

# 政策評価情報の効果的な提供方法のあり方についての検討 - フォーカスグループからの意思決定情報把握の試み -

林 健一\*

(高崎経済大学大学院地域政策研究科博士後期課程)

## 1 はじめに

「住民に対する説明責任（アカウンタビリティ）の向上」は、政策評価導入目的の1つに挙げられることが多く、これまで多数の地方自治体がホームページ等において「事業評価書」を公開してきている。

また、評価結果の公表とあわせ、住民からの意見募集が従来の公聴型の制度やパブリック・コメント制度（以下「PC制度」という。）を活用して行われている。特に、PC制度は情報提供、情報収集の両面を持つ制度であり、政策評価への適用により、アカウンタビリティの向上を図るほか、意思決定に必要な情報を収集する手法として期待されている。

しかし、いずれの意見募集制度においても、公表した評価情報に対して、住民の反応やフィードバックがほとんどない状況にある。このことはアカウンタビリティの確保はもとより、意思決定の基礎となる情報の入手方法や、住民による評価結果情報の利用促進が課題となることを示している。

本稿では、以上の問題意識を踏まえ、住民に対する政策評価情報の効果的な提供方法と住民等からのフィードバック情報の把握のあり方について検討することとした。以下では、第1に、地方自治体において評価に活用されている参加手法の他、政策評価にPC制度を適用する意義とその課題について概観を加えた。第2に、この課題改善方策として、政策評価情報を評価対象事業の受益者や関係者に直接提供し意見募集を行う新たな手法（フォーカスグループ手法）について提案した。第3に、事業評価書や評価対象事業の改善情報を得るため本手法を活用した茨城県庁でのアンケート調査結果を検討素材とし、その調査結果を紹介するとともに、この手法の有効性を確認し、判明した問題点や今後の課題について考察した。

## 2 問題の所在

### 2.1 政策評価システムに対する参加手法の活用状況

わが国の地方自治体においては政策評価システムに対してどのような参加手法を活用しているのかわか。ここでは「評価情報形成のための参加」と「評価を活用した政策形成への参加」に区分して概観を

\*1967年生まれ。91年4月群馬県庁入庁（03年4月から産業経済局職業能力開発課）03年3月高崎経済大学大学院地域政策研究科修士課程修了、同年4月高崎経済大学大学院地域政策研究科博士後期課程入学（現在に至る）。所属学会：日本地域政策学会、日本社会情報学会。

加えていく<sup>1)</sup>。

### (1) 評価情報形成のための参加

政策評価の導入が進展している都道府県における意見把握・反映手法の活用状況を把握したところ、41団体が何らかの形で住民意見の募集を行っていた<sup>2)</sup>。

この内訳を見ると、東京都と新潟県はホームページ上に「評価に関するアンケート」のコーナーを常設しており、北海道他34団体は質問や意見を常時受け付ける従来型の公聴制度を活用していた<sup>3)</sup>。また、宮城、山形、神奈川、熊本の4県は、企画立案に用いられているPC制度を準用しており、行政と住民の双方向の情報交換過程がある意見募集制度を活用していた。

では、こうした意見把握・反映手法は如何なる役割を果たしているのでしょうか。

行政機関が行う内部評価の一般的なプロセスは、事業実施後、行政が主体となって選定した指標に基づき、担当部局による情報収集と1次評価が行われる。その後、担当部局の管理職や内部管理部局による2次評価を経て内部評価結果の原案（事業評価書案）が作成されている。

この原案は業績測定情報を中心的な内容としているが、こうした評価情報の形成に向け、基礎的データの収集は各種業務統計や住民意識調査・満足度調査により行われている。

また、作成された原案に対しては、外部評価委員会やPC制度により意見把握・反映が行われているが、ここでは自らの経験や知識に基づく意見や情報を提供する役割を住民は担っている。なお、従来型の公聴制度は評価結果公表後の事後的な意見反映手法として活用されている。

### (2) 評価を活用した政策形成への参加

評価を活用した政策形成を企図する自治体としては、青森県、兵庫県、滋賀県、東海市、豊中市が挙げられる。これらの自治体では、住民が中心となって住民生活に直結する社会指標（ベンチマーク）の設定を行っており、指標設定には住民意識調査、アンケート調査、グループインタビュー等の各種社会調査手法が用いられている。

ベンチマークの設定は、大住によれば、政策目的（価値観）を明確にし、地域のビジョンや政策目標を共有するツールとなるものであり、行政や住民との間で目標達成手段や課題解決方法を協議、議論するツールとして活用が期待されている（2003, p.17）。

しかしながら、現状では政策・施策レベルの水準や目標達成度を把握する段階にとどまっており、地域社会の方向性を論じるための共通のメルクマールになりえていない他、行政改革・改善にも結びついていない状況にある（佐藤, 2004, p.26）。この様に、評価を活用した政策形成への参加のための具体的な制度設計は今後の課題となっている。

