

第 5 回県民満足度調査分析結果報告書

平成 1 8 年 6 月

第5回県民満足度調査分析結果報告書

目 次

1 . 調査の概要

1-1 調査の概要	概要-1
1-2 調査分析方法.....	概要-15
1-2-1 調査対象政策	概要-16
1-2-2 調査項目と評価尺度	概要-17
1-2-3 調査分析結果の見方	概要-18
(1) 認知度	概要-19
(2) 関心度	概要-19
(3) 重視度・満足度.....	概要-20
(4) 各施策の優先度.....	概要-29
(5) 有識者(市町村職員、学識者等)満足度調査の活用方法	概要-33

2 . 調査分析結果

分析-1

2-1 回答者の属性.....	分析-2
2-1-1 一般県民回答者の属性.....	分析-2
2-1-2 有識者(市町村職員)回答者の属性	分析-13
2-1-3 有識者(学識者等)回答者の属性.....	分析-21
【補足】 属性に関する推移.....	分析-27
2-2 政策分析結果.....	分析-29
2-2-1 各政策の重視度と満足度の状況	分析-30
2-2-2 属性別の特徴	分析-32
全体的な傾向	分析-32
圏域別.....	分析-35
【参考-1】属性別比較一覧	分析-39
重視度中央値.....	分析-39
満足度中央値	分析-41
施策の優先順位	分析-43
【参考-2】政策の重視度・満足度(中央値)	分析-46
【補足】 経年変化.....	分析-47

2 - 3 各政策の分析結果	分析-59
政策 1	分析-61
政策 2	分析-79
政策 3	分析-97
政策 4	分析-115
政策 5	分析-133
政策 6	分析-151
政策 7	分析-169
政策 8	分析-187
政策 9	分析-205
政策 10	分析-223
政策 11	分析-241
政策 12	分析-259
政策 13	分析-277
政策 14	分析-295
政策 15	分析-313
政策 16	分析-331
政策 17	分析-349
政策 18	分析-367
政策 19	分析-385
政策 20	分析-403
政策 21	分析-421
政策 22	分析-439
政策 23	分析-457
政策 24	分析-475
政策 25	分析-493
政策 26	分析-511
政策 27	分析-529
政策 28	分析-547
政策 29	分析-565
政策 30	分析-583
政策 31	分析-601
政策 32	分析-619
政策 33	分析-637
政策 34	分析-655
政策 35	分析-673
政策 36	分析-691

3 . 調査に対する評価	評価-1
3-1 一般県民の満足度調査に対する評価.....	評価-2
3-2 有識者（市町村職員）の満足度調査に対する評価.....	評価-17
3-3 有識者（学識者等）の満足度調査に対する評価.....	評価-23
【補足】県民満足度調査に対する評価（自由回答について）.....	評価-29
4 . 資料編	資料-1
4-1 各施策の重視度・満足度基本統計量	
一般県民.....	資料-3
有識者（市町村職員）.....	資料-39
有識者（学識者等）.....	資料-75
4-2 各施策の優先順位・優先度（回答者割合）推移一覧	
各施策の重視度・満足度推移一覧.....	資料-111

1 - 1 調査の概要

1 - 1	県民満足度調査の背景と意義	概要-2
1 - 2	県民満足度調査の基本的枠組み	概要-2
1 - 3	第 5 回県民満足度調査の概要.....	概要-4
1 - 4	政策・施策の評価スケール（尺度）	概要-6
1 - 5	県民満足度調査結果の活用例.....	概要-7
1 - 6	第 5 回県民満足度調査に対する評価.....	概要-11
1 - 7	まとめ	概要-13

第 5 回調査の実施に当たって、調査への回答しやすさ・表現の分かりやすさの向上等のため、第 1 回～第 4 回まで用いてきた調査票の様式を見直した。

このため、調査項目及び評価の尺度は第 1 回～第 4 回までと同一の条件で調査を実施しているが、調査票の記載事項、質問順序、質問文の内容及び質問への回答方式が異なるため、従来の調査結果との比較には注意が必要である。

1 - 1 調査の概要

1 - 1 県民満足度調査の背景と意義

政策・施策評価の重要性は、近年とみに高まってきており、国、県、市町村等の各レベルで様々な評価が行われている。その背景には、国内外の環境の急激な変化、限られた財源下での効果性と効率性の追求、住民や国民に対する政策・施策の説明責任の必要性などがある。

政策・施策の評価は、主として次のような目的で行われる。

政策・施策が対象者のニーズを的確に反映しているか否かを確認する。

政策・施策の所期の目的目標値の達成度を測定する。

政策・施策の適用状況と投入資源（金、物、人、時間等）のバランスを検討する。

政策・施策の実施上の問題点と改善への糸口を発見する。

政策・施策間の優先順位を検討する。

政策・施策の継続の是非、削減や拡大などを検討する。

これらの目的から明らかなように、政策や施策は、評価システムが適切に機能してこそ、はじめてその効果性と効率性を同時に達成することが可能となる。

宮城県では、条例に基づく定期的・継続的な県民満足度調査を通じて、県民の「想い」を政策・施策評価システムの一環に組み入れ、政策・施策の実施や策定が県民本位に展開されていくことを目指している。すなわち、納税者であり、かつ政策・施策の対象者である県民と、政策・施策の実施者である県とが、「県民満足度調査」というコミュニケーション・ツールを用いて、政策・施策に関する情報を相互に交換し、情報の非対称性を軽減させながら、県民のニーズに即した政策・施策の実施を図っていくものである。この意味で、宮城県の県民満足度調査は、従来の一般的な満足度調査とは全く異なる性格を有する、画期的な試みといえる。

1 - 2 県民満足度調査の基本的枠組み

(1) コミュニケーション調査の概念に基づく調査設計

宮城県の県民満足度調査は、「コミュニケーション調査」の概念に基づいて設計されている。コミュニケーション調査とは、調査の主体と対象との間で情報の授受、共有化が行わ

れ、情報の非対称性の軽減が図れるように設計された調査方法であり、調査の主体と対象の双方向的なコミュニケーション・ツールとして機能する。

県民満足度調査による県（政策・施策の実施者）と県民（政策・施策の対象者、受益者、納税者）との双方向的なコミュニケーションは、次のような から のプロセスの循環を通じて行われる。

1 番目のプロセスでは、県から県民に対して、評価に必要な政策・施策の情報が提供される。具体的には、県が調査対象県民に対して、政策・施策評価を目的とした県民満足度調査（コミュニケーション調査）の趣旨を説明し、調査参加（調査票への回答による政策・施策の評価）を依頼する（郵送法）。調査票には、県側から提供される情報として、県民が評価を行うのに必要な政策・施策の情報が「参考資料」という形で添付される。

2 番目のプロセスでは、県民から県に対して、政策・施策の評価の情報が提供される。県民から提供される情報は、政策・施策の評価結果や、調査それ自体に対する評価、自由意見等である。すなわち、コミュニケーション調査への参加を承諾した県民は、「参考資料」から政策・施策に関する情報を得るとともに、そうして得た情報や自らの経験に基づいて調査票に回答することで、政策・施策の評価を行う。回答済みの調査票は、郵送で回収される。

3 番目のプロセスでは、県民から寄せられた政策・施策の評価情報の分析により、県民のニーズが明確化され、それが政策・施策に様々な形で反映される。具体的には、県民から提供された政策・施策の評価（調査結果）の情報を共有することにより、政策・施策の見直しや改善に反映されたり、政策・施策の推進、拡大、削減等を検討する際の根拠に用いられるなど、政策・施策に関する具体的な検討や意思決定支援のための基礎資料として活用される。こうして県民からの評価情報が多様な形で反映された政策・施策について、再びプロセス に戻って県民へ情報提供がなされ、それがプロセス 、 につながり、県民と県の双方向的なコミュニケーション・サイクルが形成されていく。

このようなプロセスの循環を通じて、コミュニケーション調査が定期的、継続的に実施されていくことにより、政策・施策の単年度評価と複数年度にわたる継続的評価の双方が可能となる。

県民満足度調査では、県民のニーズを明確化し、それを政策・施策に反映させる以外に

も、次のような効果が期待される。

- ・ 県民は、県の政策・施策に関する知識や関心を高める機会が得られる。
- ・ 県民は、県の政策・施策評価に主体的に参加するという自覚が得られる。
- ・ 県は、県民満足度調査を政策・施策について県民に説明する際の支援ツールとして活用することができる。
- ・ 県は、政策・施策に関する情報が県民に正確かつ適切に伝達されているか否かを確認することができる。

コミュニケーション・ツールとしての県民満足度調査の適切性は、今回の一般県民満足度調査において、回答者の約62%が「県民の意見を県政に反映させる方法（コミュニケーション・ツール）として適切である」と回答していることから、明らかである。

