

兵庫県内市町を対象としたDEAによる行政効率性評価の試み

—住民満足度を考慮して—

兵庫県立大学大学院 藤本 洋 FUJIMOTO Hiroshi

1. はじめに

我が国では財政的に困難な自治体が増加する一方で、人口減少といった将来的な不安要素もあって、多くの自治体が行政運営の効率化を志向している。公共部門が効率化を考えるうえで大きな期待が寄せられたのがNPM (New Public Management) であった。経営分野の知見を公共部門に取り込もうとするNPMの理念は、改善の為の評価や顧客中心のサービス供給の必要性を自治体に意識させた。営利企業では利潤の最大化を求めて、コストを削減する視点で効率化を志向する一方で、顧客を獲得するためにニーズの把握や満足度向上に努めている。これに倣うと、NPMの理念に沿った行政評価の姿勢は、行政効率性の追求と住民満足度の向上の両立に見出されるべきである。

行政効率性の向上は、大阪都構想のように二重行政の解消を目指すもの、業務フローの見直しを目指すものなど多様なレベルで検討されている。一方で、住民満足度は多くの自治体で住民意識調査等の名称で把握されているものの行政効率性評価へは取り込まれておらず、住民の政策ニーズの探索にとどまっているのが現状である。行き過ぎた行政効率化の追及は行政サービスの劣化に繋がり、その顧客である住民の満足度を低下させる懸念がある。そこで本研究では、自治体の評価を行政効率性と住民満足度の2軸で視覚化し、たとえば、行政効率性の追求が住民満足度を低下させるかなどを確認する。

2. 行政効率性の評価

行政効率性の評価は、財政指標である財政力指数や経常収支比率、実質公債費比率などを用いる財政評価もあれば、DEA (Data Envelopment Analysis) を用いた行政評価もある。

DEAは、比率尺度によって各事業体を相対比較して効率性を評価する手法である。その利点は、多入力・他出力の各項目について、各事業体にとって最も有利なウェイト付けによって、非画一的尺度で相対評価できることにあり、資本や財政などの経済的指標による効率性評価にありがちな金銭単位で把握した

硬直した評価を避けることができる。

DEAを用いて行政効率性を評価する研究は、図書館や公営公共交通機関といった特定の行政サービス部門を対象としたものと、行政機関全体を対象としたものに大別できるが、いずれも一定の蓄積がみられる。今回の試みは後者の研究に位置する。

3. 住民満足度

住民満足度は、一般にアンケート調査によって把握されるが、住民満足度に関する研究はまだ途上の感が拭えない。資料となる自治体のアンケート調査票が社会調査の基本的事項を満たしていなかったり、自治体ごとに独自色が強い調査であったり、単純な自治体間比較が困難であったり、住民の主観に過ぎない住民満足度を、客観性を重視する領域に持ち込むことへの抵抗感などが要因であろう。

客観的に住民の満足度を推定されている先行研究[1]では、住民生活満足度指標を用いている。これは、5つの視点を設定したうえで各12個の客観指標から標準得点方式によって得られた得点を平均した値を各視点の得点とし、さらにこれらを平均したものを総合得点としたものであり、DEAの数ある出力項目の一つとして住民生活満足度指標を設定している。しかし、客観的指標から推定した住民満足度とアンケート調査で得られる主観的な住民満足度には乖離がある可能性があり、本研究では主観的な住民満足度に着目する。

4. 評価事例

今回の試みでは、誰にでも自治体の現状を把握しやすくし、問題意識を喚起して政策過程への参画を促せるような評価を作る。具体的には兵庫県内の市町について住民満足度と行政効率性を独立評価し視覚化する。

行政効率性は、DEAの基本的なモデルであるCCRモデルを用いて、入力に歳出決算総額、職員総数を、出力に総人口、可住地面積、課税対象所得、地方税を仮定的に設定し[3][4]、Microsoft社のExcel2013を使用して算出した。

