

「納得度」はメリハリのきいた賢明な経営を実現させる

S WOT分析という経営戦略立案のための検討手法をご存じでしょうか。組織の強み(Strength)、弱み(Weakness)、機会(Opportunity)、脅威(Threat)の4つの側面から、市場における自社の位置づけを分析する手法です。ここで注目していただきたいのは、何がなんでもがむしゃらに拡大を目指して頑張ることだけが経営ではないということです。組織内部に「弱み」があり、しかも外部環境からも「脅威」にさらされている場合には、「専守防衛または撤退」ということも成長に向けた賢明な経営判断のひとつだということです。

		外部環境	
		機会(Opportunity)	脅威(Threat)
内部要因	強み(Strength)	積極的攻勢	差別化戦略
	弱み(Weakness)	段階的施策	専守防衛または撤退

行 政経営においても、やみくもに「市民満足度を高める」ことだけを考えていたら、財政的に破綻してしまいます。持てる力の総量は一定なのですから、どこかに力を入れれば、どこかで抜かざるを得ません。いわゆる「市民満足度調査」の類では、「満足か不満か」式の質問をしていますから、結果が「不満が多い」となれば、「より力を入れるべきである」といった短絡的な分析がなされがちです。また、「満足が多い」となれば、「今のまま力を入れ続けるべきである」などと分析されがちです。どこで力を抜くべきかについては何の示唆も得られません。ですから、行政は行政内部の裁量で“力の抜きどころ”を決めることになります。これはどういうことかという、政策形成への間接的な市民参加の手法を取り入れながらも、結局は行政が内部判断によって力量配分を決めることになっているということなのです。これでは納税者不在です。



納 税者は何でもかんでも、どこまでも満足させてくれ、などとは言っていません。サービス水準や費用が今のままでいいのか、高めるべきなのか、もう少し低くてもいいのかといった観点から納税者の意向が反映されることを求めています。つまり、サービスの水準と費用とのバランス関係を納得できる状態にするため、場合によってはマイナス方向へのコントロールをすることも、納税者の期待に答えることになるのです。それこそが、かしい経営、メリハリのきいた経営ということになります。

神 奈川県大和市は、そのような経営判断をするためのツールの開発を行いました。それが「市民納得度調査」です。次号からはその手法を詳しくご紹介してまいります。