

CVM(仮想市場法)による行政サービスの価値把握

川越慶太／福永奈緒

厳しい財政状況が続くなか、行政投資の妥当性を判断するため、行政サービスの価値の科学的な把握が重要になっている。仮想市場法 (Contingent Valuation Method : CVM) は、自然環境や景観など本来市場を形成しえないものの価値を、個人の支払い意思額などを用いて定量化する手法である。

NRI野村総合研究所では東京工業大学の肥田野研究室と共同で、川崎市の全面的な協力を得て、CVMによる行政サービスの価値把握の調査を行い、救急サービスや消費者相談など、従来、定量化は難しいとされてきたソフト的な行政サービスの価値の定量化を試みた。今後、手法の普及と精度向上を図ることで、CVMによって定量化された行政サービスの価値は、行政内部の管理指標や市民への説明の道具として、さまざまな場面での利用が期待できる。

行政サービス価値の定量化 の重要性

1 行政の経営を取り巻く 環境変化

21世紀に入って、わが国の行政（国や地方自治体）を取り巻く環境は厳しさを増すばかりである。こうしたなかで、特に行政の経営に大きな影響を与える経済社会環境の変化として、次の3点を指摘することができる。

厳しい財政状況

経済の落ち込みによる税収減などにより、国と地方の借入金残高は660兆円を超え（2001年度予算ベース）、財政は極めて厳しい状況にある。こうしたなかで、行政の現場では行政サービス効果の高い事業手法を厳選する動きや、事業自体の廃止・重点化を進める動きが強まっている。

政策判断の自明性の低下

戦後の「食糧増産」に始まり「所得倍増」「列島改造」など、かつては行政の目指す

べき目標は極めて明確で、多くの国民のコンセンサスを得ていた。これに対し、ナショナルミニマム（国が国民に保障すべき最低限の生活水準）の充足度が高く、国民の価値観が多様化している現在では、行政判断の自明性が急速に低下しつつある。このため、行政は政策の具体化や評価などの場面で、政策選択肢の価値を明確化し、判断の妥当性を検証する必要に迫られている。

説明責任の重視

政策判断の自明性の低下とともに、行政の無謬性神話も崩壊しつつある。情報公開条例の制定やオンブズマンの活躍をまつまでもなく、これからの中には、政策選択肢の代案や政策選択のプロセスについて、従来以上に精緻で科学的な情報を整備し、国民に提示していくことが求められる。

2 重要性を増す行政サービス 価値の定量化

このような環境変化に対応して、国や自治体では改革が始まっている。特に「行政評価」といわれる取り組みのなかでは、行政サービスの科学的・定量的な評価や、目標管理手法の導入などが進められている。しかし、これらの取り組みは必ずしも期待された成果を上げきれていないのが現状である。

行政評価の成果が上がりにくい原因の1つとして、これまで行政内部で行われてきた経営管理方法が、行政サービスの価値自体の把握に重点を置いてこなかったことがあげられる。これまで行政では、投入する予算の使途やそこから得られる事業量の管理が中心であったが、これは企業に例えるなら、支出と生産量の管理をしているにすぎない状態である。

企業であれば、当然、生産された商品の価値（顧客にとっての価値、市場での競争力など）についてさまざまな方法で分析・把握しているが、長い間コストと事業量だけの管理に注力してきた行政では、行政サービスの成果（価値）を客観的に計測するノウハウが少ない。行政投資の成果の計測は、一部の巨額な投資を伴うハード事業に限られてきたのが実態である。

しかし、厳しい行政経営環境のなかで、行政サービスのための投資の優先順位づけや、さまざまな事業手法の効果を科学的に分析し、最適な手法を選択することが重視され始めている。こうしたなかで、分母となる行政コストの把握とともに、分子にくる行政サービスの価値を把握する必要性も強まっている。行政サービス価値の定量化の手法が改めて注目を集めているのはこのためである。

