214	0.000 ***	2.075	0.119	17.480	0.000 ***	1.898	0.108	17.569	0.000 ***	2.493	0.121	20.537	0.000 ***
サービス	0.149	0.106	1.412	0.158	-0.289	0.125	-2.309	0.021 **	0.312	0.163	1.909	0.056 *	0.140	0.110	1.275	0.203
期待と比べた質(分野別)	-0.071	0.106	-0.669	0.504	-0.027	0.107	-0.255	0.799	0.035	0.104	0.337	0.736	0.233	0.113	2.053	0.040 **
政策認識あり	0.277	0.105	2.634	0.008 ***	0.195	0.104	1.877	0.061 *	0.087	0.103	0.846	0.397	-0.030	0.113	-0.261	0.794
公務員	0.038	0.025	1.535	0.125	0.038	0.024	1.591	0.112	0.019	0.023	0.813	0.416	-0.019	0.024	-0.778	0.436
地域	-0.002	0.022	-0.103	0.918	0.031	0.022	1.421	0.155	0.033	0.021	1.542	0.123	0.000	0.022	0.000	1.000
政治的有効性感覚(一般)	0.018	0.024	0.731	0.465	-0.009	0.023	-0.408	0.683	-0.015	0.023	-0.648	0.517	0.003	0.025	0.126	0.900
政治的有効性感覚(地方)	-0.128	0.144	-0.894	0.371	-0.051	0.132	-0.389	0.698	-0.240	0.141	-1.701	0.089 *	0.194	0.146	1.335	0.182
自治会加入	-0.186	0.308	-0.604	0.546	0.036	0.283	0.128	0.898	-0.442	0.310	-1.423	0.155	0.034	0.277	1.122	0.903
政治団体加入	-0.319	0.247	-1.288	0.198	0.011	0.241	0.047	0.962	-0.021	0.243	-0.088	0.930	0.130	0.223	0.581	0.561
NPO活動参加	-0.221	0.114	-1.935	0.053 *	-0.192	0.116	-1.662	0.097 *	-0.092	0.112	-0.821	0.411	-0.191	0.119	-1.606	0.108
祭り参加	0.087	0.129	0.673	0.501	0.155	0.133	1.166	0.244	0.269	0.128	2.106	0.035 **	0.271	0.136	1.992	0.046 **
趣味・同好会参加	0.094	0.161	0.584	0.559	0.148	0.161	0.920	0.357	0.019	0.155	0.123	0.902	-0.348	0.169	-2.056	0.040 **
ボランティア参加	0.185	0.167	1.112	0.266	-0.173	0.164	-1.051	0.293	-0.111	0.167	-0.666	0.506	-0.201	0.177	-1.133	0.257
政治家・公職者接触	-0.009	0.004	-2.046	0.041 **	0.003	0.004	0.697	0.486	0.000	0.004	-0.072	0.943	-0.006	0.005	-1.364	0.173
属性	0.073	0.101	0.719	0.472	-0.239	0.100	-2.392	0.017 **	-0.116	0.098	-1.184	0.237	-0.125	0.108	-1.156	0.248
年齢	-0.101	0.111	-0.915	0.360	-0.143	0.107	-1.340	0.180	-0.070	0.104	-0.678	0.498	-0.104	0.112	-0.924	0.355
性別(男)	0.213	0.127	1.683	0.092 *	0.047	0.115	0.410	0.682	0.253	0.130	1.946	0.052 *	0.080	0.135	0.591	0.554
学歴(大学・高専卒)	-0.044	0.143	-0.309	0.757	0.047	0.143	0.327	0.744	-0.087	0.137	-0.637	0.524	0.033	0.143	0.229	0.819
所得(1,000万円以上)	-1.784	0.428	-4.165	0.000 ***	-1.756	0.414	-4.244	0.000 ***	-1.745	0.402	-4.338	0.000 ***	-0.846	0.427	-1.982	0.047 **
定数		0.412														

