

## 顧客満足（度）とか言いますが、これが厄介！

国の来年度事業予算の公開査定とも言える事業仕分けが行われている。その良い点悪い点を様々な人が様々な視点で指摘している。もうすでに「事業仕分け」も事業仕分けする、なんて話もある。個人的には、事業仕分けをしたことのよい面を強調して、次の展開につないでいくようにしなければならないと思う。よい面とは、国民が予算に関心をもったこと、どうもこれまで、無駄な・賢くないお金の使い方をしてきたらしいと分かったこと、など。

行政職員をしているある知人によれば、財政当局が、各部局から上がってきた予算を切るとは一般に難しいそうだ。これまで、財政当局が意地悪をし、各部局が必要な予算がとれず困っているものと思っていたが、そうでもない。財政当局は現場を知らないから、現場から事業の必要性を訴えられると弱いらしい。結局、全事業一律カットになるのがオチだそうだ。

事業仕分けが始まって後、住民参加のワークショップをした際、何だか訳も分からず脈絡もなく急に、住民が行政批判・糾弾を始める場面が続いた。たとえば、数回予定されたワークショップの終盤に差し掛かり、やっと合意に至る事業案を得た段階になって「この結論に導くの何でこんなに時間をかけるのか。コンサルも入っているのだから、これくらいの提案は最初に提示できたはずじゃないのか（行政の姿勢はケシカラン）」というような発言をする人があった。前回までの態度とは豹変していて、その理由が分からず困った。事業仕分けの様子をテレビで見て感化されたのだとしか思えない。それで、ふと今後モンスターペアレントが数と勢を増すのではないかと心配になった。勘違いして、蓮舂さんの勢だけ真似する親がきっといるに違いない。今回の事業仕分けを、仕置き人による「お仕置きショー」としか見ていない人もいるだろう。その影響でモンスターシチズンが増えたのでは逆効果。大事なことは、成果の合意に基づく事業の創出である。その合意は、市民同士、市民と行政の間でするのであって、官僚と仕分け人之间ではない。だから今後は、「成果に関する合意を得ながら事業を創り出す技術」を持つ市民が増えねば意味がない。・・・言うはヤスシ息子はイッパチだけど（古い）。

合意のための話し合いでは、絶対満たさなければならない条件（MUST）、あった方が望ましい要件（WANT）の議論が重要になる。これらの条件と満足度との関係には、以下のような傾向がある。1）MUST条件は、あって当たり前であるが、あっても満足度は上がらない。しかし、ないと満足度はガタ落ち（エンジンが爆発する車はダメだ）。だから、MUST条件が1つでも欠けた事業（製品）は採用できない。2）WANT要件は、満たせば満足度は上がるが、なくてもさほど下がらない（かつての車のキーレスエントリー）。だから、WANT要件の少しの差異が勝負を分ける。かつて満足度に貢献したWANT要件は、そのうち標準装備になり評価されなくなる。それで、だんだんサービス過剰（機能過剰製品）になっていく。行政サービスの場合は、財政がパンクしても、まだいく。

大多数の人が求めるWANTは、MUSTに化ける。そのWANTを満たして得られる社会的な成果とコストの議論がなされていないままに・・・厄介だ。MUSTの議論では、行政は常に条例や規則を守るところに行きつく。道路構造令で2.5mの歩道を確保することになっているので立ち退きがMUSTだというような話。一方住民は、歩道が50cm狭くても満足度は下がらないので議論がかみ合わない・・・よくある厄介。事業仕分って、やっぱり大変だ。