3 行政サービスの便益の 計測手法

行政サービスの価値を計測するためには、そのサービスがもたらす効果を定量的に把握する必要がある。行政サービスの効果については、住民の満足度や、一般的なコンセンサスが得られている特定の指標（例えば交通死亡事故件数）などで計測することもできる。しかし、種類の異なる他事業との比較や、投資効率性の分析などを行うためには、行政サービスの効果を貨幣価値に換算した「便益」の概念を用いる必要がある。

環境や行政サービスなど非市場財（その価値を取引する市場が存在しない財）の便益の計測方法としては、防止支出法（環境などを一定の状態に保つための費用を便益

と考える方法)や、再生費用法(悪化した状態を元に戻すための費用を便益と考える方法)など、そのものの維持や変化に必要な費用(インプット)に注目した手法群が存在する。

一方、環境などの効用そのものの価値(アウトカム)を貨幣換算してとらえる手法として、ヘドニック価格法(Hedonic Price Method: HPM)、トラベルコスト法(Travel Cost Method: TCM)などがあり、本稿で取り上げる仮想市場法(Contingent Valuation Method: CVM)もその手法の1つである。これらはインプットに注目する前者の手法に対し、より直接的にアウトカムを計測する手法であることから、より精度が高いとされる。

このうちヘドニック価格法は、「公共事業の整備の便益はすべて地価に帰着する」という仮説を前提としている。したがってヘドニック価格法では、公共事業などの実施によりどれだけ地価が上昇したかを計測あるいは予測することで、当該事業の全便益を一括して計測する。

またトラベルコスト法は、「ある特定の施設を訪れるために人々が費やす旅行費用(交通費+時間費用)は、施設に対する人々の評価を反映している」という仮説に基づいていている。よってトラベルコスト法では、施設の利用から消費者が受け取る便益を、対象地への旅行費用で代替して評価する。

なお、ヘドニック価格法で計測される行政サービスは、道路、鉄道、上下水道、再開発事業など、地価に影響を与える大規模な事業に限定される。また、トラベルコスト法はレクリエーションなど人々の移動を誘発しうる行政サービスに対象が限定されてしまうのが弱点である。

4 CVMとは何か

CVMは、1947年にカリフォルニア大学バークレー校農業・資源経済学部のシリアル・ワントラップ博士が土壤浸食防止の便益分析において最初に言及し、58年に米国の国立公園局がデラウェア川流域のレクリエーション価値を求めるために用いたのが実用の始まりとされている。

CVMは環境や景観そのものや、それらの変化に対する住民の「支払い意思額」や「受け入れ補償額」を求め、擬似的な市場価値に置き換えて定量化する手法である。

具体的には、面接やアンケート調査によって、ある環境や景観の効用や特徴を説明したうえで、「あなた(あなたの世帯)は、この環境(景観)が実現されることに、最大いくらまでなら支払ってもよいと考えますか」(=支払い意思額)あるいは「この環境(景観)が消滅することになったら、あなた(あなたの世帯)は、いくらの補償が必要ですか」(=受け入れ補償額)といった質問を行って回答者の平均値を集計し、これに人口(世帯数)を掛け合わせて当該環境(景観)の価値を推計する方法である。

ヘドニック価格法が地価、トラベルコスト法が旅行費用に置き換えて価値を計測するのに対し、CVMはより直接的に住民の意思を確認する点が特徴である(表1)。

CVMが最も注目を集めた事例として、アラスカ沖でエクソン社のタンカー「バルディーズ号」が座礁し、原油が流出した事故があげられる。事故後、エクソン社は原油除去のために30億ドルを支出したが、さらに周辺の破壊された海洋生態系の賠償責任が問われることとなった。