（２）回答者の多様性

宮城県の県民満足度調査は、「一般県民満足度調査」、「有識者（市町村職員）満足度調査」、「有識者（学識者等）満足度調査」の3種類の調査で構成されている。3種類の調査は、同一の調査票を用いて行われる。

一般県民満足度調査の対象者は、県内に居住する県民であり、政策・施策の対象者や受益者、納税者、有権者といった立場から、政策・施策の評価を行う。有識者満足度調査の対象者である市町村職員は、市町村行政の実施者という立場から政策・施策の評価を行う。また、もう一方の有識者満足度調査の対象者である学識者等は、学識経験者、専門家といった立場から政策・施策の評価を行う。

このような回答者の多様性により、宮城県の県民満足度調査では、政策・施策に対して奥行きや幅の広い評価を得ることが可能となる。

1 - 3 第5回県民満足度調査の概要

（１）調査目的

県民満足度調査は、一般県民満足度調査、有識者（市町村職員）満足度調査、有識者（学識者等）満足度調査の3調査に共通して、次のような目的で実施した。

政策・施策に関する情報を県民に提供する。

調査結果（県民から提供された政策・施策の評価に関する情報）を、政策・施策の意思決定等に反映させる。

(2) 調査主体

宮城県

(3) 調査対象

調査の対象者は、調査の種類に応じ、次のとおりである。

一般県民満足度調査	20歳以上の県内在住者	4,000名
有識者満足度調査(市町村職員)	県内43市町村の職員	516名
有識者満足度調査(学識者等)	学識者、マスコミ関係者、企業経営者、各種団体及びNPO代表者	200名

(4) 調査方法

一般県民満足度調査については、圏域別層化無作為抽出を行っている。これは、県内の7広域圏毎に一定の標本数が確保されるようにした上で、男女それぞれの性の標本も同数確保できるように層を分け、選挙人名簿を用いて無作為抽出したものである。

有識者(市町村職員)満足度調査については、各市町村毎に12名の職員を調査対象とすることとしており、その具体的な選定は各市町村にお願いしている。このため、有意抽出となっている。

有識者(学識者等)満足度調査については、学識者、報道関係者、企業経営者、各種団体及びNPO代表者などの分野別に、それぞれ、市販、公表されている名簿を調査者の判断で選定(有意抽出)し、各名簿から抽出する調査対象者数も調査者が設定した。その上で、その名簿から無作為抽出又は有意抽出(名簿掲載人数が少ない場合)を行った。

なお、有識者(学識者等)満足度調査の対象者については、回答者の意識の経年変化を把握するため、第1回調査と同一の対象とすることを基本としている。(欠員が出た場合は、欠員となる分野毎に無作為に抽出して補充している。)

各調査とも、依頼文に、調査票、参考資料、前回の調査結果が県政にどのように活用されたかを紹介するパンフレット及び返信用封筒を同封し、郵送によって調査対象者に送付し、郵送によって返送される郵送法によって実施した。

(5) 調査期間

平成18年2月15日 ~ 平成18年3月5日

(6) 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)とその重視度及び満足度)
 回答者の属性に関する設問12項目(性別、年齢、居住圏域、職業等)
 調査に対する評価に関する設問(記入の負担感、所要時間、調査方法の適切性等)

(7) 回収状況

一般県民満足度調査について見ると、回収率は43.0%で、前回調査(43.2%)と比較すると低下したものの、依然として高い回収率となっている。

政策と施策全体について重視度、満足度を把握する必要があり、調査票の設問の量が多いことを考え合わせると、数字以上の重みのある高い回収率と言える。

【回収率等】

	一般県民満足度調査	有識者満足度調査 (市町村職員)	有識者満足度調査 (学識者等)
調査対象者数	4,000名	516名	200名
回収数	1,721通	338通	69通
回収率	43.0%	65.5%	34.5%

1-4 政策・施策の評価スケール(尺度)

県民満足度調査では、政策・施策の評価指標として、回答者がその政策・施策をどの程度重要と考えているかを問う「重視度」と、その政策や施策の施行や達成の状況にどの程度満足しているかを問う「満足度」を用いている。重視度と満足度は、間隔尺度に順序尺度を対応させた統合スケール(0点から100点)で測定される。この統合スケールは、評価が連続量で得られるため、基本統計量による検討や、分布関数分析をはじめとする多様な分析手法の適用が可能であり、政策・施策の評価を多面的に行うのに大変有用である。

間隔尺度に順序尺度を対応させた統合スケールは、重視度や満足度をよりの確に表現し得る点で、一般的な間隔尺度や順序尺度よりも優れている。すなわち、重視度や満足度を一般的な間隔尺度で点数化すると、同じレベルの評価でありながら、回答者によって点数が極端に異なる場合がある。例えば、「満足である」という評価を示す点数を60点と考える回答者もいれば、90点と判断する回答者もいる。統合スケールは、このような事態を回避することができる。満足度を例に説明すると、0点から100点までのスケール上に、0点以上40点未満を「不満」、40点以上60点未満を「やや不満」、60点以上80点未満を

「ある程度満足」、80 点以上 100 点以下を「満足」とする順序尺度的な点数幅を参考基準として提示することで、同じレベルの回答者の評価を、一定の点数の範囲内に集積することが可能となる。

また、この統合スケールでは、分析の際に評価目的や状況に応じた判断等に基づいて、重視度と満足度の評価の基準点を自在に設定することができる。たとえば政策 A で重視度と満足度の基準点を各 60 点とした場合、重視度や満足度が 60 点以上、60 点未満の回答者がそれぞれの程度みられるか、あるいは、重視度が 60 点以上で満足度が 60 点未満の回答者は全体の何パーセントを占めているか等、設定した基準点に基づく検討が可能である。さらに、政策 B では重視度 65 点、満足度 70 点、施策 C では重視度 70 点、満足度 60 点、というように政策・施策ごとに基準点を変えて検討することもできる。

1 - 5 県民満足度調査結果の活用例

県民満足度調査の結果は、次のように活用することができる。

(1) 重視度と満足度を関連づけた視点による政策・施策の検討

要検討の政策・施策の発見

重視度と満足度を関連づけることにより、「重視度は高いが満足度は低い政策・施策」、「重視度は低いが満足度は高い政策・施策」、「重視度も満足度も高い(低い)政策・施策」など、検討を要する政策・施策の発見が可能となる。

例えば、政策 2「どこに住んでいても必要な医療や保健サービスが受けられる環境づくり」(分析-79 ページ参照)では、一般県民の重視度(中央値)は 85 点と極めて高い値を示している一方で、一般県民の満足度(中央値)は 50 点とかなり低い値である。この政策の重視度と満足度の中央値の差は 35 点で、36 の政策のなかで最も大きい値となっており、回答者がこの政策の重要性を非常に高く評価している反面、政策の現状には不満を感じている結果となった。このような政策には早急な検討と対策が求められる。重視度と満足度を関連づけた分析は、こうした要検討の政策・施策の発見に有用である。

中央値とは、回答者を回答した点数の小さい順から並べたときに、中央に位置する回答者の点数のことをいいます。

県民のニーズの的確な把握

認知度、関心度、重視度、満足度といった評価指標に、回答者の属性(性、年齢、居住圏域、職業等)を関連づけることにより、評価対象の政策・施策について、どのような回

答者が、どの程度重要と考え、どの程度満足しているかが明らかになる。また、重視度が基準点を上回る回答者や、満足度が基準点を下回る回答者等が、どのような人々で構成されているのかを明確化することもできる。すなわちこの検討方法は、県民（回答者）のニーズを属性レベルでピンポイント的に把握することを可能にする。

例えば、政策 16「産業間の連携と地域資源の活用による産業活力の創出」（分析-331 ページ参照）の施策で最優先とされた施策についてみると、一般県民の回答者全体では「魅力ある商店街づくりによる商業の振興」が最優先施策であるが、男女、65 歳未満と 65 歳以上、居住圏域など、回答者の属性ごとにみると、属性によって回答者が最優先と考える施策の異なることが明らかになった。（男性の回答者や 65 歳以上の回答者、登米圏域の回答者では、「農林水産物の付加価値の向上」が、仙南圏域の回答者では「地域資源を活用した観光産業の振興」が、気仙沼・本吉圏域の回答者では「農林水産業や観光産業などの産業間の連携」が最優先施策である。）

このように、各評価指標と回答者属性を関連づけた検討により、政策・施策に関する県民のニーズを、県民属性レベルにまで絞り込んで明確化することが可能となる。

問題解決に向けた切り口の発見

重視度と満足度を関連づけた上で、さらに回答者の属性（特に居住地域）と関連づけて分析することにより、特定の地域で「重視度も満足度も高い政策・施策」の発見が可能となる。

このような政策・施策については、特に満足度が高かった地域において、高い満足度をもたらした要因をはっきりと特定できる場合があり、それを手本に、他地域でも同様の成功をもたらすことができる。

