

行政サービスに関する評価の一考察

A Study of Administrative Services Estimation Method

渋谷 昌彦† 小林 康雄† 田代 孝行† 佐藤 公紀†
Masahiko SHIBUYA Yasuo KOBAYASHI Takayuki TASHIRO Kiminori SATO

1. はじめに

平成7年地方分権推進法の成立を機に、地方公共団体では自主性・自立性を高め、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現を基本姿勢とした行政に改められた。特に行政は、住民から税という対価を受け、税に見合う行政サービスを提供することから、常に税の用途や成果について住民に説明し、住民の満足するサービスを提供する責務を有するため、地方分権推進の流れにも基づき自治体独自の「行政評価」導入が促される風潮にある。多くの自治体では「行政評価」を取り入れているものの、主として「政策評価」に重きが置かれ、住民の視点からの評価とはいえない。しかしながら「住民」を「顧客」と見立て、住民の視点に重きを置いた「行政サービス評価」が注目されつつある。この「行政サービス評価」をシステム上で実施するために検討を行った結果を報告する。

2. 検討方法

本検討では、行政サービス評価をシステム上で実施するための評価尺度、評価における要素技術の検討を以下のように行った。

2-1. 行政サービス評価における評価尺度

行政サービス評価尺度を、実例を基にして設定するために、「行政」、「サービス」、「評価」を検索ワードとし、それらを組み合わせてweb検索を行い、検索結果を基にして評価尺度を検討した。

2-2. 行政サービス評価における評価手法・要素技術

2-1. で検討を行った行政サービスの評価尺度をもとにして、行政サービス評価を行うための評価方法及び要素技術の検討を行った。

3. 検討結果

3-1. 行政サービス評価における評価尺度

web検索調査結果を表1に示す。表1からは、特に福祉サービスに関する評価制度が多く検索され、行政サービス評価において福祉サービス分野に高いニーズがあることがわかる。またそれぞれの自治体において、住民の視点に主軸を置きつつも大きく4つの視点から評価尺度が設定されていることが確認できる。ここで整理される4つの視点を以下に示す。

住民の視点

行政サービスの価値を評価するのは、お客さまである住民であり、住民の満足度は行政サービスで最も重要。

自治体職員の視点

行政サービスを提供する自治体職員の満足度、モチベーションは行政サービスの品質に大きく影響する重要な視点。

財政の視点

行政サービスを提供する自治体経営の視点も重要業務プロセスの視点。

業務プロセスの見直しにより効率性を向上し、品質の高い行政サービスを提供することで、住民にとっての価値を高めることも重要な視点。

（図1参照）

ただし、行政サービスを評価する一方で、上記「業務プロセスの視点」の面で、近年の情報技術の発達もあり、業務プロセスの改善において、各自治体での業務を支援するためのシステム導入が数多く図られていることから、「業務プロセスの視点」を「システムの視点」として適用していく必要があると考えた。

以上の観点から、表2に示すように、「行政サービス」を住民・自治体職員・財政の視点で評価を行い、新たに「業務支援システム」を自治体職員・財政の視点で評価を行うこととした。

表1. 行政サービス評価制度の適用事例

導入事例	取組み内容
青森市[1]	・市役所での職員の対応を住民が以下の項目について5段階で評価 あいさつ 身だしなみ、 言葉使い 態度、説明の仕方 要件が済むまでの時間
長岡市[2]	・業務プロセスの見直し・検討 ・職場環境の整備、ご意見ボストの設置等
静岡県[3]	・住民のサービス利用方法の簡素化（施設利用申し込み等） ・経費に見合ったサービス効果の検証に基づく「経営努力」
厚生労働省 他20自治体	・福祉サービス内容、職員の対応、福祉施設内容等

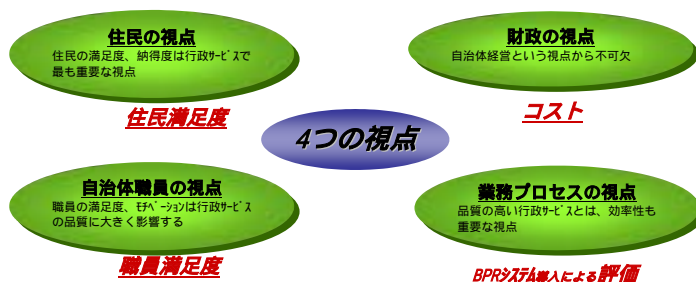


図1. 行政サービスにおける評価尺度

† 日本電信電話株式会社 アクセスサービスシステム研究所

表2. 行政サービス、業務支援システムの評価の視点

評価対象	評価尺度	
	コスト	満足度
行政サービス評価	サービス運営する上での受給者1人当りの事業費	サービス受給した住民のサービスに対する満足度
		サービスを提供する職員のサービスに対する満足度
業務支援システム評価	システム導入による稼働削減額	システム利用する職員のシステムに対する満足度
	サービス運営する上での受給者1人当りの事業費	

