

行政評価を考える支柱となるNPMを整理した。

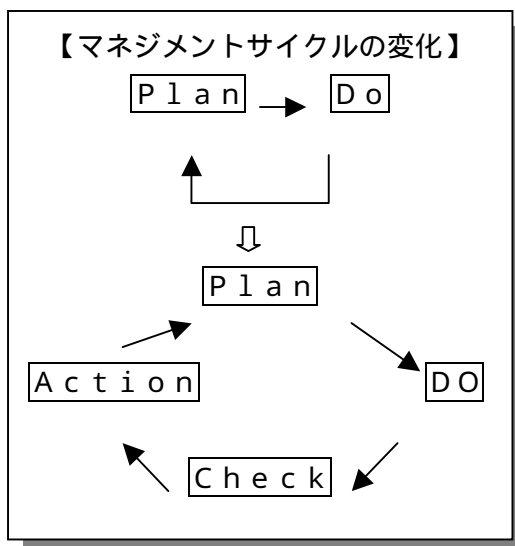
1 NPMのキーワード

従来、行政は法適合性やプロセスが重視されていたが、NPMは業績を重視するとともに住民のニーズを意思決定に反映した行政運営が基本である。

- (1) エンパワーメント = 現場にできる限り権限を委譲する
- (2) 企業経営手法と市場競争原理 = 経営手法を取り入れる。企業ができるサービスは手がけない。
- (3) 顧客志向 = 市民は株主・顧客
- (4) ダウンサイジング = 小さな機動ユニットでサービスを迅速化

2 PDCAサイクルと戦略計画

従来のPlan DOの繰り返しからPDCAサイクルへの転換を根付かせることがNPMで大切な視点である。



顧客志向は、市民ニーズ・市民満足の把握という形で計画、実施に反映される。

また、計画は具体性をもった数値指標 = アウトカムで示され、情報が常に開示されていることが前提である。

なぜなら、公開されて誰もがいつでも見られることで目標が管理・監視される。

そして、Planは戦略計画でなければならない。

戦略計画とは、何をすべきか（達成すべき測定可能な目標）、なぜするのか（目標を導き出した根拠）、どのようにするのか（目標達成のための手順・筋道）、いつまでにするのか（計画達期日）、いくらかかるのか（目標達成のコスト見積）を記述した具体的な計画である。