## 2.2 PC制度活用の意義と運用上の課題

さて、PC制度は、「意思形成過程において、広く住民に対して案等を公表し、それに対して提出された意見を考慮し意思決定を行う手続き」と一般的には定義される（豊島, 2003, p.177）。この制度は従来型の公聴制度の問題点を改善する新たな情報提供、情報収集手法として期待されており、地方自治体の基本

1) 両者の概念は拙稿（2005a, p.22-23）を参照されたい。

2) 著者において各都道府県のホームページの調査を行い把握した（調査時点2004年6月30日現在）。

3) 具体的には、北海道、青森、岩手、秋田、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、富山、石川、山梨、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、和歌山、鳥取、島根、愛媛、佐賀、長崎、大分の各道府県がこの類型に該当する。

的な政策立案の他、評価情報の形成にも最近では用いられるようになってきている。

本稿では、「評価情報形成のための参加」を検討領域とし、評価結果情報の提供と住民意見の把握を主な検討課題としているが、新たな手法の問題点を明らかにするためPC制度に焦点をあて、政策評価に対する適用の意義と若干の運用事例から見た問題点を整理していく<sup>4)</sup>。

まず、政策評価にPC制度を適用する意義については次の2点が指摘できる。第1に、本制度の活用により、統計データを中心とする業績測定情報の解釈を補完する質的情報に加えて、評価全般（評価指標の選択、目標の設定等）に関する住民意見を把握することが可能となる。また、評価対象事業の内容改善や新規事業の企画立案につながる、住民のニーズや満足度に関する情報、さらには予算・組織編成等の資源配分に活用可能な情報の把握が期待される。

第2に、本制度の活用により、住民には評価結果への意見提出の機会が制度的に保障される。また、行政の責務として、評価結果案の提示や提出意見の採否理由の明確化が求められることから、説明責任（アカウンタビリティ）が具体的に履行されることとなる。

次に、PC制度の運用上においては、大別して3つの問題点が観察された。第1の問題点は、提出意見数がごく少数であり、地域的な課題に対する関心を背景に、一部の事務事業等に対しては意見提出がみられるものの、大部分の評価結果にはフィードバックがないことが挙げられる。

第2の問題点は、本手続でのコミュニケーション内容は、一般的な意見や質問が中心であり、制度の適用により把握が期待される意見・情報はほとんどないことが挙げられる。

さて、行政機関が行う内部評価の一般的なプロセスは前述のとおりであるが、評価プロセスに住民が関与する局面は、評価・分析過程であった。また、その役割も情報提供が中心となっており、この参加局面の部分性が第3の問題点として指摘できる。

以上のとおり、PC制度は新たな情報提供、情報収集手法として期待されている反面で、説明責任の実質化を図り、意思決定の基礎情報を得るため、先事例では何らかの改善策の検討が必要な状況にある。

### 2.3 新たなコミュニケーションモデルの提示

これまで、住民が事務事業評価を中心とする政策評価結果に関心をもたない理由として、一般的には提供情報がわかりにくいことが挙げられている。

これに対して、樹神は事務事業評価そのものの性格に理由を求めている。具体的には、事務事業評価を通じて得られる情報として注目が集まるのは、問題のある事務事業の改廃情報であり、事務事業の評価内容にまで関心は及ばないこと、各事務事業の情報はあまりに個別にすぎて意味がないこと、行政内部の情報という面が強いことをその理由として挙げている（2003, p.61-62）。

これらの指摘は原因の一端を示すものであるが、意見表明に至る社会心理学的な側面に対する考慮が不足しているのである。つまり、こうした評価結果情報が住民に関心をもたれない理由の考察には、岡田の指摘する潜在的な意見の顕在化を左右する条件が参考となる。具体的には、L.Wドゥーブに依拠し、関与する態度の動機的強さ、関係する社会集団の諸規範、利用可能なコミュニケーション・メディアの制約の3つを挙げている（2001, p.13-14）。

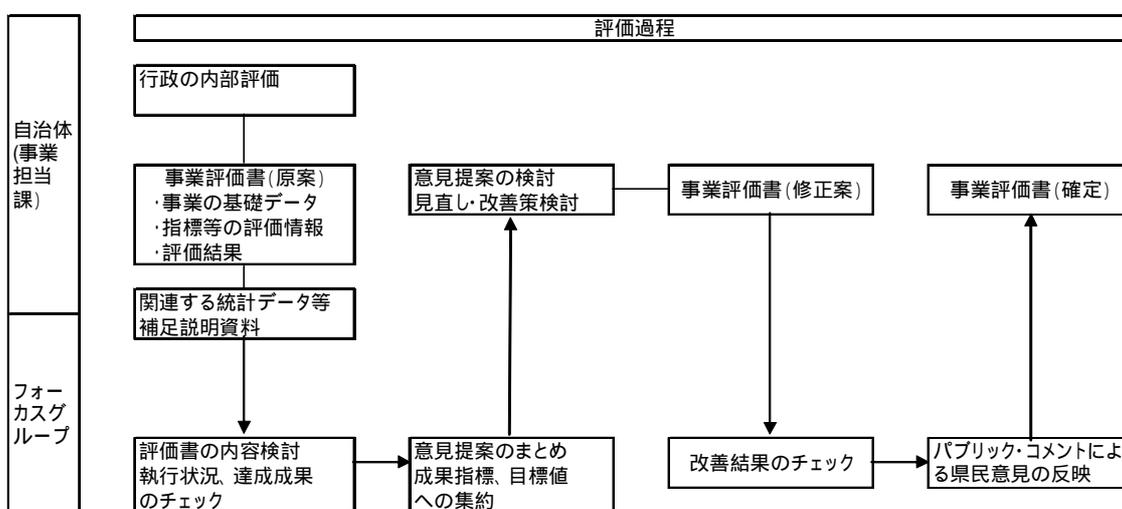
本稿の検討対象課題に関しては、<sup>5)</sup>の要因が関連していると考えられるが、事務事業評価は目的、内容が具体的で、住民にとってより身近な対象の評価であるため、<sup>6)</sup>よりも<sup>7)</sup>の要因の影響がより強いものと考えられる。

