

マクドナルド化する土木計画: 超合理化された B/C

中山晶一郎

正会員 博(工) 金沢大学 環境デザイン学系 (〒920-1192 金沢市角間町)

近年、世論の高まりもあり、厳密な公共事業評価が求められている。それに伴い費用便益評価の導入が進み、費用便益比であるいわゆる B/C が重要視されている。B/C は極めて便利な指標であり、これによって事業を一律に評価可能である。しかしながら、B/C による評価には負の側面があるのも事実である。本研究では、現在の消費社会の合理化過程をマクドナルド化と呼んだジョージ・リッツアの理論を援用し、便利ではあるものの、過度に合理化された B/C という評価法の功罪について考察する。さらに、それが土木計画に及ぼす影響について考える。

Key Words: *McDonaldization, excess rationality, B/C, infrastructure planning*

1. はじめに

近年、厳密な公共事業評価が求められている。それに伴い費用便益評価の導入が進み、費用便益比であるいわゆる B/C が重要視されている。B/C は極めて便利な指標であり、これによって事業を一律に評価可能である。しかしながら、B/C による評価には負の側面があるのも事実である。本研究では、現在の消費社会の合理化過程をマクドナルド化と呼んだジョージ・リッツアの理論を援用し、便利ではあるものの、過度に合理化された B/C という評価法の功罪について考察する。さらに、それが土木計画に及ぼす影響について考える。

2. 合理性とマクドナルド化

リッツアは現代の消費社会を合理性の観点から社会的に考察し、その過程をマクドナルド化と呼んだ。本研究では、このマクドナルド化に焦点を当てる。このリッツアのマクドナルド化以前にも社会の合理化については研究されており、ここで合理化について考察する

(1) ヴェーバーの合理化過程

社会科学に大きな影響を与えたマックス・ヴェーバーの代表的な著作に「プロテスタンティズムの倫理と資本主義の精神」がある。この著書をはじめ、ヴェーバーは合理性や合理化ということについて考察している。

しかしながら、ヴェーバーの合理性の概念には曖昧のところがあり、いくつかの解釈の余地がある。本稿では、リッ

ツアの解釈によるヴェーバーの合理性について記載する。

「ヴェーバーによれば、形式合理性とは、与えられた目的に対して最適な手段を探ることが、規則や規程やもっと大きな社会構造によって定められていることを意味する。… ヴェーバーはこれを正解指摘に大きな発展であると特筆している」(p.47)

「ヴェーバーが官僚制、つまり形式合理性のパラダイムを称賛したのは、それがほかのメカニズムと比べて人々に目的を実現するための最適な手段を見つけさせ、あるいはこれを実行させるうえで多くの利点を持っていると考えたからである」(p.48)として、合理化の4つの基本次元をまとめている。1) 官僚制は大量の文書作業を必要とする膨大な事務処理を行うための最も効率的な構造を備えている、2) 官僚制はできる限り多くの事柄を数量化することを要求する、3) 堅固に確立された規則と規程のために、官僚制は高度に予測可能な仕方でも機能する、4) 官僚制は、人間の判断を規則と規程や組織の指令に置き換えることによって、人びとの管理を強化できる。

(2) マクドナルド化

リッツアは、「ヴェーバーにとって、合理化のモデルが官僚制であった。わたしにとって、ファーストフード・レストランは、マクドナルド化のパラダイムである」と述べ、マクドナルド化が合理化についてのものであるとともに、ヴェーバーが考察したものを現代社会に焼き直したものであることも示唆している。ヴェーバーは官僚制という視点から社会の生産・生産活動に着目した一方、リッツアは消費・消費活動に焦点を当てている。リッツアのマクドナルド理論は

消費や消費活動にまで合理化過程を拡張したものといえる。

マクドナルド化とは、「ファーストフード・レストランの諸原理が、アメリカ社会のみならず世界中の国々の多くの部門でますます優勢になっていく過程」としている。リッツアが取り上げたマクドナルド化の4つの原理は、1) 効率性、2) 計算可能性、3) 予測可能性、4) 制御、である。

a) 効率性

基本的には、効率性は、消費者・労働者・経営者にとって、望ましいものである。消費者は、自分が欲しているものを素早く、簡単に手に入れることができ、労働者は自分の仕事をより速く簡単に実行できる。多くの商品・製品・サービスを提供できることによって、経営者は多くの利益路手に入れることができる。マクドナルド化における効率性は、i) 過程の簡素化、ii) 商品の単純化、iii) 顧客に働かせる、によって、達成されている。

