

政策評価に関する統一研修（地方研修）高松会場講演概要

平成 28 年 11 月 29 日開催

講義名：公共サービスの管理と評価—量と質のコントロール

講師：武藤 博己 法政大学大学院公共政策研究科教授

講義時間：12 時 45 分～14 時 15 分

第 1 <公共サービス>とは何か

<市民社会サービス>は市民社会の存続に必要なサービス。<公共サービス>は公共的な提供が望ましいサービス。<行政サービス>は行政が責任をもって提供しているサービス。公共サービスと行政サービスの違いは、直接公的資金が導入されているかどうかの一つの目安。

第 1 <市民社会サービス>の提供システム

1 政府の規制、監督、助成、広報を受ける<公共サービス>

政府の規制、監督、助成、広報を受けるものを公共サービスという言い方もできる。

2 <市民社会サービス> 図表 4<市民社会サービスの提供システム>

横軸は収益性、営利性、儲かるかどうか。一方は非営利性、非収益性。縦軸は利益の共通性が大きいもの。もうからない、政府が入ってこられない部分は市民セクターによる供給が期待されるサービス。地域社会で支えあう形で行う。

第 3 公共サービスの量の管理

1 民間企業における量の管理：各個人がそれぞれの利益を追求すれば、結果として社会にとって最適なサービス量が決まってくる。民間企業は作り過ぎ、少な過ぎないようもうけを考え生産量を決める。

2 行政における量の管理：行政は予算で量を決める。行政サービスは予算でコントロールされる。

第 4 公共サービスの質の管理

1 民間企業における質の管理

顧客満足度と結びつけた総合的品質管理（total quality management）が最近では使われている。PDCAも民間企業の品質管理からきている。

2 行政における質の管理

質の管理における 4 つの側面：①事業主体への規制 ②サービス提供者への規制 ③施設の規制 ④サービス内容の規制

第 5 公共サービスの管理のための行政評価

1 なぜ行政評価は必要か

○ 市場における評価：市場サービスは市場が機能している限り受益と負担が一致することから消費者の選択が量と質のコントロール手段として機能する。ただし、消

費者が正しい情報を有していることが前提。消費者の選択が重要。

- 公共サービスにおける評価：公共サービスは受益と負担が一致しない。納税者でお金持ちは税金を多く払い、受けるサービスは少ないことから利用者の選択は機能しないことが多い。行政は意図的に評価をしなければいけない。

2 市民評価のための「評価レポート」

三重県が始めたのは評価シートだが、施策単位で評価レポートを作ろうというのが私の主張である。その際の6つのポイントは次のとおり。

- ①その行政活動が何のために行われているのか（目的） ②そのために何をしようとするのか（目標） ③具体的に何をするのか（活動） ④それはどのくらい経費がかかるのか（コスト） ⑤効率的に行われているか（効率性） ⑥当初の目的は達成されているか（有効性）

3 目的・目標と効率性—誰にとっての効率性か

目的と目標は明確なようで実は明確でない場合が多い。毎年やっているのだから目的、目標を確認せずに繰り返すことが多い。

4 有効性指標を考える

有効性は社会的効果。どのような効果を狙ったのか。道路の建設で渋滞が解消し、社会的損失や事故がどのくらい減少するかは有効性。一番難しいのが有効性である。

5 評価の難しさが評価疲れの一因

「評価疲れ」は、厳格性、悉皆性、担当者に任せきり、多忙によるのではないか。メリハリのある評価をするために、厳格であれば柔軟に、悉皆性に対しては重点性、担当者に任せきりはチームで考える。第三者の助言があってもいいのではないか。簡略化は、評価そのものを簡略化するということもあるが、日常業務の見直しも必要。

第6 おわりに

①行政サービスと公共サービスの違いを理解する、②地方公共団体の役割から考えて、公共サービスを管理（サービス量と質のコントロール）することについて、どうあるべきかを考える、③公共サービスの管理のためには、＜評価＞が不可欠であることがポイントである。

【質疑・応答】

(質問) 公共サービスの質の向上のために行政評価をより適正に行うため、効率よい市民からの意見の取り入れ方、吸い上げ方、例に挙げられた図書館の場合、利用していない方からの意見の取り入れ方など、具体的に何かやり方があれば教えてほしい。

(回答) 図書館に関しては利用者の方のアンケートが多い。こんな本が読みたいなどそういう利用者の要望をいかす、それは図書館としての一つの仕事として行なっている。利用者のニーズは比較的適確に対応されているが、市民ニーズを知るにはアンケートしかない。自治体が計画策定の時に年度の進捗状況を入れる。そのときに住民アンケートを取るのだから、それに図書館に対する項目を入れ、どんな図書館が良いのか聞くのがベストではないか。