4) 本節の結論は拙稿（2005b）での分析によっている。

特に、P C制度は、広く意見募集希望者を対象とし、インターネットによる情報交換が中心となっているため、行政側のプッシュ・プル戦略が不可避免的に必要となる。また、文書形式でのコミュニケーションであることから、行政、住民双方の意思決定構造へのインパクトが弱く、表層的な情報伝達にとどまる傾向が広く見られるところである。

こうした課題や限界を改善する方策としていかなるものが考えられるのであろうか。私はこのための方策として、政策評価対象事業に利害関心を持つ者に焦点をあて、直接的に情報提供と意見把握する「フォーカスグループ手法」が有効と考えている。この手法の概要は図1のとおりとなるが、具体的には次の6つのステップにより実施するものである。

図1 フォーカスグループ手法によるコミュニケーション過程



事業担当課において「フォーカスグループ」を各事業単位に選定する。ここでフォーカスグループとは、行政サービスや事業の対象者・利用者、関係団体、利害関係者(stakeholder)、潜在的に関心を持つと思われる者をいう。

これらの者に対して評価情報等を直接提供し、アンケート調査やインタビュー等の手法により、サービスの質やアウトカムに関する情報を始め、評価システムや事務事業の内容の改善を図るための情報を把握する。

フォーカスグループからの情報をベースに、全体的な視点から、評価結果・事業内容・評価システム等について改善策を検討し、「事業評価書(修正案)」の作成を行う。

フォーカスグループは、改善結果をチェックすることにより、修正案に対する要望の反映状況の確認を行う。

作成した修正案に対してパブリック・コメント制度を活用し、広く住民に検討状況に関する情報提供を行うとともに、意見反映を行い、「事業評価書」を確定する。

上記の一連の活動により得られたデータについては、新規事業の立案、事業実施、さらにはこれらの内部評価(第一次)等に活用していく。

こうした手法は、統計調査では入手できない情報の把握を可能とするものであり、意思決定に有用な情報が得られるだけでなく、評価内容の充実により信頼性を高めることが期待される。以下では、この手法

の有効性を確認していくため、本手法の試行について協力が得られた茨城県庁でのアンケート調査事例を採り上げ、考察を加えていく<sup>5)</sup>。

### 3 事例研究 - 茨城県における新たな取り組み

#### 3.1 茨城県の政策評価システムの概要

茨城県では平成13年度から政策評価を本格的に実施しており、評価の目的として「県民に対する説明責任の徹底」、「生活者の視点に立った質の高い行政の実現」、「行政資源の重点的・効果的配分」、「事業施策の周知と利用の促進」を掲げている。

また、県の実施する全ての事業から、義務的経費、公共事業、全国一律に実施されている定型的な事業や調査や調査・研究費、構想・計画策定費等を除いた政策的経費に該当する事業を評価の対象とし、県長期総合計画行動計画に掲げる主要な事業に配慮して選定した事業について、3年間のローテーションで政策評価を実施してきている。

#### 3.2 調査フレームと調査対象事業の概要

調査にあたっては前述したモデルに基づき、図2のとおり調査フレームを設定した。ここでの調査の主たる目的はフォーカスグループから事業評価書や評価対象事業に関する改善情報を得ることとした。このためモデル(図1)の～は今後の課題とし、調査、検討対象から除いている。

また、調査項目は、事業評価書の閲覧経験、事業評価書に対する理解度(感想)、事業評価書に対する興味関心、評価情報の有用性、事業評価書に対する意見とした。

次に、対象事業の選定は、事業評価書の「総合評価(今後の方向)」が原則として見直しの事業であること、事業の対象者が特定され、調査の協力が見込まれること、利害・関心を持つ者やグループの形成が想定される事業であることを条件とし、茨城県政策審議室の協力の下、「茨城県長期総合計画」の各基本施策から1事業を選定した。選定事業と調査対象者(フォーカスグループ)の概要は表1のとおりである。

<sup>5)</sup> 調査の実施にあたっては茨城県政策審議室を始め各事業担当課にご協力いただいた。ここに記して感謝の意を表したい。なお、データ集計、分析に関する誤りは全て著者に帰するものであり、文中の意見も茨城県庁の見解ではない。