（２）分布関数分析による、すべての回答者の情報を反映させた政策・施策の検討

県民満足度調査では、回答者の重視度や満足度を様々な分析手法により検討しているが、主な分析手法として分布関数分析を用いている。分布関数とは、横軸に検討したい変量をとって、変量値が低い対象者から累積して 100%になるまでの曲線をいう。分布関数分析は極めて安定性の高い分析手法であり、アウトライヤー（外れ値）の影響を受けにくい。したがって、分布関数による政策・施策の評価分析の結果は、信頼性、安定性の高いものとなる。分布関数曲線には全回答者の情報が含まれることから、分布関数曲線を解釈することは、すべての回答者の情報を反映させた政策・施策の検討につながる。分布関数曲線が

らは、中央値に代表される平均的レベルの重視度や満足度、重視度と満足度の差、一定の基準点を上回る回答者の割合などを求めることができる。また、分布関数分析では、同じ種類の評価指標や異なる種類の評価指標について、複数の分布関数曲線を同一の図上に示すことが可能である。例えば、ある施策の重視度と満足度について、県内7圏域の分布関数曲線14本（重視度7本、満足度7本）を同一の図上に示し、圏域ごとの重視度と満足度の傾向や特徴などを一瞥して把握することができる。

分布関数分析は、全ての回答者のデータ全体を比較、分析できる手法であり、従来の「平均値」による分析（＝「平均的な回答者」の分析になるため平均からはずれた回答者の傾向は一切捨象されてしまう。）とは異なり、特定の属性の回答者の特徴的な傾向を捉え、分析することができる。

このため、回答者一人一人の思いが全てもれなく分析に活用され、微妙なニュアンス（平均は同じでも分布が異なる等）を把握し、評価に活用することができる。

（3）政策・施策上の経験則や仮説の実証、検証

県民満足度調査のデータは、政策・施策の実務担当者、意思決定者等が、それまで経験上の判断に基づいて対応してきた事柄について、そうした経験則がどの程度適切であるかを実証するのに活用することができる。実証の結果、経験則の適切性を根拠に基づいて示すことが可能になる。また、経験則が適切性に欠けることが実証された場合には、より適切な対応を検討することが求められる。

さらに、県民満足度調査のデータを、この圏域には特にこういう取組を重点的に行っていくべきではないかといったような政策・施策に関する「仮説」の妥当性の検証に用いることもできる。

このように、県民満足度調査のデータを活用することで、それまで既知の事柄とされていたことや仮説について、根拠に基づいた説明が可能となる。

（4）重視度と満足度と関連づけた視点による政策・施策投入資源の検討

政策・施策には、人、物、金、時間などの資源が投入されている。これらの投入資源は、税金で賄われる部分が多い。県民満足度調査で得られた重視度や満足度のデータは、政策・施策の投入資源の検討に活用することができる。

具体的には、投入資源の内容や量と、その政策・施策に対する県民（政策・施策の対象

者、受益者、納税者、有権者)の重視度や満足度の傾向をみる。満足度の例で説明すると、満足度が全体的に高い場合は、その政策・施策が県民の満足度向上につながる直接的な効果を上げたことを示しており、投入資源の内容や量の妥当性を示唆している。満足度が全体的に低い場合、もとより、それが投入資源の内容や量の問題に必ずしも結びつくわけではない。しかしこの場合、政策・施策の実施者や意思決定者は、県民に対する説明責任(アカウントビリティ)とインフォームドコンセントの充実に向けて、より一層の努力が求められることは明らかである。

(5) 効果的、効率的な情報提供の検討

政策・施策に対する認知度や関心度と、回答者の属性を関連づけて検討することにより、認知度や関心度の高い回答者や低い回答者の傾向を把握することができる。また、県民満足度調査に対する評価項目として、回答所要時間、調査票や参考資料の読みやすさ、調査参加によって知識量や関心度がどのように変化したか等がある。これらの評価項目と回答者の属性を関連づけて検討することにより、どのような回答者に、政策・施策関連情報をどのような形で提供すれば、より効果的、効率的であるかを検討することが可能となる。政策・施策に関する情報の効果的、効率的な提供は、県民満足度調査のコミュニケーション・ツールとしての機能の向上につながり、その結果、政策・施策の評価がより精緻なものとなっていく。

(6) 政策・施策の策定、施行要請の根拠

県民満足度調査の結果は、行政側に活用されるだけではない。県民もまた、政策・施策の対象者、受益者、納税者、有権者などの立場から、自分たちのニーズに即した政策・施策の策定や施行を行政側に要請する際に、県民満足度調査のデータを活用することにより、根拠に基づいた要請ができる。

1 - 6 第5回県民満足度調査に対する評価

県民満足度調査（コミュニケーション調査）が、県民と県との双方向的なコミュニケーションのツールとして適切に機能しているかについて、分析の結果、以下のことが明らかになった。

（1）調査票への回答（政策・施策の評価）における負担

一般県民満足度調査では、程度の差こそあれ、回答者の約87%は、調査票への回答すなわち政策・施策の評価に苦労したと答えている。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認められ、市町村職員では約86%、学識者等では約76%の回答者が、程度の差はあっても、それぞれ苦労しながら政策・施策の評価を行っている。

（2）回答（評価）の所要時間

一般県民満足度調査では、回答者の約77%が調査の回答に1時間以上を費やしており、2時間以上をかけた人は全体の約43%を占めるなど、回答者が政策・施策の評価に比較的長い時間を費やしたことが示された。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認められ、市町村職員では約70%、学識者等では約69%の回答者が、政策・施策の評価に1時間以上を費やしている。

（3）調査票の読みやすさ

調査票の読みやすさは、回答者が調査票の内容等を理解するのを助ける点で、コミュニケーション・ツールの重要な機能のひとつである。「調査について感じたこと」という問からは（複数回答）一般県民満足度調査で調査票を「文字が多くて読みにくい」と答えているのは、約5%の回答者と少数であった。この傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査ではさらに強まり、調査票を「文字が多くて読みにくい」と答えているのは、市町村職員では約3%、学識者等では約1.4%の回答者であった。回答者のこのような傾向は、県民満足度調査が、調査票の読みやすさの点でコミュニケーション・ツールとしての機能を充足していることを示唆している。

（4）調査票の答えやすさ（評価しやすさ）

「調査について感じたこと」という問からは（複数回答）一般県民満足度調査では、約59%が「関心のない分野は答えるのが難しい」、約42%が「点数で回答するのが難しい」と回答している。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認

められる。市町村職員では約 53%が「関心のない分野は答えるのが難しい」、約 37%が「点数で回答するのが難しい」と回答している。学識者等では約 45%が「関心のない分野は答えるのが難しい」、約 26%が「点数で回答するのが難しい」と回答している。前述の調査票の読みやすさに関する分析結果と関連づけると、調査票それ自体は読みやすいものの、政策・施策を評価することは難しく感じる回答者の多いことがわかる。

そのほか、調査票に答えにくい、すなわち評価しにくい理由として「(評価の)範囲が広すぎる」、「設問の量が多すぎる」、「選択肢から一つだけ選ぶのが難しい」の3項目が主に挙げられている。範囲の広さや設問の量の問題は、県の政策・施策全体を評価するという今回の調査の性質に由来するものである。今回のように、県の政策・施策の全てを評価するやり方を今後とも継続していく場合、回答者の負担と評価範囲や設問量とをどのようにバランスさせていくかが検討課題といえる。

(5) 調査参加後の回答者の知識量や関心の変化

一般県民満足度調査では、回答者の約 81%が調査参加後に社会で行われている取組に関する知識が増えたと答えている。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認められ、調査参加後に知識が増えたと答えた回答者は、市町村職員で約 76%、学識者等で約 84%を占める。これらは、今回の調査が、7割から8割の回答者に対して、県の政策・施策評価に必要な情報を提供し得たことを示唆している。この点で、県民満足度調査はコミュニケーション調査として適切に機能したといえる。

県民満足度調査では、政策・施策を評価するのに必要な情報を、調査票に添付する「参考資料」という形で回答者に提供している。この参考資料の有用性について、一般県民満足度調査では、回答者の約 61%が程度の差こそあれ、役に立ったと答えている。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認められ、市町村職員で約 61%、学識者等で約 66%を占める。

また、一般県民満足度調査では、回答者の約 77%が調査参加後に社会で行われている取組に対する関心が高まったと答えている。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認められ、調査参加後に関心の高まった回答者は、市町村職員で約 63%、学識者等で約 82%を占める。これらは、調査参加で6割から8割弱の回答者の政策・施策に対する関心が高まったという点で、今回の調査がコミュニケーション調査として適切に機能したことを示唆している。

