

## 公共サービスの質の設定と評価について（論点）

【論点 1】 行政評価の経験から見た市場化テストの質の評価について

佐藤専門委員からコメント

【論点 2】 P F I、指定管理者制度における評価の経験から見た市場化テストの質の評価について

宮地氏からコメント

【論点 3】 住民の参加、意識把握と質への反映について

福嶋先生からコメント

【論点 4】 質の多義的な要素について

稲澤専門委員からコメント

# 公共サービスの質の設定 と評価について

平成19年(2007年)10月26日(金)

内閣府・第4回地方公共団体との研究会

佐藤 徹(高崎経済大学地域政策学部)

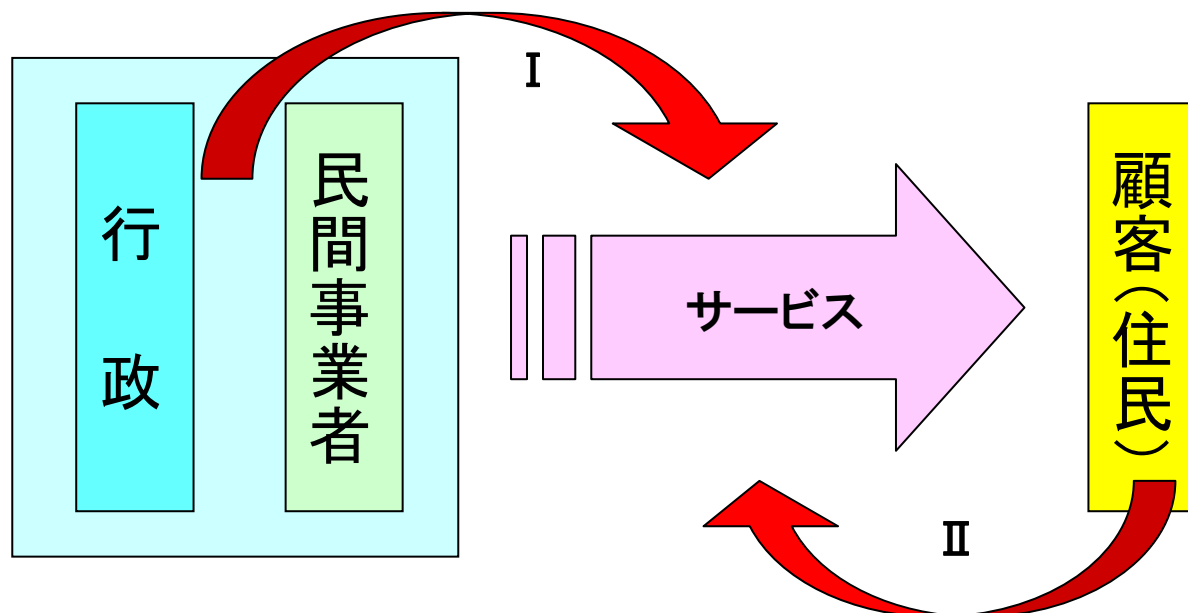


# はじめに

- これまで行政サービスの「質」を測定することはほとんどなかった
  - マニュアルがあるわけでもない
  - サービスは、モノ(製品)とは違い、「質」の客観的評価や事前の確認が難しい
- 行政評価(事務事業評価)の経験
  - 業績測定(Performance Measurement)
- サービス・マーケティング分野の知見

