

前回会議でご提案した改善(案)

現行の評価方法

改定後の評価方法

評価指標について

改善の方向性>事業進捗（成果指標）の把握とあわせて、**利用者満足度（効果指標）の把握**を行い、更なるバリアフリー化の推進に取り組む

現状

評価指標

整備率 = (完了事業 + 継続事業) ÷ 計画数

事業者目線での評価（定量評価）

⇒構想に位置付けた事業がどれだけ進んだか

アンケート調査の実施目的

- ・事業の進捗度（成果）に対する利便性の向上度（効果）を検証し、取り組むべき課題の把握に努める
- ・まちあるきでは把握しきれない各地区の利用者評価・意見をバリアフリー化推進の参考とする

課題と対応

1. 評価指標の表現修正

○課題

- ・基本構想で位置付けた事業の進捗のみ集計（事業着手以前の整備状況は考慮していない）
- ・基本構想の事業完了≠バリアフリー化完了（特定事業完了はすべての課題を解決するものではない）

○対応

⇒評価指標としている数字は「バリアフリー化の現状値」でなく「事業の進捗度」であるため、「整備率」を「進捗率」に変更

2. 利用者目線での評価を追加

○課題

- ・ユーザビリティの観点から利用者の利便性等を捉えた評価が不足

○対応

⇒これまでのまちあるきに加え、アンケート調査等によりバリアフリー化の状況について満足度調査を行う
 （専門部会委員の各所属団体にご協力をいただき、重点整備地区それぞれの利用者評価をアンケート形式で実施）

改定（案）

評価指標①

進捗率 = (完了事業 + 継続事業) ÷ 計画数

評価指標②

利用者満足度 = バリアフリー化の満足度（アンケート調査等）

①事業者目線での評価（定量評価）

⇒構想に位置付けた事業がどれだけ進んだか

+

②利用者目線での評価（定性評価）

⇒事業が進んだことでどれだけ利用しやすくなったか

◎利用者目線での評価についての委員意見

1) 利用者満足度調査（アンケート）の実施について

- ・利用者満足度のアンケートには是非協力させて頂きたい。
- ・アンケートなどは幅広くやってほしい。
- ・利用者満足度など当事者の評価を入れることは賛成です。

アンケート調査の実施に賛成

2) 今後の進め方について

- ・定性的評価として利用者アンケートを試みることは重要であると思いますが、一方やはり難しい試みであると考えます。プレ調査として、**エリアを限定**したり、あるいは評価する**事業を限定**する形でアンケートの効果を検証してはいかがでしょうか？

試験的な実施で効果の検証を

基本構想改定後の利用者満足度調査の実施方法(案)

◎各所属団体の皆様にご協力を頂くことになるため、負担が少なく、適切に意見を収集することが可能な調査方法を、**試行しながら確立**していくこととする。

【試行の方法（案）】

試行1) 地区を限定して調査

- ・1つまたは2つの重点整備地区を対象に、アンケートを実施する。
- 以前から市街化が進んでいる地区と比較的に最近に発展した地区等で意見を収集

試行2) 評価対象を限定して調査

- ・評価対象を鉄道駅や駅前広場、駅前通り、建物であれば市役所や区役所などに絞ってアンケートを実施する。
- 公共施設を対象**に意見を収集し、**満足度の傾向や評価方法を検討・確認**する。

⇒次回以降の会議で、具体の実施案をご提示させていただきます。

【参考】前回会議での事業評価方法(案)についての意見

(敬称略)