1989年のオハイオ裁判で、この海洋生態

表1 行政サービス価値の評価手法の特徴比較

	ヘドニック価格法 (Hedonic Price Method : HPM)	トラベルコスト法 (Travel Cost Method : TCM)	仮想市場法 (Contingent Valuation Method : CVM)
適用範囲	地域アメニティ、水質汚染、騒音などに限定（鉄道、道路、公園、下水道など）	レクリエーション、景観などに限定（公園、図書館、美術館など）	レクリエーション、景観、野生生物、種の多様性、生態系など幅広い
内容	環境資源の存在が地代に与える影響をもとに価値を量化	対象地までの旅行費用をもとに価値を量化	環境資源の変化に対する支払い意思額や受け入れ補償額を尋ねることで価値を量化
仮定	環境の質の変化は地価に反映される 地価は完全競争下で市場均衡価格を形成している 消費者は同質の嗜好を持つ	ある特定の施設を訪れるために人々が費やす旅行費用は、施設に対する人々の評価を反映している	支払い意思額の総和が事業の便益を表している
計測対象	地価関数（地価を駅までの距離などのパラメーターで説明する式）	需要曲線	支払い意思額または受け入れ補償額
利点	情報入手コストが少ない 地代、賃金などの市場データから情報が得られる	必要な情報が少ない（旅行費用と訪問率などのみ）	適用範囲が広い 存在価値や遺産価値などの非利用価値も評価可能
問題点	便益を過大に推定する 過去のデータの蓄積があるプロジェクトについては有用だが、個別プロジェクトの事前評価には使えない 適用範囲が地域的なものに限定される 一般に都市部の環境財が高く評価される傾向がある	全く何も施設がない段階での事前評価には使えない すべての人々の時間価値を同一に設定している 人々の移動における周遊特性（他の目的についてに当該施設に寄ること、もしくはその逆）を考慮していないため過大評価となる	アンケートを実施するので情報入手コストが大きい さまざまなバイアスが存在する - 調査者バイアス（回答者が調査者に望ましい回答を行う） - 情報バイアス（与える情報によって結果が変わる） - 支払い手段バイアス（支払い方法によってバイアスが生じる） - 初期値バイアス（支払い意思額が提示されると、初期値が回答者に影響を与える）等

出所) 肥田野登編著『環境と行政の経済評価』勁草書房、1999年、栗山浩一『公共事業と環境の価値』筑地書館、1997年などより作成

系の損害補償額の算定方式として、司法当局がCVMを認めたことは、CVMの歴史のなかでも画期的な出来事であったとされる。なお、この時、生態系破壊の被害額は28億ドルと推定され、裁判では9億ドルの賠償額で和解がされた（ただし、その後のCVMに関する論争により、米国では環境被害に対する賠償額の算定にCVMは用いられない）。

わが国では、CVMは農村の公益的機能や、森林の水源涵養機能などの研究手法の一つとして試行的に用いられている段階である。しかし、行政評価が普及するにつれ

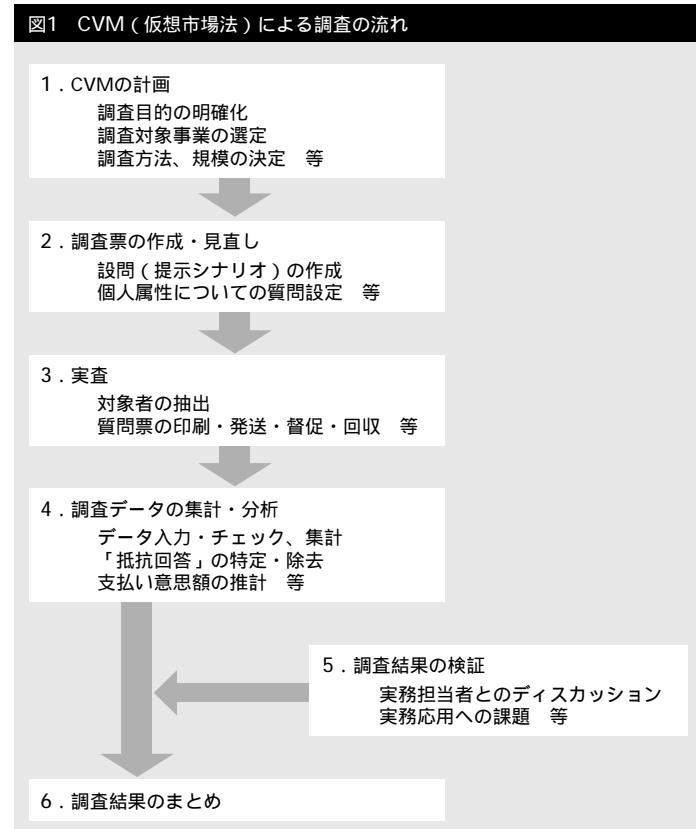
て、国土交通省がCVMを社会資本整備の評価手法として公式に取り上げ、また総務省の「政策評価の手法などに関する研究会」でも政策評価の手法として議論の対象とされるなど、活用範囲が拡大する傾向がみられる。