# 「公共サービスの質の評価」における 2つの視点

- I. 供給者（行政）からみた（行政が民間事業者に求める）サービスの品質
- II. 受益者（住民）からみたサービスの品質

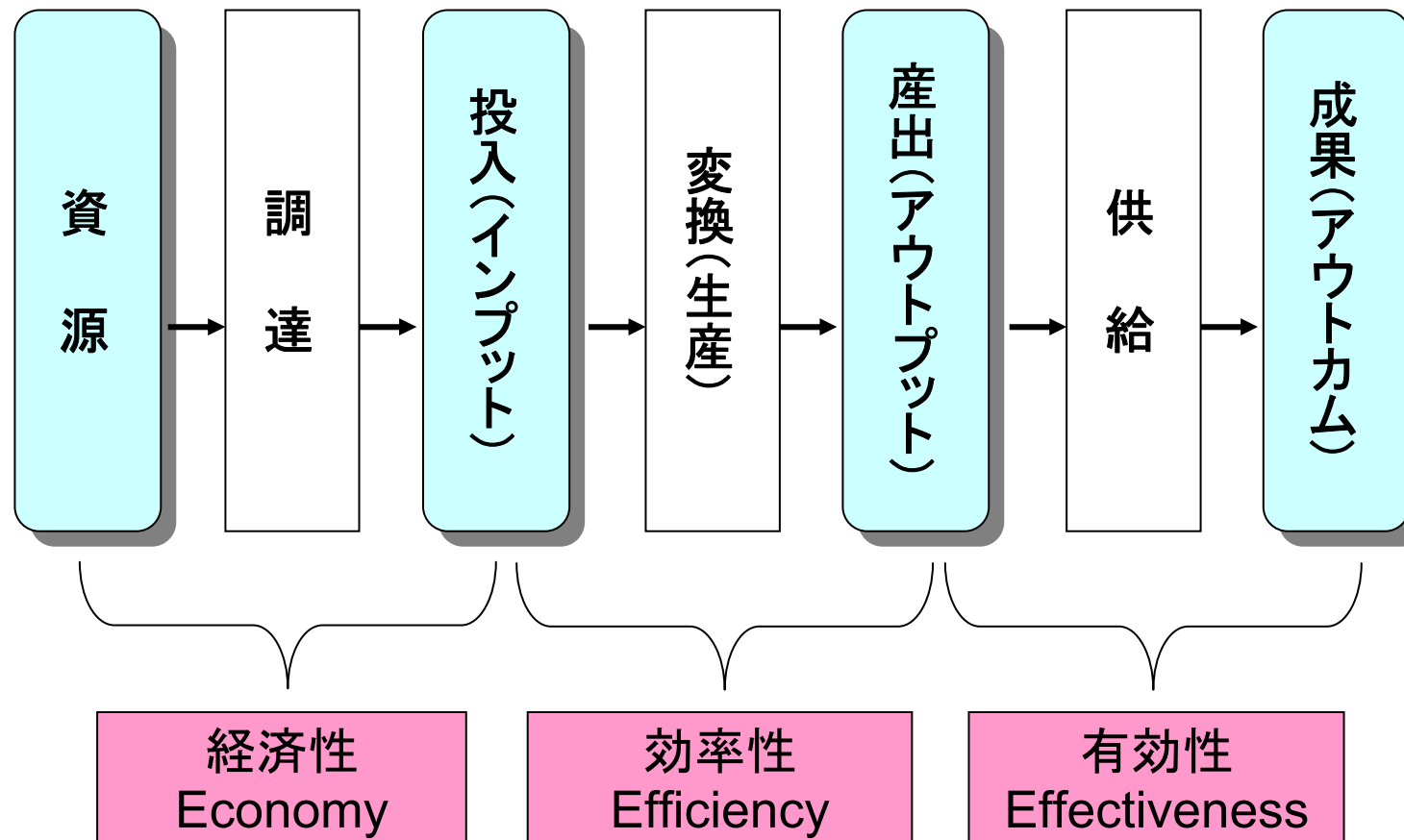


# I . 供給者（行政）からみた（行政が民間事業者に求める）サービスの品質

- ① 「成果・業績」（Performance）, 「効率性」
- ② 「透明性」（Transparency）
- ③ 「納税者（受益者以外）への説明責任」（Accountability）
- ④ 「公正性」「公平性」
- ⑤ 「適法性」
- ⑥ 「安定性」（継続性・柔軟性）
- ⑦ 「参加性」（民主性）

※「イギリスの先例を見る限り、3Eの視点から業績指標を設定し目標値を示している」（稲澤2006）

# ロジック・モデル(Logic Model) と3E



出典:宮川公男「新しい会計検査の確立に向けて」『会計検査研究』(第1号, 1989年8月)をもとに作成

# 職業訓練事業のロジック・モデル

投入

投入指標

費用(円)、人員(人)、時間(日)

産出

活動指標

職業訓練事業を実施する  
開催日数(日)、カリキュラム数(種類)

影響要因

開催時期、  
PR方法等

直接成果  
指標

市民が職業訓練を受講する  
受講者数(人)、訓練時間数(時間)

訓練の難易度、  
個人的な事情等

成

中間成果  
指標 I

職業訓練の受講者が技能を修得し修了する  
職業訓練受講者の修了者(人)、修了率(%)

有効求人倍率、  
本人の努力等

果


中間成果  
指標 II

職業訓練の修了者がXヶ月後に就職する  
職業訓練修了者のXヵ月後の就職率(%)

経済成長率、雇  
用政策等

最終成果  
指標

市内の失業率が低下する  
市の失業率(%)



## Ⅱ. 受益者(住民)からみた サービスの品質

- サービスの品質は顧客によって定義されなければならない(Service Marketingの研究者間でほぼ一致)。1985年以降、中心的な研究テーマ。
- サービスの品質 = 顧客のサービスに対する期待(E)と知覚(P)のギャップ
- サービス品質のポイントは、サービスの提供プロセス(delivery process)にある。



