慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	行政サービスに対する市民満足度が転出行動にもたらす影響
Sub Title	The effect of citizen's satisfaction with public services on their exit behavior
Author	天沼, 早紀(Amanuma, Saki)
Publisher	慶應義塾大学法学研究会
Publication year	2023
Jtitle	慶應義塾大学大学院法学研究科論文集 (Proceedings of Keio University Graduate School of Law Studies in Law and Politics). No.63 (2023.) ,p.1- 54
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	
Genre	Departmental Bulletin Paper
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00069591-00000063-0001

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

行政サービスに対する市民満足度が転出行動にもたらす影響

天沼早紀

一　はじめに
㈠　市民満足度研究という視座
㈡　政府・行政信頼研究との関係
㈢　ＡＣＳＩモデル
㈣　市民満足度のドライバー
㈤　市民満足度のアウトカム――移動する市民
二　本研究の目的と意義
三　分析アプローチ
四　変数、分析対象の設定
㈠　変数の設定
㈡　分析対象
五　分析の結果と考察
㈠　分析結果の記述
㈡　分析結果の考察
六　補足分析――年齢別市民の転出行動に与える影響
㈠　分析結果の記述
㈡　分析結果の考察
七　政策アウトプットに係る客観的指標とのモデル比較
㈠　分析結果の記述
㈡　分析結果の考察
八　結　論
九　本研究の限界と展望

一　はじめに

㈠　市民満足度研究という視座

「ガバメントからガバナンスへ（from government to governance）」という問題意識が生まれたのは、ここ一〇年ほどのことと言われる。これは、公共的問題の解決のためには、政府（government）だけでなく、公共セクターを含む民間営利セクター（企業など）や民間非営利セクター（ＮＰＯ、公共コミュニティなど）による非階層的・水平的なネットワークが重要とする考え方である（大山二〇〇七：山本二〇〇八）。つまり、市民とガバナンスとの関係性については、「既存の制度の枠外に位置する『住民』（…）が政策過程に影響を与えている」（佐藤二〇〇七：四九）と解することができる。

一九九〇年代以降、日本では中央集権から地方分権へと行政の舵取りが変わっていく一方で、多くの自治体は少子高齢化や財政難など様々な問題を抱えながらの政策策定を迫られることとなった。そのような自治体行政のコスト的・キャパシティ的限界に対処する手段として実施されているのが、行政サービスの成果を図る指標としての市民満足度の測定[1]である。一般に政府ないし自治体は、公共的問題の解決を図るために「政策」を打ち出す。それに先立って前提にすべき基準の一つに、「市民ニーズ[2]」がある。自治体行政において公共サービスは「人々（Public）のための政策」（野田二〇二一：八）と解され、市民満足度調査は政策過程におけるフィードバックの機能を有する（Van Ryzin et al. 2008: 295）ものであり、これが公共政策の大きな指針となるといっても過言ではない。

市民ニーズとは、「公共的問題に関わる市民がもつ潜在的、顕在的要求」（野田二〇二一：九九）である。日本におい

て政策現場への市民ニーズの活用が本格化したのは、一九九〇年代後半の米国からのＮＰＭ（New Public Management：新公共管理）理論の潮流を受けたことが影響している（野田二〇一三：ii）。ＮＰＭ理論とは、福祉国家論による行政機能の肥大化への反省から、現代の公共機能をより市場システムに依存して運営していこうとする新自由主義的思想を土台とする理論である。実際、米国ではその有用性について、「公共サービスの評価フィードバックの主要な情報源として、また公的説明責任の重要な構成要素として、国際的にではないにしても、全国的に認識され始めている」（Morley et al. 2001: 53）と評価されている。これを受け、特に二〇〇〇年代に入ってから、日本の各自治体はアンケート調査や定期的な意識調査・世論調査に際して、市民ニーズの把握に努めてきた。成果指標として測られる市民満足度は、業績評価よりも低コストで、また定量的に捉えやすい客観的な指標として自治体に活用されており、より市民主体の自治体運営を目指す動きが主流となっている。

市民満足度に係る行政運営上の重要性が現場レベルで示されているにもかかわらず、日本では市民満足度に対する学術的な研究は十分とはいえない。諸外国における市民満足度研究の領域は、以下の四つに大別される（野田二〇一三：六）。

① 客観的指標と主観的指標（満足度）の関係に関する研究
② 行政サービスに対する満足度水準を捉えようとする研究
③ 満足度の高低により市民が自治体を離脱／信頼するかを把握しようとする実証研究
④ 満足度の規定要因について、サービス提供側や受け手の側から明らかにしようとする研究

一方、日本語文献での数少ない例としては、満足度を利用した行政評価の新たな指標の開発に関する研究（村山二〇一二）、行政サービスに対する満足度の規定要因に関する分析（野田二〇一一＝二〇一六）、行政サービスのハード面での居住地満足と人口増減に関する分析（宗二〇二〇）などが該当する。日本での学術的蓄積が浅い理由に関しては憶

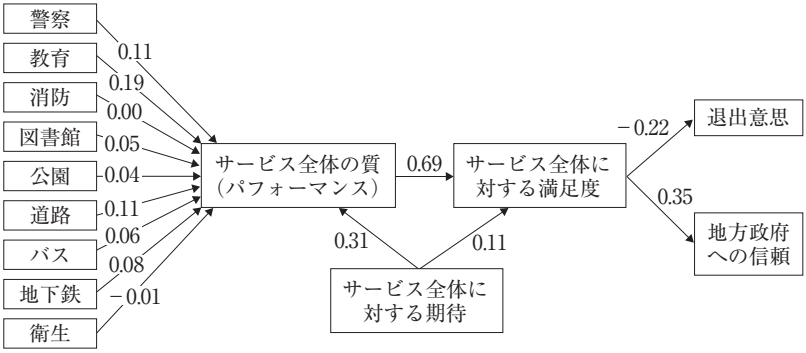
測の域を出ないが、政治学・行政学の文脈において市民の存在を「サービスの受け手」として受動的に捉えることに一定の忌避感があるものと推測される。しかし前述のように、政策現場で実際に活用されている「満足度」は、単なる指標ではなく、市民ニーズを捉える重要な手掛かりとなる。自治体の現場レベルでの重要性は認識されているにもかかわらず、日本での学術研究の視座に上がっていない「市民満足度」こそ、今後の発展可能性が十二分に残されているのである。

(二) 政府・行政信頼研究との関係

日本では、市民満足度研究よりも、政治信頼もしくは行政信頼研究について一定の蓄積がある。政府・行政信頼に係る議論自体は、社会資本（Social Capital）としての信頼と政府の統治パフォーマンスとの関係性を論じたパットナム（二〇〇一）を嚆矢として、政治学・行政学の分野でも関心が高まったものである。特に近年では、世界銀行（World Bank）や世界価値観調査（World Values Survey）をはじめとする国際比較調査を通し、「今日、世界的に政府への信頼が低下する傾向にある」（総務省大臣官房企画課二〇一〇：三）という認識が共有されており、日本のみならず海外においても信頼される政府・行政の構築に資するための方策について学術的な注目が集まっている。

本研究において注目する「市民満足度」と「政府・行政信頼」とは密接な関わりがある。菊地（二〇〇九）によると、英国労働党・ブレア政権が修正ＮＰＭに基づき遂行した行政改革プロジェクトにおける最大の特徴は、顧客満足度調査や様々な市民の認識調査を活用した「市民の信頼」への着目にこそあったという。その構成要素の一つとして数えられるのが「サービスへの満足度（satisfaction with service delivery）」である（菊地二〇〇九：七一―七六）。ＮＰＭ理論の先駆的存在である英国においてはもちろん、政府・行政信頼の構成要素として「行政に対する満足度」を挙げる研究者は多く、実証的研究も進んでいる（たとえば、Van Ryzin et al. 2004; Vigoda-Gadot 2006; Van Ryzin 2007; 野田二〇

図１　ACSI 自治体モデル（Van Ryzin et al. 2014: 336を邦訳）



○九）。すなわち、市民満足度研究は、政府・行政信頼研究の文脈に内包される研究分野と位置づけることができるのである。

㈢　ＡＣＳＩモデル

満足度と信頼との関係性は、もともと経営学の分野で初めてモデル化されたものである。クレズ・フォーネルらは、米国における広範な消費財およびサービスに対する顧客満足度を測定するための一般的指標、方法論として「全米顧客満足度指数（American Customer Satisfaction Index：ACSI）モデル」を開発した（Fornell et al. 1996）。顧客の抱くサービスに関する期待は、その品質や満足度への認識に影響を与え、顧客の維持や苦情などの行動反応に結び付いているという（Fornell et al. 1996; Oliver 1997: 387-388）。フォーネルらのモデルは、一九九〇年代後半から政府レベルでも応用されている。バンリジンら（二〇〇四）は、このモデルをＮＹ市の行政サービスに対する市民の満足度に適用したモデルを開発した（以下、ＡＣＳＩ自治体モデル）。これは、ＡＣＳＩモデルを地方自治体の公共部門に対して初めて援用した研究とされる（Van Ryzin et al. 2004）。ＡＣＳＩ自治体モデルの大きな特徴は、特定の地域サービスの評価をドライバーとし、地方政府への信頼や居住自治体への残留・転出の意向をアウトカムと設定している点にある（**図１**）。

市民満足度研究は、その射程上に政府・行政信頼研究を見据えている。本

研究での研究成果も、「市民満足度研究」という分野を超え、特に日本において研究の必要性が訴えられている政府・行政信頼研究にも貢献できるものとなるだろう。

㈣　市民満足度のドライバー

市民満足度研究は、行政サービスの満足を形作る要因（＝ドライバー）に関する研究と、行政サービスへの満足度が引き起こす反応メカニズム（＝アウトカム）に関する研究に大きく二分される。本研究が着目するのは後者であるが、前者の研究領域も政策立案者にとり非常に重要なものとなる。主な要因として考えられる変数を以下に挙げる。

１　行政サービス

市民満足度の要因として最も想定しやすいのは、行政サービスの質であろう。ＡＣＳＩ自治体モデル（**図１**）にもあるように、行政サービス全体の質（パフォーマンス）は市民満足度に正の影響を与える。

ただしサービスの質を考える際は、サービスを受容する市民の認識の仕方を考慮する必要がある。顧客満足について研究したオリバーは、満足度の因果モデルとして「期待不一致モデル（the expectancy disconfirmation model）」（Oliver 1997: Chapter 4）を提唱した。人々の感じる満足度は、期待とパフォーマンスとの相対的水準としてみるべきと考えるモデルである。これを市民満足度研究に応用したのが、Roch & Poister（2006）やVan Ryzin（2004a）、野田（二〇〇七＝二〇一一）である。また、期待とは別に、Brown（2007）では、サービス利用経験のある市民の方が、質の高いサービス経験に高い満足を感じ、質の悪いサービス経験に不満を感じると指摘されている。

２　政府規模

政府規模と満足度との関係を論じた重要な研究として、Mouritzen（1989）が挙げられる。モーリゼンは、「都市制度改革を支持する議論（the reform theory）」と「公共選択論的見解（political economy theory）」[3]の相対する二つの理論

を検討した。前者は、都市規模が拡大するほど、民主主義や「規模の経済」の効果が増大し、市民の満足度が高まると主張する。一方後者は、投票による意見の反映がされやすく、市民の同質性の高い小規模政府の方が、市民の選好と公共政策との間の対応関係がより強固になるという立場をとっている。(Mouritzen 1989: 662-664)。

デンマークの自治体データを用いたモーリゼンの検証では、都市規模と政策満足度には負の相関が認められ、小さな政府論が支持された[4]。分析においては、政府規模を示す変数として、自治体の人口の対数を設定している（野田二〇一一も同様）。その他、戸川（二〇一八＝二〇一九）では、政府規模を示す変数として、財政力＝「一人あたり区民税＋基礎交付金」、人的リソース＝「一万人あたりの一般行政職員数」を設定している。なお、野田、戸川の研究では、人口対数、人的リソース変数は線形関係が確認されず、財政力変数は負の相関関係[5]が観察されている。

3　自治体職員の対応

市民ニーズにおけるストリートレベル官僚の裁量の大きさを説いたLipsky（1980）にみられるように、行政学は伝統的に公務員と市民との関係性を議論してきた。市民満足度研究においても、行政サービスの提供にあたる自治体職員の対応が市民の中の政策イメージにも影響を与えていることが指摘されている。

従属変数が満足度、信頼のいずれの場合でも、公務員へのイメージが市民の行政への評価に強い影響を与えていることが実証されている。Vigoda-Gadot（2006）では、公務員倫理の高さが様々な変数と関係しながらサービス満足度や政府信頼に正の影響を与えていることが実証された。また、大山（二〇一八）は、Van Ryzin（2011）の議論を基礎に、ＮＰＭ（成果）とポストＮＰＭ（プロセス）が行政信頼にもたらす効果を比較し、ポストＮＰＭを構成する公正、平等、尊敬、誠実といった価値が市民の判断基準になっていると指摘する。公務員の対応に焦点をあてた野田（二〇〇九）は、公務員の実質的対応（迅速さ、適切さ）よりも、短時間で判断できる形式的対応（親切さ）の方が信頼に強く影響していると分析している。

