

納得度調査の実例を紹介します - その2

市

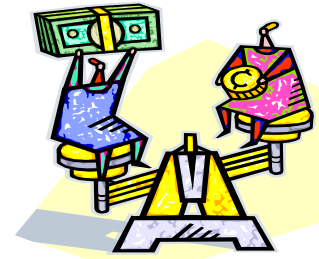
民納得度調査では仕事の効果(効果)への評価とお金の使い方(財源)への評価を尋ねています。この結果から**納税者の意向を推定**し、これを施策についての**経営判断**に役立てます。下の表はその分析過程を表しています。

例

例えば、A自治体に公立美術館があるとします。納税者は年間の入場者数が人口の1%相当であるという情報を見て、効果が低いと判断しました。一方、美術館の運営に年間1億円をかけているという情報を見て、お金をかけすぎだと判断しました。この場合、納税者の判断は下の表の「7」に該当します。そこでA自治体では納税者が「ニーズに対してミスマッチのことが行われているのではないか」との意向を示



していると推定します。その結果、今後の経営判断として「より効果が高く、しかも支出を引き下げるよう見直すべき(効果 = 引き上げ、財源 = 引き下げ)」との判断をしますが、このとき、「ニーズに対してミスマッチ」との納税者意向を重視し、事業の抜本的な見直し(美術館事業そのものの見直し)をすべきことを課題として明らかにします。このように、**調査結果から納税者の率直な意向を謙虚に反映させようというのが市民納得度調査の分析方法**です。



納得度調査から得られる情報			施策レベルの経営判断			
	効果	財源	推定される納得の内容		備考	
1	高	高	税金で対応すべきレベルを超えている可能性がある	引き下げ	引き下げ	ニーズの再確認、適正水準の設定
2	高	妥当	今同様の税金でここまでやれるのであれば結構なことだ	維持	維持	-
3	高	低	税金で対応すべきレベルを超えている可能性がある	引き下げ	引き下げ	ニーズの再確認、適正水準の設定
4	妥当	高	より安いやり方で今同様の効果を維持すべきだ	維持	引き下げ	受益者負担、外部委託など業務改革
5	妥当	妥当	ニーズに対して適切な対応をしているものとして十分に納得できる	維持	維持	-
6	妥当	低	ニーズに対して適切な対応をしているものとして十分に納得できる	維持	維持	-
7	低	高	ニーズに対してミスマッチのことが行われているのではないかと	引き上げ	引き下げ	構成事務事業の抜本的見直し
8	低	妥当	今以上に税金を使うべきではないが、何とか工夫して効果を高めるべきだ	引き上げ	維持	受益者負担、外部委託など業務改革
9	低	低	ニーズを軽視しているのではないかと、という点で納得しがたい	引き上げ	引き上げ	ニーズの再確認、適正水準の設定