(6) 県民満足度調査(コミュニケーション調査)の適切性

一般県民満足度調査では、回答者の約62%が、県民の意見を県政に反映させる方法(コミュニケーション・ツール)として今回の調査の適切性を認めている。このような傾向は、市町村職員や学識者等の各有識者満足度調査でも認められ、市町村職員では約57%、学識者等では約69%の回答者が、程度の差こそあれ、この調査の適切性を認めている。

先に述べたように、多くの回答者は政策・施策の評価に苦心しながら長い時間を費やしたが、それでも、なおかつ約6割の回答者が、この調査を県の政策・施策評価の手段として概ね適切と判断している。これは、コミュニケーション調査が政策・施策評価の手段として、まさしく適切であることを示唆するものといえる。

1-7 まとめ

県民と県との双方向的なコミュニケーションのサイクルは、今回で5回目となった。県民満足度調査は、東北大学の社会調査の専門家と共同で調査設計、分析を行っており、調査の信頼性については、前述の調査自体に対する回答者の評価や高い回収率などから、評価を得ている。また、学会や学術誌等の発表・報告を通じて、研究者、実務者等の専門家から調査の適切性が広く認められている。さらに、調査結果の活用方法についても、前述のとおり、目的に応じて極めて多様性に富んでいる。

今後の検討課題としては、引き続き回答者の負担と評価対象とする政策・施策の範囲や量とのバランスの問題が挙げられる。すべての政策・施策について評価を得るためには、いきおい評価の範囲や評価項目の量が多くならざるを得ず、回答者の負担増につながる。しかし、回答者の負担軽減を中心に図れば、評価の範囲や評価項目の量を縮小することになり、十分な評価を得ることができない。

今後の県民満足度調査には、このジレンマの軽減、解消に向けた創意工夫が不可欠である。これには、広く県民に対して政策・施策評価の重要性を理解してもらうような働きかけも含まれる。また、誰にも理解できるような、分かりやすい表現を用いる努力も継続して求められる。

1 - 2 調査分析方法

1 - 2 - 1 調査対象政策	概要-16
1 - 2 - 2 調査項目と評価尺度	概要-17
1 - 2 - 3 調査分析結果の見方	概要-18
(1) 認知度	概要-19
(2) 関心度	概要-19
(3) 重視度・満足度	概要-20
(4) 各施策の優先度	概要-29
(5) 有識者（市町村職員、学識者等）満足度調査の活用方法	概要-33

1-2 調査分析方法

1-2-1 調査対象政策

第5回県民満足度調査は、県が実施している下記の36政策について、回答者から評価を得た。

県民満足度調査対象政策一覧表

政策番号 平成17年度	政策名
1	障害者・高齢者が地域で自分らしい生活を送るための環境づくり
2	どこに住んでいても必要な医療や保健サービスが受けられる環境づくり
3	子どもを安心して生み育てることができる環境づくり
4	誰もが暮らしやすいバリアフリー・ユニバーサルデザイン環境の整備
5	生涯を健康に暮らすための健康づくりと病気の予防への取組
6	県民が安心して安全な生活を送るための環境づくり
7	県土の保全と災害に強い地域づくり
8	地球環境の保全
9	環境負荷の少ない地域づくりの推進
10	豊かな自然環境の保全・創造
11	循環型社会の形成
12	産業技術の高度化に向けた研究開発の推進
13	新成長産業の創出・育成
14	新しい時代を担う産業人の育成
15	高度な産業技術の普及推進
16	産業間の連携と地域資源の活用による産業活力の創出
17	消費者ニーズに即した産業活動の展開
18	産業基盤の整備による生産力の強化
19	足腰の強い産業育成に向けた経営基盤の強化
20	産業・雇用のニーズの変化に対応した多様な職業能力開発の推進
21	雇用の安定と勤労者福祉の充実
22	個性・創造性・豊かな心を培う教育の推進
23	生涯にわたって学び楽しめる環境の充実
24	男女共同参画社会の実現と全ての人に参加できる社会の形成
25	実り豊かなスポーツライフの実現
26	地域の誇りとなる文化・芸術の保存や振興
27	多様な主体の協働による地域づくりの推進
28	調和ある県土利用の推進
29	条件不利地域の振興と都市と農山漁村との交流の推進
30	地域の自立性を高めるための都市の再生と強化
31	広域的な地域連携の推進
32	分権社会の形成
33	国内外との交流の窓口となる空港や港湾機能の強化
34	国内の交流を進めるための交通基盤の整備
35	国際性豊かな人材の育成と県民参加型の国際交流・国際協力の推進
36	高度情報化に対応した社会の形成

1-2-2 調査項目と評価尺度

調査項目と評価尺度は次のとおりである。

(1) 政策(「目的」)の認知度

この設問は、当該政策について回答者がどの程度知っているかを問うもの。

尺度 知らなかった あまり知らなかった ある程度知っていた 知っていた
 [低認知度群] [高認知度群]

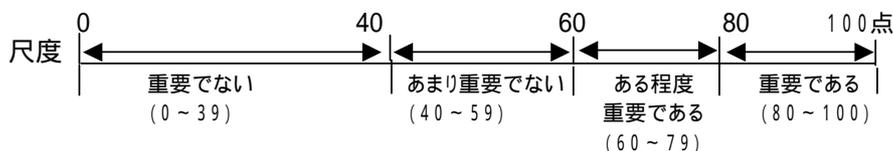
(2) 政策(「目的」)の関心度

この設問は、当該政策について回答者の関心の度合いを問うもの。

尺度 関心がなかった あまり関心がなかった ある程度関心があった 関心があった
 [低関心度群] [高関心度群]