図2 調査フレーム

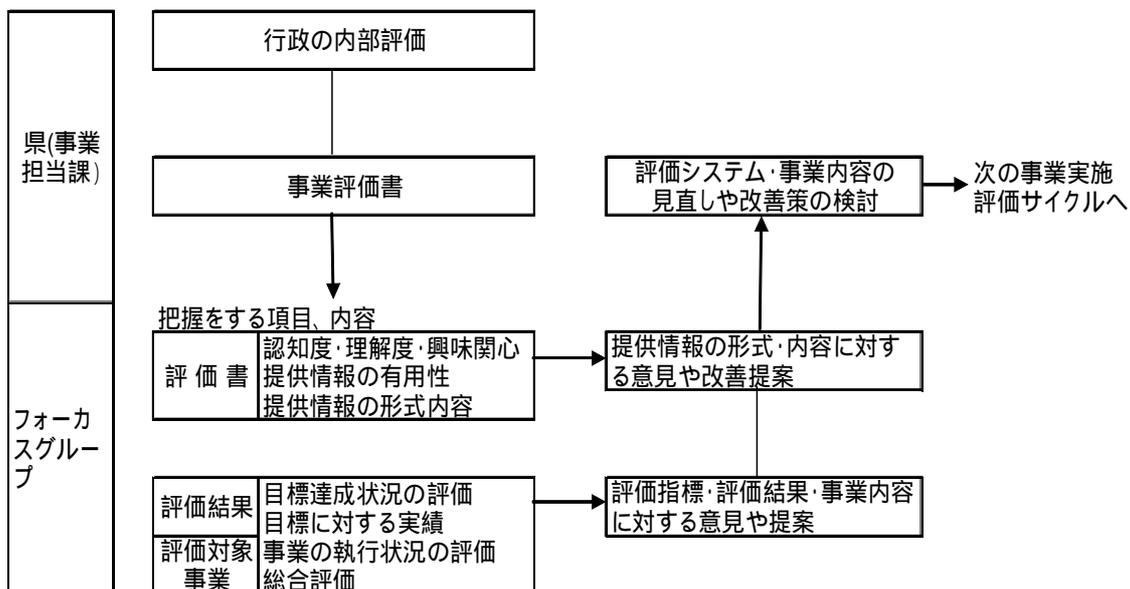


表1 調査対象事業の概要

<b>1 県薬物乱用防止指導員協議会運営費補助</b>	
・事業概要	薬物乱用防止指導員協議会への運営費補助
・事業担当課	保健福祉部・薬務課
・調査対象者	薬物乱用防止指導員研修会参加者 149 名
・総合評価	現行どおり
<b>2 クリーンアップひぬま推進事業</b>	
・事業概要	クリーンアップひぬまネットワークが実施する水質浄化事業への助成等
・事業担当課	生活環境部・環境対策課
・調査対象者	クリーンアップひぬまネットワーク会員 155 名
・総合評価	見直し
<b>3 県民参加の森づくり事業</b>	
・事業概要	林業体験教室の実施，育林支援のための森づくり参加会員の募集登録等
・事業担当課	農林部・林政課
・調査対象者	森づくり参加会員 108 名
・総合評価	見直し

### 3.3 調査結果の概要と課題の考察

以下では、上記の調査フレームに基づく調査結果の分析と課題の抽出を行う<sup>6)</sup>。

#### (1) 事業評価書の認知状況

##### 調査結果の概要

第1に、事業評価書の認知状況(N=230)を確認したところ、事業評価書をこれまで「見たことがない」との回答比率は全体の82.0%(189人)に達していた。

この理由を確認したところ、表2のとおり、「事業評価書の公表を知らなかった」が36.0%と最も多く、次いで「県で政策評価の実施を知らなかった」31.4%であった。これに対して、「評価書を見るだけの時間的余裕がなかった」は4.0%、「政策評価に興味を感じられない」は3.5%にとどまっていた。

表2 事業評価書を見たことがない理由

選 択 肢	実数(件)	回答率(%)
事業評価書が公表されていることを知らなかった。	125	36.0
県で政策評価が行われていることを知らなかった。	109	31.4
評価書が見られる場所を知らなかった。	82	23.6
評価書を見るだけの時間的余裕がなかった。	14	4.0
政策評価に興味を感じられない	12	3.5
その他	5	1.4
計	347	99.9

注) 複数回答。四捨五入の関係で回答率の計は100%にならない。

これらの閲覧経験のない理由については複数回答であったため、政策評価の実施、評価結果の公表、閲覧場所それぞれの内訳を整理した。

その結果は表3のとおりであるが、政策評価の実施・結果の公表・閲覧場所の全部について知らないと回答した者が29.9%を占めている他、公表のみ知らない、実施のみを知らないとの回答が比較的高率を占める結果となっていた。

次に、事業評価書の閲覧経験がある者に対して閲覧場所を確認したところ(N=41)、最も多いのは「市町村役場」で31.1%(14件)、次いで「県のホームページ」が22.2%(10件)、「県庁の県民情報センター」が15.6%(7件)、「県の地方事務所」が4.4%(2件)となっていた。

