

図 4

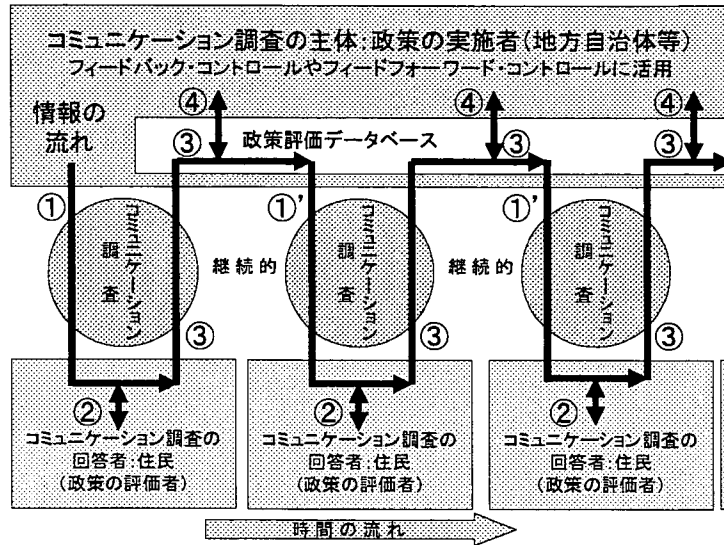


図 4 に、双方向コミュニケーション・ツールとしてのコミュニケーション調査の概念を示す。コミュニケーション調査を用いた住民参加型政策評価システムは、次のような循環プロセスをたどる（図 4）。

（1）政策の実施者（地方自治体など）はコミュニケーション調査の主体として、政策評価に必要な情報（政策の目的、対象、内容、目標値、施行状況、成果、投入資源、財源など）を、調査の回答者である住民：政策評価者に提供する。これらの情報は、調査票の添付資料のような形をとる。このプロセスは、図 4 の①に相当する。

（2）政策評価者の住民は、図 4 のプロセス①で提供された情報を参考にしながら自らの判断に基づいて調査票に回答することで、政策の評価を行う。このプロセスは、図 4 の②にあたる。

（3）図 4 のプロセス 2 で得られた住民による政策評価（コミュニケーション調

査）を、調査主体（政策実施者）はデータベース化する。この政策評価データベースには、コミュニケーション調査による住民の評価内容が、その後も定期的、継続的に蓄積されていく。このプロセスは、図 1 の③に該当する。

（4）住民による政策評価データ（コミュニケーション調査の結果）で構成される政策評価データベースは、政策実施者によって、必要に応じた様々な形でフィードバック・コントロールやフィードフォワード・コントロールに用いられる。フィードバック・コントロールでは、政策における意思決定を支援したり、対象者のニーズをよりの確に把握することなどに活用される。フィードフォワード・コントロールでは、将来予測に基づく政策上の予防的措置などに反映される。このプロセスは、図 4 の④に相当する。

（5）図 4 の①' は、コミュニケーション調査による住民の政策評価が反映された政策について、その情報を次のコミュ

コミュニケーション調査で改めて住民（調査回答者）に提供し、次なる政策評価を求めるプロセスであり、ここから再びプロセス②、③、④へと進むことが繰り返されていく。

コミュニケーション調査を用いた住民参加型政策評価システムは、一時的、場当たりのなものではなく、評価と改善が繰り返されて向上していくというスパイラルアップの概念に基づいている。この政策評価システムにおいてコミュニケーション調査は、住民と政策実施者の間をつなぐ双方向コミュニケーション・ツールとして機能するため、一般的なアンケート調査とは大きく異なる性質を持つ。

2-3 コミュニケーション調査の項目

住民参加型政策評価に用いるコミュニケーション調査は、（１）政策に関する情報（政策の分かりやすい説明）、（２）回答者（政策を評価する住民）の属性に関する項目、（３）政策の評価に関する項目、（４）コミュニケーション調査の妥当性を評価する項目等で構成する。調査設計の際には、個人を特定できる項目を入れないなど、倫理性を担保するために個人情報やプライバシー保護に関する周到な配慮が求められる。

（１）政策に関する情報

住民がコミュニケーション調査に回答して政策評価を行う前提には、政策に関する情報の提供が不可欠である。また、その内容は住民に分かりやすい形に加工する必要がある。

政策に関する情報の主な内容は、政策の目的、目標値、内容、施行状況、達成度、成果、投入資源、財源などである。これらの情報は一般的に膨大な量にならざるを得ないため、コミュニケーション調査の調査

票（政策評価シート）とは別冊にして、パンフレットなどの形態で提供するのが望ましい。

（２）調査に回答する住民の抽出方法と回答者属性

政策は、その地域の地域特性や、対象となる住民の性、年齢等の属性と深く関わっている。また、コミュニケーション調査に回答して政策評価を行う住民の条件として、政策の意思決定や評価への関与が可能でなければならない、この条件を充足するのは、20歳以上の有権者等が考えられる。

このため、コミュニケーション調査の回答者を抽出する方法として、選挙人名簿を母集団に用いて、居住圏域ごとに性、年齢などで層化無作為抽出する方法が考えられる。居住圏域別の層化無作為抽出法は、母集団の姿を反映した回答者を抽出することができる。

コミュニケーション調査に回答した住民の属性項目は、政策を評価する各項目との関連分析に不可欠である。回答者属性は、性、年齢、居住地域、職業などを基本項目とし、評価対象の政策・施策内容などに応じて項目を適宜追加する。

回答者属性と政策の評価項目との関連分析は、どのような住民が、政策をどう評価しているかを明確化するので、政策対象者のニーズ傾向をピンポイント的に把握することができる。また、回答者属性とコミュニケーション調査の妥当性を評価する項目との関連分析では、双方向コミュニケーション・ツールの使い勝手を検証することが可能である。例えば、提供された政策情報を「わかりにくい」と感じた回答者の割合など、情報伝達の適切性などが確認できる。

さらに、回答者が評価に際して困難を感じた点などが明らかになれば、それを次回の調査設計に反映させて、双方向コミュニケーション・ツールとしてのコミュニケーション調査の精緻化を図ることも可能である。

(3) 政策の評価に関する項目

政策の評価に関する項目は、コミュニケーション調査の中心的部分である。政策の評価指標や、評価を測定するスケールは、回答者（住民）が理解しやすく、かつ評価しやすいことが重要である。

政策の評価指標には、その政策に対する「重視度」、「満足度」、「認知度」、「関心度」などが考えられる。これらの項目を相互に関連づけて分析することで、より精緻な政策評価が可能となる。例えば、政策に対する住民の重視度を解釈する場合、回答者がどの程度の理解の下で評価した重視度なのかが問題となる。この問題は、政策に対する認知度の高い群と低い群それぞれの重視度の評価傾向を把握することで解決する。満足度においても、政策への関心が高い群と低い群では、高い群のほうが満足度を厳密に評価する傾向にある。このため、住民の政策に対する満足度は、政策への関心度との関連で解釈する必要がある。