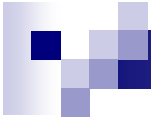


# サービス品質の5つの基準

## ■ SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml and Berry1988)

信頼性 (Reliability)	約束したサービスを正確に提供できる能力への信頼感
有形性 (Tangibles)	建物の概観、部屋のつくり、備品、従業員の服装、パンフレット等
反応性 (Responsiveness)	積極的で迅速な顧客への対応
確実性 (Assurance)	従業員の知識・技能、顧客への礼儀
共感性 (Empathy)	(問題を一緒に解決しようという) 顧客一人ひとりへの気遣い

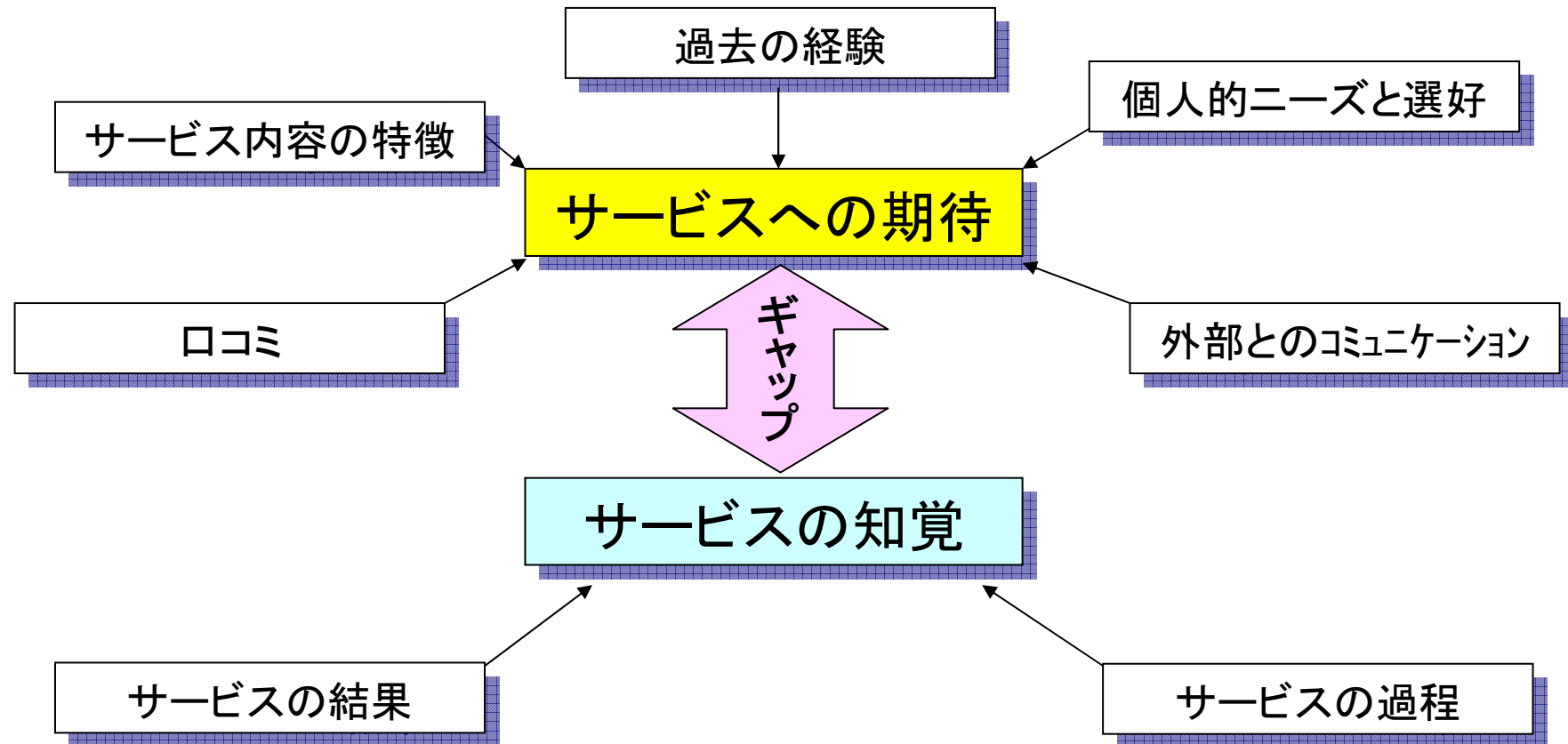