その他、市民満足度のドライバーに関しては数多く検討されており、今後もさらなる検証が続くであろう。ただし、満足度の規定要因を探る上では、（不）満足の判断主体である市民へのアンケート調査が研究手法として必須となる。金銭的・時間的コストや倫理面への配慮など、研究上のハードルはより高いものと考えられる。本研究は、市民満足度のアウトカムを分析対象とするが、このような市民満足度研究における従前の研究手法から脱却し、新たなアプローチ方法による検証を試みることを目的としている。

㈤　市民満足度のアウトカム――移動する市民

本研究が着目するのは市民満足度のアウトカム、特に「移動する市民」の存在である。ＡＣＳＩ自治体モデル（図1）では、「信頼」だけではなく「転出意思」がアウトカムとして設定されている。つまり、自治体の提供する行政サービスに対する満足度は、居住する市民の意思決定にも影響を与えるのである。

このような移動する市民の理論的根拠となっているのは、ティブー仮説である。地方政府に不満を抱く場合、当該自治体に居住する住民には、選挙での投票行動の変更に加え、自分にとって好ましい行政サービスを提供する別の自治体に居住地を移すという選択肢が存在する。住民が自分にとっての便益（行政サービス）と費用（地方税負担）を比較し自治体を選ぶことで、自治体間で競争メカニズムが発生し、公共財の効率的な供給に成功するという「足による投票」の概念が提示されている（Tiebout 1956：伊藤二〇〇九）。

この理論を組織論に応用したのが、アルバート・Ｏ・ハーシュマンによるexit-voice理論である（Hirschman 1970; ハーシュマン二〇〇五）。ハーシュマンは、あらゆる組織やコミュニティがその衰退や機能障害から自律的に回復するメカニズムとして、その構成員がとりうる「離脱（exit）」と「発言（voice）」という行動類型を提示した。組織・コミュニティの業績が低下した際、その構成員が当該集団から離れることをもって（＝離脱）、もしくは自らの意見を直

接表明することをもって（＝発言）、改善が促されるというモデルである。また、衰退した組織やコミュニティの回復プロセスには、組織に対する感情的愛着である「忠誠心（Loyalty）」が重要な役割を果たすことも指摘している。また、ハーシュマンはこれらの理論を公共財からの「離脱」にも適用できると議論を展開させており（ハーシュマン二〇〇五：一〇七―一一二）、それをもって「ハーシュマンは（…）参加や市民満足度に関連づける方法を提供することでティブーの流動性仮説を重要な形で拡張した」と評価されている（Salucci and Bickers 2011: 158）。これらは、総じてＥＶＬ（Exit, Voice, Loyalty）モデルと呼ばれている。

移動する市民の姿を明らかにしたティブーやハーシュマンらの理論は、ローカル・ガバナンスにおいても積極的に援用されている。行政機関のもつ財・サービスに対する不満に対して、市民はより離脱意思をもちやすくなるのかが研究対象となる（たとえば、Lyons et al. 1992; Dowding and John 2008; Shinohara 2018など）。もちろんハーシュマンの提示した「発言」概念や、「離脱」と「発言」の相互関係についても検討されているが、本研究では特に「離脱」に着目し検証を行う。つまり、市民満足度のアウトカムのうち、行政サービスに対する不満が市民の「離脱」を促すか否かを大きなリサーチクエスチョンに据えることとなる。なぜ「発言」概念やその相互作用を研究対象に含めないかについては、次章にて言及することとする。

二　本研究の目的と意義

従来でも、市民満足度のアウトカムの関する研究は蓄積されている。ダウディングらは、ＥＶＬモデルの公共財への適用は単純すぎると批判し、公共サービスの複雑な公共財的要因を考慮した修正ハーシュマンモデルを提示した（Dowding et al. 2000）。後の Dowding & John（2008）では、修正モデルの検証として、英国（ＵＫ）で独自にサーベイ

調査（$N = 4067$）を行い、満足度と発言・離脱との関係性を実証した。また、Shinohara（2018）は、市民満足度のアウトカムに関する研究ではハーシュマンモデルの前提である「組織の衰退からの自律」が軽視されていると指摘し、自治体経営の失敗[6]による衰退に対する市民の離脱意思と発言への影響を検証している。その結果、市民は財政再建中の自治体からの撤退を検討する傾向が強いことを、差分の差分法を用いて明らかにした。このような研究は一九九〇年代から現在にかけて数多く行われており、市民満足度研究における注目度の高さが窺える。

一方で、実証分析の観点では、市民の実際の移動に関する知見は不十分である。従来の研究はいずれも「離脱意思（exit intention）」が市民満足度のアウトカムとして設定されており、実際の市民の行動（behavior）は射程にない。これは、研究者が独自に実施するアンケート調査を基に、各々の検証にあたっていることに起因している。

しかし、市民のもつ「意思」は行動を伴うものなのだろうか。Sheeran（2002）やSheeran & Webb（2016）は、「意思と行動の乖離（Intention-behavior gap）」についてメタ分析を行い、意思が行動に移される割合は二分の一ほどであると指摘する（Sheeran and Webb 2016: 511）。このような乖離が生まれる原因の一つとしては、一般的に人々は行動を起こすことの難しさを過大評価していることが考えられるという（DiBonaventura and Chapman 2008; Sheeran et al. 2003）。つまり、人々が一時的に意思をもっていたからといって、それが実際の行動を促すものか否かは不確実であるといえる。社会心理学の分野からも、人々が実際に「行動」を起こす段階に達するまでの様々な心理段階（プロセス）の存在を明らかとしてきた（たとえば、Schwartz 1970; Ajzen 1991）。また、消費者マーケティングからは、アンケート調査が及ぼすバイアスや回答誤差についても言及されている（竹内・星野二〇一〇）。

本研究で取り扱う自治体からの転出について考えると、多くのコストを伴う市民の居住地移動は、特に「意思と行動の乖離」が大きくなるものと予想される。また、アンケート調査によるバイアスの可能性も憂慮される。つまり、市民満足度のアウトカムとして「転出意思」のみを検証するだけでは不十分であり、市民が実際の「転出行動」に移

すか否かに関する検証も重要であると解される。アンケート時の市民の一時的な「意思」の有無のみならず、行政サービスへの不満が実際の市民の「行動」として発現するケースを検証してこそ、自治体経営に対する学術的なエビデンスの提供を図るという本研究の目的が果たされるものと考える。

また、従来の研究では、多自治体間での市民満足度の比較はほとんど行われていない。国際間比較の可能な世界価値観調査等と異なり、国内の自治体間で「行政サービスに対する満足度」を網羅的に把握することは難しく、アンケート調査という研究手法が取られる要因もそこにある。アンケート調査による時間的・金銭的コストを鑑みると、研究対象となる自治体の数は必然的に限定される。本研究では、全国の自治体が独自に行っている市民満足度調査[7]を活用することで、従来の研究の限界に挑戦する。日本ではＮＰＭの潮流に乗る形で二〇〇〇年代から自治体ごとでの市民満足度調査が実施されるようになってきた。今までは管轄自治体内における政策策定現場での利用に留まるものであり、学術的にこれを利用するものは管見の限りほとんどない。その理由の一つとして、自治体ごとにアンケート調査の質問項目や測定尺度が異なることが挙げられるが、本研究では後述するＰＴＭ手法と呼ばれる計算方法を用いることでこの点にも対応する。

今回の研究目的を鑑みると、本研究には以下三点の新奇性を見出せる。

① 日本における市民満足度研究の少なさへの貢献

② アンケート調査による転出「意思」の確認のみに留まらない、実際の転出「行動」を扱った客観的データによる検証

③ 各自治体の行う市民満足度調査を活用した、多自治体間での市民満足度比較

繰り返すが、本研究の目的は、行政サービスへの満足度に対する市民の転出行動を実証的に分析することにある。自治体の実施する市民満足度調査は、ＮＰＭの観点から市民ニーズを把握する上で有用性があると解釈される一方で、自治体行政に対して（不）満足であることが市民の行動選択にもたらす影響についてはほとんど検証されてこなかった。市民満足度のアウトカムに関する研究は、州政治の独自性の強い米国をフィールドとした研究が目を引くが、一方で地方分権の拡大によって「足による投票」の重要性と現実味が高まっている日本（武藤二〇〇四：一九四―一九五）だからこそ、国内の自治体を研究対象におく本研究のもつ意義は大きい。

本研究において、ハーシュマンの議論にあるような「発言（voice）」やその相互関係を分析対象としない理由は、行動としての「発言」の捉えづらさにある。ローカル・ガバナンスの文脈にＥＶＬモデルを援用した市民満足度研究（Dowding and John 2008＝2012; Shinohara 2018など）では、アンケート調査によって明らかとなった、苦情申し入れの回数や直近の地方選挙での投票行動の有無が、「発言」の操作化変数として用いられている。アンケートという調査手法を志向しない本研究からは、苦情回数（公聴会への参加、署名活動など）に係るデータを得ることは難しい。また、投票行動に関しては、行政サービスの公共性を鑑みると、人々は投票にかかるコストを忌避して「発言」を他人任せにする、いわゆる「集合行為問題」（オルソン二〇〇七）が発生する可能性が高い。実際、Shinohara（2018）では、財政改革に対する不満は市民の出口意図を高める一方で、発言活動には有意な影響をもたらさなかった。これは、市民が自らの享受する行政サービスパッケージに対して限られた発言権しかもたない（Kelly 2005: 79）という指摘からも整合的な結果といえよう。投票行動の有無以外に、議員の入れ替わり率を変数においたユニークな研究（Salucci and Bickers 2011）もあるが、本研究が分析対象とする日本の市区レベルでは自治体ごとの違いはあまり大きく観察されないであろう。自治体レベルの公共政策に対して「発言」する市民の姿を捉えるには、その内実は非常に複雑であるといえる。そもそも、もし本研究において「発言」を考慮するのであれば、過去の「発言」がポジティブな結果をもた

らさなかった経験が市民の「転出行動」に影響を与えていると推測されるが、そのような行政サービスに対するネガティブな感情は既に市民満足度調査の中で「不満」として表出しているものと考えられる。以上の理由から、本研究では、特に市民の「転出行動」に着目し検証を行うこととする。

三　分析アプローチ

本章では、市民満足度のアウトカムに関する先行研究の整理の上、本研究における分析アプローチと、それにより導出される仮説を掲示する。自治体の行政サービスに不満をもつ市民は、どのような反応をとるのだろうか。ＡＣＳＩ自治体モデル（**図1**）では、「サービス全体に対する満足度」は、「転出意思」に負（－）、「地方政府への信頼」に正（＋）の影響があることを示している。これは我々の直感とも整合的であろう。係数をみると、「サービス全体に対する満足度」が「転出意思」に与える影響は－〇・二二、つまり行政サービス全体に満足していれば市民の転出意思が約二二％低下するという影響が認められる。一方で、この「サービス全体に対する満足度」に大きな影響を与える「サービス全体の質（パフォーマンス）」を構成する各種行政サービスのもつ係数は小さく、一番係数の大きいサービスでもその影響力は一九％ほどである。ＡＣＳＩ自治体モデルそれ自体は、行政サービスの質が行政サービス全体への満足度に影響を与え、不満の場合には自治体への信頼の低下とともに、自治体からの転出意思が向上するというメカニズムを明らかにしたものである。しかし、本モデルにおける、「行政サービス全体」に対して評価する市民という前提については、いささか疑問が残るといえよう。

そもそも市民は、各種行政サービスに対して同様の評価をするのだろうか。満足度は市民の主観的な判断に基づく

評価であり、しばしば客観的指標と異なる可能性があると指摘されてきた。Kelly & Swindell（2002）は、国際シティ・カウンティ管理協会（International City/County Management Association: ICMA）の比較ベンチマーク・プロジェクトに基づいて実施された地方行政のパフォーマンスデータと、市民満足度調査の結果を比較し、相関関係を分析した。しかし、想定通りの結果を得られたのは公園・レクリエーション（Parks and Recreational Services）のみであり、警察（Police Service）、消防・救急（Fire and Emergency Medical Services）については客観的指標と満足度の間で強い相関関係は認められなかった。道路管理（Road Maintenance Services）については、想定と逆の連関であった。

一方、野田（二〇一三）も三重県が実施したアンケート調査から抽出した市民満足度と客観的指標との相関関係を分析したが、その対象は両者の対応関係がある程度明瞭な分野に絞った。客観的指標に関しては、インプット指標や効率性指標ではなく、市民が判断しうるようなアウトカムにできるだけ近いデータを使用している。分析の結果、九つの行政サービス分野の内、想定された相関関係と整合的であったのは「医療体制」「交通安全」を除く七つであった。アウトカムに近い客観的指標を用いた場合には、市民満足度との間にある程度高い相関関係が認められることを実証したのである。客観的指標と主観的指標としての満足度は必ずしも一致するとは限らないが、身近に感じられるような行政サービスに関して市民は適正な判断をしていることが分かる。つまり、行政サービスの種類により市民がもつ評価は変わるのであり、ＡＣＳＩ自治体モデルの想定する「行政サービス全体に対する満足」がもたらす市民の反応メカニズムは少々単純な構造をしていると判断できる。そもそも、ティブー仮説においても、市民が自ら好みの税制もしくはサービス分野を最もよく満たすコミュニティに移動し、その好みを満たせないコミュニティからは退出すると指摘していることを想起すると、やはり行政サービス分野によって市民の転出意思が異なると考えてよいだろう。よって、本研究では、ＡＣＳＩ自治体モデルの提唱する、自治体サービスへの不満が市民の転出意思を高めるというプロセスには同意するものの、行政サービス分野それぞれへの満足度が市民の行動を決めているものと仮定する。