川崎市の事例による CVMの実際

1 CVMの調査の流れ

前章で述べた通り、これまでのわが国におけるCVMの活用領域は、主に自然環境

図1 CVM（仮想市場法）による調査の流れ



や景観などの分野が中心であった。しかし、行政の現場では、福祉や救急サービス、生活環境や景観の改善、各種相談サービスなどのソフト的なサービスの価値把握にも関心が高まっており、具体的な手法としてCVMが注目され始めている。

NRI野村総合研究所は東京工業大学の肥田野研究室と共同で、川崎市の全面的な協力のもとに、CVMを用いて行政サービスの価値を把握する調査を試行した。本調査の全体の流れは図1の通りである。

表2 抵抗回答の例

説明不十分 利用者負担とすべき 経費削減を考えるべき、行政改革で捻出せよ 税金で行うべき、国の予算を調整すべき ボランティアで行うべき 利用者が限定される 等
--

2 CVMの調査の技術的な留意点

CVMの調査について、通常の意識調査アンケートと異なる技術的な留意点、特徴を以下に簡潔に述べる。

(1) 設問（提示シナリオ）の作成

CVMは、もともと市場の存在しない行政サービスに対して支払ってもよいと考える金額（支払い意思額）を質問する方法である。このため、質問の対象としているサービスの内容や範囲について、きめ細かい説明が必要となる。

例えば、本調査では「救急サービス」を対象としたが、調査の際には消防署や出張所の場所や数、機器等の導入状況、救急救命士の人数、出動件数などについて、きめ細かい情報提供を行った。

(2) 抵抗回答の特定・除去

CVMではデータを集計するときに「抵抗回答」を除去する。抵抗回答とは、回答者が「支払い手段に反対」「政策の詳細が不明」など、提示されたシナリオに納得できないことをもって、支払い意思額を「0円」とする回答のことである。表2に、今回の調査で抵抗回答と判断した0円回答の理由の例をあげる。

この抵抗回答の見極めは、厳密に行う必要がある。「価値なし」との判断に基づく0円回答までを抵抗回答として除いてしまった場合には、結果的に当該サービスの便益を過大評価してしまう恐れがあるからである。

また、0円回答の中から抵抗回答を抽出するために、質問票には0円回答者に0円とした理由を聞く質問を設定しておく。

(3) 行政サービス価値の推定

行政サービス価値の推定は、抵抗回答の除去によって絞り込まれた標本に基づいて行う。支払い意思額の平均額を算出し、その金額に評価対象者の数を乗じて拡大する。質問の設定によるが、行政サービスに関しては世帯として支払ってもよい額を聞くことが多いため、その場合は拡大係数にも世帯数を用いる。

当然、世帯による拡大推計を用いる場合には、質問票でも「あなたの世帯ではいくらまでなら払ってもよいと考えますか」という表現を用いることになる。

3 モデルケースにおける行政サービス価値の推計

(1) 調査の概要

本調査では、救急サービス、消費者相談事業、会員制文化活動サービス、市民健康の森づくり（緑の保全・回復）という4つの事業について調査を行った。調査の概要是表3の通りである。

(2) 抵抗回答の特定・除去と支払い意思額の算出

各サービスごとの有効回答票の中から、抵抗回答を特定したところ、約20～45%の抵抗回答が発生した（表4）。特に消費者相談事業における抵抗回答の比率が高く、これはサービス提供の枠組み自体について