評価を測定するスケールには、一般的には順序尺度や間隔尺度などが用いられるが、政策に対する重視度や満足度の測定は、分

析上の有用性を考えると、データが連続量で得られる間隔尺度が望ましい。しかし、間隔尺度による測定では、回答者によって評価が極端に異なる場合が生じる可能性がある。たとえば「満足である」という基準を60点とする人もいれば、90点と考える人もいる。このような事態を回避するためには、間隔尺度と順序尺度を統合させたスケールが有用である。この統合スケールを用いることにより、回答者の評価をより適切に表現することが可能になる。政策に対する満足度の例でいえば、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点を「満足」として、順序尺度的な点数の幅を回答者に示した上で満足度を点数化してもらうことで、同じレベルの評価において極端な点数の違いが生じる事態を避けることができる。図5に、政策に対する重視度や満足度を測定するための、間隔尺度と順序尺度の統合スケールを示す。(図5)

(4) コミュニケーション調査の妥当性を評価する項目

双方向コミュニケーション・ツールとしてのコミュニケーション調査の妥当性を評価する項目は、調査の回答（政策評価）に要した時間、調査票の読みやすさ、回答（評価）のしやすさ、回答後の政策に対する関

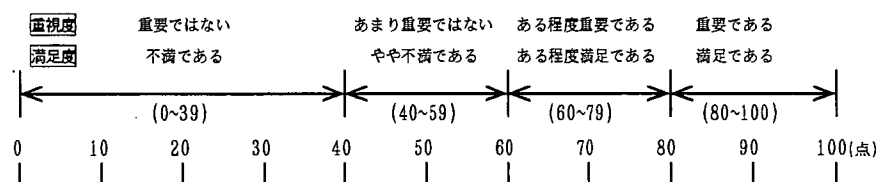


図5 間隔尺度と順序尺度の統合スケール

心度や知識量の変化、コミュニケーション調査の適切性、調査で提供された政策情報の有用性などがある。これらの項目を用いて、双方向コミュニケーション・ツール（コミュニケーション調査）の妥当性について分析し、その分析結果に基づいて調査の改善や精緻化を図ることができる。

2-4 双方向コミュニケーション・ツール（コミュニケーション調査）の意義

住民参加型の政策評価に、住民と政策実施者をつなぐ双方向コミュニケーション・ツールであるコミュニケーション調査を用いることは、住民と政策実施者の双方にとってそれぞれ重要な意義がある。

（1）住民にとっての意義

① 政策への主体的な参画

住民は、政策実施者側からの要請を受けてコミュニケーション調査に参加することで、政策評価に主体的に関わることが可能となり、自分たちのニーズや意見、要望などを、政策に反映させる機会が得られる。

② 政策に関する意識変革の契機

コミュニケーション調査は、住民の政策に関する理解や関心を深めたり、住民が政策をより身近に感じ、主体的に関わろうとする意識の涵養に寄与する。コミュニケーション調査に参加した経験は、住民自身が政策に対する意識を積極的な方向に変革していく契機となり得る。

③ 政策の策定、施行、改善等の要請の根拠

コミュニケーション調査による住民の政策評価情報が公開されることにより、住民は、政策の対象者、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の策定、施行、改善等を行政側に要請する際に、コミュニケーション調査の

情報を活用し、根拠に基づいた要請を行うことができる。

（2）政策実施者にとっての意義

① 全住民を反映した回答者による政策評価

コミュニケーション調査の回答者となる住民、すなわち政策評価者を層化無作為抽出法によって抽出することで、母集団（住民全体）像を反映した住民から政策について評価を得ることができる。

② 要検討の政策の発見

コミュニケーション調査で得られた、政策に対する住民の重視度、満足度、住民属性などを関連づけて分析することにより、重視度は高いが満足度は低い政策、重視度は低いが満足度は高い政策、重視度も満足度も高い（あるいは低い）政策など、検討を要する政策を発見できる。

③ 住民ニーズの的確な把握

政策に対する住民の認知度、関心度、重視度、満足度などの評価指標に、コミュニケーション調査の回答者（住民）の属性（性、年齢、居住圏域、家族構成、職業等）を関連づけることにより、評価対象となった政策について、どのような住民が、どの程度重要と考え、どの程度満足しているのか等が明らかになる。また、重視度や満足度に一定の基準を設定し、基準を上回る（あるいは下回る）重視度や満足度を示した住民群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。このような検討方法は、住民のニーズを属性レベルでピンポイントに把握することを可能にする。

④ 成功事例の発見と活用

コミュニケーション調査による住民の政策評価データ分析は、住民の重視度、満足

度がいずれも高い政策などといった成功事例の発見につながる可能性が考えられる。このような成功事例については、成功をもたらした諸要因を探索して明確化することで、それらの成功要因を他の事例等に活用することができる。

⑤ 政策上の経験則や仮説の実証、検証

政策の担当者や意思決定者等は、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、そうした経験則が適切であるか否かを実証するのに、コミュニケーション調査で得られたデータを活用することができる。また、ある対象に特定の取り組みを重点的に行っていくべきではないかといった政策上の仮説について、その妥当性をコミュニケーション調査のデータを用いて検証することも可能である。このように、コミュニケーション調査のデータは、それまで既知あるいは自明とされていた事柄や仮説について、根拠に基づいた説明を行うのに役立つ。

⑥ 住民の視点に基づく政策投入資源の検討

政策には、ヒト、モノ、カネ、時間など様々な資源が投入される。これらの投入資源の大部分は税金で賄われている。政策に対する投入資源の内容や量と、その政策に対する住民（対象者、受益者、納税者、有権者）の重視度や満足度の傾向を関連づけて分析することで、住民の視点に基づいて政策に投入される資源を検討することが可能となる。

例えば住民の満足度が全体的に高い場合、その政策が住民の満足度向上につながる直接的な効果をあげたことを示しており、投入資源の妥当性を示唆している。政策に対

する住民満足度が全体的に低い場合は、それが必ずしも投入資源の妥当性に欠けることにはつながらないものの、住民に対する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を図る必要性があることは明らかである。

⑦ 全回答者の情報を反映させた検討

分布関数による分析を行うことで、全ての回答者（住民）の情報を反映させた検討が可能となる。分布関数とは、縦軸に相対累積度数、横軸に検討したい変量をとり、変量の値が低い回答者から累積して 100% になるまでの曲線をいう。したがって、分布関数には全回答者の情報が含まれることから、分布関数を解釈することは、全ての回答者情報を反映させた検討につながる。分布関数は外れ値（アウトライヤー）の影響を受けにくく、安定性が極めて高いので、分布関数を用いた政策評価分析の結果は、信頼性が高いものとなる。

⑧ 政策上のフィードバックやフィードフォワードのコントロールに活用

コミュニケーション調査で得られた住民による評価は、政策上のフィードバック・コントロールやフィードフォワード・コントロールに活用することができる。フィードバック・コントロールでは、住民による評価を、政策の見直しや改善に反映させたり、政策の推進、拡大、削減などを検討する際の根拠に用いるなど、政策の具体的な検討や意思決定支援のための基礎資料とする。フィードフォワード・コントロールでは、住民による評価を、政策上の将来予測を行ったり、予防策を講じたりする際の根拠の一つとして用いることが可能である。

⑨ 政策評価データベースとしての活用

コミュニケーション調査で得られた住民の政策評価をデータベースとして構築し、評価データを継続的に蓄積していくことにより、政策の単年度評価だけでなく、複数年度にわたる継続的評価が可能となる。これ以外にも、データベース化によって目的に応じた様々な分析が可能となり、多様なデータ活用の可能性がひろがる。