では、どの行政サービス分野が市民の行動を促すのだろうか。この疑問に示唆を与えるのは、ポール・ピーターソンによる「福祉の磁石（welfare magnet）」理論である。ピーターソンは、連邦政府による福祉給付の増加に対応した州政府の福祉給付の削減は、低所得者層にとり自州の魅力を最小化するための手段であるとする伝統的な機能理論に対し、福祉政策のもつ「福祉の磁石（welfare magnet）」という考え方を提示した（Peterson 1995: 121-126）。より高い福祉給付を提供する州は、税負担は重いが便益の少ない高所得者を退出させ、税負担能力はないが便益を求める低所得者を引き寄せる。その福祉水準が高ければ高いほど、低所得者の他州への移動を引き留めることとなり、福祉の磁石としてさらに強い効果を発揮するという。実際、マーク・ロムとの共著では、米国四八州とコロンビア特別区における調査を通し、高い福祉給付水準をもつ州では貧困率が急激に増加していることを明らかにした（Peterson and Rom 1990）。

この「福祉の磁石（welfare magnet）」がもたらす帰結としてピーターソンが提唱するのが、「都市の限界（city limits）」論である（Peterson 1981）。統治構造上、財源の多くを自主的に確保・運用しなければならない米国の地方政府は、平等主義を犠牲にして効率性を重視する政策策定を迫られることとなる。そのため政策策定者は、都市に経済発展をもたらし高額納税者を引きつける開発政策を積極的に行う一方で、納税もできずに行政サービスを利用する貧困者を引きつける再分配政策には消極的になるのである。これにより、企業を誘致するために法人税率を、そして貧困者を退出させるために福祉水準を、地方政府同士がそれぞれ競って引き下げようとする、「底辺への競争（race to the bottom）」が引き起こされることとなる。つまり、都市政治の構造的制約により、地方政府は中央政府の関与なくして再分配政策を展開することはできず、税収増加の見込める開発政策ばかりを選択してしまうというのがピーターソンの主張である。

これら一連の議論からは、行政サービスの中でも、とりわけ再分配政策が市民の行動に大きな影響を与えているこ

とが明らかとなった。ただし、ピーターソンやそれに続く議論では、移民や貧困者を主とするいわゆる「社会的弱者」のみが、移動する市民として想定されている。一方、市民満足度研究の見地からは、「（所得階層に関係なく）一般市民」にも自治体転出の可能性があることが示唆される。Dowding & John（2008）の研究では、現在提供されるサービス（特に教育、保健分野）への不満が大きいほど、市民はより遠くへの移動を考慮する可能性が高いことが実証されている（Dowding & John 2008: 296-297）。また、Salucci & Bickers（2011）は、地域住民が制度化された発言権を行使できているか否か（特に地域のニーズや懸念に対応していないとみなされる議員を交代させる機会があるかどうか）が自治体転出への道を決定づけると仮定し、独自のアンケート調査（N＝1221）や各自治体での選挙人入れ替わりに関するデータを基に実証分析を行った。その結果、地方政治における選挙人の入れ替わりは、自治体からの転出意思に決定的な負の影響を与えることが明らかとなった。つまり、市民は選挙人の入れ替わり頻度の高さを政策変更の可能性を示す指標とみなしており、たとえ集団的財・サービスの主要なカテゴリーに不満があっても、近い将来に政治的変化の見込みがある場合にはそのコミュニティに住み続けようとすると考えられる。ただし、市民にとって行政サービスの重要度はその分野によって異なるものであり、特に地元に対する評価（公立学校、近所付き合い、安全意識）の高さが彼らの転出意思の抑制につながっているという（Salucci and Bickers 2011: 177-178）。いずれの研究でも、行政サービスの満足度に対する転出意思の高低は所得階層に関係なく実証されている[8]。そして、ピーターソンの議論と同様に、特に再分配政策（福祉分野、教育分野など）への満足度が大きな影響力を持っていることが明らかとなっている。

これまでの議論から、以下の仮説が導出される。

「自治体の提供する行政サービスへの満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。」

① 高齢者福祉・障がい者福祉分野の満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。

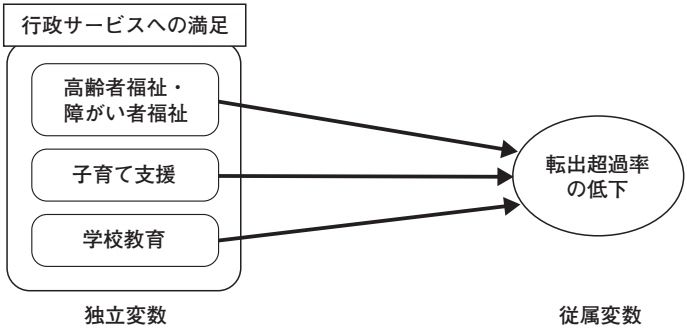
② 子育て支援分野の満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。
③ 学校教育分野の満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。

本研究の仮説は、一つの大論点と三つの小論点に大別される。大論点は、行政サービスへの満足が市民の転出意思に負の影響を与えるというＡＣＳＩモデルの知見に基づいている。Dowding & John（2008）は、“Exit”を（ⅰ）居住地移転（moving location）、（ⅱ）公的機関から民間機関へのプロバイダーの移動（moving from the public to a private sector provider）、（ⅲ）公的機関間のプロバイダーの移転（moving between public sector providers）の三タイプに類型化するモデルを提示し、特に（ⅰ）（ⅱ）について分析を行っている。しかし、このタイプの移転については、彼らが研究のフィールドとしている英国（ＵＫ）と日本では大きな文化的・政治的差異が存在する。教育、医療・福祉にかかわらず行政主体が多くの行政サービスを担っている日本においては、（ⅱ）の移転は考えづらい、もしくは少数であると想定され、最も表出しやすい「離脱」行動としては（ⅰ）が妥当と考えられるのである。

ただし前述のように、本研究の目的は、「転出意思」ではなく、実際に意思が行動として発現したケースを分析することにある。つまり、従属変数には客観的データによる市民の「転出行動」が当てはまることとなる。これを操作化する際には、直感的には「自治体からの転出率[9]」が適当と考えられる。しかし、行政サービスへの不満は、プッシュ要因（自治体から移動する要因）としてだけでなく、プル要因（他自治体へ移動する要因）としても大きな影響を与えているという知見（John et al. 1995; Dowding and John 1996）を併せて考えると、サービス品質の評判の良い（＝行政サービスの満足度の高い）自治体に転入する市民の存在も考慮する必要がある。よって、本研究では、市民の「転出行動」を操作化する変数として、「自治体からの転出超過率[10]」を投入することとする。

三つの小論点は、大論点から派生して、行政サービス分野別に分けて記述したものである。「福祉の磁石」理論や

図２　本研究におけるパス図（筆者作成）



市民満足度研究の知見から、再分配政策への満足度が市民の転出意思に大きな影響を及ぼしていることは既に述べた。市民満足度の比較分析を行った野田（二〇一四）は、複数の自治体の市民満足度調査から把握できる行政サービス分野として、「高齢者福祉」「保健・医療」「子育て支援」「学校教育」「交通環境の整備」「商工業の振興」「観光振興」「防災対策」「防犯対策」「ごみ処理」「生涯学習・スポーツ」「行財政運営」の一二分野を類型化し整理している。このうち再分配政策に該当するのは、「高齢者福祉」「保健・医療」「子育て支援」「学校教育」であろう。しかし、この四分野を投入した重回帰分析のモデルでは、「高齢者福祉」「保健・医療」の二分野間で多重共線性（Multicollinearity）が観察された。そこで今回は、日本において自治体間でのサービス格差が顕著とは考えづらい「保健・医療」分野を捨象し、とりわけ高齢者の移動要因として考え得る「高齢者福祉」分野を選択することとした。よって、本研究の分析において独立変数となる行政サービス分野としては、「高齢者福祉・障がい者福祉」[11]「子育て支援」「学校教育」の三分野を採用している。以上の議論を経て導出された仮説をパス図に反映すると、**図２**のようになる。

四　変数、分析対象の設定

本章では、第五章以降の実証分析に先立ち、変数（従属変数、独立変数、統制

変数）の設定および分析対象となる国内自治体の選定を行う。

㈠　変数の設定

1　従属変数

従属変数として「転出超過率」を用いることは述べたが、具体的には令和二年度国勢調査（総務省）で発表された二〇一五～二〇二〇年の五年間での自治体転出超過率を用いる。これは、五年前は当該地域に常住していたが、二〇二〇年現在は当該地域以外に常住している者の超過率を計算したものである。分析に際しては、居住地移動の動態を知るために年齢別のデータも同調査から収集した（第六章で使用）。

国勢調査は「遷移ベース」の移動統計であり、最初の移動元と最後の移動先しか捕捉されないため、ある個人が移動期間内に複数回移動した場合は、調査結果上、非移動者との区別ができないことが留意される（根本ら二〇二一）。本来ならば、移動期間について加法性の成り立つ[12]「発生ベース」の移動統計である住民基本台帳人口移動報告を用いることが望ましいが、今回分析対象となる市区単位の自治体については年齢別など詳細な移動の様態が調査されておらず、データとして不適と判断した。将来的にデータが揃うことを期待しつつ、この点は限界として捉えている。

このようなデータ上の限界を抱えながらも、当該国勢調査のデータを用いるのには二点の長所がある。一点目は、住居移動に係る時間的・金銭的コストを考慮し、市民が移動にかける期間として五年間という猶予を設定できる点である。

そして二点目は、コロナ禍を期間に挟んでいることから、転勤や進学といった「移動を余儀なくされた人々」の効果を抑えることができる点にある。仕事や学業の都合によって移動する市民は、行政サービスへの満足度に対応して移動する市民を分析対象とする本研究において、最大限統制したい対象となる。二〇一九年三月頃から始まったコロ

ナウイルス感染拡大は、現代社会に大きな変化をもたらした。日本では、従来一〇％台を推移していた企業のリモートワーク実施率が、コロナ禍の二〇二〇年には二三・〇％にまで上昇している（総務省二〇二二）。特に、人口の転出入が激しい首都圏（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県）では、二〇一九年まで一八・八％であったリモートワーク実施率が三四・一％と、他地方都市圏と比較しても急上昇している。実際、一回目の緊急事態宣言発出後の二〇二〇年五月には、現行の集計方法では初めて東京都での転出超過が確認され、その後少なくとも二〇二〇年中は六月を除き全ての月で転出超過が継続している。国勢調査の実施される二〇二〇年一〇月についても転出超過が観察されることから、コロナ禍前の二〇一五年と比較した際に、行政サービスを求めて移動する市民の姿がより捉えやすいと考える。つまり、本研究の目的を果たす上で、コロナ禍を自然実験（natural experiment）として利用できる国勢調査データを用いることには一定の有用性があると解せるのである。

２　独立変数

本研究において、主たる独立変数となるのは「行政サービスへの満足度」である。これを全国の自治体（単位：市区）の市民満足度調査から算出し比較することになるわけであるが、自治体によりその測定尺度は異なっており、そのまま比較することはできない。この課題を解決するための共通測定ツールとして利用されているのがＰＴＭ（Percent To Maximum）である。これは、ミラー＝ミラー（T. I. Miller and M. A. Miller 1991）が考案したもので、異なる尺度で測定された満足度を〇～一〇〇の値に変換し指標化する。ミラー＝ミラー（一九九一）は、米国四〇州二六一市の調査データを用いて、地方政府の行政サービスに対する市民の評価をＰＴＭで集計することで、当初否定的と考えられてきた市民の行政サービスに対する評価が、実際はある程度高い評価にあることを明らかとした。ＰＴＭによる市民満足度の自治体間比較は、日本では管見の限り野田（二〇一四）以外で該当文献は見つからないが、海外ではKelly & Swindell（2002）、Melkers & Thomas（1998）など多数の研究が行われている。ＰＴＭの計算方法は以下の通

りである（野田二〇一三）。

PTM＝（平均値－尺度の最小値）÷（尺度の最大値－尺度の最小値）×100

例えば、A市の五件法による市民満足度調査では、「1＝不満」が二〇件、「2＝やや不満」が一〇件、「3＝どちらでもない」が一〇件、「4＝やや満足」が三〇件、「5＝満足」が三〇件とする。一方、B市の四件法による市民満足度調査では、「1＝不満」が二〇件、「2＝やや不満」が二〇件、「3＝やや満足」が五〇件、「4＝満足」が一〇件とする。この時、それぞれのPTMは以下のように求められる。

