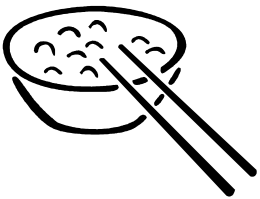


## 行政経営の善し悪しを測るものさしは、納税者の「納得度」

例



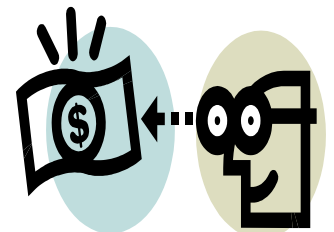
例えば、300円で食べられる牛丼に、1杯2,000円の高級牛丼の味(品質)を期待する人はいないでしょう。早くて安いから(早くて安い割にはウマイから)、**納得のお値段、納得のお味**と言えるわけです。300円の牛丼に「松阪牛が使われていないじゃないか!」と苦情を言うお客様は十中八九いないはずです。また、手間暇をかけてこそ最高の味を提供している2,000円の高級牛丼が3分以内に運ばれてこないからといって苦情を言うお客様もいないはずです。ここでいう「納得」は「**値頃感がある**」という意味です。つまり、「**値段を考慮すれば**」**満足**というわけです。

そ

れでは、ここに2つの全く同じ形の丼があるとします。中身は300円の牛丼と2,000円の牛丼です。食べていただくお客様にはそれぞれの価格は教えません。食べ終わったあとでこう質問します。「あなたは、どちらの牛丼に満足を感じましたか?」。おそらく、2,000円の高級牛丼の方に満足を感じたお客様が圧倒的に多くなるでしょう。**価格のことを知らされていなければ、品質が高ければ高いほど満足度が高まるのは当然**です。**価格のことを考慮しなければ、満足の基準は際限なく高くなっていく**ということでもあります。

一

日の食費を1,000円で賄おうと思っているA君は、300円の牛丼を朝・昼・晩と食べることが出来ればとりあえず「満足」でしょう。しかし、「**当店には1,000円以下のメニューはございません**」と言われたら、A君はこの店に「不満」を感じるでしょう。品質は比べものにならないほど高いとしても「不満」を招いてしまうわけです。**現実の生活の中で使う「満足」や「納得」は、あくまでも価格を認識したうえでなければ判断しようのないものである**ということがわかっていただけたと思います。



自

治体も「顧客満足度」を重視すべきだという意見が近頃では市民権を得ています。かたくななお役所仕事から脱却して、受益者である市民の立場に立って行政サービスを提供すべきだという理念的な意味では、疑いようのない全く正しい考え方だと思います。しかし、いくつかの大きな問題点があります。**第一に、行政サービスに対する「満足度」は往々にして価格(原価コスト)のことを考慮することなく語られることが多い**という問題です。価格(原価コスト)のことを考慮しなければ納得できるかどうかの判断をすることはできません。つまり、飽くなき人間の欲求に対応し続けることなしに「満足」を得ることができないということになってしまうわけです。

ま

た、「顧客満足度」というのは文字通り、あるサービスの利用者(=受益者)である顧客の満足度を問うものであるにもかかわらず、行政ではしばしば全市民の平均的満足度で「顧客満足度」を測ろうとします。冷静に考えればこれはおかしなことです。**受益者が限定されたサービス**

について、**受益者でもない市民に「満足度」を尋ねるのはナンセンス**の上ありません。これが第二の問題点です。

サ

ビスには原価コストがかかっています。これは民間企業でも行政でも同じことです。ところが、サービスを利用する側にとっては、大きく事情が異なります。それはサービスごとに価格設定がなされているか設定されていないかという点です。

民

間企業はサービスを販売して売り上げを獲得し、利益を出します。それが自らの血となり肉となります。その厳しさがあるからこそ、きちんとした原価計算を行い、顧客が納得できる価格をはじき出します。**顧客が納得できなければ品質をよりよくするか、納得できるレベルまで価格を引き下げなければなりません。**



行

政はどうでしょうか。行政サービスの利用者が納得しようとするまいと、あらかじめ預かっている税金の高には直接影響しないものと考えているふしがあります。だから、利用者にとって納得できるサービスであるかどうかということにあまり関心を払ってこなかったのではないのでしょうか。その一方で、「管理型行政」の性(さが)から、顧客から苦情を受けることを避けようとするあまり、原価コストを考慮することなしに、顧客が求めるままのサービスを提供することに腐心してきた傾向があるように思います。これが**行政の肥大化を招いてきた根本的な原因のひとつ**です。

こ

のことは、もうひとつの大きな問題を生みだしています。それは**納税者不在の行政になってしまっている**ということです。行政サービスの場合にはサービス購入代金の支払い者(=納税者)とサービスの利用者(=受益者)とが別々のものとして存在しています。顧客が求めるままのサービスを提供することに腐心していれば、往々にしてコストをかけすぎたサービスを提供することになりがちです。そのことに納税者が納得していれば全く問題はないのですが、原価コストをはじき出すことがなされていない状況では、納税者に納得してもらうための情報すらないので、**納税者は納得しているかどうかを尋ねてすらもらえないという状況にある**というのが現実です。

言

うまでもないことですが、行政は主として税によって成り立っています。それは納税者によってもたらされるものです。**どのような税の使われ方をしているかということが、行政経営の善し悪しを決める基準**なのですから、**それを判断するのは誰よりも納税者であるのが自然**です。個々のサービスの受益者には、納税者が納得する範囲内で最高の品質が提供されているかどうかを判断してもらうという立場をとるのが妥当でしょう。

経

営的感覚をもって行政運営に当たらなければならないと考えている先進的な自治体では、顧客満足経営が大事だと民間企業が言えば、やれCS(カスタマー・サティスファクション)だ、やれ満足度だという言葉を使って市民意識調査などを実施しているようですが、行政は民間企業とは根本的にその経営原理が異なる面もあるので、そこは冷静になって行政経営なりの評価の仕方をよく考えなくてはなりません。**私たちは、行政経営の善し悪しを測るものさしは、納税者の「ナツク度」である、という基本的考え方のもとに、今後の行政評価を考えていきたい**と思っています。  
(次号に続く)