<sup>6)</sup> 調査結果の概要は次のとおりである。調査期間 平成17年1月20日(木)~2月4日(金) なお、締め切り後到着分も含め、2月28日までの回収分について集計を行った。調査対象数は412、回収数は230、有効回答数230、回答率は55.8%であった。

以下では「県薬物乱用防止指導員協議会運営費補助」を「保健福祉」とし、「クリーンアップひぬま推進事業」を「生活環境」とし、「県民参加の森づくり事業」を「農林」とした。

表3 政策評価の実施・結果の公表・閲覧場所の回答関係

項目	実数(件)	回答率(%)
全部を知らない	46	29.9
公表のみ知らない	38	24.7
実施のみ知らない	35	22.7
場所のみ知らない	21	13.6
公表・場所ともに知らない	14	9.1
計	154	100.0

### 分析と課題の導出

以上が「事業評価書に対する認知状況」の調査結果であるが、各事業のフォーカスグループにおいても、事業評価書はほとんど見られておらず、政策評価の実施、評価結果の公表、閲覧場所それぞれが知られていなかった。

このため、認知率の向上（いかに見てもらうか）が課題となり、その対策としては、政策制度や情報入手可能場所を広く周知していくことが必要である。また、閲覧経験のある者は、様々な経路で情報が閲覧しており、多くの機関や媒体により評価結果情報を提供していく必要がある。これらにより住民からのフィードバックの活性化や、アカウントビリティの履行が期待されるのである。

## (2) 事業評価書に対する興味・関心・有用性

### 調査結果の概要

#### A 事業評価書に対する興味・関心

第2に、事業評価書を調査対象者に実際に読んでもらい、その興味・関心の有無を把握した結果、88.3% (203人) が興味・関心があると回答している。

次に、事業評価書の興味関心がある項目について尋ねたところ、「事業の執行状況の評価」が22.2%と最も多かった他、表4のとおり、事業評価書の項目全般に対して関心を示していた。また、事業評価書を今後も見たいかどうかを尋ねたところ (N=230)、82.2% (189人) が「今後も継続的に事業評価書を見たい」としていた。

#### B 事業評価情報の有用性

事業評価情報の有用性について尋ねたところ (N=230)、有益回答（「大変役に立つ」と「役に立つ」の合計）は75.7% (174人) であった。これに対して、無益回答（「あまり役立たない」と「役立たない」の合計）は14.7% (34人) であった。

次に、有益回答をした者に対して、事業評価書の役立つ項目とその理由を尋ねた。その結果、役立つと思われる項目は、「目標達成状況の評価」と「事業執行状況の評価」がほぼ同率であった他、表5のとおり、いずれの項目に対しても同程度の有用性が回答されていた。

表4 興味関心のある事業評価書の項目

項目	実数(件)	回答率(%)
事業執行状況の評価	127	22.2
事業の概要	100	17.5
目標達成状況の評価	100	17.5
目標に対する平成15年度の実績	85	14.9
総合評価	84	14.7
県民の皆さんへ	74	13.0
計	570	99.8

注) 複数回答。NAの2件を除く。四捨五入の関係で回答率の計は100%にならない。

表5 役立つと思われる事業評価書の項目

選 択 肢	実数(件)	回答率(%)
目標達成状況の評価	89	19.7
事業執行状況の評価	88	19.5
事業の概要	80	17.7
県民の皆さんへ	70	15.5
総合評価	65	14.4
目標に対する平成15年度の実績	59	13.1
計	451	99.9

注) 複数回答。NAの7件を除く。四捨五入の関係で回答率の計は100%にならない。

また、事業評価書(評価結果情報)が役立つ理由は、表6のとおり、「県で行っている事業が理解できる」が41.6%と最も多い結果となっていた。

表6 事業評価書が役立つ理由

選 択 肢	実数(件)	回答率(%)
県で行っている事業が理解できるので	114	41.6
興味や関心のあることについての情報が得られるので	78	28.5
生活や仕事に関連する情報が得られるので	76	27.7
その他	6	2.2
計	274	100.0

注) 複数回答。NAの7件を除く。

さらに、無益回答をした者に対してその理由を尋ねたところ、表7のとおり、「何に役立つのかわからない」が24.5%であり、「内容がわかりにくい」が22.6%とほぼ同数であった。これに対して「書かれている内容に興味がない」や「自分には関係ない」との回答はこれらの半数程度の回答率であった。

表7 事業評価書が役立たない理由

選 択 肢	実数(件)	回答率(%)
何に役立つかわからない	13	24.5
内容がわかりにくい	12	22.6
内容が不十分	9	17.0
書かれている内容に興味がない	7	13.2
自分には関係ない	6	11.3
その他	6	11.3
計	53	100.0

注) 複数回答。

### 分析と課題の導出

以上が「事業評価書に対する興味・関心の状況」の調査結果である。これまで、施策レベルの評価はアカウンタビリティの観点から効果的であること(上山, 玉村, 伊関 2000, p.126)や住民とのコミュニケーションツールとして適性があるとされてきている。