A市：平均値＝(1×20＋2×10＋3×10＋4×30＋5×30)÷100＝3.4

PTM＝(3.4－1)÷(5－1)×100＝60

B市：平均値＝(1×20＋2×20＋3×50＋4×10)÷100＝2.5

PTM＝(2.5－1)÷(4－1)×100＝50

このように、測定尺度の異なる自治体A市とB市の例をとっても、一見すると比較は困難であるが、PTMに変換すると容易に比較が可能になるのである。また、式に表されるように、非常に平易な計算方法であり、データの再現性が大きく担保される点も研究上意義深い。

市民満足度の測定対象は、仮説として掲示した「高齢者・障がい者福祉」「子育て支援」「学校教育」に関連する行政サービスである。なお、各自治体の行う市民満足度調査については、行政サービス区分やその表現方法が異なるた

め、野田（二〇一四）での行政サービスの類型化に倣いそれぞれ整理・処理している（巻末資料参照）。

3　統制変数

その他、統制変数については、人口移動モデルを援用して設定する。人口移動とは、社会階層間の移動である社会的移動を含む場合もあるが、通常は地理的移動（地域間の移動）のうち常住地の変更を伴う移動を指すものとされる（井上二〇一四：二六四）。人口移動の古典的モデルは、ラベンスタインによる人口移動の量や方向の法則性を捉えた、いわゆる「ラベンスタインの法則」である。ラベンスタインは、人口移動の法則として、①人口移動は段階を踏んで起こる（農村→小都市→大都市）、②外国からの移動者は都市の中心部に集まりやすい、③一方向の移動は、逆方向の移動をもたらす、④農村から都市への人口流入（都市出身者は農村出身者よりも移動性が低い）、⑤短距離移動における女子の優位性、⑥経済発展に伴う移動の増加、の六要因を提示した（Ravenstein1889: 286-288；岸本一九八〇：一六六―一六八）。

井上（二〇一四）の理論的整理によると、ラベンスタインの主眼は職業移動あるいは労働力移動にあり、その要因は以下の三つに大別されるという。

● 距離摩擦要因

地理学的概念として、二つの地域間の相互作用は、それらの距離が増大するほど縮減する。人口移動の場合には、移動の発着地間の距離の増大は、人口の移動量の減少を意味することとなる。

● 人口規模要因

出発地と到着地の人口規模が大きいほど、その間の人口移動量が増加すると考えるもの。上述したラベンスタインの法則④にあるように、ラベンスタインは地方から大規模な商工業地の中心に向かって人口が移動しやすい、つまり到着地の人口規模に応じて人口移動が発生することを指摘している。

● 経済格差要因

人々は、経済水準の低い地域からより高い地域へ移動すると考えるもの。ラベンスタインは、政治的・社会的・自然的要因よりも、より良い経済的生活を求めた人口移動は非常に大きな要因であると指摘する。他の要因と異なり、人口移動量とともに移動の方向性をも規定するとみなす考え方である。

以上、ラベンスタインの議論やそこから派生した人口移動モデルの知見からは、統制変数として、属性要因、人口規模要因、産業要因、経済的要因の四つが導出される。

［属性要因］ 女性人口比率（二〇二〇） 出所：総務省統計局「令和二年度国勢調査」

市民の属性要因に関しては、「女性人口比率」を投入する。ラベンスタインの法則⑤にあるように、進学や就職のみならず、妊娠、出産、育児環境、子育てと仕事の両立など、男性に比べ女性は、比較的ライフステージにおいて居住環境に求める条件が多いと考えられる。ラベンスタインの研究自体は、一九世紀英国の激しい人口増加と都市化に伴う人口移動の様態を経験則から明らかとした古典的移動理論であるが、竹口・鈴木（二〇二一）の日本におけるライフステージ別の定住意向、転出回避に関する調査でも、女性は人生の転機を迎えた際に転出しやすい傾向にあることが明らかとなっている（竹口、鈴木二〇二一：一〇四八）。そのため、女性の多い自治体では、それだけ転出が激しいものと想定される。

［人口規模要因］ 人口密度（二〇二〇） 出所：総務省統計局「令和二年度国勢調査 就業状態等基本集計」

人口移動にあたり、その受け入れ側と送り出し側の人口と距離により人口移動量が決まるとする「重力モデル」（Zipf 1946; Cohen et al. 2008）では、人口重力の大きい（＝人口密度の高い）地域ほど人々の転出入が激しくなるといわれ

ている。これを日本の都道府県を対象に実証分析を行った林（二〇一四）においても、人口密度が高ければ移動性向が高まる傾向があるという結果が示された。林の実施した相関分析の結果をみると、人口密度は、都道府県単位での移動には大きな影響力を有するが、市区町村単位の移動（市区町村内移動率、市区町村間県内移動率）では有意な影響を与えていない。ただし、市区町村内定住率に関しては、高い負の相関（係数は－〇・五三四）をもっている（林二〇一四：一四―一六）。つまり、人口密度が高いと、市区町村の市民が定住しにくくなることで移動性向が高まると解釈できる。本分析では、従属変数が転出超過率にあることから、人口密度と転出超過率とは正の相関があると想定する。なお、分析にあたっては、人口密度の対数変換を行っている。

［産業要因］　第三次産業人口比（二〇二〇）　出所：同右

第一次産業、第二次産業とは異なり、第三次産業は居住地に縛られることなく就労可能な形態であり、人口移動にも大きな影響を及ぼしているといえる。ラベンスタインの法則には、属性要因以外にも、④、⑥にあるように産業要因が含まれている（Ravenstein 1889: 287-288）。

日本では、高度経済成長期には第二次産業の雇用動向が人口移動に影響を与えていたが、その後の低成長期では第三次産業の雇用動向が人口移動に支配的な影響をもつことが報告されている（渡辺一九八九など）。特に、一九八〇～二〇〇〇年代の「ＦＩＲＥ」（金融・保険・不動産業）の集積が東京圏における若年層の人口流入につながっているという（平原二〇二二：三八二）。つまり、第三次産業の集まる地域（主として首都圏）には、若年層や労働者層など多くの人々が転入すると考えられ、転出超過率とは負の相関が想定される。

［経済的要因］　世帯の一ヵ月あたり家賃（二〇一八）　出所：総務省統計局「平成三〇年度住宅・土地統計調査」

ラベンスタインは、経済格差を重要な人口移動要因として捉えていた。居住地移動を主眼におく本研究では、経済的要因として賃貸住宅における家賃を充てることとする。ティブー仮説における移動する市民の前提となるのは、居住元と居住先との行政サービスや税制の情報を比較できる市民であったことを想起する。これは、市民が自身の経済状況を鑑み、それに合った自治体を選択することを示すものである。この時、市民は行政サービスのみならず、経済的負担が少しでも小さい自治体、すなわち家賃の安い自治体へと積極的に移動することが考えられる。これは、より物価や家賃の安い都心部郊外に、都心部勤務者の受け皿となるベッドタウンが多く形成されていることとも整合的といえよう。なお、分析にあたっては、世帯の一ヵ月あたり家賃の対数変換を行っている。

人口移動モデルから導出される統制変数は以上であるが、最後にハーシュマンの理論において重要とされる「忠誠（Loyalty）」の概念を、五つ目の統制変数として考慮する必要がある。本研究においては、操作化した変数として「持ち家率」を投入する。

［「忠誠（Loyalty）」要因］ 持ち家率（二〇一八） 出所：同右

「忠誠」とは、組織に対する特別な愛着を指すものであり、「離脱を寄せつけず、発言を活性化させる」概念（ハーシュマン二〇〇五：八七）であるとして、書籍の中でもその説明に多くの紙幅を割いている。この概念は、ローカル・ガバナンスの文脈では地域への愛着度／密着度を示す変数として用いられ、地域社会のソーシャル・キャピタル（社会関係資本）と結びつけている研究が多い（Lyons et al. 1992; Dowding and John 2008＝2012）。Shinohara（2018）では、地域内の強い社会的な結びつき・ネットワークや市民のコミュニティに対する社会的投資量を、それぞれ共変量として投入している。ただし、これらのソーシャル・キャピタルに係る変数は、財政危機にある自治体での発言行動を促す

表１　記述統計と想定する符号

変数名	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差	歪度	尖度	符号想定
従属変数：転出超過率	335	−9.467	5.814	−0.464	1.783	−0.96	3.82	
高齢者・障がい者福祉 PTM	284	36.05	65.64	49.92	5.11	−0.23	0.18	−
子育て支援 PTM	325	32.09	68.69	52.71	6.39	−0.23	0.4	−
学校教育 PTM	302	32.87	82.66	53.45	6.15	0.27	1.78	−
女性人口比率	335	47.19	54.78	51.33	1.28	−0.16	0.28	+
人口密度（対数）	335	2.67	10.0	6.58	1.54	0.17	−0.65	+
第三次産業人口比	335	42.44	87.16	67.01	8.54	0.05	−0.47	−
世帯の1ヵ月あたり家賃（対数）	335	9.83	11.94	10.72	0.25	0.71	3.56	+
持ち家率	335	32.29	91.98	67.72	11.19	−0.58	−0.05	−

一方で、転出意思には影響を及ぼさなかった（Shinohara 2018: 61-65）。

一方、地域コミュニティにおける離脱意図と発言意図との関係性を分析した羽鳥の研究では、地域依存度を客観的に測る指標として「持ち家ダミー」を投入し、持ち家のある人ほど離脱意思が弱く（相関係数は−〇・四二）、発言意思が若干強い（相関係数は〇・一八）ことを実証した（羽鳥二〇一二：九九四―九九五）。つまり、持ち家のある人ほど地域コミュニティからの転出を忌避する傾向があると解される。分析にあたっては、羽鳥（二〇一二）に倣い「持ち家」を変数として投入する。ただし、調査単位が自治体（市区）であることから、ダミー変数ではなく「持ち家率」によって、「忠誠」概念の操作化を図るものとする。

以上の変数をすべてまとめると、**表１**のようになる。

㈡　分析対象

今回分析対象となるのは、日本における市区単位の自治体である。ただし、市民満足度調査を実施している自治体は限られている。本研究では、以下三点の基準を設け、それら全てを満たす自治体のみを選定した。

①　自治体ＨＰ上で市民満足度調査の結果が公表されている。

②　国勢調査の調査期間に合わせ、二〇一五年一一月一日～二〇二〇年九月三〇日までの間に市民満足度調査を実施している。[13]

③　ＰＴＭの計算が可能な尺度[14]をもって市民満足度調査が実施されている。

以上の選定基準を満たす自治体は、全国八〇六市区のうち、四六都道府県三三五市区であった。母集団の約四一・六％のサンプルサイズを確保している。なお、該当自治体と各市民満足度調査の名称は巻末資料を参照のこと。

五　分析の結果と考察

㈠　分析結果の記述

重回帰分析の結果は**表２**の通りである。調整済みR^2は〇・三八七と、本モデルの適合度の高さが窺える結果となった。主たる独立変数である満足度ＰＴＭのうち、五％水準で統計的有意を示し、ｔ値が絶対値として二を超え、帰無仮説を棄却できると判断できるのは、「子育て支援ＰＴＭ」のみであった。その他二つの満足度ＰＴＭは一〇％水準でも有意とはならなかった。

また、標準化係数βの値から、統計的に有意な変数のもつ影響力は以下のように解釈できる。

女性人口比率（＋）＞第三次産業人口比（－）＞子育て支援ＰＴＭ（－）＞世帯の１ヵ月あたり家賃（－）＞持ち家率（－）

なお、世帯の一ヵ月あたり家賃に関しては、想定と逆の符号を示した。一方、統制変数のうち、人口密度は、転出超過率に対する有意な影響が認められなかった。

表２　重回帰分析の結果

Dependent variable; 転出超過率

	非標準化係数		標準化係数	t 値	Bの95.0% 信頼区間		共線性の統計量	
	B	標準誤差	*β*		下限	上限	許容度	VIF
（定数）	−1.823	8.408		−.217	−18.383	14.736		
高齢者・障がい者福祉 PTM	.008	.024	.023	.347	−.04	.056	.518	1.932
子育て支援 PTM	−.068	.022	−.231*	−3.074	−.111	−.024	.421	2.378
学校教育 PTM	.022	.022	.071	.974	−.022	.065	.451	2.219
女性人口比率	.535	.093	.376**	5.723	.351	.718	.55	1.818
人口密度（対数）	−.036	.104	−.03	−.347	−.242	.169	.319	3.139
第三次産業人口比	−.078	.018	−.354**	−4.284	−.113	−.042	.347	2.88
世帯の1ヵ月あたり家賃(対数)	−1.62	.626	−.221*	−2.588	−2.853	−.387	.325	3.08
持ち家率	−.02	.011	−.119†	−1.738	−.043	.003	.505	1.981
決定係数 R^2	.406							
調整済み R^2	.387							
F 値	21.329**							