表3 モデルケースにおける調査の概要

調査対象事業（行政サービス）
救急サービス
消費者相談事業
会員制文化活動サービス
市民健康の森づくり
調査の設計
調査地域：川崎市全域
調査対象：18歳以上の川崎市民
標本抽出：667人、無作為抽出
調査方法：郵送法
調査期間：2000年8月9～31日
回収結果
標本回収：217票
回収率：32.5%

のコンセンサスが十分に得られていない事業とみることもできる。

抵抗回答を除去した後に有効回答における支払い意思額の平均値を計算すると、救急サービスが最も高く約4100円、次いで会員制文化活動サービスが約2900円、市民健康の森づくりが約1700円、消費者相談事業が約1100円となった（なお、抵抗回答の定義を厳しくみる場合と緩やかにみる場合で支払い意思額の平均値は多少変動するが、その変動幅は2～5%と少額であったため、ここでは詳述しない）。

救急サービスでは0円回答者が少なかつたため、また会員制文化活動サービスでは支払い意思額が1万円を超える高額回答者が多く出たため、それらの支払い意思額の平均値は比較的高くなっている。

表4 抵抗回答の発生率と支払い意思額の平均

行政サービス名	標本数	抵抗回答数（発生率）	修正標本数	支払い意思額の平均（円／世帯）
救急サービス	191	48 (25.1%)	143	4,050
消費者相談事業	197	88 (44.7%)	109	1,128
会員制文化活動サービス	197	42 (21.3%)	155	2,868
市民健康の森づくり	191	63 (33.0%)	128	1,652

表5 行政サービス価値の推計

	救急サービス	消費者相談事業	会員制文化活動 サービス	市民健康の森づくり サービス
標本数	143	109	155	128
支払い意思額の平均(円)	4,050	1,128	2,868	1,652
行政価値(億円)	22.1	6.1	15.6	9.0
信頼区間(億円)	95% 90%	±5.6 ±4.7	±1.7 ±1.4	±2.1 ±1.8

表6 CVMによる推計値と実際の行政費用との比較

	CVMによる推計値	現状値	
		初期投資	毎年の運用費
救急サービス	22.1億円	施設費：約280万円／年 { 施設整備費(約8.33億円) × 救急サービス面積(約10%) ÷ 耐用年数(30年) } 救急車購入費：約8000万円／年 (19台 × 3300万円／8年) * 土地代は考慮せず	救急隊員人件費：約19億円／年 (1000万円 × 190人) 救急車維持管理費：約1億4000万円 電話担当者経費など：約1億6000万円
消費者相談事業	6.1億円	センター管理運営費：約1900万円／年 (施設使用料、水道光熱費など)	相談事業経費：約2900万円／年 (人件費、データベース化費用など)
会員制文化活動サービス	15.6億円	施設償却費相当額：約15億円 (200億円／30年) * 金利、大規模修繕は考慮せず	* 文化活動の事業経費は不明
市民健康の森づくり	9.0億円	整備費用：約1.3億円／年 (約13億円／10年) * 土地代は考慮せず(約2.47万m ³)	維持管理費：約4000万円／年 { 市の公園維持管理費総額(約6億円) ÷ 市の全公園面積(約37.5万m ³) × 市民健康の森面積合計(約2.47万m ³) } * 市民健康の森は市民による管理を想定し、 市役所職員の人件費は算定外とした

注) 現状値は担当事業課へのヒアリングの結果であり、全コストを反映しているわけではない

(3) 行政サービス価値の推計

算出された支払い意思額の平均値に川崎市の世帯数を掛け合わせることで、行政価値を算出した。この結果、救急サービスは約22.1億円、消費者相談事業は約6.1億円、会員制文化活動サービスは約15.6億円、市民健康の森づくりは約9.0億円と推計された(表5)。

なお、それぞれの設問について相当数の抵抗回答が発生したため、アンケートの回収数に比べて標本数が少くなり、いずれのサービスについても統計的な誤差の幅が大きくなっている。