しかし、今回の調査では事業評価書の項目全般に対する関心や有用性が指摘されており、特に、目標達成状況の評価、事業執行状況の評価、事業の概要について、興味関心や有用性の回答がわずかではあるが集中していた。これらの結果は、住民が個々の事務事業評価の内容に対しても興味関心を持ちえることが確認できた。

また、表8のとおり、閲覧経験がない者であっても、事業評価書を見た結果として93.3%の者が興味関心を示しており、90.6%の者が継続的な閲覧を希望しており、本調査で採用したフォーカスグループ手法の有効性の一端を示す結果となっていた。

表8 事業評価書の閲覧経験と興味関心等の関係

閲覧 経験	評価書への興味関心			評価書の有用性			今後の閲覧希望		
	あり (%)	なし (%)	実数 (件)	役立つ (%)	役立た ない(%)	実数 (件)	あり (%)	なし (%)	実数 (件)
あり	94.9	5.1	39	94.3	5.7	35	97.2	2.8	36
なし	93.3	6.7	178	81.5	18.5	173	90.6	9.4	170

注) NA 回答を除く。

### (3) 事業評価書に対する理解状況と改善要望

#### 調査結果の概要

第3に、事業評価書を読んだ感想を尋ねたところ(N=230)、好評回答(「大変わかりやすい」及び「わかりやすい」の合計)は53.9%(124人)であり、普通は33.5%(77人)、不評回答(「わかりにくい」及び「大変わかりにくい」の合計)は11.3%(26人)にとどまっていた。

続いて、事業評価書の改善の必要性を尋ねたところ(N=230)、「改善すべき点がある」が48.3%(111

人)となっており、「現状でよい」の47.0%(108人)と拮抗していた。

これらの関係については、表9のとおり、事業評価書に対する改善要望の回答には、好評又は中立の感想を持った者が多数含まれており、全体としては「改善すべき」と「現状でよい」が拮抗しているが、何らかの改善を要するものと解されるであろう。

表9 評価書に対する感想と改善要望の関係

評価書に対する感想	評価書に対する改善要望			
	現状でよい		改善を要する	
	実数(件)	回答率(%)	実数(件)	回答率(%)
好評回答	74	69.2	44	39.6
普通	32	29.9	43	38.7
不評回答	1	0.9	24	21.6
計	107	100.0	111	100.0

さて、改善回答を行った者に対して、評価書全般に対する改善要望事項を尋ねたところ、表10のとおり、「絵やマークを活用し内容をわかりやすくした方がよい」が32.7%と最も多く、次いで「内容を補足する資料を添付した方がよい」は22.3%であり、これらが全体の55.0%を占めていた。

表10 事業評価書に対する改善要望

選 択 肢	実数(件)	回答率(%)
絵やマークを活用し内容をわかりやすくした方がよい	66	32.7
内容を補足する資料を添付した方がよい	45	22.3
言葉づかいをわかりやすくしたほうがよい	31	15.3
事業評価書やデータの見方をつけたほうがよい	25	12.4
その他	22	10.9
概要版を作成したほうがよい	13	6.4
計	202	100.0

注) 複数回答。NAの2件を除く。

提出された「その他意見」の内訳は、事業評価書の書式に関する意見が9件、評価内容に関する意見が13件となっていた。

まず、書式に対する意見としては「表現が事務的、役所言葉すぎて理解しにくい」(生活環境)との意見や、「グラフ、図による表現の方がわかりやすい」(農林)等の意見が出されている。

また、評価内容に関する意見については、目標設定を始め、評価形式や評価結果に対して意見提出がなされており、目標達成状況の評価に関する意見の例では「潤沼が良くなっていないのに目標達成率90.9%というのはおかしい」(生活環境)との意見や、「評価基準、内容が不十分。例 県民1人当たりの森林面積の比率、比較や、林業産業による経済効果(販売実績)の比較で評価すべき」(農林)との代替案の提案がなされている。

続いて、改善回答を行った者に対して、事業評価書に追加記載を要望する事項を尋ねたところ、表11のとおり、「課題に対する具体的な対応状況を記載した方がよい」がもっとも多く27.0%であった。次いで「今後の見直し内容を具体的に記載した方がよい」が23.3%、「前回の評価結果をどう活用したのか記載した方がよい」が21.4%であり、これらが全体の71.7%を占めていた。

これに対して、「目標設定として設定している項目を別のものにする」は6.0%にとどまっていた。この回答を行った者に対して目標設定に対する具体的な提案を求めたところ、11件の回答があった。

一例を示せば、「CODだけでなく窒素，リン，カリの数値目標が必要と思います」(生活環境)、「涸沼特産のしじみ，ハゼ，ワカサギ等の魚介類の回帰現象についても目標とすべき」(生活環境)との意見の他、「森づくりの参加会員数や，林業体験実施校数だけでなく，小中高別実施校，企業の参加会員数，年間参加者人数を目標値に追加すべき」(農林)との意見が出されていた。