Note: ** p < .001 ; * p < 0.05 ; † p < 0.1

(二)　分析結果の考察

1　仮説について

仮説に示した三つの仮説のうち、高齢者・障がい者福祉分野、学校教育分野への満足度については、統計的に有意な結果は得られず、仮説は立証されなかった。しかし、子育て支援分野に関しては、市民の行政サービスへの満足が転出超過率に対して負の影響をもつことが観察され、仮説と概ね一致する分析結果が得られた。これは、コロナ禍の自治体間移動の流動性を鑑みても、満足できる子育て支援環境が整備されている自治体からの転出は抑制される傾向があることを示している。逆に考えれば、市民の満足度の低い子育て支援サービスを提供する自治体からは、市民が転出しやすくなると解される。

再分配政策の中で、そのサービス分野により転出超過率への影響の有無に違いが表れた要因としては、市民の行政サービスに対する主観的な認識が関わっていると考えられる。Kelly & Swindell（2002）は、行政サービスに対する職員の自己評価と市民の評価が異なる要因として、市民が政策の実

施主体を十分に認識しておらず政策効果そのものを十分に認識していないという「市民の誤認」を挙げている。ライオンズらの研究によると、このような誤認には三種類のバイアスが関係するといわれている。それらは、特定のサービスを行う地方政府がサービス全体をも担っていると認識するサブセット・バイアス（Subset bias）、サービスを実際に行う政府とは異なるレベルの政府が当該サービスを担っていると認識するミスセット・バイアス（Misset bias）、本来存在しないサービスを地方政府が提供していると認識するノンセット・バイアス（Nonset bias）を指す（Lyons et al. 1990a＝1990b）。野田（二〇一三）は、これらのバイアスのうち、日本の場合は、とりわけミスセット・バイアスが問題になると述べる。日本では、病院や福祉施設、スポーツ施設、図書館、文化施設など、市町村と府県で競合する事業領域が多く、行政サービスの提供主体を見極めることが困難であるという（野田二〇一三：五二―五三）。野田が例示するように、公的サービスと民間サービスが混在し、当たり前のように支援を受けられる高齢者・障がい者福祉分野や教育分野に比べ、子育て支援サービスは公的サービスとして認識されやすいと考えられる。

2　統制変数について

統制変数のうち、最も大きな影響力をもっていたのは女性人口比率であった。分析結果からみえるのは、女性の多い自治体では転出する市民が多いという相関関係である。Ravenstein（1889）による伝統的な移動理論が、現代社会においても援用可能であることを示唆する結果である。進学や就職のみならず、出産、育児などライフステージを相対的に多く経験する女性は、自治体間の高い移動性向をもっていることが分かる。

ただし女性と一言で表現しても、その内実は様々である。本章の分析において統計的に有意な影響が認められた「子育て支援分野への満足度」との関係で考えれば、たとえば低所得状態にあるシングルマザーは、より子育て環境の整った自治体に移動する可能性がある。実際、Blank（1988）は、低収入の女性が低福祉低賃金の地域から移動する確率は、高福祉高賃金の地域からの移動よりも、四年間で一二％高くなると指摘している。しかし、この点につい

ては、プライバシー面から政府のデータ整備が進むとは考えづらく、アンケート調査を用いた研究の方が適しているといえる。

第三次産業人口比は、人口転出超過率に大きな負の影響を与えている。第三次産業の集積している地域（特に首都圏）に対して、職を求めて地方から多くの人が集まっていることが推測される。これは、渡辺（一九八九）や平原（二〇二二）とも整合的な結果といえる。ただし、コロナ禍における移動の流動性を鑑みた時に、情報通信業のようなテレワークに適応可能な業務形態と、飲食業や医療・福祉などテレワーク移行が困難な業務形態とでは、転出行動には大きな違いが出ることが想定される。この点はデータの限界ではあるが、前者のような業務形態にある就業者が自治体サービスへの満足度に応じて転出行動をとるか否かを今後実証できれば、本研究の成果をより説得的に説明できるものとなろう。

世帯の一ヵ月あたり家賃も、市民の転出超過率に負の影響をもたらす結果となった。家賃の高い自治体では市民の転出数よりも転入数の方が多いことを示しており、筆者の当初の予想とは反する結果となった。しかし、この不思議ともいえる相関関係は、「ヘドニック・アプローチ（Hedonic Approach）」から解釈が可能である。ヘドニック・アプローチとは、環境条件の違いがどのように地価あるいは住宅価格の違いに反映されているかを観察し、それを基に環境価値の推定を行う分析手法であり、公共政策が市民にどれほどの便益をもたらしているかを定量的に計測する手法として注目されている（金本ら一九八九；尾崎・福山二〇一二）。宅地市場では、都心への通勤時間、敷地面積、周辺環境（自然環境と社会環境の双方を含む）など個々の宅地がもつ特性の束に対応して地価を決定する。そのような宅地の特性ベクトルと地価との関係性を目のあたりにして、宅地の需要者は自分にとって最適な宅地特性ベクトルをもった住宅を選択すると考える（詳しくは、金本ら一九八九）。つまり、より良い居住環境を求める市民は、より高い家賃・地価をもつ宅地に移動すると解釈できる。今回の分析結果は、このヘドニック・アプローチで用いられている前提理論を

検証したものと考えるのが妥当といえる。

市民の持ち家率は、ハーシュマンの提示した「忠誠（Loyalty）」概念、ローカル・ガバナンスの文脈では「地元への愛着」を操作化した変数として投入したものであった。分析の結果、持ち家率が高くなるほど、転出が抑制される傾向にあることが分かった。符号は想定通りであるが、影響の大きさを示す標準化係数βの値は筆者の当初の予測より低いものとなった。これは、羽鳥（二〇一二）の分析と整合的に地元への愛着（依存度）が市民の転出「意思」に影響を及ぼす一方、実際に市民が転出「行動」に移すか否かについては属性要因、産業要因、経済的要因の方が大きな影響をもつ可能性を示唆するものであろう。

六　補足分析――年齢別市民の転出行動に与える影響

本章では、前章での分析結果をより詳述するため、行政サービスを享受する市民層の違いを考慮し、年齢別（五歳階級）の市民の転出超過率に市民満足度が与える影響を分析した。データは、令和二年度国勢調査から取得した。

㈠　分析結果の記述

市民満足度が年齢別（五歳階級）の転出超過率に与える影響を分析した結果を**表3**に示した。**表3**によると、調整済みR^2は年齢により大きく異なっている。今回投入した変数は、〇～二四歳、四〇～四四歳、六〇歳以上の転出超過率については一定の適合度合い（調整済みR^2が〇・二以上）を示した。

表３　年齢別転出超過率のモデル比較

	Dependent variable; 転出超過率（年齢別）													
	0-4歳	5-9歳	10-14歳	15-19歳	20-24歳	25-29歳	30-34歳	35-39歳	40-44歳	45-49歳	50-54歳	55-59歳	60-64歳	65歳以上
高齢者・障がい者福祉 PTM	-.077	-.048	-.018	.003	.077	.094	-.035	-.045	-.035	.047	.031	.031	-.063	-.044
子育て支援 PTM	-.145†	-.171*	-.036	-.014	-.047	-.115	-.197*	-.256*	-.188*	-.136	-.183*	-.183*	-.216*	-.266*
学校教育 PTM	.069	.047	-.018	-.038	-.053	-.005	.072	.152†	.068	.029	.081	.134	.235*	.268*
女性人口比率	.048	-.028	-.01	.272**	.292**	.103	.104	.132†	.186*	.193*	.266*	-.09	.05	.321**
人口密度（対数）	-.098	-.12	-.104	-.315**	-.384**	.292*	-.012	.015	.024	.181†	.376**	.482**	.118	-.224*
第三次産業人口比	-.394**	-.316**	-.152	-.282**	-.104†	.349**	-.134	-.354**	-.395**	-.348**	-.355**	-.212*	-.265*	-.389**
世帯の１ヵ月あたり家賃(対数)	-.014	-.189*	-.451**	.065	.019	-.383**	-.233*	.188†	-.213*	-.272*	-.203†	.173	.164†	.4**
持ち家率	-.773**	-.719**	-.419**	.106	.344**	.3**	-.192*	-.537**	-.564**	-.276**	-.117	-.047	-.434**	-.466**
決定係数 R^2	.35	.337	.27	.4	.664	.192	.134	.221	.244	.14	.112	.104	.232	.207
調整済み R^2	.329	.316	.246	.38	.653	.166	.106	.196	.22	.112	.083	.076	.208	.182
F 値	16.8**	15.9**	11.54**	20.81**	61.65**	7.42**	4.83**	8.88**	10.08**	5.09**	3.92**	3.64**	9.45**	8.18**

Note: ** $p < .001$; * $p < 0.05$; † $p < 0.1$

(二) 分析結果の考察

1 仮説について

再分配政策への満足度の影響力について年齢別に観察しても、やはり子育て支援ＰＴＭが多くの年齢階級で負の影響を及ぼしており、前章での検証を強化する結果となった。子育て支援サービスへの満足度は、〇～九歳、三〇～四四歳、五〇歳以上の転出超過率に対し、いずれも負の影響を及ぼしている。とりわけ三〇代、四〇代の移動に関しては、日本における男女の第一子出生時平均年齢がそれぞれ三一・八歳、三〇・七歳（令和二年度人口動態統計）であることを考慮すると、親世代による自治体の子育て支援サービスを求めての移動である可能性が高い。また、一〇歳未満の子どもの移動に関しても、親世代の移動に伴う随伴移動であると推察できる。六〇代の移動については、子育て世代となった息子・娘の移動に合わせたものである可能性が指摘できる。実際、直近の第八回（二〇一六年度）人口移動調査では、六五歳以上の移動理由として「親や子との同居・近居」（一六・八％）が挙げられている（国立社会保障・人口問題研究所二〇一八：一八）。その他、五〇代の移動でも負の影響が認められるが、モデルの説明力（調整済み R^2）が〇・一未満であることから、モデル自体に検討の余地が大きいといえよう。

また、第四章の分析では出てこなかった学校教育ＰＴＭが、三五～三九歳、六〇歳以上の転出超過率に対して有意な影響をもたらしている。ただしその分析結果は、学校教育への満足度が高いほど転出超過率が増加することを示唆するものであり、また限られた年齢階級にのみ影響力をもつという点で解釈に難がある。この解釈の難しさは、日本における市民の学校教育への評価のあり方に起因すると考えられる。Dowding & John（2008）が研究のフィールドとする英国（ＵＫ）では、公立学校によってカリキュラムが異なることから、学区にかかわらず自由に学校を選択できる「学校選択制」をとっている。そのため、公立学校といえど、より良い学校教育を求めた市民の積極的な移動性

向が観察されるものと推察できる。一方、日本では学区制の採用地域と撤廃地域が混在しており、市区単位では学校教育への評価が市民の移動に与える影響を観察しづらかったと考えられる。また、日本の公立学校は、文部科学省により定められた「学習指導要領」に従って学習内容から進度まで全国的に一定の教育水準が確保されるよう、法的拘束力をもって指導されている。市民の学校教育への評価基準は、教育それ自体よりも、教師個人や校内風紀、学生の評判など、行政が提供するサービス以外の部分で測られることとなる。それは、本研究の想定する「より良い行政サービスを求めて移動する市民」とは異なる市民像を映し出すものとなったのだろう。

2　統制変数について

統制変数については、特に第三次産業人口比、世帯の一ヵ月あたり家賃、持ち家率が多くの年齢階級でそれぞれ影響を及ぼしている。前章の分析では有意な影響が確認できなかった人口密度も、年齢階級によっては大きな影響を及ぼしていることが分かる。また、統制変数のうち、女性人口比率以外の変数で年齢階級により正負の逆転が観察されることは示唆に富むものであろう。特筆すべき点については本項で言及したい。

女性人口比率は、一五～二四歳、三五～四四歳、五〇～五四歳、六五歳以上の市民には転出行動を促す結果が示された。田村ら（二〇一八）の分析では、各都道府県における人口の女性比が少ない都道府県ほど、女性の純転入率（＝転入数÷転出数）が高いことが示された。特に二〇代では進学や就職、三〇代以降では結婚、出産、住宅購入などのライフイベントが女性の移動要因とされ、「女性単独ではなく、男性と同時、もしくは何等かの形で男性の動向とつながっている可能性が考えられる」（田村ら二〇一八：一五）と指摘している。つまり、二〇代前後、三〇代の女性は移動性向が高く、その方向性は男性の移動に伴ったものであるといえる。本研究の分析でも観察された、女性人口比の低い地域に市民が転入するという相関関係は、随伴移動を含む女性の移動性向の特質によるものと推察される。

人口密度は、一五～二四歳、六五歳以上の市民には転入を、二五～二九歳、四五～五九歳の市民には転出を促す結

果となった。二五～二九歳の市民の転出超過に関しては、第三次産業人口比でも他の年齢階級と符号が異なる部分であり、それを併せて考えると、多くの労働者層が主として転勤を理由とした地方への移動を行っていることが推測される。また、六五歳以上市民の転入超過の要因については、人口密度の高い都市のもつ利便性が挙げられる。山口（二〇一六）の調査によると、高齢者は東京都特別区部ほどの巨大都市は好まないが、人口一五万人以上の都市に好んで移動している。これは、都市ならではの便利さ、都市で働く子ども・孫世帯との同居や近居を目的としたものである可能性が高いという。本研究の分析でも、子育て支援サービスへの満足度が六五歳以上市民の転入超過をもたらすことが明らかとなっており、整合的な結果といえよう。