4 実際の行政費用との比較

上記の結果をもとに、川崎市役所へのインタビューを行い、実際にサービス提供のために費やされている経費との比較を行った(表6)。この結果を用いることで、それぞれのサービスの今後について、例えば次のような議論が可能だと考える。

(1) 救急サービス

救急サービスの推計値約22.1億円は、消防署や救急車などの初期投資と毎年の運営経費の総額にほぼ匹敵する規模であることがわかった。救急サービスの場合は利用経

験者が限られるため、全体の評価額が小さくなる傾向が指摘できるが、費用便益分析の一般論に従えば、費用に対する便益の乗数が単に「1」では不十分だとの見方もできる。いずれにしても、市民が感じている価値の総体と実際のコストとに乖離があることは、事実として受け止める必要がある。

ただし、危機対応型のサービスについては、コストの縮減だけを追求するのは危険である。今後は、まず施設や設備の調達コストの情報も明らかにしたうえで、必要なコスト縮減は進めるべきであるが、コスト（行政支出）に見合った価値を創出する努力（現場への到着時間を短縮する、市民へのPR方法を変える等）も改善の対象に含めて考えるべきである。

なお、シビルミニマム（自治体が住民に保障すべき最低限の生活環境）のサービスについては、税負担によって日常生活の中に「当たり前」に存在している。このため、設問を作成する際には、現在のサービスの価値を（全くない場合と比べて）問うのか、サービスの拡充（例えばヘリコプターによる搬送、職員の技術の向上など）の価値を問うのかを、正確に表現する工夫が必要である。

（2）消費者相談事業

消費者相談事業の推計値約6.1億円は、現在の規模・枠組みを前提とした施設経費および運営事業費の合計値を大きく上回る水準であった。このため、利用者へのサービス向上のために、多少のコスト増も認めることができると考えられる。例えば、契約専門家を派遣する方法や、電話やメールによるサービス提供方法の併用などが考えら

れる。

しかし、前述の通り消費者相談事業については抵抗回答が大きかったことから、広く無料で提供するサービスではなく、相当の受益者負担を求める仕組みも含めて、サービス提供の枠組みそのものについて再度検証することも必要である。

（3）会員制文化活動サービス

会員制文化活動サービスの推計値約15.6億円は、大規模施設の償却額にほぼ匹敵する規模であるが、毎年の運営経費などをカバーできる規模ではない。

なお、設問では本サービスを「ホールを整備するとともに、世界的な交響楽団とのフランチャイズ等によって、年2回のメイン公演への無料招待などが提供される」と仮定していた。仮に、このホールをフランチャイズ関係で年間の3分の1程度利用するすれば、施設関係の相当コストは約5億円となる。市民が認識する価値が15.6億円なので、逆算すれば、このサービスのソフト部分への支出は、毎年約10.6億円が限度と考えることができる（この場合、費用便益の乗数効果は1であるが）。

このような概算をすれば、この事業を具体化する際に、会員制文化活動サービスのソフト部分を年間約10.6億円以内に収めるように設計する、あるいは世界的なレベルのソフトサービスが約10.6億円で達成不可能なら、事業全体を再検討する必要がある、ということになる。

このように未実現のサービスの価値把握については、手法論上の細かい課題は残るもの、大まかな概算額を念頭に事業を設計することで、民間企業の商品開発にも似たコストパフォーマンスの高い事業の設計

や、合理的な投資の可否判断を可能にするものである。

(4) 市民健康の森づくり

市民健康の森づくりは、毎年の経費を大幅に超える推計値となつたが、土地代まで考慮すると行政価値は低いものになると考えられる。したがつて、本事業のために新たに土地を取得することは、市民の考える価値を超えた過大投資とみることもできる。

しかし、例えば現在市が所有する遊休地で当面利用の予定がない土地などについて、造成費と毎年の管理費が年額数億円の範囲であれば、事業実施の価値があるとみることもできる。ただし、この場合、土地の利用は暫定的な色彩が強いため、短期で回収できる事業の設計が重要であり、施設や設備の償却相当額（＝総投資額）は極力短期で（少額で）設計する必要がある。