マクドナルドなどのファーストフード・レストランでは、ある種の組み立て作業ラインを使って、簡素化された作業を行っている。このような様々な過程の簡素だけでなく、製品を単純化することでより効率的になる。ファーストフード・レストランでは、複雑な調理法を用いた手の込んだ食べ物は全くない。また、フィンガーフードと呼ばれることもあるが、食べるための道具が必要ない食べ物を提供している。マクナゲットは本来骨などもあるチキンをこのような意味で食べやすいように大幅に加工されている。効率化を強化する究極的な仕掛けは顧客を働かせることである。マクドナルドの顧客は、列を作り、食べ物をテーブルまで運び、ゴミを捨て、トレーを片付ける。これについては、顧客が行うことが必ずしも効率的とは言えない部分もあるが、マクドナルド側からみると、行う作業を大幅に減らすことができ、極めて効率的である。顧客としては、自分の家で料理をするよりも、マクドナルドの方がより効率的に食事を用意することができる。また、ドライブスルーなら、自動車の窓越しに食べ物を受け取ることができ、レストランに入ることすらしなくてもよい。

b) 計算可能性

マクドナルド化は効率化だけでなく、計算可能性、つまり、計算できること、数えられること、数量に置き換えられることが重要視されている。これは、量が質を代用する傾向、質を過小評価する傾向を伴っている。計算可能性はマクドナルドの他の原理とも密接に関係している。最少時間で顧客に食べ物を提供できることが効率的であるが、このような効率性の決定を促進させる。いったん数量化が確立すると、時間と場所を問わず、一定の品質(一定の重量と大きさ)の食べ物の提供が可能となり、予測可能になる。

リッツアは計算可能性の3つの側面、i) 質よりも量の重視、ii) 量に幻想を与える、iii) 生産・サービスを数値に置

き換える、について考察している。

マクドナルドでは、素早く大量の食べ物を入手できる。しかしながら、それは必ずしも質の高い食べ物とは限らない。ビックマックと呼ばれるものがあるものの、「デリシャスマック」や「ベストマック」ではない。マクドナルドは何十億個ものハンバーガーを販売しているが、この販売量の多さはマクドナルドの成功を誇示しているだけでなく、暗にマクドナルドの質が高いために膨大な売り上げが得られることをほのめかしている。量は質を表していると暗示している。

「ファーストフード・レストランでたくさんの食べ物をわずかな出費で手に入れるということは現実ではなく、幻想であることが多い」(p.131)としている。バーガーを包んでいるふわふわしたバンズに対して、バーガーや様々な付け合せがわざとはみ出すような大きさに決められており、中身が収まりきれないという様子を演出している。フレンチフライも分量が多く見えるように、箱や袋の入り口を膨らませている。

ファーストフード・レストランでは、原材料や商品は精密に数量が規定されている。また、業績も定員一人当たりの売り上げや収益、離職率などの評価によって判断されている。

c) 予測可能性

合理化された社会で生活している人々は、状況や時間にかかわらず、何が期待できるのかを知りたがっている。ファーストフード・レストランで何が食べられるのか、以前に食べたビックマックが今日も食べられるのかを知っておきたいのである。このような予測可能性は顧客の側からすると、いつでも世界中のどこでも何が食べられるのかがあらかじめ分かり、大きな安心感がある。また、何が食べられるのかだけでなく、従業員の対応もマニュアル化されているため、ファーストフード・レストランで顧客が自分で何をなすべきかもわかる。よって、顧客が何をしたらいいのかまごつくこともない。

従業員の行動もシステム化・マニュアル化されている。このようなシステム化・マニュアル化により、個人によるばらつきが抑えられ、商品やサービスの生産・提供の見込みが強化されている。また、作業内容だけでなく、従業員には制服があり、その他服装規程もある。マクドナルドのロゴ、「金色のM字マーク」、店舗のつくりも統一され、予測可能な環境を提供している。

d) 制御

マクドナルド化の4つ目の原理は、人間を人間に頼らない技術体系に置き換えることによる制御の強化である。

マクドナルドでは、食べ物の多くはすでに下準備ができた状態で店舗に搬入され、必要な時に熱を加えるなど従業員が店舗で行うことが非常に限られた作業のみである。フレンチフライの揚げ方がまばらにならないように機械が導入されており、値段表を見ての値段に打ち間違いがな