また「その他」意見について見ると、「事業の性格を考えると予算を増額すべき」(保健福祉)、「体験参加者やボランティア参加者の声(意見)も記載してはどうか」(農林)、「実績はもう少し詳細に学校名，地区名，この地区の参加率が高い等を記載して欲しい」(農林)等の意見が出されていた。

表11 事業評価書に追加記載を要望する事項

選 択 肢	実数(件)	回答率(%)
課題に対する具体的な対応状況	58	27.0
今後の事業見直し内容を具体的に記載する	50	23.3
前回の評価結果をどう活用したのか	46	21.4
事業担当者からの簡単なコメント	35	16.3
目標設定として設定している項目を別のものにする	13	6.0
その他	13	6.0
計	215	100.0

注) 複数回答。NA3件を除く

### 分析と課題の導出

調査の結果、事業評価書の改善に対しては、内容をわかりやすくすると、内容を補足するとの2つの方向性が判明し、新たな評価情報ニーズとして「課題に対する具体的な対応状況の記載」、「今後の見直し内容の具体的な記載」、「前回の評価結果の活用方法」に対して比較的高い回答率であることが明らかとなった。

事業評価書の形式、内容を再検討する際にこれらの情報は考慮される必要がある。この結果は、評価(see)から企画(plan)への流れについての興味関心の高さを示しているともいえ、前出モデルの～はもとより、「事務事業評価を活用した政策形成」の具体化が課題となる。

また、少数であるが、目標設定に対する代替案や評価書の見直しに関する意見を把握し得たところである。これらの意見はいずれも評価書の在り方や自己評価内容を見直すための注意喚起情報として貴重なものであり、今後はこれらの意見の背景(問題関心)や提出意見の示す問題に対する解決情報を入手するための詳細な調査が課題となる。

#### (4) 評価結果に対する意見

##### 調査結果の概要

第4に、県の行った評価結果に対するフォーカスグループの意見を確認したところ(N=230)、67.8%(156人)が「評価は適当」としており、「評価が甘い」は17.8%(41人)、「評価が厳しい」は0.4%(1人)にとどまっていた。

こうした判断理由について意見を求めたところ、34件の意見が提出された。この内訳としては「評価が甘い」との判断に関連する意見が31件と最も多かった。

一例を示すと、保健福祉にかかる事業の有効性に関する評価結果を、茨城県は「期待したとおりの成果がある」とし、その理由を「(略)青少年の検挙件数に減少が見られている。学校や地域において薬物に関する正しい知識が普及されつつある。(略)」としている。これに対して回答者は「啓発そのものが一般大衆への不足を感じる。啓発バス等をもっと増やして隔々まで行き渡らせるべき。高校、中学、小学と呼ばれれば講演に出かけるが、よばれる頻度があまりに少ない。何とか対策をとってもらいたい」とその判断理由を示している。

また、生活環境では目標数値の甘さを指摘し、他の湖沼の数値と比較しながら、目標やその経年変化を示した方がよりインパクトがあるとの意見が提出されている。

次に、評価対象事業の今後のあり方についての意見を確認したところ(N=230)、「現行どおりにすべき」は46.5%(107人)であり、「見直しにすべきである」は40.0%(92人)であった。

この「見直しにすべき」と回答した者が考える事業見直しの方向性について尋ねたところ、「拡充」が84.8%(78人)と最も多く、「縮小」は3.3%(3人)、「休止・廃止」は0%となっていた。

これらの判断理由について意見を求めたところ、59件の意見が提出された。最も回答数の多い「拡充」要望に関する意見を紹介すると、保健福祉では啓発活動の充実、教育活動の充実、事業対象年齢の拡大の必要性を指摘する意見が16件提出されている。一例を示せば、拡充すべき理由として「特に小学生に薬物乱用防止教室を通して、教育するのが効果的と思う。啓発人数からすると開催数がまだまだ少ない。全てのこどもが小学校で1回以上聞く機会がもてたらと思う」との拡充理由を挙げている。

その他の事業においても同様の状況であり、フォーカスグループの視点から、評価の内容・形式、目標設定、事業の運用それぞれに対する改善提案が出されている。

##### 分析と課題の導出

調査の結果、県の評価結果 - 保健福祉：現行どおり、生活環境：見直し、農林：見直し - が基本的には支持されていることが明らかとなった。また、フォーカスグループの考える評価結果や事業見直しの方向性とその判断根拠を把握し得たところである。

これらの意見等は支援的反応情報ではなく、批判的反応情報がほとんどであるが、こうした情報は自己評価や事業内容を見直しする貴重な契機となるものである。

今後は、前項と共通するが、入手した情報の詳細や問題解決情報を入手するための補足調査が必要となり、これらに基づき評価内容の充実や事業内容等の具体的な見直しを行っていくことが課題となる。

#### (5) 評価対象事業や評価全般に対する意見

評価対象事業や評価全般に対する意見を求めたところ、108件(回答率47%)の意見が提出された。

この意見を大別すると 評価全般に関する意見, 評価書の形式や内容に関する意見, 目標設定に関する意見, 事業内容に関する意見, 評価や事業に関する感想に区分が可能であった。