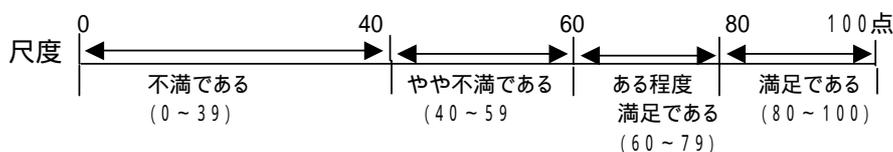
(3) 政策(「目的」)の重視度

この設問は、回答者が当該政策に対して、どの程度重要と思うかを問うもの。



(4) 政策(「目的」)の満足度

この設問は、回答者が当該政策に対して、どの程度満足しているかを問うもの。

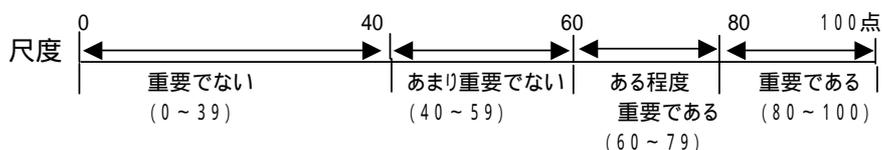


(5) 施策(「取組」)の優先度

当該政策(「目的」)を構成する数個の施策の中から、当該政策を実現する上で、最も優先すべき施策を1つ挙げてもらうもの。

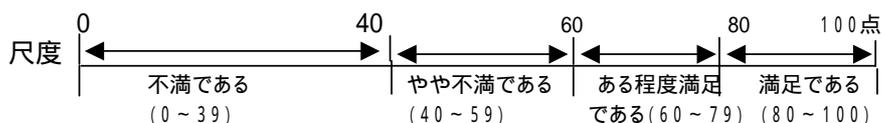
(6) 施策(「取組」)の重視度

上記(5)で回答した最も優先すべき施策(「取組」)について、どの程度重要と思うかを問うもの。



(7) 施策(「取組」)の満足度

上記項目(5)で回答した最も優先すべき施策(「取組」)について、どの程度満足しているかを問うもの。



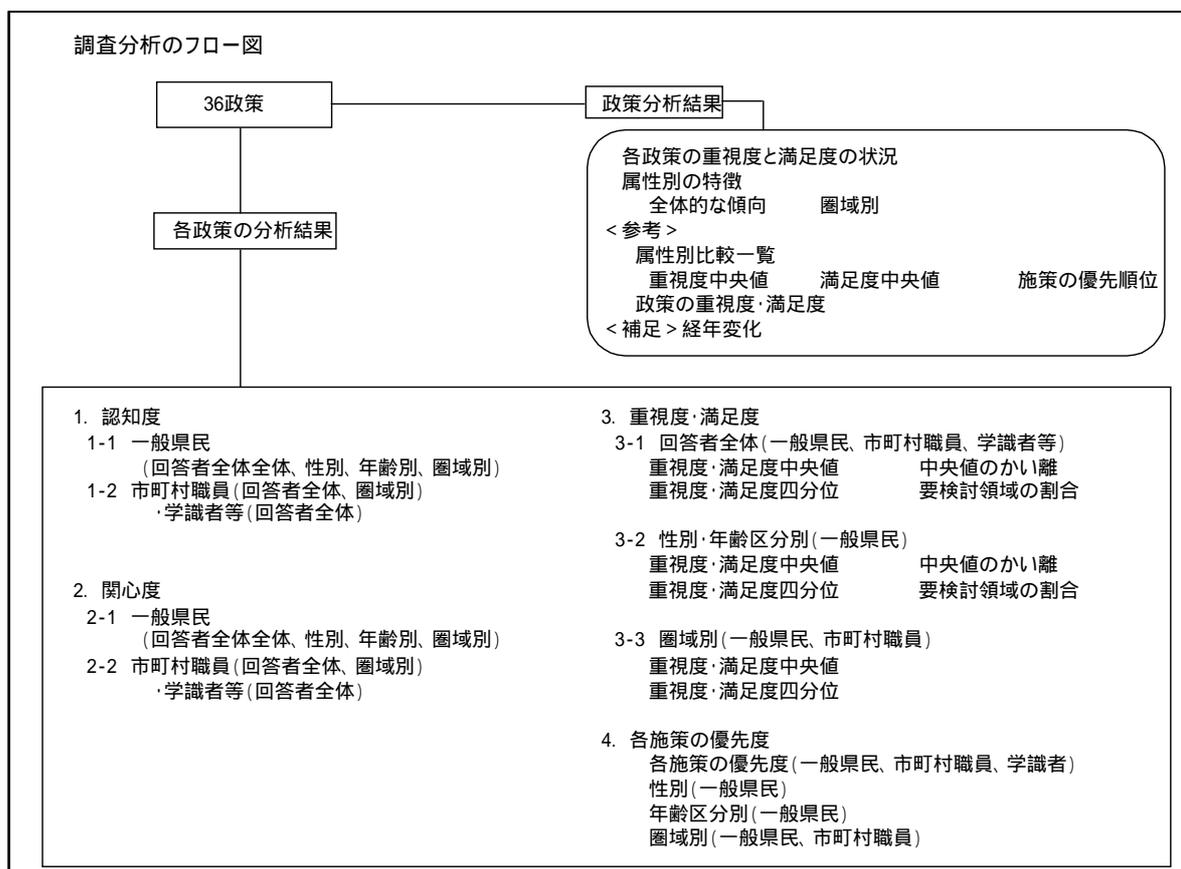
1-2-3 調査分析結果の見方

本報告書は、36政策の重視度、満足度などについて比較分析した「政策分析」と、各政策の調査項目について分析した「各政策の分析」から構成されている。

政策分析では、重視度、満足度を中心とした政策間の全体的な比較の他、属性間の比較分析も行っている。各政策の分析では、分布関数などの統計手法を用いて、各調査項目について分析している。今回は全ての政策で、調査間（一般県民、市町村職員、学識者等）属性間（性別、年齢別、圏域別）の精緻な分析を行った。

分析結果の記載は、調査項目の全てを網羅することを意識し、分析の記述も各政策の傾向を概括できることを狙いとしている。なお、巻末の資料編には、各施策の重視度、満足度（調査項目（6）（7））の基本統計量などの情報を掲載している。

次ページ以降では、本報告書をより具体的に活用できるよう、分析結果の見方として政策8「地球環境の保全」の分析結果に基づいて説明する。



(1) 認知度

認知度は4段階（知っていた、ある程度知っていた、あまり知らなかった、知らなかった）で測定している。「知っていた」と「ある程度知っていた」を合わせて「高認知度群」と称し、「知らなかった」と「あまり知らなかった」を合わせて「低認知度群」と称して、分析に用いる。属性ごとに両群の割合を比較することにより、回答者（県民）における当該政策（「目的」）の周知状況を把握することができる。

下表は政策8の認知度の一般県民回答者割合を示したものである。一般県民全体では高認知度群が38.9%であり、この政策があまり周知されていないことがわかる。

(%)

政策8 認知度	高認知度群		小計	低認知度群		小計	計
	知っていた	ある程度知っていた		あまり知らなかった	知らなかった		
一般県民全体	3.6	35.3	38.9	49.5	11.6	61.1	100.0

(2) 関心度

関心度の分析では、「関心があった」と「ある程度関心があった」を合わせて「高関心度群」と称し、「関心がなかった」と「あまり関心がなかった」を合わせて「低関心度群」と称して用いる。

関心度は、重視度、満足度のデータを判断する際の参考になる。一般的に、政策に関心の高い回答者は重視度や満足度を厳密に評価する傾向があり、そのような場合の重視度、満足度のデータは、信頼性が高いといえる。関心度の低い回答者の場合、その重視度や満足度は、政策・施策の検討の根拠として弱いものとならざるを得ない。

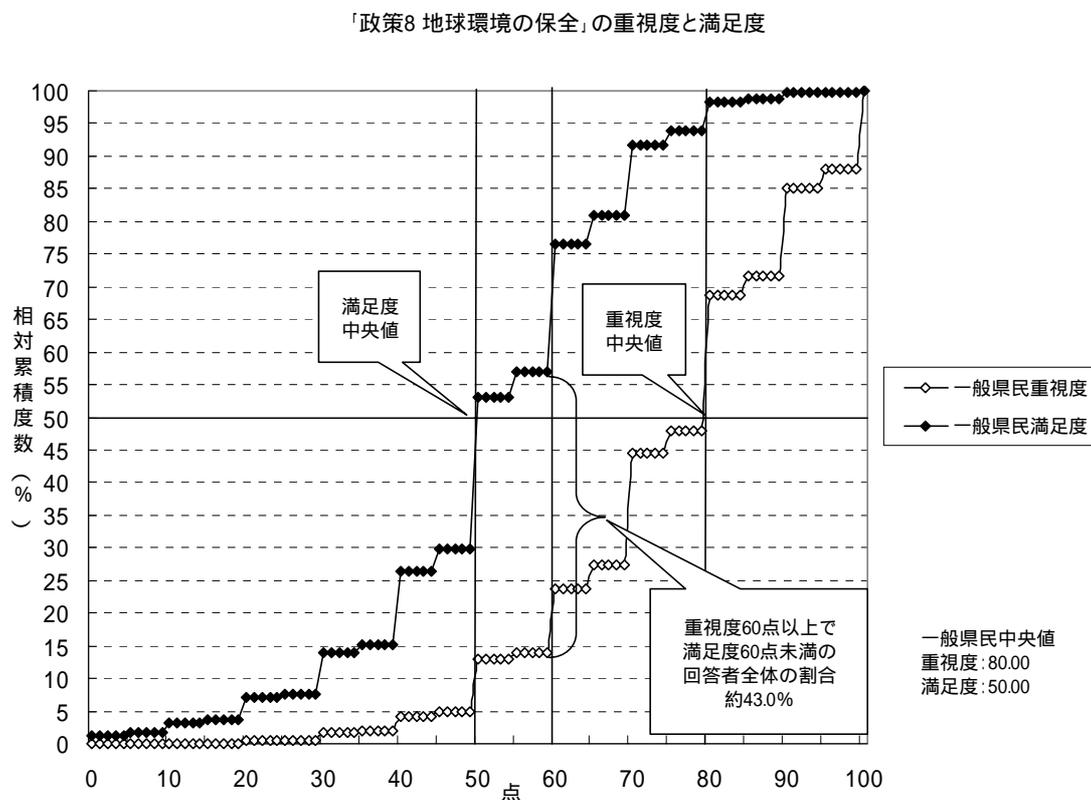
下表は、政策8の関心度の一般県民回答者割合を示したものである。一般県民全体では高関心度群が78.0%を占めており、この政策に対する関心が極めて高いことがわかる。

(%)

政策8 関心度	高関心度群		小計	低関心度群		小計	計
	関心があった	ある程度関心があった		あまり関心がなかった	関心がなかった		
一般県民全体	25.5	52.5	78.0	19.2	2.8	22.0	100.0

(3) 重視度・満足度

分布関数



上の図は、政策 8(一般県民)の重視度と満足度の分布関数である。分布関数は、横軸に検討したい変量を取り、変量値が低い対象者から累積して100%になるまでの曲線である*。

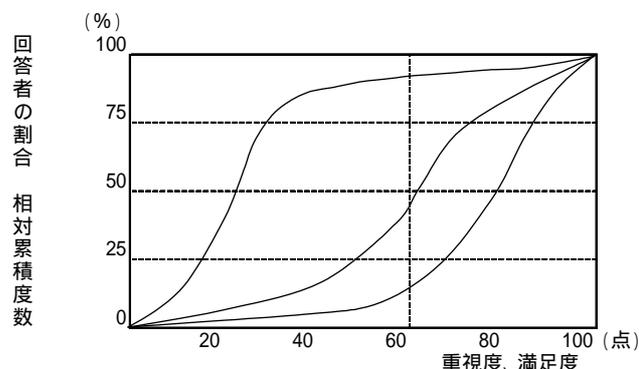
分布関数分析の特徴は、外れ値などの影響を受けにくいこと、安定性の高い分析方法であること、回答者全員の分布状況が一目で読み取れること、同一図上で異なる評価指標(たとえば重視度と満足度など)や属性間の比較ができること、などである。