⑩ 住民に対するアカウントビリティ

コミュニケーション調査のような双方向コミュニケーション・ツールを用いて住民に政策に関する情報を提供することは、住民に対する政策のアカウントビリティの一端を担うことにつながる。

⑪ 政策に関するインフォームドコンセント

コミュニケーション調査を用いた住民参加型政策評価システムは、政策についてのインフォームドコンセント支援の機能も有する。コミュニケーション調査を通じて政策の情報を住民に提供することは、政策を説明する手段の一つといえる。住民は、提供された政策情報（すなわち政策に関する説明）に基づいて政策を評価する。したがって住民の評価は、その政策について住民が納得し同意するか否かの意思表示とみなすことができる。例えば、予め住民の評価について一定の基準を設けておき、基準を上回る肯定的評価が得られれば当該政策に住民の同意が得られたとみなし、下回れば住民の同意が得られないと判断する。また、同意した住民の割合がどの程度であればインフォームドコンセントの成立とみなせるかについても、一定のレベルを設定する。同意した住民割合がインフォームドコンセント成立レベル以上であれば、その政策に

ついてインフォームドコンセントがなされたと考えられる。

⑫ 効果的、効率的な情報提供の検討

コミュニケーション調査で得られた、政策に対する回答者（住民）の認知度や関心度と、回答者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（または低い）回答者の傾向を把握することができる。また、コミュニケーション調査の分かりやすさ、回答しやすさ、調査前後の政策の理解度の変化などと回答者属性を関連づけて分析することで、政策についての情報をより効果的、効率的に提供する仕組みや方法についての検討が可能となる。政策に関する情報の効果的、効率的な提供は、住民と政策実施者の双方向コミュニケーション・ツールとしてのコミュニケーション調査の機能向上につながり、その結果、住民による政策評価がより精緻なものになっていくことが期待される。

3. コミュニケーション調査のデータを用いた政策評価分析の手法

コミュニケーション調査で得られた住民の政策評価データを分析することにより、政策を検討する上で必要な情報をピンポイントに把握することが可能となる。本節では、コミュニケーション調査による政策評価分析に用いる代表的な手法を示す。

3-1 基本統計量を用いた分析

間隔尺度と順序尺度の統合スケールで測定した、住民の政策に対する重視度や満足度について、平均値、最大値、最小値、範囲、第1四分位数（25パーセントイル）、中央値（メジアン）、第3四分位数（75パーセントイル）、最頻値、標準偏差、分散などの基本統計量を求め、回答者（住民）の

評価の分布状況を把握することが出来る。

重視度や満足度を0点から100点の範囲で点数化して回答を得る例で基本統計量を解釈すると、「平均値」は回答者全員の評価データの平均の値であり、回答者全体を反映した評価の値である半面、外れ値（アウトライヤー）の影響を受けやすい特徴を有する。「最大値」は最も高い評価の値、「最小値」は最も低い評価の値を表す。「範囲」は最も高い評価と最も低い評価の差であり、範囲が大きい場合は、その政策が肯定的評価と否定的評価に大きく分かれていると考えられ、範囲が小さい場合は、その政策に対する評価にそれほど大きな差が無いと解釈できる。「第1四分位数」は、回答者全員の評価データのうち、最小値（下）から数えて25パーセント（4分の1）にあたる評価の値をいう。「中央値」（メジアン）は、回答者全員の評価データを最小値から最大値まで並べた場合に、ちょうど真ん中に位置する回答者の評価の値である。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性質を有する。この特徴から、中央値は平均的なレベルの評価の値とみなすことができる。「第3四分位数」は、回答者全員の評価データのうち、最小値（下）から数えて75パーセント（4分の3）にあたる評価の値をいうが、最大値（上）から数えて25パーセント（4分の1）にあたる評価の値ともいうことができる。「最頻値」は、回答者全員の評価データのうち、最も多くの回答者が集まった値をいう。「標準偏差」と「分散」はいずれもデータのばらつきの大さを示す指標である。標準偏差や分散から、回答者の評価のばらつきの度合いを分析することができる。

3-2 回答者（住民）属性と政策評価項目の関連分析

政策に対する認知度、関心度、重視度、満足度などの評価項目に、回答者である住民の属性（性、年齢、居住圏域、家族構成、職業等）を関連づけて分析する手法は、基本的ながら非常に有用であり、住民のニーズや、政策が住民ニーズをどの程度充足しているかを明確化していく過程において、住民属性のレベルにまで絞り込んで検討することができる。例えば、ある政策について重要である（80点）と回答した住民の年齢傾向や、別な政策について不満（40点未満）と回答した住民割合を男女で比較するなど、目的に応じて様々な関連分析が可能である。

回答者属性と認知度や関心度との関連分析は、住民ニーズの把握に役立つとともに、住民に政策の情報を提供するあり方を検討する際の基礎資料にもなる。例えば、特定の地域の住民が他の地域住民に比べて、ある政策に対する関心度が低い傾向にあることが明らかであれば、その地域にとって当該政策のニーズがそれほど高くない可能性などが考えられる。また、高齢者の生活に深く関係する政策であるにもかかわらず、その政策に対する高齢者の認知度が他の世代に比べて著しく低いような場合は、高齢者に対する政策の広報について見直してみるなど、検討すべき課題の発見につながる。

3-3 重視度と満足度の散布図を用いた分析

重視度と満足度を関連づけて分析することにより、「重視度は高いが満足度は低い政策」、「重視度は低いが満足度は高い政策」、「重視度も満足度も低い政策」など、検討

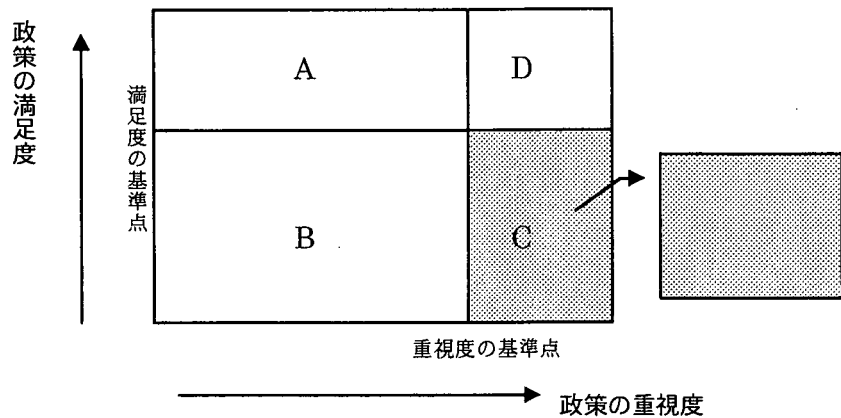


図6 重視度と満足度の散布図モデル

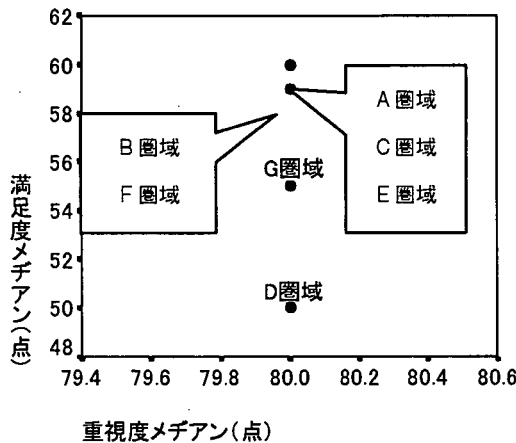


図7 ある政策に対する居住圏域別の住民の重視度メチアンと満足度メチアン

を要する政策を見つけ出すことが出来る。

図6は、コミュニケーション調査で測定した住民の満足度を縦軸、重視度を横軸にした散布図のモデルである。縦軸（満足度）と横軸（重視度）に各々任意の基準点を設定し、散布図をそれぞれの基準点でA、B、C、Dの4領域に分類する。基準点は、検討する政策の緊急性や内容、政策の目的等に応じて自由に設定することができる。