また、持ち家率は、多くの年齢階級で負の影響力をもたらしている一方で、二〇～二九歳の年齢階級には正の影響をもたらしている。これは、持ち家率の高い地方圏からの若年層の転出が影響していると考えられる。本研究では、持ち家率の高さは居住地域への「忠誠」を示すものであり、市民の移動性向を抑制すると想定していた。しかし、二〇代市民が自分の住宅を保有している割合は他年齢階級に比べ相対的に少なく、居住地域への愛着が持ち家の有無によって規定されているとはいい切れず、移動を妨げる要因として作用しにくかったと推察される。

七　政策アウトプットに係る客観的指標とのモデル比較

本研究では、「行政サービスへの満足度の影響」という、行政サービスのアウトカム（成果）を検証対象としていた。しかし、市民の転出行動を決めるのは主観的認識のみとは限らない。もし自治体がより多くの行政サービスを提供できている環境ならば、市民は当該サービスに満足／不満足であるかにかかわらず、わざわざ居住地域を離れる選択肢を取らない可能性も考えられる。では、直接的な行政活動を示すアウトプット（結果）指標も市民の行動選択に

表４　行政サービスのアウトプットに係る客観的指標の記述統計

客観的指標	度数	最小値	最大値	平均値	標準偏差
〈高齢者福祉・障がい者福祉〉					
１万人あたり介護老人福祉施設数	335	0.119063	4.3610084	0.743683	0.42348
１万人あたり障害者支援施設等数	335	0	6.1868427	0.543098	0.53837
〈子育て支援〉					
１万人あたり保育所入所待機児童数	335	0	22.620355	1.35126	2.89728
１万人あたり保育所等数	335	0.796495	24.08938	2.486986	1.53039
１万人あたり保育所等在所児数	335	30.60939	377.35849	205.0911	64.4024
〈学校教育〉					
１万人あたり小中学校数	335	1.063204	18.164735	2.81932	1.742231
１万人あたり小中学校教員数	335	27.80677	466.42024	58.915	25.5114

影響を与えるのだろうか。この点について、管見の限り、先行研究ではほとんど比較・検証されていない。行政サービスの量よりも、その満足度の方が市民の行動選択の要因として働くのであれば、より自治体行政における「市民ニーズ」の把握・活用の必要性が増すであろう。

本章の目的は、行政サービス量と満足度のどちらが市民の転出行動に影響をもたらすのかを明らかにすることである。本分析では、三つのモデルを取り扱う。モデル１は、行政サービスのアウトカム（＝満足度）がもたらす影響を示したものである。分析内容自体は、第四章の分析結果を再掲したものである。モデル２は、行政サービスのアウトプットがもたらす影響を示したものである。そして、モデル３は、行政サービスのアウトプットとアウトカムの双方を全投入したものである。モデル１、モデル２ではモデル自体の当てはまり具合を比較し、モデル３ではアウトプットとアウトカムの影響力の違いを観察することを目的としている。いずれも統制変数は同一である。

なお、行政サービスのアウトプットに係る客観的指標に関しては、野田（二〇一三＝二〇一四）で使用されている変数を参考にしている。本研究において仮説として導出している三つの行政サービス分野（高齢者・障がい者福祉、子育て支援、学校教育）に関連する客観的指標については以下を採用した（**表４**）。いずれの変数も、総務省統計局が発表している

表５　子育て支援分野に係る政策アウトプットとのモデル比較

	モデル1	モデル2	モデル3
高齢者・障がい者福祉 PTM	.023		.036
1万人あたり介護老人福祉施設数		.081	.076
1万人あたり障害者支援施設等数		−.047	−.089
子育て支援 PTM	−.231*		−.218*
1万人あたり保育所入所待機児童数		−.02	−.028
1万人あたり保育所等数		−.071	−.154
1万人あたり保育所等在所児数		−.109†	−.14†
学校教育 PTM	.071		.088
1万人あたり小中学校数		.065	.092
1万人あたり小中学校教員数		.00	.069
女性人口比率	.376**	.392**	.41**
人口密度（対数）	−.03	−.08	−.029
第三次産業人口比	−.354**	−.378**	−.408**
世帯の１ヵ月あたり家賃（対数）	−.221*	−.227*	−.24*
持ち家率	−.119†	−.172*	−.124*
決定係数 R^2	.406	.387	.441
調整済み R^2	.387	.364	.407
F 値	21.329**	16.916**	12.79**

Note: ** $p < .001$; * $p < 0.05$; † $p < 0.1$

「統計でみる市町村のすがた」を出所元としている。ただし、「一万人あたり小中学校数」「一万人あたり小中学校教員数」[15]以外に関しては、調査の実施年が限られている[16]ことから、自治体の市民満足度調査の実施年度に可能な限り近い直近のデータを利用した。また、「一万人あたり保育所入所待機児童数」については、市区町村レベルの統計で、かつ公開されている調査は二〇一四年実施が最新のため、当該年の調査を使用した。

㈠　分析結果の記述

本節の分析結果を**表５**に示した。まず、市民満足度を投入したモデル１、そして客観的指標を投入したモデル２の比較を行う。調整済み R^2 は、モデル１で〇・三八七、モデル２で〇・三六四となる。統制変数が両者同一であることを考慮すると、市民の転出超過率に影響を与える変数としては、政策アウトプットに係る客観的指標よりも、行政サービスへの満足度の方がモデルとして適当であるといえる。また、モデル２に注目すると、「一万人あたり保育所等在所児数」以外の変数は市民の転出行動に有意な影響を

もたらしていないことが分かった。本研究の主旨からは、市民にとって、行政サービスの「量」それ自体以上に、サービスを受けて判断された「満足度」が市民の居住地移動に影響を与えている可能性が高い。

次にモデル３の分析内容を観察する。子育て支援サービスに関しては満足度と客観的指標のどちらも市民の転出行動に負の影響を及ぼしていることが確認された。ただし、主観的認識のもつ影響力は－〇・二一八であるのに対し、客観的指標の影響力は－〇・一四と値が小さいことには留意したい。標準化係数βの値から、統計的に有意な変数のもつ影響力は以下のように解釈できる。

女性人口比率（＋）＞第三次産業人口比（－）＞世帯１ヵ月あたり家賃（－）
＞子育て支援PTM（－）＞持ち家率（－）＞１万人あたり保育所等在所児数（－）

㈡　分析結果の考察

前節の分析からは、行政サービスの中で、主観的認識、客観的指標ともに子育て支援サービスが市民の転出行動に影響を及ぼしていることが説明された。ただし、「子育て支援ＰＴＭ」と「１万人あたり保育所等在所児数」について、Pearsonの相関係数（r）は〇・〇一五であり、両者の相関関係は認められていない。つまり、市民は行政サービス量と満足度の双方を総合的に考慮して居住地移動をしている可能性が高い。

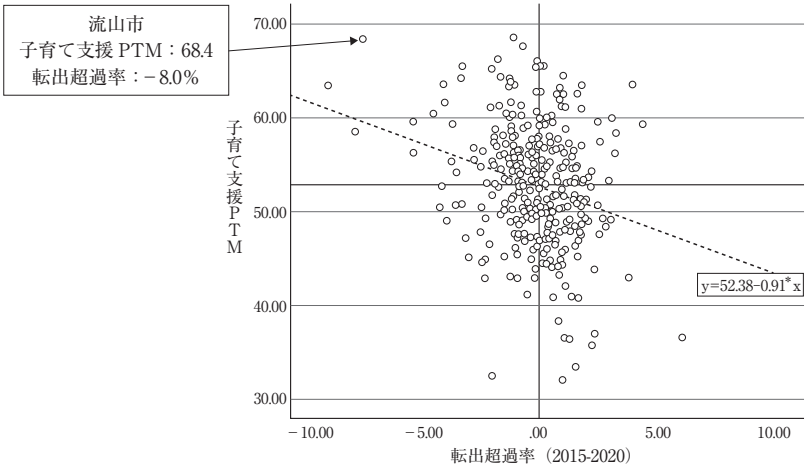
一方で、モデル１、モデル３からも分かるように、客観的指標と比較すると、市民満足度の方が転出行動に及ぼす影響力が大きいようである。ただしこれは、市民にとって行政サービスの「量よりも質」が大切であることを示すものではない。本分析で明らかとなったのは、行政サービスの単なる量的拡大ではなく、「市民ニーズ」を捉えた政策を実施できているか否かが重要ということである。両者は、直感的にはたしかに非常に近い関係にあると思われるが、市民満足度研究においては異なる変数として区別されている。行政サービスの質を期待との相対的水準としてみなす

べきとするRoch & Poister（2006）の知見から、野田（二〇〇七＝二〇一一）は「期待と比べたサービスの質」が市民満足度に強い正の影響を与えていることを実証した。今回、市民満足度として測定されたのは、市民ニーズに沿った政策であるか否かを市民が判断したものということになる。「質」とはサービスの供給者側、受容者側の双方から多面的に定義できるものであるが、公共政策においては、いかに受容者（市民）のニーズを満たせるサービスを提供できるかが「質」を規定するともいえるだろう。もし、市民から見た「質」に満足できなければ、民間サービスに比べ、公共政策に対して限られた発言権、選択肢しか与えられていない市民は、転出行動を通してより満足できる自治体を求め移動するのである。

本研究において、一貫して有意な影響が観察された子育て支援サービスに注目してみる。子育て支援サービスにおける市民ニーズは、子育て世帯の属性や職種・職務形態、居住形態に対応したものになると想定される。

子育て支援ＰＴＭと転出超過率との散布図（**図3**[17]）の第二象限、つまり子育て支援サービスへの満足度が高く、転出超過率が低い位置にある千葉県流山市を例にとってみる。流山市では、マーケティング手法を取り入れた子育て支援が行われており、都心部に近いという立地から、多くの税収の見込める世帯所得一五〇〇万円以上の子育て世代をターゲットとしている。共働き世帯が多いことから、子育て応援マンション認定制度（保育園併設のマンション）や駅前送迎保育ステーション事業など、「市民ニーズ」に合わせた子育て支援が行われている。本章の調査では「一万人あたり保育所入所待機児童数」は四・〇五人、「一万人あたり保育所数」は二・四所、「一万人あたり保育所等在所児数」は二〇九・八人と、**表4**の記述統計と比較しても突出して行政サービス量を確保しているわけではないが、実際に三〇～四〇代の子育て世代（ＤＥＷＫＳ世代）の数が二〇一五年比で一四・七％増加している。この事例からも、自治体の立地や特性を鑑み、市民ニーズに応じた行政サービスを実施することが、市民満足度の向上、そして転出行動

図３　子育て支援 PTM と転出超過率との関係における流山市の位置



の抑制につながっていることが分かる。

自治体にとり全ての市民のニーズを満たすことは困難であり、行政職員は様々な制約の中で各行政サービスに対して資源を分配していく必要がある。自治体内の量的サービスを充実させることももちろん大切であるが、本章の分析からは、それ以上に「いかに市民ニーズを把握するか」「いかに市民ニーズに応じた行政サービスを提供できるか」が重要であることが示唆される。

八　結　論

日本の自治体において市民満足度調査が政策現場で活用され始めて数十年が経過する。市民は、単なるサービスの受け手ではなく、民意をもつ主体として地方政治を担う存在である。自治体は、市民から信託を受け、市民のための政策（公共政策）を実施するために、市民満足度調査を通して市民ニーズを把握することができるのである。

さて本研究では、特に市民満足度のアウトカムに着目し、「行政サービスに対する不満は、当該自治体からの『離脱』を

促すか」というリサーチクエスチョンを掲げた。従来の研究では市民の「転出意思」が従属変数とされてきたが、本研究の主眼は市民の実際の「転出行動」にある。数ある行政サービス分野の中でも、再分配政策が市民の転出行動に影響を与えていると考え、仮説を三つ導出した。これらは言い換えれば、当該サービスへの不満は市民の転出行動を促すこととなる。

① 高齢者・障がい者福祉分野の満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。
② 子育て支援分野の満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。
③ 学校教育分野の満足度が高くなると、市民の転出超過率が減少する。

第五～七章では、全国三三五市区を対象とした実証分析を行った。分析の結果、三つの仮説のうち、「子育て支援」を要因とする仮説が採用され、その他の仮説は棄却された。つまり、自治体の子育て支援サービスへの満足は、市民の転出行動を有意に抑制することが明らかとなった。統制変数についても、市民満足度要因以上に、属性要因や産業要因が市民の移動に大きな影響を与えていることが改めて確認された。また、年齢別の補足分析では、子育て支援サービスへの満足度が、日本の子育て世代の移動を中心として、その同居・近居を要因とする他年代の移動にも影響を与えていることが示された。

