

## 市民意識調査と成果指標に係る課題の検討について

### 1 審議会からの指摘事項

- (1) 前期基本計画の成果指標はアウトカムとアウトプットが混在しているため、市民意識調査の結果を各個別目標のアウトカム指標として設定してはどうか。

【第1回審議会】

- (2) 市民意識調査において「わからない」の回答が高い割合を占めており、実施方法などを検討してはどうか。【第3回審議会】

### 2 基本的な考え方

市民満足度をアウトカム指標とすることは、一部の自治体の事業評価制度で活用されるなど、行政のマネジメントシステムの1つとして活用されています。

本市の前期基本計画においても、一部の個別目標の成果指標として設定していますが、いずれも市民が広くサービスの受益を共有できる施策に限っています。

例：個別目標 1-2-3 窓口対応などの市民サービスの向上  
個別目標 3-1-1 地域に密着した福祉サービス  
個別目標 3-2-2 医療体制・施設の充実

後期基本計画において、市民意識調査を全ての個別目標のアウトカム指標とすることについては、現在の意識調査のあり方に課題があるため見送ります。

### 3 検討内容

- (1) 現在の市民意識調査は、各施策に対する市民の相対的な評価や意見を把握することを目的に実施しているもので、個別のサービスの満足度を測るために実施しているものではないため、調査結果は前期基本計画と同様に「資料」として巻末に掲載します。
- (2) 市民意識調査は総合計画策定業務において、相対的な比較評価を行うための調査として継続しますが、近年の回収率が低下傾向にあるため、設問数の絞込みや設問内容など調査方法を検討します。
- (3) 全ての個別目標に対するアウトカム指標の設定を検討するとともに、個別サービスの利用者に対象を絞ったアンケート調査の必要性について検討します。
- (4) 「わからない」の回答はサービスを利用していない人の回答と見られますが、この「わからない」をどのように読み取るかについて、調査方法の課題として検討します。