※どの側面を評価するかは、サービスの種類や顧客の期待内容によって異なる



# 「職業訓練事業」における サービスの質の設定例

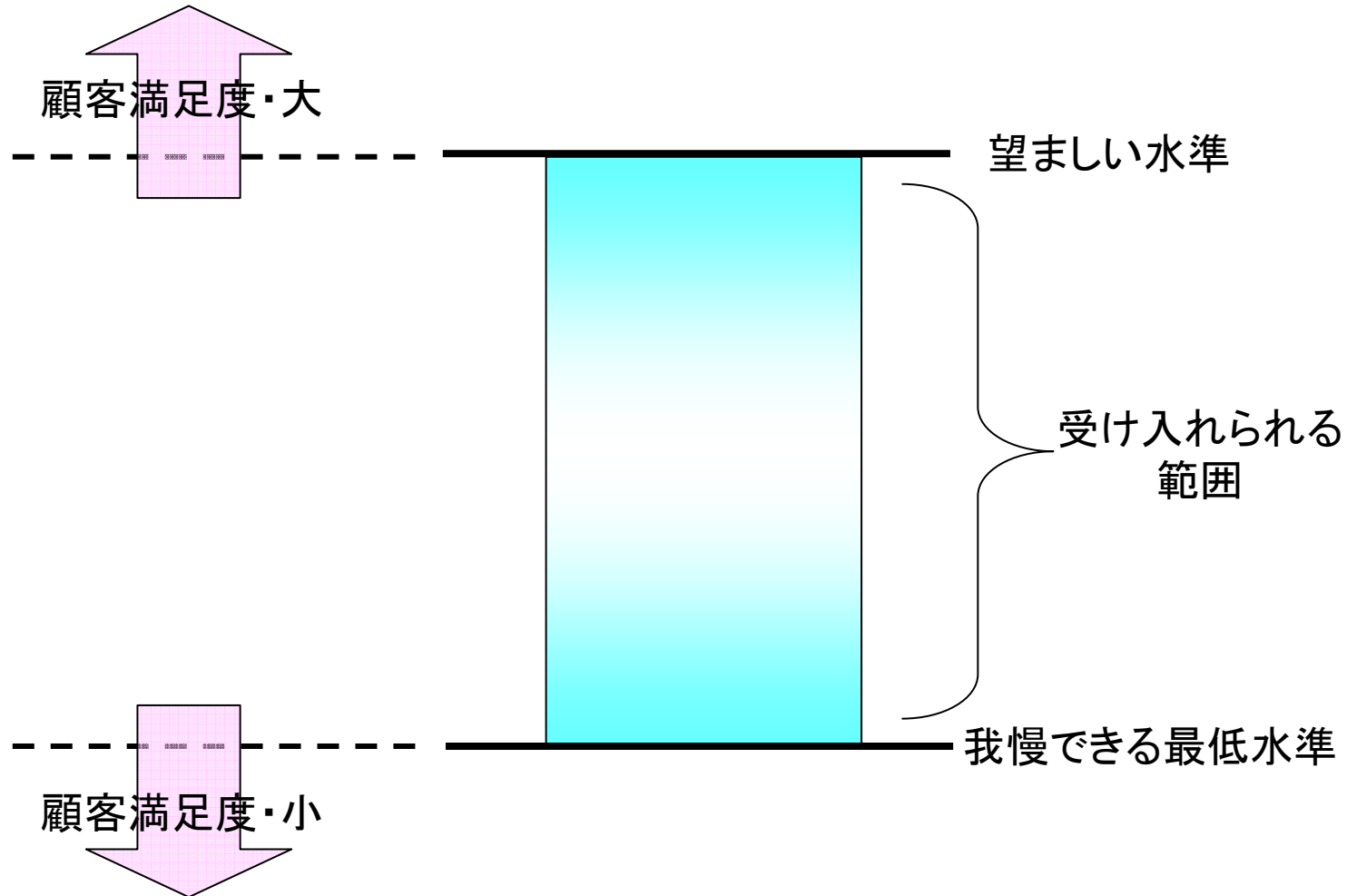
信頼性 (Reliability)	指定期間内に技能修得が可能な職業訓練サービスを正確に提供できる能力への信頼感
有形性 (Tangibles)	施設の概観、備品の整備状況、教室の形状、職員の服装、パンフレット等の充実度
反応性 (Responsiveness)	受講生に対する積極的で迅速な対応、サポート体制
確実性 (Assurance)	講師陣の知識・技能 受講希望者や受講生への礼儀正しさ
共感性 (Empathy)	技能修得のための、受講生一人ひとりへの気遣い・姿勢

