

おかげさまで、創刊1周年を迎えました。今後ともご愛読よろしくお願いたします。

## 納得度調査の実例を紹介します - その1

### 市

民納得度調査。これは神奈川県大和市が平成15年度に実施した調査の名前です。「市民の皆様からご意見をいただき、「**特に力を入れる必要がある施策**」はどれなのか、「**あまり経費をかける必要がない施策**」はどれなのか、こうした点を確認しながら、今後の行政運営を進めていきたいと考えています」。これは同市のホームページに記載されている調査の目的(抜粋)です。前号で指摘したように、納税者の意向次第では市民サービス・事業にかかる費用や達成水準をマイナス方向へのコントロールをすることも視野に入れた調査であることがわかります。

### も

うひとつの特徴は、回答者(市民)に対して、受益者としての立場ではなく、「納税者としての立場から」の回答を求めているという点です。受益者であるか否かの立場を越えて、**客観的視点から行政経営を統制する主体として納税者を明確に位置づけた**という点は注目に値します。

### 質

問と回答の方法をみてみましょう。質問は、平成14年度に実施した約100の施策のうち約半数の45施策について尋ねています。回答者に対しては、それぞれの施策の「主な仕事」と「効果の一例」、及び「使った金額」を示しています。そのうえで、仕事の効果がどうだったか、使った金額はどうだったかを判定してもらう方法をとっています。行政評価の専門用語としてVFM(バリュー・フォー・マネー)という言葉があります。バリューは効果、マネーは金額です。つまり、**かけた金額に対して効果が適正だと言えるかどうかを評価しようという考え方**です。大和市ではこのVFMの考え方でこの調査を行っているということがわかります。

施策	仕事と効果、使った金額	あなたの判定	
1 文化の創造と 芸術活動の 推進	【主な仕事】 ・大和市文化祭の開催(毎年1回) ・インターネット美術館の管理 ・文化連盟加入団体への助成	仕事の効果	1. 必要以上の効果(やりすぎ) 2. 適正な効果 3. 効果不十分
	【効果の一例】 文化祭(公募展)来場者数 2,794人 【使った金額】 総額 3,136万円 市民一人あたり(年間) 145円	使った金額	1. 使いすぎ 2. ちょうどよい 3. 足りない 4. この仕事に税金を使う必要なし

### 調

査の結果、45施策のうち**4施策について「必要以上の効果が出ているし、お金もかけすぎだ」という納税者の意向が分析されました**。また、**4施策について「今出ている効果を維持する前提で、かけるお金を減らすべきだ」と分析されました**。もっと別の仕事に力を入れるべきだ、もっと効率よくお金を使うべきだといった、今後の改善方向が施策ごとによく見えてきます。次号では、このような結果をどのようにして導き出しているのか(分析しているのか)をご紹介します。