No	委員氏名	意見	事務局回答
1	さいたま市老人クラブ連合会 小藤伸一	利用者満足度等のアンケートには是非協力させて頂きたい。その為には大変地味なバリアフリーの運動と内容をもっと広報等活用して知らしめて欲しいし、心のバリアフリー等の指摘に対しても、安全と安心の禅問答のような事柄になる為、早めの広報活動で流れを知らしめる方が良いのではと思います。	アンケート調査の実施にあたっては、より多くの方からご意見をいただくため、お手数をおかけしますが、ご所属団体の会員の方々へもお声掛けをお願いしたいと考えております。バリアフリーに関する更なる情報発信については、引き続き検討してまいります。
2	公募委員 吉田江里	議事(2)にも記載しましたが、進捗率だけでははかれないこともあります。アンケートは、参加する人によって片寄りができないような方法をお願いしたいです。	アンケート調査の実施にあたっては、ご回答いただく方の置かれた状況によりご意見が異なることが想定されます。アンケートの設問や、集計方法等を工夫する必要があると考えておりますので、今後その案について専門部会でご提示し、委員の皆様にご意見をいただきながら進めたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。
3	NPO法人さいたま市視覚障害者福祉協会 副理事長 中野勇	雨水の排水事業をしっかりと行ってほしい。意見たくさんの方から聞いていただけると良いと思います。	移動等の円滑化を図る上で、歩道等の排水性にも考慮する必要がありますので、地域の実情に合わせて可能な対策をとるよう事業所管課へ周知してまいります。多くの方からご意見をいただきたいと考えておりますので、アンケート調査の実施にあたってはご協力の程よろしくをお願いいたします。
4	さいたま市精神障害者当事者会ウィース 事務局長 竹内政治	利用者満足度は(アンケートなどは)幅広くやってほしい。	アンケート調査の実施にあたっては、より多くの方からご意見をいただくため、幅広い実施を検討いたします。お手数をおかけしますが、ご所属団体の会員の方々へもお声掛けをお願いしたいと考えております。
5	東洋大学 ライフデザイン学部 学部長 水村容子	困難な定量的評価を計算式を定め実施したことは高く評価できると考えます。(他の自治体で困難であることを理由に評価を行っていない事例を目にします)今後定性的評価として利用者アンケートを試みることは重要であると思いますが、一方やはり難しい試みであると考えます。プレ調査として、エリアを限定したり、あるいは評価する事業を限定する形でアンケートの効果を検証してはいかがでしょうか？	ご指摘いただきましたとおり、利用者アンケートで評価を行っていくことは難しさがあると考えております。ご意見を参考に、エリアや対象事業などをある程度限定するなど、効果を検証しながら、実施方法を検討してまいりたいと考えております。
6	日本工業大学 建築学部建築学科 生活環境デザイン コース 教授 野口祐子	利用者満足度など当事者の評価を入れることは賛成です。また、それらや進捗率も含めた評価結果をどのように特定事業の実施主体にフィードバックするのかを記していただければと思います。	利用者満足度の調査は、事業進捗率とあわせて評価・分析し、取り組むべき課題点を把握してさらなるバリアフリー化につなげたいと考えております。特定事業の実施主体となる各事業者へは、これまでも進捗状況のとりまとめ結果をフィードバックしております。今後も、同様に事業進捗の確認作業を継続してまいりますので、その中で当事者評価を踏まえた分析結果のフィードバックをしてまいりたいと考えております。
7	東日本旅客鉄道株式会社 大宮支社 企画調整課長 佃晋太郎	アンケート調査、取りまとめ等は各施設を管理する委員が実施するというのでしょうか。	アンケート調査は、主に当事者団体からご選出の委員の皆様へ、各団体の意見とりまとめをお願いしたいと考えております。一方で、幅広い意見を取り入れるためには一般利用者の意見も必要であるため、各施設での実施については、今後検討してまいります。
8	中央大学 研究開発機構 准教授 稲垣具志	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者視点での評価について、進捗率による定量評価のみならず、定性的な側面から評価することも可能な限り検討頂きたい。 ・道路特定事業以外についても(利用者満足度含め)、事業項目ごとの集計があると良いのでは。 ・利用者満足度で「支障あり」が満足度の程度を示すもの(「不満」の代替)として扱われていることに違和感がある。支障の有無と満足度は別の概念であるため独立させて把握する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者視点での評価については、定性的な側面からの評価についても検討してまいります。 ・道路特定事業以外の項目ごとの集計については、集計結果が煩雑にならないよう考慮しながら実施方法を検討いたします。 ・利用者満足度の程度の指標については、ご指摘を踏まえ「不満」に改めさせていただきます。