3-2. 行政サービス評価における評価手法・要素技術

行政サービス評価においては、「住民」を「顧客」として見立て、住民の視点に重きを置く傾向があることから、「顧客の嗜好や属性に基づいて顧客を個客として扱い、一人ひとりのニーズに適合した商品・サービスを提供する」顧客を中心として考えるCRM (Customer Relationship Management) の適用が考えられる。CRMとはマーケティングの一手法であり、顧客の属性や過去の商品購入履歴等をもとにして将来のビジネス展開を予測する上で用いられる。本件では、表2で整理した「行政サービス」、「業務支援システム」の評価を行う際にCRMを適用し、住民・職員一人一人が行政サービスに対してどのような満足あるいは不満をもち、またシステムの導入により、どのような属性の職員により効果が現れているのかをアンケートによりデータ収集し、それらデータの中から改めるべき課題点を見出し行政サービスの向上を図る。

しかしながら、CRMを適用した場合、現在提供される行政サービスは数多く、また行政サービスを受ける住民、提供する職員から得られるデータは膨大な量となるため、客観的な評価を行うための最適な分析手法を選定しなければならない。そこで、行政サービス評価において、複数の分析手法を比較検討したので、その結果を表3に示す。

表3. 分析方法における比較検討

分析手法	特徴	考察
統計解析	ある仮説の元、必要な情報を計画的に取得し、限られた観点から分析する。	仮説に基づくデータの中で分析を行うため、分析の観点が限られる。
OLAP	人間の判断により、予め重要なパターンを定義し、それについて分析する。	人間が判断することによる主観性から、結果の解釈にばらつきが発生。
データマイニング	多種多量の生データから、半自動でパターンを発見・検証していく。	半自動で分析を行うことにより客観的な結果が得られる。

表3から、「行政サービス評価」を行う上で、より客観的な分析を行うことのできるデータマイニング手法が、

最適な分析手法と考えられる。ただし、データマイニング手法では複数の分析手法が存在するため、表4に示す評価データ種別及び、代表的マイニング手法の特徴から手法の選定を行った(表5)。

表4. 評価データ

データ	データ	種別
基礎データ	性別	テキスト
	年齢(歳)	テキスト(年代別 20代、30代等)
	職種	テキスト
	職歴(年)	テキスト(1年以上~5年未満等)
行政サービス評価	PCスキル	テキスト(スキルA,B等)
	コストデータ(サービス受給者1人当りの事業費)	数字*
	住民満足度	テキスト
業務支援システム評価	職員満足度	テキスト
	システム導入による稼働削減額	テキスト(削減レベルA, B等)
	コストデータ(サービス受給者1人当りの事業費)	数字*
	職員満足度	テキスト

* 事業費は個人属性に関わらないためマイニング対象外

表5. マイニング手法[4]

マイニング手法	特徴	判定
相関ルール	・テキストデータに有効 ・計算が単純 ・結果の解釈が容易	
決定木	・テキスト、数字データに有効 ・結果の解釈が容易 ・モデル構築上コンピュータへの負荷がかかる	○
クラスタリング	・数値、テキストデータに有効 ・結果の理解が困難	
ニューラルネットワーク	・広くて複雑な範囲の問題を扱える。 ・結果の解釈が困難。	

表5から、使用するデータ種別及びマイニング手法の特徴から相関ルール、決定木の適用が考えられる。

3. まとめ

各種行政サービスに評価が適用されているが、特に福祉におけるニーズが高い。住民の視点を重視した行政サービス評価を実施するためには、CRM及びデータマイニング(相関ルール、決定木)を組み合わせた分析手法が最適と考えられる。

参考文献

- [1]青森市 HP <http://www.city.aomori.aomori.jp>
- [2]長岡市 HP <http://www.city.nagaoka.niigata.jp>
- [3]静岡県 HP <http://www.pref.shizuoka.jp>
- [4]Michael J.A.Berry, Gordon Linoff. 1997 DATA MINING TECHNIQUES: FOR MARKETING, SALES, AND CUSTOMER SUPPORT. New York: John Wiley & Sons, Inc