戦略計画が数値化されていればこそ、達成度合という点で目標が管理される。

3 NPMにおける行政・議会・市民の関係

行政・議会・市民の関係をイメージするの次のような図になる。

戦略計画は、市民参加により市民ニーズを具体化する形で策定される。

計画は、行政、市民の協働の結果としてベンチマーク（数値目標）で示される。

行政は常に計画の達成状況を市民に説明する責任を持ち、達成されない場合は要因分析や改善を行う。

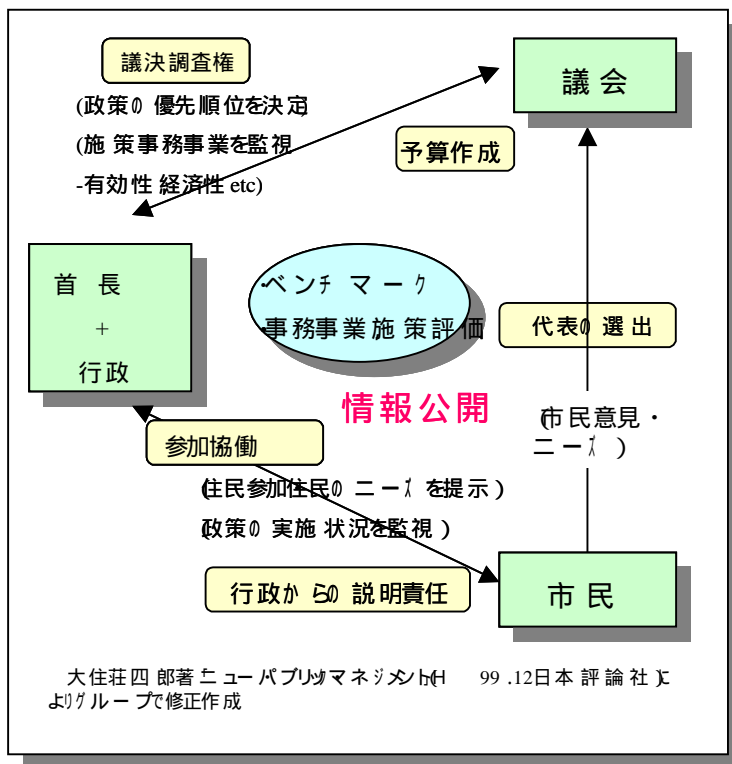
市民は、情報開示により示された達成状況を監視する。

行政は、議会に計画の達成に必要な予算を作成・提案する。

議会は、議決権で予算を決定、調査権で施策・事務事業の有効性などをチェックする。

住民は、選挙により議会に代表を選出する。

以上のような関係が理想として描かれる。



4 NPMの課題

戦略計画は数値化して測定可能なものが具体的に記述される。

しかし、実現を図るための下位の施策・事務事業の成果との因果関係を証明することが難しい。

政策 施策 事務事業の一環したシステムと執行の原点である予算とのリンクを明確にして、今後の評価の蓄積が必要とされる。

【参考 市民満足の調査手法】

NPMは市民満足・ニーズをいかに捉えるかが大切であり、その調査手法を整理した。

| 手法の種類 | 特徴 | 定量調査 | 定性調査 |
|----------------------|--|------|------|
| 苦情クレーム | 実際進めている事業制度について現実の問題、課題が捉えられる。偏った意見なども有り継続的な把握分析が必要。統一的な様式が無く特定の目的に使いにくい。 | | |
| 要望 陳情 | ニーズを直接的に把握できる。ニーズの強さ一概に判断できない。 | | |
| 利用者アンケート 参加者アンケート | 利用者の立場の満足を把握。市民全体のニーズ把握には不向き。郵送調査はコストが安い。質問内容の理解が不十分な場合有。面接調査は、コストがかかるが、精度は高い。 | | |
| 世論調査各種意識調査 | 比較的大量のサンプルで意見ニーズを統計的に把握できる。郵送調査はコストが安い。質問内容の理解が不十分な場合有。面接調査は、コストがかかるが、精度は高い。 | | |
| 審議会 委員会 懇談会、委員会 | 合意形成などに有効。問題を深めて分析することができる。委員の人選によって左右される。公募性が広がっている。 | | |
| グループフォーカスインタビュー | 少数のサンプルであるが細かい意見を聞き因果関係などを構造的に把握できる。インタビューの分析などの技量が必要。 | | |
| モニター調査 | サンプルを同一にして継続的な変化を捉えられる。公募の場合は、比較的サンプルの意識が高い。 | | |
| 電話インタビュー | 集計が迅速である。米国ではNPOなど市民の自主的な活動例が少ない。人手がかかり、インタビューの力量に左右される。 | | |
| パブリックコメント | 計画事業などの事前公表による市民意思の決定への反映ができる。制度としての浸透が不十分で反映意見が少ない。 | | |
| ワークショップ | 決定プロセスに市民の意思を反映 透明性が高い協働型の手法。参加市民数に限界があり事前、事中の十分な情報提供 PRが必要。 | | |
| 各種指標 | 豊かな指標など抽象的なものからサービス水準な具体的なものまで広範囲。民間指標などの活用範囲が広い。体系的なものが無いのが欠点。 | | |
| インターネットメール、電子会議室など | 大量のデータを公開し詳細な計画素案を提示し意見募集を行うことが可能。参加人数の制限時間的制約などがない。参加層を幅広設定できる。寄せられた意見などを積み重ねて公開できる。電子会議室などの活用により、市民同士が議論する場を開設できる。 | | |