ここでは、次の4つの分析について説明する。

- ア．分布関数の形による評価傾向の把握
- イ．重視度と満足度の四分位数とその差(かい離)
- ウ．重視度60点以上かつ満足度60点未満(要検討領域)の回答者割合の推定値
- エ．属性ごとの評価傾向の把握

* 関田康慶,他:診療報酬改定影響率の測定方法と分布関数分析.病院管理 Vol.31(2),137-147,1994

ア．分布関数の形による評価傾向の把握



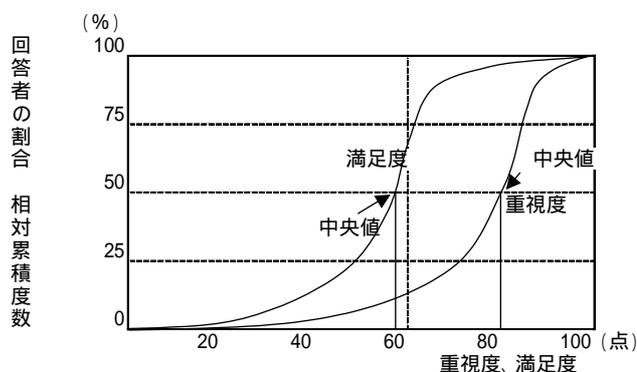
分布関数の形から、そのデータの特徴をつかむことができる。
 左図の分布関数、
 を例に取りながら、その特徴をみてみたい。

は図中の左側、すなわち点数の低いところで立ち上がっている分布関数である。垂直に近い部分（30点付近）では、回答者が集中し（20点から40点の間に約50%の回答者が含まれる）、一方で水平に近い部分では回答者が少ない（40点から100点の間に約20%の回答者が含まれる）ことがわかる。このことから、のような形の分布関数は、政策を低く評価した回答者が多いことを意味し、その政策の重視度や満足度は低い傾向にあることがわかる。

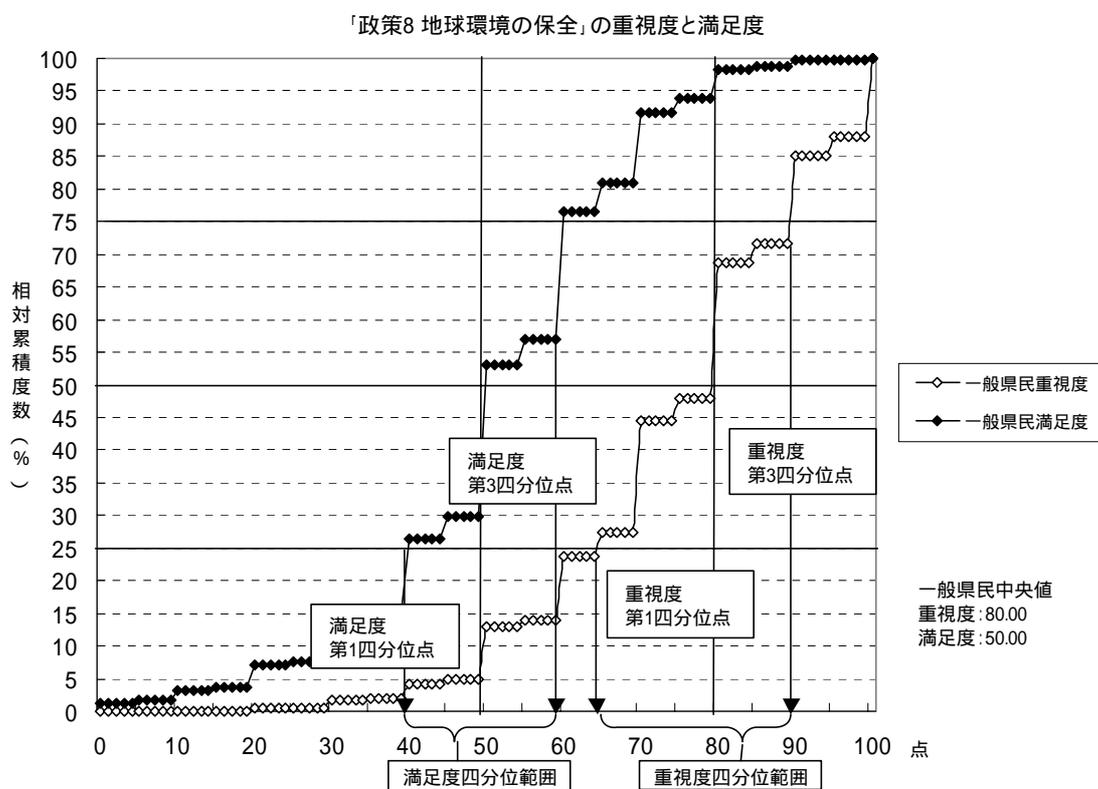
一方、は図中の右側、すなわち点数の高いところで立ち上がっている分布関数である。これは、政策を高く評価した回答者が多いことを意味し、その政策の重視度・満足度が高い傾向にあることがわかる。

上図の場合、よりも の回答者群、よりも の回答者群が、重視度や満足度を高く評価していることがわかる。

県民満足度調査では、重視度が満足度よりも高い点数である場合がほとんどであり、下図に示されるような傾向がみられる。



イ．重視度と満足度の四分位数とその差（かい離）



上の図は、政策 8 位（一般県民）の重視度と満足度の分布関数である。

(1) 第 1 四分位数

図の縦軸の 25% から水平に引いた線と分布関数曲線の交点より下ろした垂線が、横軸に到る点数を、第 1 四分位数（25 パーセントイル）という。第 1 四分位数は、全データのうち最も小さい値から数えて 4 分の 1（下から 25%）になる値である。

上の図で第一四分位数は、重視度 65.0 点、満足度 40.0 点である。これは、重視度を 65.0 点以下とする回答者が全体の 4 分の 1 であること、言い換えれば、残り 4 分の 3 の回答者は、政策 8 の重要性を 65.0 点より高く評価していることを示している。また、満足度については、40 点以下と答えた回答者が全体の 25% であることを意味している。

(2) 中央値

図の縦軸の 50% から水平に引いた線と分布関数曲線の交点より下ろした垂線が、横軸に到る点数を、中央値（メジアン、第 2 四分位数、50 パーセントイルなどの呼び方がある）という。中央値は、全データのちょうど真中の値である。

上の図で中央値は、重視度 80.0 点、満足度 50.0 点である。すなわち、回答者が二分される境界点は、重視度 80.0 点、満足度 50.0 点といえる。

(3) 第3四分位数

図の縦軸の75%から水平に引いた線と分布関数曲線の交点より下ろした垂線が、横軸に到る点数を、第3四分位数(75パーセンタイル)という。第3四分位数は、全データのうち最も小さい値から数えて4分の3(下から75%)になる値であり、最も大きい値から数えて4分の1(上から25%)になる値ともいえる。

前ページの図で第3四分位数は、重視度90.0点、満足度60.0点である。これは、全回答者の4分の1が重視度を90.0点以上と考えていることを意味している。また、満足度については、全回答者の4分の3は60.0点以下に評価していることがわかる。

(4) 四分位数の差からわかること

前ページの図から、重視度と満足度の中央値の差は、 $80 - 50 = 30$ 点である。つまり、回答者の政策8に対する重視度と満足度には、中央値で30点の「かい離」があることがわかる。また満足度についてみると、第1四分位数と第3四分位数の間には、全回答者の50%が存在している。すなわち政策8では、全回答者の50%が、満足度を40点から60点の間で評価していることがわかる。

第3四分位数と第1四分位数の差を四分位範囲といい、その中に全データの50%が含まれる。四分位範囲は、データのばらつきの大きさを見る指標として用いられる。前ページの図の四分位範囲は、重視度が25.0点、満足度が20.0点であり、評価のばらつきは重視度が満足度よりもやや大きいことがわかる。

(5) 四分位偏差

四分位範囲を2で割った値を四分位偏差という。四分位偏差も、データのばらつきの大きさを見る指標の一つである。四分位偏差の値が大きくなるほど、データのばらつきも大きいといえる。四分位偏差は、次の計算式で求められる。