表4 満足度の規定要因の限界効果

	サービス全般	教育	防災	高齢者福祉	医療・保健	子育て	防犯	公園・緑地	道路	雇用
政府規模大阪府(政令市 263万人)	0.107	0.043	-0.005	0.137	0.123	0.006	0.013	0.033	0.085	0.080
堺市(政令市 83万人)	0.021	0.001	-0.120	0.035	0.066	-0.038	0.096	0.099	0.017	0.112
東大阪市(中核市 51万人)	0.077	0.047	-0.059	0.099	0.159 *	0.150 *	0.108	0.060	0.009	0.154 *
枚方市(特例市 40万人)	0.201 **	0.094	0.006	0.245 ***	0.226 **	0.060	0.245 ***	0.259 ***	0.096	0.164 *
高槻市(中核市 35万人)	0.115	-0.024	0.011	0.197 **	0.234 ***	0.073	0.252 ***	0.049	0.045	0.124
茨木市(特例市 27万人)	0.262 ***	0.202 **	0.092	0.225 **	0.303 ***	0.310 ***	0.300 ***	0.152	0.049	0.249 ***
箕面市(一般市 13万人)	0.106	0.140 *	0.110	0.200 **	0.100	0.092 *	0.126	0.093	-0.011	0.254 **
交野市(一般市 8万人)	0.174 **	0.159 **	0.024	0.201 **	0.169 **	0.094	0.175 *	0.128	-0.073	0.182 **
島本町(町 3万人)	0.130	0.111	0.070	0.257 ***	0.203 **	0.210 **	0.292 ***	0.178 *	0.023	0.048
サービス期待と比べた質(分野別)	0.547 ***	0.638 ***	0.603 ***	0.687 ***	0.727 ***	0.695 ***	0.657 ***	0.763 ***	0.733 ***	0.744 ***
利用経験あり(分野別)	0.008	-0.008	0.063	-0.025	0.056	-0.109 **	0.121 *	0.056	0.036	0.073
政策意識あり	0.021	0.044	0.034	0.011	-0.027	-0.011	0.013	0.092 **	0.055	-0.010
公務員	0.162 ***	0.086 **	0.121 ***	0.082 **	0.104 ***	0.075 *	0.033	-0.012	-0.028	0.101 ***
地域	0.015 *	0.004	0.009	0.010	0.014	0.015	0.007	-0.008	0.004	0.004
インベストメント	0.000	0.001	0.001	0.003	-0.001	0.012	0.012	0.000	0.001	-0.001
政治的有効性感覚(一般)	0.023 ***	0.014	0.013	0.017 *	0.007	-0.004	-0.006	0.001	0.007	0.006
政治的有効性感覚(地方)	-0.014	0.001	-0.023	-0.081	-0.049	-0.020	-0.092 *	0.077	-0.026	0.032
自治会加入	0.060	-0.033	0.101	-0.003	-0.068	0.014	-0.151	0.013	0.161	-0.093
政治団体加入	0.001	-0.139	-0.009	-0.014	-0.113	0.004	-0.008	0.051	-0.040	-0.127
NPO活動参加	-0.047	-0.092 **	0.004	-0.020	-0.082 *	-0.074 *	-0.034	-0.076	0.016	-0.029
祭り参加	0.049	0.143 ***	0.051	0.054	0.033	0.061	0.103 **	0.107 **	0.028	0.087 *
趣味・同好会参加	-0.125 **	-0.066	-0.069	-0.137 **	0.036	0.058	0.007	-0.138 **	-0.028	-0.076
ボランティア参加	-0.155 **	-0.119 *	-0.126 **	-0.002	0.071	-0.066	-0.041	-0.080	-0.074	0.004
政治家・公職者接触	0.000	-0.001	-0.002	-0.002	-0.003 **	0.001	0.000	-0.002	-0.002	-0.002
属性	-0.011	-0.017	0.003	-0.030	0.027	-0.092 **	-0.044	-0.050	-0.021	-0.044
年齢	-0.006	-0.086 **	-0.004	-0.051	-0.038	-0.056	-0.027	-0.041	-0.003	0.020
性別(男)	0.043	0.030	0.035	0.035	0.079 *	0.018	0.093 *	0.032	0.033	0.033
学歴(大学・高専卒)	-0.080	0.008	-0.084	-0.015	-0.017	0.018	-0.033	0.013	-0.010	0.008
持家										
所得(1,000万円以上)										