Aの領域には、その政策に対する重視度は低いが高満足度は高い住民がプロットされ

る。領域Bの住民は、重視度も満足度も低い。Cの領域には、重視度が高い一方で満足度は低い住民が入る。すなわち、領域Cは特に検討を要する領域といえる。この要検討領域Cにプロットされた住民の属性を分析することによって、その政策の重要性を高く評価しながら現状に満足していない住民が、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が可能となる。領域Dの住民は、重視度も満足度も高い。したがって、領域Dにプロットされる住民の割

合が高い場合、その政策は効果を上げていると考えられる。(図6)

また、重視度と満足度の中央値(メジアン)の関連分析では、縦軸に満足度の中央値、横軸に重視度の中央値をとり、複数の対象間で平均的なレベルの重視度と満足度の分布状況を比較検討することが可能となる。図7は、縦軸に満足度の中央値(メジアン)、横軸に重視度のメジアンをとり、ある政策に対する住民の重視度と満足度のメジアンを居住圏域ごとにプロットしたものである。

AからGまで7つの居住圏域において、住民の重視度を平均的なレベル(メジアン)で示すと、いずれの圏域も80で等しい。しかし、住民の満足度のメジアンをみると、

A・C・Eの3圏域では60、B・Fの2圏域では59、G圏域では55、D圏域では50である。すなわち、この政策に対する住民の重視度の平均的なレベルは全圏域で共通しているが、満足度の平均的なレベルは圏域によって異なっていることが分かる。この場合、GやDの圏域で住民の満足度メジアンが他の圏域よりも低い原因を究明して対策を講ずるなど早急な検討を要することが明らかになった。(図7)

3-4 分布関数による分析

分布関数は、横軸に検討したい変数、縦軸に相対累積度数(%)をとり、変数の値が低いサンプルから累積して100%になるまでの曲線をいう。分布関数による分析は、サンプル抽出による誤差や外れ値(アウトライヤー)の影響を受けにくく、信頼性と安定性の高い分析手法である。

分布関数の曲線は、サンプル全ての情報が含まれるという特徴を有する。すなわち、

コミュニケーション調査に回答した住民全員の政策評価データが、一本の分布関数曲線上に表される。したがって、分布関数曲線を解釈することは、コミュニケーション調査で政策評価を行った回答者(住民)全ての評価を反映させた検討につながる。

分布関数曲線からは、メジアン(中央値)に代表される住民の平均的なレベルの重視度や満足度をはじめ、重視度と満足度の差(重視度と満足度の乖離の度合い)のほか、基準点を設定した場合はそれを上回る評価をした住民の割合や、逆に基準点を下回る評価をした住民の割合を把握するなど、目的に応じた様々な分析が可能である。

分布関数を用いた分析では、同じ評価指標や異なる評価指標について、複数の分布関数を同一の図上に示すことにより、複数の対象の傾向や特徴などを一瞥して簡単に比較検討することができる。具体的には、ある政策の男女別の重視度の分布関数を同じ図の上に並べたり、複数の政策のそれぞれの住民満足度の分布関数を同じ図上に並べることができる。また、ある政策の重視度と満足度といった異なる評価指標について、それぞれの分布関数を同じ図の上に並べて比較検討すること等も可能である。

図8は、ある政策の住民満足度を、65歳未満の住民と65歳以上に分類し、各々の分布関数曲線を同じ図上に並べて表したものである。図4をみると、65歳未満の住民は、65歳以上の住民に比べて全体的に満足度が低い傾向にあることが分かる。このように分布関数分析を用いることで、政策の目的や対象に応じて、根拠に基づいた具体的な検討が可能となる。(図8)

また、分布関数の形から、回答者(住民)

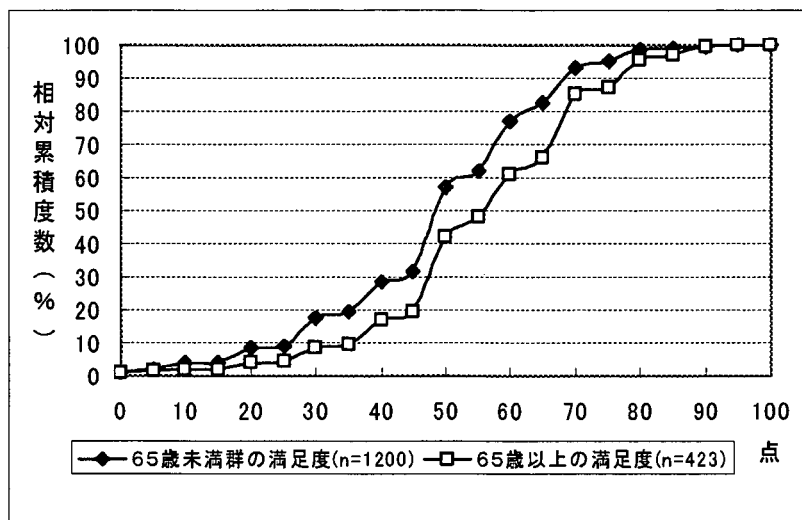


図8 ある政策に対する住民満足度の分布関数（65歳未満と65歳以上）

の評価の傾向や特徴などを把握することができる。図9に、分布関数の代表的な3つの形を示す。①の分布関数は、図の左側、すなわち点数（評価の値）の低いところで立ち上がっている。垂直に近い部分（30点付近）に回答者が集中し（20点から40点の間に約50%の回答者が含まれる）、水平に近い部分では回答者が少ない（40点から100点の間に含まれる回答者は全体の約20%）。このことから、①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表している。一方、③は図の右側、すなわち点数の高いところで立ち上がっている。これは、政策を高く評価した回答者が多いことを意味する。図9の場合、①よりも②の回答者群、②よりも③の回答者群が、政策を高く評価していることがわかる。（図9）

分布関数による分析では、最小値、最大値、第1四分位数、中央値、第3四分位数などの基本統計量を、図の上で視覚的に捉えることができる。図10は、ある政策に対する住民の重視度と満足度を一つの図の

中に並べたものである。図の縦軸は回答者の割合（相対累積度数）なので、例えば縦軸の50%のところから水平にひいた線と分布関数の交点から垂直に下ろした直線が横軸（評価の点数）と交わる値が、中央値である。図10の場合、満足度の中央値は60点、重視度の中央値は80点となる。第一四分位数や第3四分位数も同様にして求めることができる。また、図10からは、満足度の最小値が0点、重視度の最小値が20点であること、最大値は重視度も満足度も100点であることが見て取れる。