住民満足度は、兵庫県が実施した[2]の問2（地域の満足度）の項目ア～サを用いた。先行研究[1]を参考に、市町ごとに11項目について(4.1)式による標準得点方式で得られた得点を平均した値を各市町の住民満足度の値とした。

$$S_i = \frac{(Z_i - z)}{\sigma} \times 10 + 50 \quad (4.1)$$

S_i は市町の項目*i*の標準得点、 Z_i は項目*i*の得点、 z は項目の平均値、 σ は項目の標準偏差である。

評価結果を(図5.1)に示す。行政効率性が相対的に低いC・D寄りの自治体は、住民満足度が中程度の50前後であるが、行政効率性が相対的に高いと評価されたA・B寄りの自治体は、住民満足度が40～65程度と差が開いていることが見て取れる。B寄りの自治体は行政効率性の追求が住民満足度を低下させる可能性を示唆している。一方、A寄りの自治体は行政効率性と住民満足度が共に高く評価されており、行政効率性の追求したうえで住民満足度を低下も回避できることも示唆している。ここで、地域の特徴や自治体規模を踏まえて考察すると、都市である大阪や神戸に近い西宮市や三田市、伊丹市は行政効率性・住民満足度がともに高い水準(A)にあるが、やや離れる加古川市や高砂市などは住民満足度が中間程度(A～B)に低下する。それ以外の地域では、ある程度の面積規模があり生活圏がある程度自治体内で完結できる豊岡市や宍粟市、丹波市などは住民満足度については中間程度に位置するが、面積規模が小さく他の自治体に生活圏が跨るような香美町や市川町、佐用町は住民満足度が低い水準(B・C)に位置している。

本研究は、上に述べたことを誰にでも視覚的に把握しやすくできる。これは、各自治体が考えるべき課題や目指すべき方向性についての合意形成の一助にもなる。例えば中程度の住民満足度・低行政効率性に位置する自治体(C～D)は、住民満足度を毀損しないように注意しつつ行政効率性向上を検討すること、低住民満足度・高行政効率性に位置する自治体(B)は、行政効率性は維持しつつ住民満足度を高める方策を検討することを合意できると考える。

さらに踏み込んで、評価結果の基になった住民満足度の項目ごとの標準得点や行政効率性を評価したDEAの結果を参照して改善点やモデルにすべき他自治体を特定することも可能であるし、それらとは別の独自性を確立するような方策を検討するきっかけになることも期待できよう。

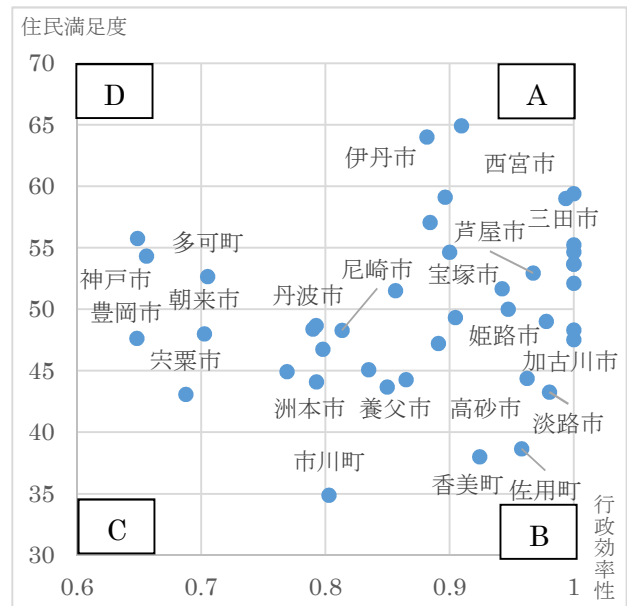


図5.1 住民満足度を考慮した行政効率性評価

5. おわりに

本研究では、自治体の評価を行政効率性と住民満足度の2軸で視覚化し、行政効率性の追求と住民満足度向上が両立可能であることを示した。一方で、主観的な住民満足度をどのように数値化して評価に取り込むかについてや、行政効率性評価の入出力項目として何がより適切かは今後の課題である。

本研究では、兵庫県より「平成29年度県民意識調査」の個票集計データを提供いただいた。記して謝意を表す。

参考文献

- [1] 鈴木聡士, 吉本諭, 原勲(2006)「DEAによる地域経営の効率性評価に関する研究—住民生活満足度を考慮して—」地域学研究 36 巻 3 号 pp. 637-650
- [2] 兵庫県「第23回「県民意識調査」調査結果(平成29年度)」
https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk04/29ishiki_tyo usa.html (2021/1/8 閲覧)
- [3] 総務省「平成30年度市町村別決算状況調」
https://www.soumu.go.jp/iken/zaisei/h30_shichou son.html (2021/1/8 閲覧)
- [4] 総務省統計局「統計でみる市区町村のすがた2020」
<https://www.stat.go.jp/data/s-sugata/index.html> (2021/1/8 閲覧)