(注) \*\*\*:1%, \*\*:5%, \*:10%

第三の論点のうち、地域に関する変数であるインベストメントは、サービス全般のみで有意に正であり、限界効果はインベストメント指標1単位増加するのにともない1.5%満足度の予測確率を押し上げる。政治的有効性感覚の「一般」は全く有意でなく、「地方」はサービス全般及び高齢者福祉で有意に正であり、地方政治に有効感をもつ人ほど満足度が高い。サービス全般への地方政治的有効性感覚の影響はライオンズらの結果と同様である。その他、地域に関する変数で特徴的であるのは、趣味・同好会に参加している人において教育、防犯、公園・緑地の満足度が高くなる点である。趣味・同好会に参加している人は、他者とのつながりがある程度濃密にもち、便益が直接及ぶ教育や防犯に熱心で、その効果を満足に思っていると解釈できる。また、趣味・同好会の活動をスポーツと捉えれば公園・緑地で活動し満足しているといえるかもしれない。あるいは公園・緑地があるためにスポーツ活動を楽しむという逆の因果も考えられる。一方、自治会加入やボランティア参加、祭り参加は一部の分野で満足度に負の影響を与える結果となった。

属性については、学歴が高い人が教育に不満をもっていることから、学歴の高い人はもっと高い教育水準を求めるといえる。性別では、女性が子育て支援について満足に感じている。また、持家の人は防犯に満足する結果であるが、住宅は安全な地域で購入されるため、持家の地域では防犯に対する満足度が高いという逆の因果といえる。所得は有意でなかった。

以上、インベストメントが豊富な地域は満足度が高いという仮説は、サービス全般において該当する。社会関係資本に関わるその他の変数に関しては、特に趣味・同好会加入が教育や防犯などで満足度と正の関係にある点が把握された。政治的有効性感覚をもつ人の満足度との関係では、地方政治的有効性感覚の符号が一部で正であり仮説のとおりであった。また、学歴や性別等の属性は、関連分野で満足度と密接に関係することが明らかになった。

## 5. 結論

満足度の規定要因として多くの分野で最も影響力が強いものは、期待と比べたサービスの質であった。次に多くの分野で正の影響を示したのは、公務員の対応（特に教育や福祉、医療等の対人的サービス）であった。政府規模そのものは、満足度に影響するという関係が見出せなかった。これらのことから、サービスの質を高めること、過度な住民の期待を抑えること、公務員の対応を改善することが満足度向上のための基本的な対応方策となる。この当然ともいえる帰結は、満足度向上に決定的な秘策はないという基本的認識に立ち返ることを要請する。

他方、本研究の帰結は、そうした基本的認識への回帰にとどまるものではなく、地域への愛着や有効性感覚、住民間のつながり促進による満足度向上、属性による満足度の相違を実証的に検証した点が有益である。インベストメントはサービス全般で、地方政治的有効性感覚はサービス全般と高齢者福祉で満足度に有意に正の影響を与えた。趣味・同好会参加は、教育や防犯などで有意に正であった。したがって、地域への愛着や有効感を醸成する方策が、サービス全般の満足度といった住民の一般的感覚に好評価を与えるのであり、また、住民間の自発的なつながりの促進は、特に対人的サービスにおいて満足度を高める方策となる。前者の愛着や有効感醸成策は、小さな政府の方が適用しやすいが、大きな政府ならではの高い政策対応能力の明示と積極的広報により可能な方策である。

属性による満足度の相違については、学歴が高い人の教育満足度が負、女性の子育て支援サービスの満足度が正、持家の人の防犯満足度が正というように、属性ごとに関連分野で満足度が変化することを確認した。このことは、公平性のもと一律になりがちな行政サービスを、オーダーメイドまでいかずとも、属性でセグメント化した対象向けにニーズ適合的な内容に再編し、そのことで住民満足の向上につながることを意味する。実証的帰結は、換言すれば、自治体経営へのマーケティングの視点導入の理論的背景ともいえる。