これらの意見についてはPC制度によって提出された意見との比較を別途行う予定である。ここでは全体的な傾向のみ述べると、フォーカスグループ手法により把握した意見は、PC制度による提出意見の様に、素の要望や質問・照会に類する意見がほとんど見られず、実務担当者においても参照度の高い意見が多い点が指摘できる。

## 4 今後の課題

本稿では、PC制度の課題改善方策として、政策評価情報を評価対象事業の受益者や関係者に直接提供し意見募集を行う新たなフォーカスグループ手法を提案した。また、茨城県庁のアンケート調査結果を検討素材として手法の有効性を確認した。

今回の調査により、事業評価書や評価対象事業の問題点がかなり浮き彫りになり、事業対象者の視点に立った具体的で密度の高い検討が可能となるなど、フォーカスグループ手法の効果が確認し得たところである。

また、目標設定や評価結果さらには評価対象事業に対する意見、提案が多数出されており、事務事業評価情報を媒介とした住民とのコミュニケーションや、参加型評価の一類型である「利害関係者による評価(stakeholder evaluation)」の実現可能性の一端が示されたといえるであろう。

今後は、各調査項目において導出した検討課題の他、現行の事業評価書や評価対象事業を再検討するための詳細な情報の把握に加えて、他の事務事業への適用による一般化が課題となる。

これらの課題について詳述すると、第1の課題である、詳細情報の把握については、より内容の充実した評価情報の形成に向けて、明らかとなった問題点や調査対象者の意見について補足調査を行い、回答や意見の背後にある意識や理由、地域の問題状況等を把握していくことが必要となる。

この補足調査の手法としては、アンケート調査に加えてグループインタビュー形式による情報把握が有効と思われる。

第2に、今回の結論は限定的な事例に基づくものであり、他の事務事業への適用にはフォーカスグループの発見と設定が課題となる。

この際、基本的には意思決定者の情報ニーズに応じて選定していくことになり、実際の状況と情報を正確に把握している事業担当部門の持つ情報がベースとなろう。

しかし、客観性を高める観点からは、関係者像(範囲・属性・関心や懸念や利害関心)の全容を把握するための「関係者分析」を併用することが望ましいであろう。

今回の調査対象は薬物汚染防止、水質浄化、森林保全という私人の行為により公的利益の実現を目的とするものであったが、福祉サービス等の特定個人の行政需要を満たすものや、大規模な公共事業の推進等、当該事業に対する利害対立が存在または存在が予測される事業については、複数のフォーカスグループから多角的に意見を収集する等、特に透明性の高い運用が求められる。

また、フォーカスグループの対象範囲の検討にあたっては、行政サービスや事業に対する需要には明確で顕在化するものと、不明確で潜在的なものがあるが、こうした発現パターンについても留意が必要である。さらには、批判的な注意喚起情報や、問題解決情報を得るとの視点からフォーカスグループを選定していく必要がある。

以上、省みて不十分な点多々あり、他日を期することとしたい。

(参考文献・資料)

茨城県(2003)「茨城県政策評価実施要綱」

今井良広「美しい兵庫指標 長期ビジョンフォローアップの新しい試み」『地方財務』2003年11月号、184頁以下。

上山信一・玉村雅敏・伊関友信(2000)『実践・行政評価 - 事例, 解説, そしてQ & A』東京法令出版。

大住荘四郎(2003)「行政評価におけるベンチマーキングの目的と意義」総合研究開発機構『ベンチマーキング手法の地方自治体への導入』NIRA 研究報告 No.20030025。

岡田直之(2001)『世論の政治経済学』東京大学出版会。

樹神成(2003)「行政評価と住民参加」室井力編『住民参加のシステム改革 - 自治と民主主義のリニューアル(自治問題研究叢書)』日本評論社。

工藤裕子(2002)「茨城県における政策評価システムの変遷」『地方自治』第658号。

佐藤徹(2004)「公共サービスにおける評価指標とは何か」『月刊自治研』第46巻540号

塩原克己(2003)「茨城県の政策評価システム」斎藤達三監修『総合計画と政策評価(まちづくり資料シリーズ34)』地域科学研究会。

滋賀県(2003)『県政の目標しがベンチマーク(2003年版)』

政策マーケティング委員会(2003)『政策マーケティングブック2003~2004』

豊島明子(2003)「パブリック・コメントの意義と課題」室井力編『住民参加のシステム改革 - 自治と民主主義のリニューアル(自治問題研究叢書)』日本評論社

豊中市政研究所(2004)『地方自治体における協働型政策評価の可能性と課題 - 市民による政策評価指標づくり - 』

林健一(2005a)「新たな内部業績評価システムのあり方についての検討 - 参加型評価の確立に向けて」『地域政策研究』7巻3号。

林健一(2005b)「業績測定評価に対するパブリック・コメント手続適用の意義について」『日本地域政策研究』第3号。

宮城県(2003)『行政活動の評価に関する条例及び同施行規則の解説』。

Hatry(1999) *PERFORMANCE MEASUREMENT-Getting Results*, The Urban Institute