政策アウトプットに係る客観的指標を投入したモデルとの比較分析では、客観的指標それ自体が市民の転出行動に影響を与えるという結果は部分的にしか確認できなかった。一方、市民満足度と客観的指標の両方を投入したモデルでは、子育て支援サービスに関して、その満足度と客観的指標がそれぞれ転出超過率に影響を与えていることが分かった。市民は、市民満足度要因のほかに、自治体の提供する行政サービス量も行動選択の上で考慮している可能性がある。ただし、市民満足度の影響力はやはり大きい。これは、自治体経営において、行政サービスの量的拡大のみな

らず、千葉県流山市の事例のように、市民ニーズを捉えた政策の重要性を明らかにするものであり、改めて政策策定における市民満足度調査の有用性が示唆された。

本研究の分析からは、再分配政策の中でも、とりわけ子育て支援サービスへの満足度が市民の転出行動に影響をもたらすことが明らかとなった。従来、「転出意思」への影響力については言及されていたが、それが現実の行動選択にまで波及しているのである。

ただし、本研究はティブー仮説を検証したものではないことには留意されたい。ティブー仮説は「移動する市民」の存在を明らかとしたが、それには強固は前提が存在している[18]。野田も、「足による投票の効果は、市区町村区域内で生じ、市町村間では生じにくい」（野田二〇一三：八八）と指摘するように、これらの前提を満たす自治体間移動を実証するのは困難である。

しかし、行政サービスを求めて移動する市民の存在が、日本をフィールドとした場合でも認められたことが本研究の貢献の一つである。家族のあり方や居住形態、就業形態の変化が著しい今日の日本において、実際に市民が「自治体を選ぶ」環境が構築され始めているといえる。だからこそ、各自治体は市民満足度調査を活用して市民ニーズを捉え、政策策定に活用することに大きな意味があるのである。自治体にはそれぞれの地域特性があり、市民はその中で多様なニーズを抱いている。もちろんその全てに応えることはできないが、本研究からは、公共政策が「人々（Public）のための政策」であることを念頭においた自治体運営の重要性を改めて強調したい。

九　本研究の限界と展望

本研究には、大きく二つの限界がある。まず、データ上の制約が挙げられる。日本の政府統計は、都道府県レベルでは詳細に整備されている一方、市区町村レベルでは使用できるデータに限りがある。今後、市区町村レベルでも政府統計が充実されれば、Iターン、Uターン、Jターンなどを考慮した、より詳細な分析が可能となるだろう。

次に、転出行動が自治体にもたらすネガティブな影響について検討しきれていない点が挙げられる。本研究からは、特に子育て支援サービスへの高い満足度が市民を引きつけることが示された。ただし、転出入行動は、言い換えれば他自治体から人口を「奪う／奪われる」プロセスともいえる。持続可能な自治体運営を可能とするためには、他の人口を「奪う」形ではなく、人口が「生まれる」過程も重要である。本研究の主旨からは行政サービスへの満足がもたらす影響はポジティブに捉えられるが、行き過ぎた転出行動はピーターソンの提唱した「都市の限界（city limits）」を招く可能性もある。本研究の成果を活かし、行政サービスの充実が人口増加、そして税収増加をもたらすポジティブな未来を創造するための学術的貢献が今後求められるだろう。

最後に、市民満足度研究の今後の展望について述べる。本研究では、市民ニーズを捉えた政策策定の必要性を説いたが、自治体によってどのような「市民ニーズ」の違いがあるのだろうか。現段階では、多様な市民ニーズの把握、解釈は自治体職員の裁量次第となる。多様に思える市民ニーズに一定の地域特性があるとすれば、政策策定の手助けにもなり得るだろう。市民満足度調査やその他アンケート調査、事例分析による、より質的な研究を通した検証が期待される。

そして、市民満足度研究の見地からは、より長期的スパンで市民満足度の推移を観察し、それらが転出行動をはじめとする市民の様々な行動選択にどのような「変化」を促すのかを分析することも研究上有用と考える。市民満足度の推移は、管見の限り研究の対象となったことはない。市民満足度調査を活用した本研究の手法は、市民満足度の時系列変化を捉える際にも応用可能である。本研究で用いた市民満足度研究に係る分析アプローチをさらに発展させ、学術的地位を得ることが目標である。

（1）本研究では、基本的に「行政サービスに対する満足度」と解せるものについては表現の区別なく分析対象としている。

（2）公共政策学の文脈からは、「アジェンダ（Agendas）」の一種ともいえるだろう。アジェンダとは「政策課題であり、政策案（解決策）はこれとは別に生成され、どこかの時点で課題と結び付くもの」（秋吉ら二〇二〇：四八）と定義づけられ、政策決定の前段階における重要な起点とされる。しかし公共政策学において、市民は「（官僚や政治家、メディアなどの主な）アクターほど大きな力はないものの（…）政策決定に関与することは可能である」（秋吉ら二〇二〇：四九）と記述されるに留まっており、その存在意義は過小評価されているようである。

（3）翻訳する場合は「政治経済理論」となるが、これは広範な研究領域を含む用語であるという野田（二〇一一）の指摘に倣い、本稿でも「公共選択学派」もしくは「公共選択論的見解」と記述する。

（4）ただし、公共選択学派の主張する小さな政府論の因果径路が実証されたわけではない。

（5）戸川は、特別区における財政力変数と政策満足度との負の相関関係は、「必ずしも『財政資源の乏しい特別区であるほど、政策満足度が高くなっている』ことを意味しておらず、財源が豊かであってもそれが市民社会組織にとって効果のある政策でないのであれば、政策満足度に効果がないことを意味している」（戸川二〇一九：八九）と解釈する。これは、本研究の結論にもつながる重要な指摘である。

（6）増税、公共サービス削減、政治的対立を伴う財政改革の遂行による失敗を指している（Shinohara 2018: 50）。

（7）調査名は各自治体により異なるが、本研究では便宜上まとめて「市民満足度調査」と表現する。

（8）もちろん所得階層や属性は転出行動に無関係ではない。しかし、市民満足度研究の知見からは、それらが主要因として影響を及ぼしているとは考えづらいだろう。

（9）「居住自治体からの転出入口÷当該自治体の総人口」によって計算される。

（10）「（居住自治体からの転出入口－転入入口）÷当該自治体の総人口」によって計算される。

（11）市民満足度調査において、高齢者福祉と障がい者福祉への満足度を同一の質問項目に設定している自治体が一定数観察されたため「障がい者福祉」を追加した。

（12）例えば、五年前の常住地移動者数は、一年前の常住地移動者数の各五期間の合計として加算される。

（13）期間中に複数回調査を行っている場合は、最新年に実施された調査を使用。

（14）たとえば、複数選択可能な質問項目の場合や、回答が四件法未満（主として三件法）などの場合は、分析対象外としている。

（15）野田（二〇一四）では、小学校と中学校それぞれの学校数、教員数を変数としていたが、本分析では多重共線性が確認されたため、合成変数として設定した。

（16）「一万人あたり介護老人福祉施設数」「一万人あたり障害者支援施設等数」「一万人あたり保育所等数」は二〇一八年、二〇一九年のみ調査が行われている。また、「一万人あたり保育所等在所児数」は毎年度調査が実施されていたが、二〇一七年の調査が最新である。

（17）Pearsonの相関係数（r）は－〇・二五一で、統計的に有意な負の相関関係を示した。

（18）ティブーは、「足による投票」の前提を七つ提示している（詳しくは、Tiebout 1956: 419）。そのため、ティブーの考え方は、公共選択学における重要な一分野である一方で、その非現実的な前提をもって「理論と呼ぶことのできる代物ではない」（小西二〇〇五：二三二）と評する声もある。

参考文献等一覧

――単行本――

Dowding, Keith, Peter John (2012). *Exits, Voices and Social Investment: Citizens' Reaction to Public Services*, Cambridge University

Press.
Hirschman, A. O. (1970), *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*, Harvard University Press.
Lipsky, M. (1980), *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation Publications.
Lyons, W. E., Lowery D., and DeHoog, R. H. (1992), *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services, and Urban Institutions*, Armonk NY, M. E. Sharpe.
Morgeson III, Forrest V. (2014), *Citizen Satisfaction: Improving Government Performance, Efficiency, and Citizen Trust*, Palgrave Macmillan.
Morley, Elaine, Scott P. Bryant, and Harry P. Hatry (2001), *Comparative Performance Measurement*, Urban Institute Press.
Oliver, Richard L. (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw Hill.
Peterson, Paul E. (1981), *City Limits*, University of Chicago Press.
―― (1995), *The Price of Federalism*, Brooking Institution Press.
Peterson, Paul E., Mark C. Rom (1990), *Welfare Magnets: A New Case for a National Standard*, Brooking Institution Press.
秋吉貴雄、伊藤修一郎、北山俊哉（二〇二〇）、『公共政策学の基礎［第3版］』、有斐閣.
伊藤敏安（二〇〇九）、『地方分権の失敗　道州制の不都合―円滑な推進に向けた経済学的論点整理』、幻冬舎ルネッサンス.
オルソンM.、依田博・森脇俊雅訳（二〇〇七）、『集合行為論―公共財と集団理論』、ミネルヴァ書房.
岸本實（一九七八）、『人口移動論：その地理学的研究』、二宮書店.
――（一九八〇）、『新訂　人口地理学』、大明堂.
キングG.、R・O・コヘイン、S・ヴァーバ著、真渕勝監訳（二〇〇四）、『社会科学のリサーチ・デザイン：定性的研究における科学的推論』、勁草書房.
久米郁男（二〇一八）、『原因を推論する―政治分析方法論のすゝめ』、有斐閣.
西尾勝（二〇一四）、『行政学［新版］』、有斐閣.
野田遊（二〇一三）、『市民満足度の研究』、日本評論社.
――（二〇二一）、『自治のどこに問題があるのか』、日本経済評論社.
ハーシュマンA. O.、矢野修一訳（二〇〇五）、『離脱・発言・忠誠：企業・組織・国家における衰退への反応』、MINERVA 人

文・社会科学叢書（九九）、〃ネルヴァ書房.
パットナムR. D.、河田潤一訳（二〇〇一）、『哲学する民主主義』、NTT出版.
武藤博己著、西尾勝・神野直彦編（二〇〇四）、『自治体改革〈2〉 自治体経営改革』、ぎょうせい.
村松岐夫（二〇一〇）、『行政学教科書 現代行政の政治分析［第2版］』、有斐閣.
山本啓（二〇〇八）、『ローカル・ガバメントとローカル・ガバナンス』、法政大学出版局.

——学術論文——

Ajzen, Icek (1991), "The Theory of Planned Behavior," *Organizational behavior and human decision processes*, vol. 50 (no. 2), pp.179-211.

Blank, R. M. (1988), "The Effect of Welfare and Wage Levels on the Location Decisions of Female-Headed Households," *Journal of Urban Economics*, vol. 24 (no. 2), pp.186-211.

Borjas, George, J. (1999), "Immigration and Welfare Magnets," *Journal of Labor Economics*, vol. 17 (no. 4), pp.607-637.

Bouckaert, Geert and Steven Van de Walle (2003), "Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': difficulties in linking trust and satisfaction indicators," *International Review of Administrative Sciences*, vol. 69 (no. 3), pp.329-343.

Brown, T. (2007),"Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption," *Public Administration Review*, vol. 67 (no. 3), pp.559-572.

Cohen, Joel E., Marta Roig, Daniel C. Reuman, Cai GoGwilt (2008), "International migration beyond gravity: A statistical model for use in population projections," *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, vol. 105 (no. 40), pp.15269-15274.

DiBonaventura, M. D., Chapman G. B. (2008), "The effect of barrier underestimation on weight management and exercise change," *Psychology, Health and Medicine*, vol. 13 (no. 1), pp.111-122.

Dowding, Keith and Peter John (1996), "Exiting Behavior under Tiebout Conditions: Towards a Predictive Model," *Public Choice*, vol. 88 (no. 3-4), pp.393-406.

—— (2008), "The Three Exit, Three Voice and Loyalty Framework: A Test with Survey Data on Local Services," *Political Studies*, vol. 56 (no. 2), pp.288-311.

Dowding, Keith, Peter John, Thanos Mergoupis, and Mark Van Vugt (2000), "Exit, Voice and Loyalty: Analytic and Empirical Developments," *European Journal of Political Research*, vol. 37 (no. 4), pp.469-495.

Fornell, Claes, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha and Barbara Everitt Bryant (1996), "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," *Journal of Marketing*, vol. 60 (no. 4), pp.7-18.

Janet, Kelly M. (2005), "The Dilemma of the Unsatisfied Customer in a Market Model of Public Administration," *Public Administration Review*, vol. 65 (no. 1), pp.76-84.

Janet, Kelly M. and Swindell David (2002), "A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions," *Public Administration Review*, vol. 62 (no. 5), pp.610-622.

John, Peter, Keith Dowding, and Stephen Biggs (1995), "Residential Mobility in London: A Micro-level Test of the Behavioural Assumptions of the Tiebout Model," *British Journal of Political Science*, vol. 25 (no. 3), pp.379-397.