四分位偏差の計算方法

$$\text{四分位偏差} = (\text{第3四分位数} - \text{第1四分位数}) / 2$$

次ページの表から、政策8について、一般県民の重視度の四分位偏差は次のようにして点と求められる。

$$\{90.0 \text{ 点 (第3四分位数)} - 65.0 \text{ 点 (第1四分位数)}\} / 2 = 12.5 \text{ 点}$$

四分位数は分布関数から読み取ることができるが、本報告書では下記のように、それぞれの値を掲載している。

回答者全体の四分位数

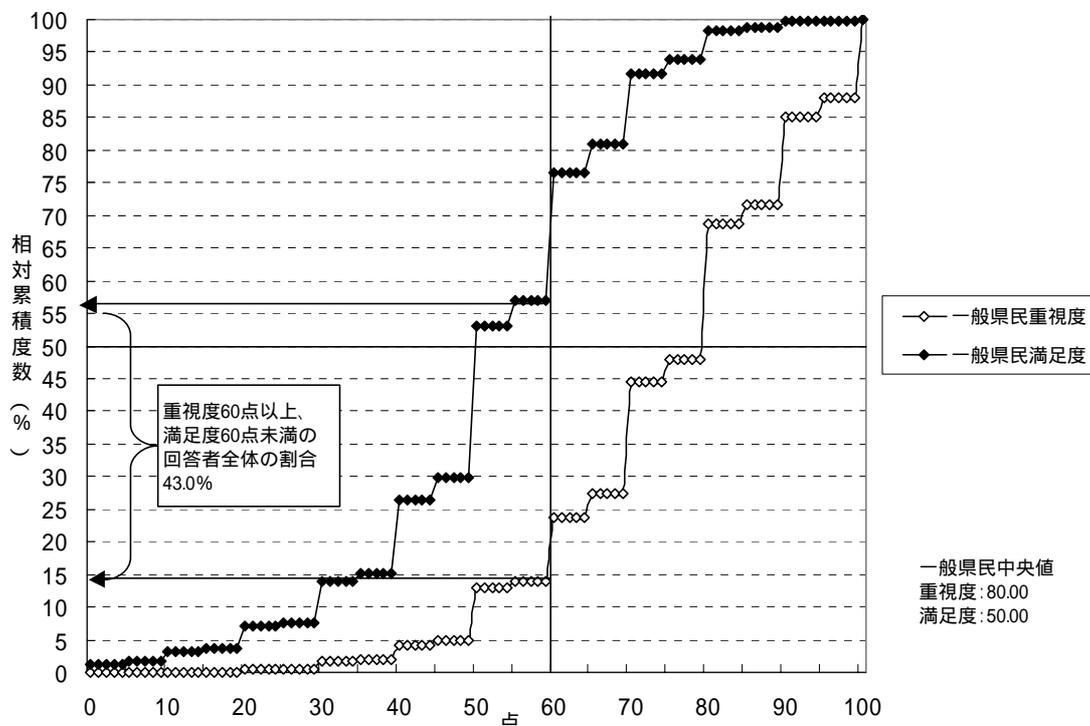
中央値、第1四分位数、第3四分位数の値と、重視度と満足度のかい離(点)			
	重視度	満足度	かい離
中央値	80.0	50.0	30.0
第1四分位数(25パーセントイル)	65.0	40.0	25.0
第3四分位数(75パーセントイル)	90.0	60.0	30.0

属性別(性別、年齢別、圏域別)の四分位数

中央値、第1四分位数、第3四分位数の値と、重視度と満足度のかい離(点)				
		回答者全体	男性	女性
中央値	重視度	80.0	75.0	80.0
	満足度	50.0	50.0	50.0
	かい離	30.0	25.0	30.0
第1四分位数 (25パーセントイル)	重視度	65.0	60.0	65.0
	満足度	40.0	40.0	45.0
	かい離	25.0	20.0	20.0
第3四分位数 (75パーセントイル)	重視度	90.0	90.0	90.0
	満足度	60.0	60.0	65.0
	かい離	30.0	30.0	25.0
四分位偏差	重視度	12.5	15.0	12.5
	満足度	10.0	10.0	10.0

ウ．重視度 60 点以上かつ満足度 60 点未満（要検討領域）の回答者割合の推定値

「政策8 地球環境の保全」の重視度と満足度



分布関数分析では、異なる評価指標を同一図上で比較することができる。このため、重視度 60 点以上かつ満足度 60 点未満の要検討領域に該当する回答者の割合を推定することが可能である（県民満足度調査では、重視度 60 点以上かつ満足度 60 点未満の領域を「要検討領域」としている）。

上の図より、60 点未満の回答者は、重視度では 14.0%、満足度では 57.0%である。したがって、重視度 60 点以上かつ満足度 60 点未満の要検討領域に該当する回答者の割合は、次式により求められる。

$$57.0 \quad 14.0 \quad = \quad 43.0$$

（満足度 60 点未満の回答者） （重視度 60 点未満の回答者）
= 要検討領域にある回答者割合

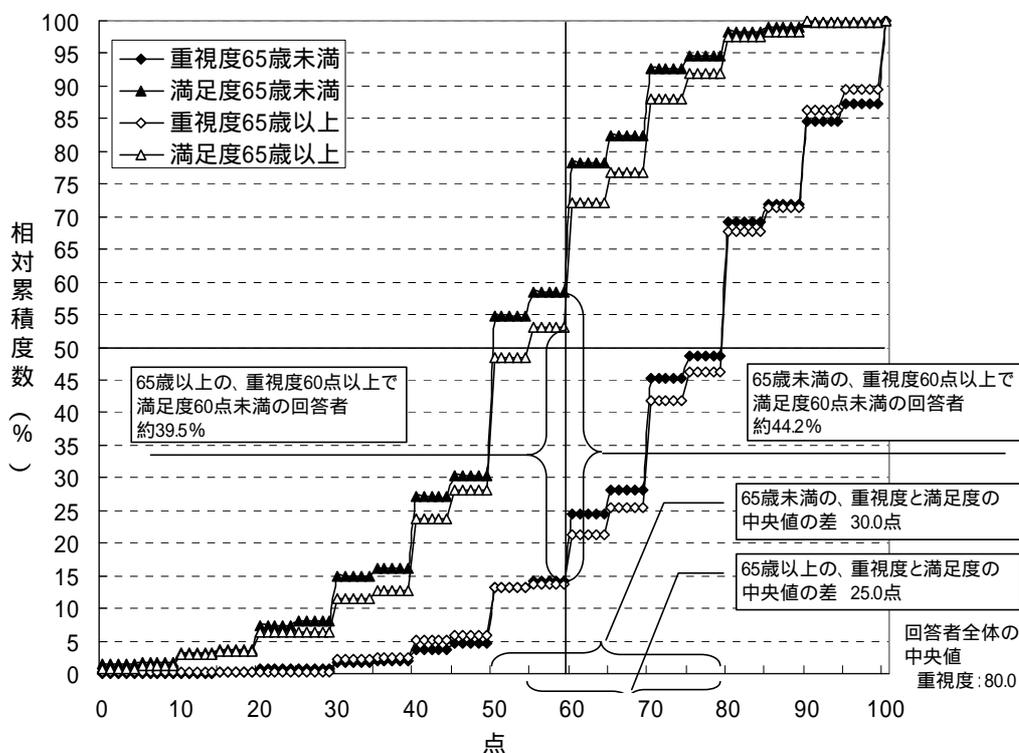
なお、本報告書では、右のような形で要検討領域にある回答者の割合の推定値を示している。

要検討領域にある回答者の割合（推定）（%）

	回答者全体	
重視度 60 点未満の割合(60 点以上の割合)	14.0	(86.0)
満足度 60 点未満の割合		57.0
要検討領域にある回答者全体の割合		43.0

エ．属性ごとの評価傾向の把握

(一般県民)65歳未満と65歳以上の重視度と満足度



上の図に、政策 8 に対する一般県民の年齢別（65 歳区分）の重視度・満足度の分布関数を示す。この図から、次のようなことがわかる。

65 歳未満の現役世代は、65 歳以上の高齢世代に比べて重視度の高い傾向がみられる。満足度では、65 歳未満と 65 歳以上で評価傾向にあまり大きな違いはみられない。要検討領域（重視度 60 点以上かつ満足度 60 点未満）に該当する回答者は、65 歳未満の約 44.2%、65 歳以上の約 39.5%であり、現役世代のほうが、高齢世代よりもやや多くみられる。

平均的な回答者を表す中央値における、重視度と満足度のかい離をみると、65 歳未満は 30.0 点、65 歳以上は 25.0 点であり、現役世代のほうが、高齢世代に比べて 5.0 点分だけ大きく開いている。

このように分布関数を用いることにより、属性ごとの評価傾向を一目で判断することが可能となる。

基本統計量

(一般県民)回答者全体の重視度・満足度基本統計量

		政策8重視度	政策8満足度
度数	有効	1649	1626
	欠損値	72	95
平均値		75.07	52.04
平均値の標準誤差		.419	.425
中央値		80.00	50.00
最頻値		80	50
標準偏差		17.028	17.136
分散		289.968	293.647
範囲		100	100
最小値		0	0
最大値		100	100
パーセンタイル	25	65.00	40.00
	40	70.00	50.00
	50	80.00	50.00
	60	80.00	60.00
	75	90.00	60.00