3-5 箱ひげ図による分析

箱ひげ図による分析は、分布関数と同じく回答者（住民）の評価の分布状況を把握する分析手法の一つである。図8は、ある政策（名称：政策21）に対する男女別の重視度と満足度を箱ひげ図で示したものである。縦軸は重視度と満足度のスケール（100点満点の点数）、横軸は比較したい回答者属性（この場合は男性と女性）をとる。箱ひげ図には、中央値、最大値、最小値、上側ヒンジ（第3四分位数）、下側ヒンジ（第1

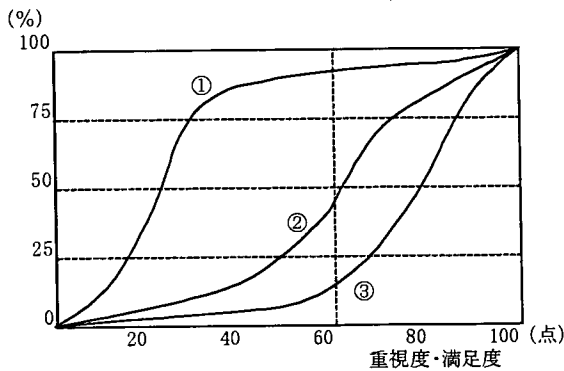


図9 分布関数の形による評価傾向の把握

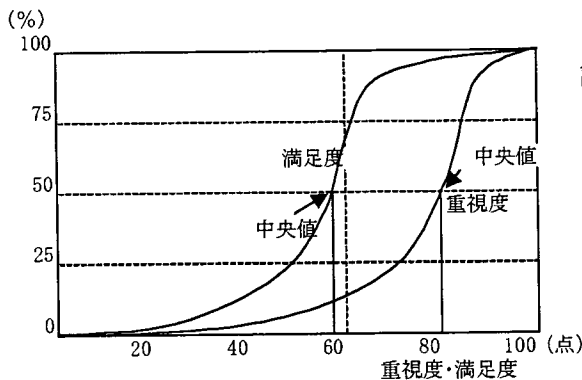


図10 分布関数と基本統計量

四分位数) が示される。図11の箱の部分は、上側ヒンジと下側ヒンジの差の大きさを表す。この差をヒンジ幅 (=四分位範囲) といい、ヒンジ幅の中に全データの半数 (50%) が含まれている。図8の箱から上下に伸びた「ひげ」の部分は、ヒンジ幅 (四分位範囲) を1.5倍した線分を、上側ヒンジ (第3四分位数) の上と下側ヒンジ (第1四分位数) の下に伸ばしたものである。その線分 (ひげ) の範囲外のデータは、「外れ値 (ヒンジ幅の1.5倍から3倍の間のデータ)」として○、「極値 (3倍より離れているデータ)」として*で示される。

図11の箱ひげ図では、満足度は男性、

女性とも似たような傾向にあるものの、重視度の箱の高さ (ヒンジ幅=四分位範囲) をみると、女性のほうが男性よりも大きく、評価のばらつきの大きいことがわかる。また、重視度の中央値の位置は、男性のほうが女性よりも高い。これは、重視度を高く評価した回答者が、女性よりも男性に多かったことを意味している。(図11)

4. 双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの検証

住民と政策実施者の双方向コミュニケーション・ツールであるコミュニケーション調査が組み込まれた住民参加型政策評価システムの検証にあたり、本研究班は、宮城県の住民参加型政策評価システム「県民満足度調査」を検討フィールドに設定して、実証分析を行った。

4-1 宮城県の住民参加型政策評価システムの概要

宮城県の「県民満足度調査」は条例に基づいた住民参加型政策評価システムであり、1年間の施行期間を経て、平成14年から施行されている。宮城県はコミュニケーション調査を「県民満足度調査」と名付けており、それが住民参加型政策評価システムの名称にもなっている。宮城県は、県民満足度調査を定期的・継続的に行っていくことにより、県民の「想い」を政策評価システムに組み入れ、県民本位に政策が展開されていくことを目指している。宮城県の住民参加型政策評価システムは、納税者であり政策の対象者である県民と、政策の実施者である県とが、県民満足度調査 (コミュニケーション調査) という双方向コミュニケーション・ツールを用いて、政策に関する情報を相互に交換し、両者間に存在する情

図 1 1

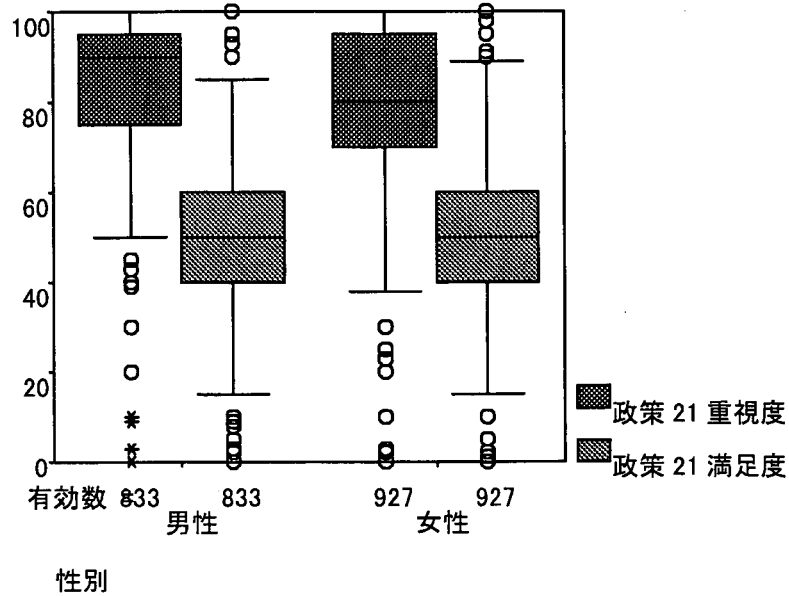


図 1 1 政策 21 に対する男女別の重視度と満足度

報の非対称性の軽減を図りながら、県民ニーズに即した政策の実施を検討していくものである。このように、宮城県の「県民満足度調査」は文字通り住民参加型の政策評価システムにおける双方向コミュニケーション・ツールとして機能しており、従来一般的な満足度調査とは異なる性格を有している。

宮城県の住民参加型政策評価システムでは、県の企画部行政評価室がコーディネーターとしての機能を担っている。行政評価室は、コミュニケーション調査（県民満足度調査）の設計、実施、調査結果に基づく政策評価データベースの構築と管理、データベースを用いた全体の基本的な分析、各政策担当部門に対する分析結果やデータの提供、県民やマスメディアに対する分析

結果の報告や広報などを行う。

宮城県のコミュニケーション調査（県民満足度調査）では、政策の評価指標として、政策に対する関心度、認知度、重視度、満足度が用いられている。

政策についての関心度と認知度は 4 段階の順序尺度で測定され、政策に対する重視度と満足度は、本研究班が開発した間隔尺度と順序尺度を統合した統合スケール（100 点満点）を用いて測定される。