なお、以上は筆者の考えを例示したものであり、実際の政策判断を下すには業務の実態などについて、より詳細な検討が必要であることを付記しておきたい。

CVMの活用方法と今後の課題

1 期待されるCVMの活用

非市場財について、直接的に住民の意思を確認するCVMの手法は、これまで主に自然環境や景観などの価値把握の手法として用いられてきた。今後は、行政サービスの分野でも、サービス価値の定量化の一手法として十分に応用可能である。2001年6月には「行政機関が行う政策の評価に関する

法律」が公布されるなど、行政評価の取り組みがいっそう定着するなかで、行政サービス価値の定量化の一手法としてのCVMは、次のような場面での活用が期待できる。

行政投資の判断や優先順位づけの材料

厳しい財政状況が続くなかで、今後も国や地方自治体は行政投資の一層の絞り込みや重点化（優先順位づけ）を進める必要があろう。このような行政投資の判断や優先順位づけを検討する際に、ヘドニック価格法やトラベルコスト法と並びCVMが定着することで、これまで以上に定量化できる行政サービスの種類が増え、政策判断や住民説明に有効な情報が多く提供されるようになると考えられる。

事業の枠組み見直しの際の基礎データ

行政経営の効率化が希求されるなかで、従来以上に行政サービスの受益者負担を求める意見もみられる。図書館や斎場、スポーツ施設などの利用者負担の枠組みの見直しの議論もその一例である。こうした既存事業の見直しの際にも、CVMによる行政サービス価値の定量化手法は、内部の意思決定や住民への問題提起の材料として活用可能である。

事業や組織の目標管理の指標

行政の経営改革のなかで、事業や組織の目標管理を導入する動きがみられる。これまでのところ、目標として掲げることでの数値指標が限られていることが現場担当者の悩みであった。しかし、CVMによって行政サービス価値の定量化を行うことで、一定の事業や組織については、新たな成果（行政価値）やコストの目標指標を得ることが可能になる。

2 今後の課題

CVMを行政サービス価値の定量化に応用する試みはまだ始まったばかりなので、今後の課題も少なくない。特に、調査対象、調査票の記述方法（情報提供の方法やレベル）、調査手法、サンプル数などの面での精度の向上が重要と考えられる。

調査対象

CVMは、より直接的に住民の意思を確認する手法であるため、当該サービスの価値の判断は、調査を受けた住民の当該サービスに対する理解や、周辺知識のレベル、利用経験の有無などによって大きく左右される。このため、調査対象サービスや調査対象者の選定には細心の注意が必要であり、調査可能な行政サービス（およびその範囲など）についての見極めが極めて重要なとなる。

情報提供の方法やレベル

行政サービスは住民の日常生活に網の目のように張り巡らされているため、かえってその内容やコストが知られていないものも多い。例えば上下水道の整備や救急サービスなどは、どの程度の施設や人員がかかわっているのかといったイメージを持ちにくい。この場合、調査票の説明の文言から受ける印象が回答に大きな影響を与える可能性がある。今後、調査手法の精査が進む

なかで、情報提供の方法については一層の工夫や改善がなされ、情報提供の方法やレベルについての標準型が共有されていくことが期待される。

調査手法

一般にCVM調査では、郵送調査よりも面接調査が望ましいとされ、また支払い意思額の把握方法も、自由回答式よりは選択回答式（複数の選択肢の中から回答してもらう方式）、選択回答式のなかでも多段階の二者択一方式が望ましいといった指摘がなされている。しかし、行政の実務にこれを応用する場合には、調査のコスト（費用、時間、投入人員など）を最小限にとどめる必要がある。シンプルで手軽な調査手法である郵送法を中心に、手法の精度が向上していくことを期待したい。

著者

川越慶太（かわごえけいた）
社会システムコンサルティング二部主任コンサルタント
専門は行政経営改革、行政評価など

福永奈緒（ふくながなお）
流通・サービスコンサルティング部コンサルタント
専門はマーケティング、アパレルなど