回答者の分布の状況は、基本統計量として、いくつかの指標に集約して示すことができる。

左表は、政策 8 (一般県民) の重視度、満足度の基本統計量を、回答者全体で示したものである。以下に、各指標の見方を示す。

度数

重視度の度数で「有効 1,649」の意味は、政策 8 の重視度の回答者数であり、「欠損値 72」は、政策 8 の重視度について無回答の人数を表す。同様に、政策 8 の満足度については 1,626 名が回答し、95 名が無回答である。

平均値

回答者の平均値は、重視度が 75.07 点、満足度が 52.04 点である。平均値は、回答者全体を反映した値である反面、極端な外れ値の影響を受けやすい特徴がある。

県民満足度調査の回答者の構成が、県民全体の構成と完全に一致しない場合、調査結果には誤差が生じる。この誤差が小さければ小さいほど、回答者構成と県民構成の一致率が高く、そのような回答者から得られるデータは信頼性が高いといえる。この表で、平均値の標準誤差が重視度、満足度ともに 0.5% 未満であることから、データの信頼性が高いことがわかる。

中央値

中央値は、前述のように、全データのちょうど真中の値である。中央値は、外れ値などの影響を受けにくく、平均値に比べて安定性が高い。

重視度の中央値は、80.0 点である。したがって、政策 8 では、回答者は重視度 80 点を境に二分される。一方、満足度の中央値は、50.0 点である。したがって、政策 8 では、回答者は満足度 50 点を境に二分される。

最頻値

最頻値は、全データのうち最も多くの回答者が集まった値である。この表から、重視度では 80 点と答えた回答者が最も多く、満足度では 50 点と答えた回答者が最も多かったことがわかる。

なお、平均値、中央値、最頻値の位置関係から、分布のゆがみの形がわかる。

政策 8 では、重視度は、平均値 (75.07) < 中央値 (80.00) = 最頻値 (80.00) となり、左裾の引いた分布であり、満足度は、3つの値はほぼ一致しているのでゆがみのない分布であることがわかる (右裾の引いた分布であれば、最頻値 < 中央値 < 平均値となる)。

標準偏差と分散

標準偏差と分散は、どちらもデータのばらつきに関する指標である。分散の平方根を標準偏差と呼ぶ。

前ページの表から、政策 8 の重視度の標準偏差は 17.028、分散は 289.968、満足度の標準偏差は 17.136、分散は 293.647 である。したがって、満足度は重視度よりもデータ全体のばらつきが大きいといえる。

範囲、最大値、最小値

範囲は、データの最大値と最小値の差である。前ページの表から、政策 8 では、重視度、満足度とも 0 点から 100 点までの回答があることがわかる。

パーセンタイル

前ページの表では、25 パーセンタイル (= 第 1 四分位数)、50 パーセンタイル (= 中央値)、75 パーセンタイル (= 第 3 四分位数) に加えて、40 パーセンタイルと 60 パーセンタイルも示している。40 パーセンタイルは、全データの最小値から数えて 40% に達する値であり、60 パーセンタイルは同様に 60% に達する値である。

政策 8 の重視度では、回答者の 25% が 65.0 点以下、回答者の 40% が 70.0 点以下、50% が 80.0 点以下、60% が 80 点以下、75% が 90.0 点以下であることがわかる。

政策 8 の満足度では、回答者の 25% が 40.0 点以下、回答者の 40% が 50.0 点以下、50% が 50.0 点以下、60% が 60.0 点以下、75% が 60.0 点以下であることがわかる。

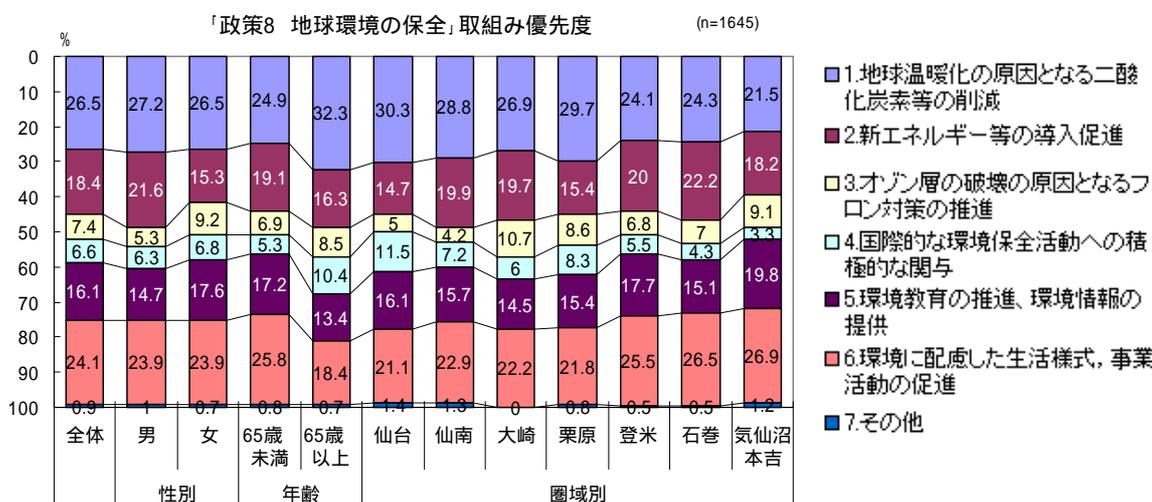
(4) 各施策の優先度

積み上げ棒グラフ(帯グラフ)

政策を構成する各施策について、それを最優先すべき施策とした回答者の割合を、100%の積み上げ棒グラフ(帯グラフ)で示す。このグラフから、どのような回答者が、どの施策を最優先すべきと考えているかが把握できる。

政策8(一般県民)を全県で見ると、最優先の施策として最も多くの回答者が答えたのは、施策1「地球温暖化の原因となる二酸化炭素等の削減」(26.5%)である。回答者割合が2番目に多かったのは、施策6「環境に配慮した生活様式, 事業活動の促進」(24.1%)、3番目に多かったのは、施策2「新エネルギー等の導入促進」(18.4%)である。

施策1が最優先と評価される傾向は、性、年齢(65歳区分)では65歳以上、圏域別では仙台、仙南、大崎、栗原の4圏域で共通している。



このような結果を用いて、性、年齢、圏域などに焦点を当てた、ピンポイント的な施策の検討が可能となる。

(%)

施策番号	取組(施策)名	全体	性別		年齢		圏域別						
			男	女	65歳未満	65歳以上	仙台	仙南	大崎	栗原	登米	石巻	気仙沼・本吉
1	1.地球温暖化の原因となる二酸化炭素等の削減	26.5	27.2	26.5	24.9	32.3	30.3	28.8	26.9	29.7	24.1	24.3	21.5
2	2.新エネルギー等の導入促進	18.4	21.6	15.3	19.1	16.3	14.7	19.9	19.7	15.4	20.0	22.2	18.2
3	3.オゾン層の破壊の原因となるフロン対策の推進	7.4	5.3	9.2	6.9	8.5	5.0	4.2	10.7	8.6	6.8	7.0	9.1
4	4.国際的な環境保全活動への積極的な関与	6.6	6.3	6.8	5.3	10.4	11.5	7.2	6.0	8.3	5.5	4.3	3.3
5	5.環境教育の推進、環境情報の提供	16.1	14.7	17.6	17.2	13.4	16.1	15.7	14.5	15.4	17.7	15.1	19.8
6	6.環境に配慮した生活様式, 事業活動の促進	24.1	23.9	23.9	25.8	18.4	21.1	22.9	22.2	21.8	25.5	26.5	26.9
7	7.その他	0.9	1.0	0.7	0.8	0.7	1.4	1.3	0.0	0.8	0.5	0.5	1.2

(5) 有識者(市町村職員・学識者等)満足度調査の活用方法

県民満足度調査の一環として、有識者満足度調査が行われている。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。従って、県民満足度調査の結果を分析する際には、有識者満足度調査の結果についても視野に入れることが必要である。

有識者満足度調査では、政策8は下記のような結果となっている。

市町村職員

重視度 80.0 点、満足度 55.0 点

施策の優先度

- 第1位 施策6「環境に配慮した生活様式，事業活動の促進」(23.7%)
- 第2位 施策1「地球温暖化の原因となる二酸化炭素等の削減」(22.8%)
- 第3位 施策5「環境教育の推進、環境情報の提供」(22.6%)

学識者等

重視度 80.0 点、満足度 60.0 点

施策の優先度

- 第1位 施策6「環境に配慮した生活様式，事業活動の促進」(38.2%)
- 第2位 施策1「地球温暖化の原因となる二酸化炭素等の削減」(25.0%)
- 第3位 施策2「新エネルギー等の導入促進」(14.7%)と施策5「環境教育の推進、環境情報の提供」(14.7%)(施策2と施策5が共に第3位になっている)