宮城県の県民満足度調査は平成 14 年から計 6 回実施されており、第 1 回（平成 14 年）から第 5 回（平成 18 年）までのものが本研究班の開発した住民参加型政策評価システムに最も近い形態となっている。直近の調査は平成 19 年であるが、宮城県の方針変更により調査の枠組みや内容が大きく変化した。このため本研究では、実証分析には平成 18 年の県

民満足度調査のデータを用いる。

また、宮城県の県民満足度調査の対象者は、一般県民、有識者（市町村職員及び学識者等）であるが、本研究の実証分析には一般県民を対象とした県民満足度調査（一般県民満足度調査）のデータを用いる。

4-2 第5回県民満足度調査の概要

（1）調査の趣旨

行政活動の評価に関する条例（平成13年宮城県条例第70号）第7条第2項の規定に基づいて、県民満足度調査で把握した県民の意識に関する情報を分かりやすく取りまとめ、公表する。

（2）調査の目的

県民の意向を数量化して把握し、データベース化した上で、主に次のような目的に活用する。

- ① 県の政策、施策の評価に活用
- ② 政策、施策の実施上の問題点と改善への糸口を発見するために活用
- ③ 政策、施策に関する県民の意向に関する情報を県民と共有

（3）調査の対象、方法、期間、回収状況

一般県民満足度調査は、県下7圏域ごとに選挙人名簿を用いて層化無作為抽出法で抽出された20歳以上の県民4,000名を対象とした。調査は郵送法で平成18年2月15日から3月5日の期間で行われ、1,721名から回答（政策、施策の評価）が得られた（回収率43.0%）。

（4）調査項目と評価の測定スケール

第5回一般県民満足度調査は、次のような項目で構成されている。

- ① 宮城県総合計画第II期計画で定める36政策に対する認知度、関心度、重視度、満足度

② 各政策の中で優先すべき施策と、その施策に対する重視度及び満足度

③ 回答者の属性に関する項目（性別、年齢、居住地、職業等）

④ 調査に対する評価（調査票記入の負担感、所要時間、調査方法の適切性等）

また、政策や施策の評価を測定するスケールは、認知度と関心度については4段階評価、重視度と満足度については本研究班が開発した順序尺度と間隔尺度の統合スケール（100点満点）が用いられている。

（5）回答者属性

1721名の回答者は、男性803名（47.3%）、女性896名（52.7%）である。年齢別にみると、20代109名（6.4%）、30代199名（11.7%）、40代298名（17.6%）、50代463名（27.3%）、60～64歳153名（9.0%）、65歳以上475名（28.0%）である。職業は、被用者が496名（29.3%）で最も多く、次いで無職355名（21.0%）、自営業者306名（18.1%）、主婦・主夫236名（14.0%）、パート・アルバイト200名（11.8%）等となっている。就業者の業種別で見ると、サービス業213名（18.9%）、製造業207名（18.4%）、農業186名（16.5%）、土木・建築業114名（10.1%）、医療・福祉関連業106名（9.4%）等である。

5. 宮城県の第5回一般県民満足度調査のデータを用いた、住民参加型政策評価システムの検証

住民と政策実施者の双方向コミュニケーションを推進させるツール「コミュニケーション調査」を用いた住民参加型政策評価システムについて、このシステムを採用している宮城県の第5回一般県民満足度調査データを用いて検証する。

5-1 政策に関する住民意識の把握

政策に対する住民の重視度や満足度を分析することで、住民がどの政策を重視し、どの政策に満足しているか（あるいは不満をいただいているか）を把握することができる。

第5回県民満足度調査では、重視度と満足度の中央値（回答した県民全体の評価の中で平均的レベルの値）を用いて、全36政策のうち重視度の高い上位5政策や、満足度の高い上位5政策を示し、前年度に行った第4回県民満足度調査の結果と比較している。例えば、「子供を安心して生み育てることができる環境づくり」という政策は、重視度が第4回では第9位だったのが第5回で第2位になっており、子育て環境整備を求める県民ニーズが高まってきていることが明らかになった。「県土の保全と災害に強い地域づくり」という政策は、満足度が前年度の第10位から今年度は第1位になり、政策の効果が住民満足度の向上という形でも現れたことが確認された。

また、全36政策に対する県民の重視度の中央値は70点から85点、満足度の中央値は50点から60点の範囲内であること（いずれも100点満点での評価）、暮らしに関わる領域（保健、医療、福祉、子育て、安全、環境保全など）の政策群は重視度が高い傾向にあることや、満足度が比較的高い政策はすべて暮らしに関わる領域の政策で占められていること等を、表やレーダーチャートを用いて説明している。

このような情報提供の方法は一般県民にも分かりやすく、県民に対する政策の情報提供の形態として効果的である。こうした分かりやすい形の情報提供は、県民が政策

に対する関心や理解を深める一助となる。政策の実施者や意志決定者にとっても、政策に対する住民の意識を客観的に把握する基礎資料となる。

5-2 要検討政策の発見

政策に対する住民の重視度と満足度の乖離の度合いを調べることで、検討を要する政策を発見することができる。重視度と満足度の乖離の大きさは、その政策を重点的に行う必要性や緊急性を検討する目安の一つになる。

第5回県民満足度調査では、各政策の重視度と満足度の中央値を用いて、両者の乖離を算出して示している。これによると、36政策の大部分は重視度と満足度の乖離は20ポイントであること、乖離が比較的大きい政策は「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」（重視度85点、満足度50点、乖離35ポイント）、「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」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）、「子供を安心して生み育てることができる環境づくり」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）、「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」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）、「地球環境の保全」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）、「環境負荷の少ない地域づくりの推進」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）、「雇用の安定と勤労者福祉の充実」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）、「個性・創造性・豊かな心を培う教育の推進」（重視度80点、満足度50点、乖離30ポイント）の8政策であることなどが明

らかになった。

5-3 住民ニーズの的確な把握

政策に対する認知度、関心度、重視度、満足度などを相互に関連づけた分析に加えて、コミュニケーション調査の回答者（住民）属性との関連分析を行うことで、住民ニーズを属性レベルにまで絞り込んでピンポイントに把握することが可能となる。

第5回県民満足度調査では、回答者属性と関連づけた様々な政策評価分析を行っている。

回答者の居住圏域でみると、ある特定の圏域に住む回答者は、他の圏域に比べて多くの政策で重視度を高く回答する傾向にあった。また、全体的に他の圏域の回答者よりも低い満足度を示す圏域や、逆に高い満足度を示す傾向の圏域も確認された。

回答者の性別では、「子どもを安心して産み育てることができる環境づくり」、「生涯にわたって学び楽しめる環境の充実」、「男女共同参画社会の実現と全ての人が参加できる社会の形成」の3政策で、女性の重視度が男性よりも高い傾向が認められた。満足度では、男性が全体的に満足度を低く回答する傾向がみられた一方で、女性は36政策中13政策で全体の満足度よりも高い特徴が示された。

年代別では、65歳以上の高齢者が高い重視度を示す政策や、65歳未満の現役世代が高い重視度を示す政策など、政策の目的や性質等によって年代間の重視度の傾向にそれぞれ特徴がみられた。満足度においても、年代別では重視度と同様の傾向が認められた。