なお、本研究は特定地域を対象とした検証であり、他の地域への検証拡大が今後の課題である。また、自治会加入の防犯、ボランティア参加の高齢者福祉、祭り参加の教育や医療・保健など、趣味・同好会参加以外の自発的なつながりに関係する変数で、満足度に負の効果を与えるケースがあり、それらをどのように解釈するかが課題である。自治会加入は地縁的、場合によっては血縁的な人間関係から生じるある種の黙示的な拘束性の存在が否めず、祭りは単に参加するだけでは自由度が大きすぎるため一体感は生まれにくい。ボランティア参加は、たとえば大学等の履修科目として、または福祉の登録ボランティアがあるように、与えられた場への受動的参加が含まれ、自発性や生きがいは限定的である。それに比べ、趣味・同好会参加は一体感のあるより自発的なつながりである。この意味において、住民が自発的に関わるつながりの促進こそが満足度向上と関係するとも想定されるが、この点は今後の課題としたい。

## [参考文献]

- Balch, G. I. (1974) "Multiple Indicators in Survey Research: The Concept Sense of Political Efficacy," *Political Methodology*, 1 (2):1-43.
- Brewer, B. (2007) "Citizen or Customer? Complaints handling in the public sector," *International Review of Administrative Sciences*, 73 (4):549-556.
- Brown, T. (2007) "Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption," *Public Administration Review*, 67 (3):559-572.

- Dahl, R. A. and E. R. Tufte (1973) *Size and Democracy*. Stanford: Stanford University Press.
- Fountain, J. E. (2001) "Paradoxes of Public Sector Customer Service," *Governance*, 14(1):55-73.
- Kelleher, C. and D. Lowery (2002) "Tiebout Sorting and Selective Satisfaction with Urban Public Services Testing the Variance Hypothesis," *Urban Affairs Review*, 37(3): 420-431.
- Kelly, J. M. (2005) "The Dilemma of the Unsatisfied Customer in a Market Model of Public Administration," *Public Administration Review*, 65(1): 76-84.
- Kelly, J. M. and D. Swindell (2002) "Service Quality Variation Across Urban Space: First Steps Toward a Model of Citizen Satisfaction," *Journal of Urban Affairs*, 24(3): 271-288.
- Lyons, W. E., D. Lowery and R. H. DeHoog (1992) *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services, and Urban Institutions*. New York: M.E. Sharp.
- Mouritzen, P. E. (1989) "City Size and Citizens' Satisfaction: Two Competing Theories Revised," *European Journal of Political Research*, 17(6): 661-688.
- Ostrom, V., C. Tiebout and R. Warren (1961) "The Organization of Government in Metropolitan Areas: A Theoretical Inquiry," *American Political Science Review*, 55(4):831-842.
- Roch, C. H. and T. H. Poister (2006) "Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations," *Urban Affairs Review*, 41(3):292-308.
- Tiebout, C. (1956) "A Pure Theory of Local Expenditures," *Journal of Political Economy*, 64(5):416-424.
- Vigoda-Gadot, E. (2007) "Citizens' Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations," *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2): 285-305.
- Van Ryzin, G.G. (2004) "Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services," *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3): 433-448.
- 齋藤達三 (1988) 『自治体経営情報システムの原理—政策形成の新戦略—』ぎょうせい.
- 中島とみ子 (2005) 「住民満足度概念の展開と政策評価」『地域政策研究』第8巻第2号、129-147.
- 野田遊 (2007) 「行政経営と満足度」『季刊行政管理研究』行政管理研究センター、第120号、65-76.
- 野田遊 (2009) 「地方公務員の対応と地方自治体に対する信頼」『長崎県立大学経済学部論集』第43号、第1号、91-112.
- 村山皓 (2009) 『政策システムの公共性と政策文化—公民関係における民主性パラダイムから公共性パラダイムへの転換—』有斐閣.
- 矢吹初 (1992) 「我が国における地方財政の効率性に関する考察—Tiebout 仮説の検証を通じて (PC 研究会報告)」『公共選択の研究』第20号、109-111.
- 山本清 (2004) 「住民選好と自治体経営」日本地方自治研究学会編『地方自治研究』第19巻第1号、25-36.