Lyons, W. E., and D. Lowery (1986), "The organization of political space and citizen responses to dissatisfaction in urban communities: An integrative model," *Journal of Politics*, vol. 48 (no. 2), pp.321-46.

Lyons, W. E., Lowery D., and DeHoog, R. H. (1990a), "Citizen Satisfaction with Local Governance: A Test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations," *The Journal of Politics*, vol. 52 (no. 3), pp.807-837.

—— (1990b), "Institutionally-Induced Attribution Errors: Their Composition and Impact on Citizen Satisfaction with Local Government Services," *American Politics Quarterly*, vol. 18 (no. 2), pp.169-196.

Melkers, J. and Thomas, J. C. (1998), "What Do Administrators Think Citizens Think Administrator Predictions as an Adjunct to Citizen Surveys," *Public Administration Review*, vol. 58 (no. 4), pp.327-334.

Miller, T. I. and M. A. Miller (1991), "Standards of Excellence: U.S. Residents' Evaluations of Local Government Services," *Public Administration Review*, vol. 51 (no. 6), pp.503-514.

—— (1992), "Assessing Excellence Poorly: The Bottom Line in Local Government," *Journal of Policy Analysis and Management*,

vol. 11 (no. 4), pp.612-623.

Mouritzen, P. Erick (1989), "City Size and Citizen's Satisfaction: Two Competing Theories Revised," *European Journal of Political Research*, vol. 17 (no. 6), pp.661-688.

Ravenstein, E. G. (1889), "The Laws of Migration Second Paper," *Journal of the Royal Statistical Society*, vol. 52 (no. 2), pp.241-305.

Roch, Christine H. and Poister, Theodore H. (2006), "Citizens, Accountability, and Service Satisfaction: The Influence of Expectations," *Urban Affairs Review*, vol. 41 (no. 3), pp.292-308.

Salucci, Lapo and Kenneth Bickers (2011), "Exit, Voice, and Electoral Turnover," *Urban Affairs Review*, vol. 72 (no. 2), pp.155-182.

Schwartz, S. H. (1970), "Moral decision making and behavior," in M. Macauley and L. Berkowitz eds., *Altruism and Helping Behavior*, Academic Press, pp.127-141.

Sharp, Elaine (1984), "'Exit, voice, and loyalty' in the context of local government problems," *The Western Political Quarterly*, vol. 37 (no. 1), pp.67-83.

Sheeran, P. (2002), "Intention-behavior relations: a conceptual and empirical review," *European Review of Social Psychology*, vol. 12 (no. 1), pp.1-36.

Sheeran, P., Trafimow, D., and Armitage C. J. (2003), "Predicting behavior from perceived behavioural control: Tests of the accuracy assumption of the theory of planned behaviour," *British Journal of Social Psychology*, vol. 42, pp.393-410.

Sheeran, P. and Webb, T. L. (2016), "The Intention-Behavior Gap," *Social and Personality Psychology Compass*, vol. 10 (no. 9), pp.503-518.

Shinohara, Shugo (2018), "Exit, Voice, and Loyalty under Municipal Decline: A Difference-in-Differences Analysis in Japan," *Journal of Administration Research And Theory*, vol. 28 (no. 1), pp.50-66.

Tiebout, Charles M. (1956), "A pure theory of local expenditures," *The Journal of Political Economy*, vol. 64 (no. 5), pp.416-424.

Van Ryzin, G. G. (2004a), "Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services," *Journal of Policy Analysis and Management*, vol. 23 (no. 3), pp.433-448.

—— (2004b), "The Measurement of Overall Citizen Satisfaction," *Public Performance & Management Review*, vol. 27 (no. 3), pp.9-28.

—— (2007), "Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust," *Public Performance & Management Review*, vol. 30 (no. 4), pp.521-535.
—— (2011), "Outcomes, process, and trust of civil servants," *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 21 (no. 4), pp.745-760.
Van Ryzin, G. G., Douglas Muzzio, Stephen Immerwahr, Lisa Gulick, and Eve Martinez (2004), "Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City," *Public Administration Review*, vol. 64 (no. 3), pp.331-341.
Van Ryzin, G. G., Stephen Immerwahr, and Stan Altman (2008), "Measuring Street Cleanliness: A Comparison of New York City's Scorecard and Results from a Citizen Survey," *Public Administration Review*, vol. 68 (no. 2), pp.295-303.
Vigoda-Gadot, E. (2006), "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*, vol. 17 (no. 2), pp.285-305.
Zipf, George Kingsley (1946), "The P1 P2/D Hypothesis: On the Intercity Movement of Persons," *American Sociological Review*, vol. 11 (no. 6), pp.677-686.
井上孝（二〇一四）、「人口移動モデルと国際結婚移動」、『人口問題研究』七〇巻（三号）.
大山耕輔（二〇〇七）、「ガバナンスの概念と課題について：ボバードの議論を参考に」、『法学研究』八〇巻（一号）、五七—八九頁.
——（二〇〇九）、「信頼とガバナンスはなぜ必要か—政府と市民の視点から—」、『法学研究』八二巻（二号）、一一七—一四九頁.
——（二〇一八）、「ＮＰＭとポストＮＰＭの行政信頼に対する効果—国際比較の視点から—」、『経済学論纂』五八巻（三—四号）、三七—五八頁.
——（二〇二〇）、「行政信頼に対するプロセスと成果の関係—日本・韓国・フィリピンを中心に—」、『法学研究』九三巻（一〇号）、一—二〇頁.
尾崎正憲、福山博文（二〇一二）、「ヘドニック・アプローチによる鹿児島市地価形成要因分析」、『地域政策科学研究』九巻、一七—三七頁.

金本良嗣、中村良平、矢澤則彦（一九八九）、「ヘドニック・アプローチによる環境の価値の測定」、『環境科学会誌』二巻（四号）、二五一―二六六頁.

菊地端夫（二〇〇九）、「イギリス行政改革における市民の信頼回復への取り組み―ブレア政権の『政府の現代化』を中心に―」、『会計検査研究』三九号、六九―八三頁.

国立社会保障・人口問題研究所（二〇一八）、「二〇一六年社会保障・人口問題基本調査　第八回人口移動調査」、『調査研究報告資料』三六号.

小西秀男（二〇〇五）、「ティブーの地方公共財の理論―足による投票による均衡の最適性をめぐって」、『大阪大学経済学』五四巻（四号）、二三〇―二五一頁.

佐藤公俊（二〇〇七）、「住民参加研究の理論的視座―ガバナンス論の視点から―」、『地域政策研究』一〇巻（二号）、四五―六一頁.

宗健（二〇二〇）、「地域の居住満足度と人口増減の関係―住みここち調査データを用いた全国九八七自治体の人口増減の分析」、『都市計画論文集』五五巻（三号）、四二二―四二七頁.

総務省大臣官房企画課（二〇一〇）、『行政の信頼性確保、向上方策に関する調査研究報告書（平成二一年度）』.

田中宏樹（二〇一三）、「水平的政府間競争の理論と実証：サーベイ」、『同志社政策科学研究』一四巻（二号）、一五―三六頁.

田村一軌（二〇一七）、「大学進学にともなう都道府県間人口移動の定量分析―修正重力モデルによる分析―」、アジア成長研究所、Working Paper Series, vol. 2017, 一―一七頁.

田村一軌、坂本博、戴二彪（二〇一八）、「日本における女性の地域間移動パターンと影響要因」、アジア成長研究所、Working Paper Series, vol. 2018, 一―一六頁.

竹内真澄、星野崇宏（二〇一五）、「解釈レベルの操作を伴うコンジョイント測定法の開発―マーケティングリサーチに生じるバイアスの排除に関する実証分析―」、『マーケティング・サイエンス』二三巻（一号）、一五―三四頁.

竹口祐二、鈴木聡士（二〇二一）、「『定住意向』と『転出回避』の2軸分析と転出回避施策の方向性検討に向けた基礎的研究」、『都市計画論文集』五六巻（三号）、一〇四五―一〇五二頁.

戸川和成（二〇一八）、「なぜ、特別区の政策満足度に地域差が生じるか―ソーシャル・キャピタルとメタ・ガバナンスの視点から―」、『国際日本研究』一〇巻、二三―三八頁.

――（二〇一九）、「東京・特別区におけるローカル・ガバナンスの比較実証研究―ソーシャル・キャピタルからみた非制度的要因と政策満足度の地域差の解明―」、筑波大学人文社会科学研究科博士論文.
根本和郎、孕石真浩、柿原謙一郎、兼平剛志（二〇二二）、「国内人口移動に関する指標についての総合的研究」、総務省統計研究研修所、『リサーチペーパー』五〇巻、一―四一頁.
野田遊（二〇〇七）、「行政経営と満足度」、『季刊行政管理研究』一二〇巻、六五―七六頁.
――（二〇〇九）、「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』四三巻（一号）、九一―一一二頁.
――（二〇一一）、「行政サービスに対する満足度の規定要因」、『会計検査研究』四三号、七三―八六頁.
――（二〇一四）、「愛知県における自治体の市民満足度の比較分析」、『地域政策学ジャーナル』三巻（二号）、四九―六二頁.
――（二〇一六）、「公務員の対応、サービスの業績、市民の満足度」、『公共政策研究』一六巻、三三―四五頁.
羽鳥剛史（二〇一二）、「地域コミュニティにおける離脱と発言に関する研究―A. O. ハーシュマンの離脱・発言理論の示唆―」、日本都市計画学会『都市計画論文集』、四七巻（三号）、九九一―九九六頁.
林玲子（二〇一四）、「人口移動の国際比較―日本の移動指標を用いたモデル人口移動性向構築の試み―」、『人口問題研究』七〇巻（一号）、一―二〇頁.
平原幸輝（二〇二二）、「地域における産業構造と若年層の人口流入の関連性―東京圏を対象とした分析を踏まえて―」、『都市計画報告集』二〇巻、三八一―三八二頁.
村山皓（二〇一二）、「行政への信頼は政策システムにとって必要か」、『政策科学』二〇巻（一号）、一三九―一五一頁.
山口茜（二〇一六）、「高齢者は都市が好き？高齢者移住の現状」、『経済構造分析レポート』四五号.
和川央（二〇一三）、「生活満足度の時系列変化や地域間格差に対する政策の影響度―意識調査データを活用した政策分析―」、『日本評価研究』一二巻（三号）、六三―七六頁.
渡辺真知子（一九八九）、「国内人口移動と地域経済格差」、『人口学研究』一二巻、一一―二四頁.
――WEB――
American Customer Satisfaction Index（ACSI）、https://www.theacsi.org/industries/government/、最終アクセス日：二〇二二

年一二月二八日.
World Values Survey、https://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp、最終アクセス日：二〇二二年一二月二八日.
国土交通省（二〇二一）、「令和三年度　テレワーク人口実態調査――調査結果（概要）――」、https://www.mlit.go.jp/toshi/daisei/content/001471975.pdf、最終アクセス日：二〇二二年一二月二八日.
総務省（二〇二一）、「テレワークが産業に与える影響：事業継続に強い力を発揮」、https://www.meti.go.jp/statistics/toppage/report/minikaisetsu/hitokoto_kako/20220218hitokoto.html、最終アクセス日：二〇二二年一二月二八日.
総務省「令和二年度人口動態統計」、https://www.e-stat.go.jp/dbview?sid=0003411609、最終アクセス日：二〇二二年一二月二八日.
千葉県流山市 HP、https://www.city.nagareyama.chiba.jp/、最終アクセス日：二〇二二年一二月二八日.
千葉県流山市総合政策部マーケティング課（二〇二一）、「流山市ブランディングプラン」、https://www.city.nagareyama.chiba.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/030/483/220106branding.pdf、最終アクセス日：二〇二二年一二月二八日.

――データの出所――

本研究該当自治体による市民意識調査（巻末資料参照）.
厚生労働省、「平成二五年～平成二九年人口動態保健所・市区町村別統計の概況」、https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/other/hoken19/index.html、最終アクセス：二〇二二年一二月二八日.
総務省統計局、「令和二年度国勢調査」、https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2020/、最終アクセス：二〇二二年一二月二八日.
総務省統計局、「平成三十年住宅・土地統計調査」、https://www.stat.go.jp/data/jyutaku/index.html、最終アクセス：二〇二二年一二月二八日.
総務省統計局、「統計でみる市町村のすがた」、https://www.e-stat.go.jp/regional-statistics/ssdsview、最終アクセス：二〇二二年一二月二八日.

巻末資料

紙幅の関係から、以下の資料については下記ＱＲコードからの閲覧を願いたい。

① 調査対象市区（三三五市区）における市民満足度調査名称一覧
② 各市民満足度調査における政策分野別の質問項目の表現処理
（ア）「高齢者・障がい者福祉」分野の表現処理
（イ）「子育て支援」分野の表現処理
（ウ）「学校教育」分野の表現処理

なお前述のように、②については、野田（二〇一四）による表現処理を参考にしている。該当する質問項目が複数ある場合は、それぞれのＰＴＭ値の平均値を算出している。

図４　市民満足度調査資料

天沼　早紀（あまぬま　さき）
所　属　慶應義塾大学大学院法学研究科修士課程二年
専攻領域　行政学、公共政策学