政策は、住民全体をカバーする目的のものもあれば、高齢者福祉政策や少子化対策

など特定の対象者への取り組みもある。したがって、政策の目的に照らし合わせながら、その政策が対象者のニーズに的確に対応しているかを、居住圏域、年齢、性別、職業などの回答者属性と関連づけた重視度や満足度の分析によって確認することができる。

5-4 双方向コミュニケーション・ツール（コミュニケーション調査）の妥当性

住民がコミュニケーション調査の回答に要した時間は、双方向コミュニケーション・ツールを用いた政策評価の所要時間とみなすことができる。コミュニケーション調査に用いられた調査票の読みやすさや、回答しやすさは、双方向コミュニケーション・ツールの使い勝手を評価する指標といえる。コミュニケーション調査に回答した後で政策に対する関心度や知識量がどのように変化したか、また、調査を通じて提供された政策情報の有用性などは、双方向コミュニケーション・ツールの情報提供機能や学習支援機能を評価する指標となる。回答者（住民）がコミュニケーション調査を適切と考えるかどうかは、双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの適切性に関する住民側の評価といえる。これら、コミュニケーション調査を評価する各指標を用いて、双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの評価分析を行う。評価分析の結果に基づいてシステムの改善や精緻化を図ることが求められる。

宮城県の第5回県民満足度調査では、コミュニケーション調査を用いた住民参加型政策評価システムの評価を行うために、回答者に対して次の主旨の質問を行っている。

- (1) 調査票記入の負担感
- (2) 調査回答の所要時間
- (3) 調査について感じた事柄
- (4) 調査に際して提供された参考資料(政策に関する情報)は役立ったか
- (5) 県政に関する知識量が調査後にどのように変化したか
- (6) 県政に対する関心が調査後にどのように変化したか
- (7) 調査の適切性についてどのように思うか

以下、宮城県の第5回県民満足度調査のデータ(コミュニケーション調査の評価に関する部分)に基づき、双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの妥当性について、住民の視点から検証する。

(1) コミュニケーション調査の負担

県民満足度調査では、調査票記入の負担感について質問している。有効回答は1,651名で、回答の内訳は「苦労した」29.9%、「どちらかといえば苦労した」56.6%、「どちらかといえば楽だった」11.5%、「楽だった」1.9%となっている。「どちらかといえば」を含めて86.5%が調査票記入に苦労したと答えており、多くの住民にとって、政策を評価することは容易でないことが示された。この傾向は性や年齢にはあまり関係なく、回答者全体に共通して認められた。

第5回県民満足度調査の回答者所要時間は、「1時間未満」23.3%、「1時間以上2時間未満」33.9%、「2時間以上3時間未満」20.0%、「3時間以上4時間未満」11.4%、「4時間以上」11.4%であった(有効回答1,647名)。65歳以上の高齢者は現役世代に比べると回答に時間がかかる傾向がみられ、

4時間以上かかった割合が約22%を占めたことから、今後、高齢者向けの調査のあり方に検討が求められる。しかしながら、全体的にみれば、政策の評価に要した時間が2時間未満だった住民は6割弱、2時間以上要した住民は4割強という結果であり、この結果は、評価の対象が宮城県で施行されている全36政策であることを考慮すると、概ね妥当と考えられる。例えば委員会方式で36政策すべてを評価しようとする、評価対象の範囲の広さと量の多さから、数多くの委員会を開催しなければならず、それらに要する時間は、準備を含めると膨大なものになる。政策評価においてコミュニケーション調査方式と委員会方式を単純に比較することはできないが、政策評価に要する時間が比較的少なく済む点、幅広い層の住民から評価が得られる点、住民が自宅など自分の都合よい場所で評価を行うことができる点などは、双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの長所といえる。

調査に伴う住民の負担をいかにして軽減するかが、双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの課題の一つといえる。

(2) コミュニケーション調査の情報提供機能

宮城県の県民満足度調査では、コミュニケーション調査の回答者(県民)に「資料」の形で政策に関する情報を提供し、回答者は資料を参考にして政策を評価する形態となっている。この資料(政策情報)が回答(政策の評価)にどの程度役立ったかを問う質問に対して、第5回県民満足度では、「(資料を)読んだら役に立った」18.5%、

「読んだら少し役に立った」42.3%、「読んだがあまり役に立たなかった」14.9%、「読んだが役に立たなかった」4.2%、「読まずに回答したのでわからない」20.0%となっている(有効回答 1,623 名)。興味深い点は、回答者を高齢世代(65歳以上)と現役世代(65歳未満)に分類してみると、「(資料を)読んだら役に立った」と答えたのは高齢世代の約4分の1(25%)を占めていたのに対し、現役世代では約16%にとどまっていたことである。また、「読まずに回答したのでわからない」と答えた回答者の割合は、高齢世代も現役世代も同じ20%だった。全体的にみると、程度の差はあってもコミュニケーション調査を通じて提供された政策情報が政策評価に有用だったという回答は、全体の6割強を占めている。その一方で、提供された政策情報に目を通さずに政策評価を行った県民も2割にのぼることから、誰もが理解しやすい内容であることはもとより、読み手が興味関心をいただくような体裁(デザイン、レイアウト、表現等)の工夫が求められる。また、政策情報を提供する媒体として、紙以外の多様な媒体を検討する必要がある。

(3) コミュニケーション調査の学習支援機能

宮城県の県民満足度調査では、コミュニケーション調査の妥当性を評価する一環として、調査に参加した後、県政に関する知識が増えたかどうかを質問している。第5回満足度調査の結果でみると、調査参加後に「おおいに知識が増えた」14.8%、「少し知識が増えた」66.0%、「(調査)前と変わらなかった」19.2%となっている(有効回答 1,642 名)。65歳以上の高齢世代と65歳

未満の現役世代に分類してみると、「おおいに知識が増えた」と回答した割合は、高齢世代では約21%、現役世代では約13%で、コミュニケーション調査の学習支援機能が高齢世代に効果的である可能性を示唆している。また、全体的にみても、コミュニケーション調査によって県政に関する知識量が増えたと答えた回答者割合は、合わせて8割強を占めている。これらの結果は、コミュニケーション調査が学習支援機能を備えていることを示している。

県民満足度調査では、前述の知識量の変化の他に、コミュニケーション調査に参加した後の県政に対する関心の変化についても質問している。第5回県民満足度調査の結果でみると、調査参加後に県政について「おおいに関心が高まった」13.0%、「少し関心が高まった」63.9%、「前と変わらなかった」23.1%となっている(有効回答 1,640 名)。65歳以上の高齢世代と65歳未満の現役世代に分類してみると、「おおいに関心が高まった」と回答した割合は高齢世代では約22%、現役世代では約10%で、この結果もまた、前述の関心度の変化に関する分析結果と同様に、コミュニケーション調査の学習支援機能が高齢世代に効果的である可能性を示唆している。全体的にみても、コミュニケーション調査によって県政に対する関心が高まったと答えた回答者割合は約77%にのぼり、全体の4分の3以上を占めている。

以上のことから、双方向コミュニケーション・ツールとしてのコミュニケーション調査は、住民の政策に対する知識量を増やしたり、関心度を高めたりすることを支援する学習支援機能を有することが実証され