# サービス品質の測定・評価法



出典：M. Christopher(1993)，近藤(1999)をもとに修正

# 期待の構造



出典：近藤(1999)をもとに作成

# サービスの全体的質の評価

## (4つのカテゴリー)(近藤2000)

### 1. 結果品質

- ①目標達成度
- ②単機能か多機能か(品揃えと選択可能性)
- ③カスタマイゼーションの程度
- ④プリ/アフターサービスの充実度
- ⑤必要な場合の例外的対応や事後の処理の適切さ

### 2. 過程品質

- ①知識・技能の水準
- ②単機能か多機能か(品揃えと選択可能性)
- ③カスタマイゼーションの程度
- ④スピード
- ⑤(事前・事中・事後)情報提供の充実度と提供方法の適切さ
- ⑥課題問題への理解力・共感力
- ⑦公平さ

### 3. 道具品質

- ①建物・設備の充実度(スペース、新しさ、性能、多機能、アクセス、使い勝手、バリアフリーへの配慮等)
- ②建物、部屋、設備等の快適度
- ③建物、備品等の安全性(衛生、火災、物理的)
- ④物的要素の美的水準
- ⑤プライバシーを配慮した設備
- ⑥営業時間・立地条件(顧客への利便性)
- ⑦入手コストを下げるシステムの工夫
- ⑧契約内容の名角度
- ⑨パンフレット・ガイドブックなどの充実度
- ⑩苦情対応システムの適切さ

### 4. 価格

- ①価格の適切さ
- ②価格以外の金銭的費用の適切さ
- ③費用についての情報入手のしやすさ



# 公共サービスの品質評価の体系 (佐藤私案Ver.1.0)

- I. 供給者(行政)からみた(行政が民間事業者に求める)サービスの品質
  - 活動指標、成果指標(直接成果・中間成果)および目標値、目標達成度
  - サービスに対する顧客満足度
  - 公正性、公平性、透明性、適法性、安定性、参加性
  
- II. 受益者(住民)からみたサービスの品質
  - サービス品質(結果品質、過程品質、道具品質)
  - サービスの価格(負担費用)、入手コスト等

# まとめ

- 公共サービスの質の設定と評価にあたっては、「Ⅰ.供給者(行政)からみた(行政が民間事業者に求める)サービスの品質」と「Ⅱ.受益者(住民)からみたサービスの品質」の両面からアプローチする必要がある。
- 「供給者(行政)からみた(行政が民間事業者に求める)サービスの品質」に関しては、行政評価(業績測定)の手法や経験を活用できる。また事務事業評価の対象事業である場合には、指標データの一部を活用できる可能性が高い。
- ロジック・モデルの活用により、業績指標(成果指標)等を導き出しやすくなる。
- 受益者(住民)からみたサービスの質の設定と評価は、サービス・マーケティングの知見を活用できる。
- サービスの種類によってサービスの質を構成する要素は異なるため、サービスごとに実証研究を積み重ねていくことが今後の課題となる。
- 行政評価(事務事業評価)に関しては現場に閉塞感がみられるが、公共サービスの質の評価活動を通じ、業績測定・モニタリングのあり方を見直すなど、行政評価にプラスの影響を与えるのではないかと期待。

# 参考文献

- Christopher H. Lovelock and Lauren K. Wright. Principles of Service Marketing and Management, Prentice-Hall .1999 (邦訳『サービス・マーケティングの原理』小宮路雅博監訳, 高畑泰・藤井大拙訳, 白桃書房, 2002年)
- M. Christopher, The Customer Service Planner, Butterworth-Heinemann,p.68,1993
- Raymond P. Fisk, Stephen J. Grove and Joby John. Interactive Services Marketing 2<sup>nd</sup> edition, Houghton Mifflin Company. 2004 (邦訳『サービス・マーケティング入門』小川孔輔・戸谷圭子監訳, 法政大学出版局, 2005年)
- Steve Baron and Kim Harris, Services Marketing, Macmillan Press Ltd 1995 (邦訳『サービス業のマーケティングー理論と事例』記者代表・澤内隆志, 同友館, 2002年)
- 稲澤克祐(2006)「自治体への市場化テスト導入に関する試論ー契約におけるサービス・レベルの観点からの考察」『ビジネス&アカウンティングレビュー』創刊号, 関西学院大学
- 近藤隆雄(1999)『サービス・マーケティング』, 生産性出版
- 近藤隆雄(2000)「サービス品質の評価について」『経営・情報研究』No.4
- 佐藤 徹(2004)「公共サービスにおける評価指標とは何か」『月刊自治研』通巻540号