た。また、この学習支援機能は高齢世代により効果的に作用する可能性が示唆された。

(4) 双方向コミュニケーション・ツールを用いた住民参加型政策評価システムの適切性

宮城県の県民満足度調査では、コミュニケーション調査の妥当性を評価する一環として、調査が県民の意向を県政に反映させる手段として適切か否かを質問している。第5回県民満足度調査の結果をみると、「適切である」10.8%、「どちらかといえば適切である」51.1%、「どちらかといえば適切でない」28.6%、「適切でない」9.5%となっている（有効回答 1,606 名）。65 歳以上の高齢世代と 65 歳未満の現役世代に分類してみると、「適切である」と「どちらかといえば適切である」を合わせた回答者割合は、高齢世代では 7 割を占めたのに対し、現役世代では 6 割弱だった。全体的にみると、程度の差はあってもコミュニケーション調査が県民の意見を県政に反映させる手段として適切であると答えた回答者割合は、全体の約 62%であることがわかった。

コミュニケーション調査の適切性について、県民満足度調査の第1回（平成14年）から第5回（平成18年）までの結果を比較してみると、調査が県民の意向を県政に反映させる手段として適切と思うかという同じ質問に対して、「適切である」と「どちらかといえば適切である」をあわせた回答者割合は、第1回（平成14年）74.8%、第2回（平成15年）73.9%、第3回（平成16年）71.9%、第4回（平成17年）70.2%、第5回（平成18年）61.9%であり、コミュニケーション調査の回を重ねるにつれて徐々に低下している。宮城県の住民参加型

政策評価システムは、システム運用開始の当初は一般県民回答者の4分の3弱から調査の適切性が認められていたものが、次第に適切性の評価が低下する傾向にあることについて、その要因の検討と、改善に向けてシステムの見直しを含めた対策が早急に求められる。

(2) 第2のアプローチ（システム利用型住民参加アプローチ）の研究結果

1) 認知症共同生活介護サービス評価のマネジメントモデル

認知症に対するサービス利用評価は、本人が判断することが困難な場合が多く、家族とも離れているので直接サービス利用者から評価を得ることは難しい。そこで本研究では、認知症共同生活介護サービスシステムの運用評価を通じて、サービス利用者の評価を代替する。

この問題を解明するため、東北3県の認知症対応型共同生活介護550事業所を対象に郵送調査を行い172事業所から回答を得た。回収率31.3%と約3割の回収であった。

事業所属性で運営主体は、社会福祉法人が最も多く36.6%（以下、有限会社26.7%、株式会社19.8%、医療法人12.2%、NPO法人4.7%）、設置形態は、単独型56.4%、併設型42.4%の構成であった。

ユニット数は2ユニットが最も多く53.2%（以下、1ユニット39.2%、3ユニット6.4%、4ユニット1.2%）、回答事業所の入居稼働率98.9%だった。入居待機者は、一事業所あたり2.5人。

事業所の職員の状況では、勤務形態は常勤専従が最も多く72.9%、非常勤専従16.8%（以下常勤兼務9.1%、非常勤兼務1.1

表 認知症対応型共同生活介護のマネジメントにおける問題点

項目	問題内容	事業所数	割合 (%)
経営	収支バランス	57	33.1%
	人件費率が高い	54	31.4%
	給与設定	48	27.9%
入所者	身体機能低下	91	52.9%
	入居者同士の折り合い	76	44.2%
	認知症悪化	57	33.1%
	健康管理	57	33.1%
職員	職員教育	99	57.6%
	質の高い人材雇用	77	44.8%
	心理的ケア	60	34.9%
	スーパーバイザー養成	52	30.2%
ケア	ターミナルケア体制	81	47.1%
	介護職のケアの統一	64	37.2%
	緊急時の手当て	60	34.9%
ケアマネジメント	職員間の情報共有	56	32.6%
	アセスメント	51	29.7%
	評価方法	48	27.9%
医療	認知症専門医との連携	50	29.1%
	協力医との連携	46	26.7%
	受診支援体制	36	20.9%
食事	重度化への対応	71	41.3%
家族	入居者と家族間の交流支援	70	40.7%
	家族会立ち上げ	57	33.1%
地域・ボランティア	地域との関係づくり	93	54.1%
	ボランティア確保不足	58	33.7%
	認知症の理解不足	57	33.1%
	運営推進会議	52	30.2%
災害	災害時の対応体制	72	41.9%
外部評価	費用負担がかかる	104	60.5%
	評価項目が画一的	49	28.5%
	評価委員の質	49	28.5%

※n=172

%)だった。性別は女性が 83.3%、男性 16.7%、資格取得状況は、ヘルパー 2 級が最も多く 52.3%、介護福祉士 26.6%、介護支援専門員 11.2%、看護師 2.8%、准看護師 2.5%等であった。

介護現場の視点から「マンパワーの不足感」について 73.3%の事業所で「感じる」と回答した。また、直近一年間における離職率は 24.3%と、産業平均からみても高い割合だった。

運営上の主たる問題点は(表 1)、問題領域ごとに設定した問題項目の上位は、1 位「職員教育」(57.6%)、2 位「地域との関係づくり」(54.1%)、3 位「入居者の身体機能低下」(52.9%)、4 位「ターミナルケア体制」(47.1%)、5 位「質の高い人材雇用」(44.8%) だった。また、今回の調査の制度上の問題として「外部評価の費用負担がかかる」という項目も 60.5%の事業所が問題としていた。

入居者の視点から、入居者の QOL の低下を意味する身体機能低下は、加齢(入居継続)に伴うものでもあるが過半数で運営上の問題とされ、身体機能維持がケアマネジメントの課題であるともいえる。管理者の視点から、調査回答者は事業所管理者だったが、経営を問題とする割合が低い結果だった。背景として、事業所管理者は事業所経営に直接関与していないことが推察される。

「職員教育の課題」「マンパワー不足」の背景には入居者の介護度の重度化や医療ニーズ拡大、職員の離職、職員配置数が少ないこともあり研修参加の機会確保が困難であること等の背景があると考えられる。職員の視点から、認知症ケアに必要な「関

係の継続」が職員の離職により困難となっている実態がある。認知症の入居者を取り巻く人的環境変化は入居者の不安を高め行動障害悪化につながる要因にもなると考える。離職を問題視する事業所は入居者の認知症悪化、行動障害悪化、身体機能低下も問題とされ、悪循環の連鎖を解消するマネジメントが必要とされている。

2. 問題点とシステム要因間のクロス分析結果

A 「調査 7 運営上の問題項目」項目ごとの「問題の有無」の回答に関係すると思われる項目間の χ^2 乗検定

①「入居者の行動障害悪化の問題の有無」と「職員の離職の問題の有無」のクロス分析

入居者の「行動障害悪化」が運営上の問題となっている事業所は、職員の「離職」についても運営上の問題であるとしており、2 項目が有意に関係していることが示唆された。

	職員の離職		合計
	有り	無し	
入居者の 有り 行動障害 無し 悪化	13	30	43
合計	21	108	129
	34	138	172

$p=0.042 (<0.05)$

②「入居者の認知症悪化の問題有無」と「職員の離職の問題有無」のクロス分析

入居者の「認知症悪化」が運営上の問題となっている事業所は、職員の「離職」についても運営上の問題であるとし、2 項目が有意に関係していることが示唆された。