いようなレジシステムがあり、ソフトドリンクの量が一定となるようなソフトドリンク分配器もある。可能な限り機械を導入し、制御している。このような人間に頼らない技術体系による制御は、人間が行う作業を簡素化するが、脱技能化、脱人間化する傾向がある。人間に頼らない技術体系による以前は、人間によって人間が制御されていた。人間による人間の管理は難しく、費用もかかり、管理される人と管理する人の間で問題が発生することも多い。マネージャーと従業員の間で直接的な人間的な管理・制御も大幅に減らしている。

このような人間に頼らない技術体系は、従業員だけでなく、顧客をも制御している。マクドナルドでは、顧客を制御するための多数の方法を開発している。さらに、顧客が起こす不確実性を制御するためにも用いられる。それは、顧客をマクドナルド化された過程への一層従順な参加者に仕立てることにある。

e) 合理性の非合理性

効率性、計算可能性、予測可能性、制御の4つの次元で特徴づけられるマクドナルド化は、単にファーストフードだけでなく、レジャー・旅行・教育・医療・司法・政治・宗教など様々な分野で進展している。ファーストフードにおけるマクドナルドの成功にみられるように、その合理化の推進には良い面も多数ある。しかしながら、マクドナルド化には、リッツアが「合理性の非合理性」と呼ぶ否定的な側面もある。

ファーストフード・レストランで、カウンターに長い列ができ、また、ドライブスルーで車の長蛇の列ができることも多い。食べ物を効率的に手に入れるために考案されたはずの方法が、しばしば非常に非効率なものに変わってしまう(p.213)。また、ファーストフード・レストランでの食事で消費者がお金を節約できるとは限らない。自分で食べ物をとりに行き、ごみを捨て、トレーを戻すことをすることがよいレストランといえるだろうか。また、ビックマックを食べることがよい食事と言えるだろうか。マクドナルドの食事は高カロリーで決して健康的とは言えない。また、過剰な包装は環境破壊であると指摘されることもある。

従業員の仕事はシステム化・マニュアル化され、その作業は極めて単純化されている。人間に頼らない技術体系に制御されており、マクドナルドは人間的な職業とは決して言えず、創造性も全くない。合理性の非合理性の最も重要な点は、合理化の進展による脱人間化とすることができる。既に述べたように顧客も働かざるを得ず、従業員とのコミュニケーションもマニュアル化されたものであり、これも脱人間化と言えよう。

3. 土木計画学のマクドナルド化

(1) 費用便益分析におけるマクドナルド化の4特性

前章では、リッツアのマクドナルド理論について考察してきたが、土木計画学、特に公共事業評価においてもこのようなマクドナルド化、つまり、合理化過程がみられる。

B/C に象徴される費用便益分析は、マクドナルド化の4つの特性(効率性、計算可能性、予測可能性、制御)を持っているといえる。

費用便益分析は、公共事業評価を効率的なものにしていることに異論をはさむ余地は少ないであろう。そして、マクドナルド化における効率性の、i) 過程の簡素化、ii) 商品の単純化、iii) 顧客に働かせる、も当てはまる。費用便益分析では、評価を行う手順という意味で過程を簡素化し、評価、つまり、評価結果をB/Cをはじめとする少数の指標に単純化している。そして、近年、住民参加やPI(パブリック・インボルブメント)などにより公共事業のサービスを受ける人々まで働かさせている。

費用便益分析は、計算可能性の極致ともいえる、公共事業を計算可能とするために行われているものである。また、費用便益分析は、マニュアル化され、最低限の知識さえあれば、だれでも分析を行うことができ、画一化されたという意味で予測可能な作業である。客観性やアカウントビリティという名のものに人間的な判断が入り込まないように工夫もされ、費用便益分析は人間に頼らない技術体系ともいえる。

費用便益分析による公共事業評価に多大な利点があることも疑いないことであり、近年、急速に普及している。これはマクドナルドが全世界的に普及しているのと同様である。しかしながら、費用便益分析にも問題点があるのも事実である。これはマクドナルド化の合理性の非合理性と同様な問題点と指摘することができる。

まず、B/C などによる計算性により、質よりも量を重視し、計算できるものだけを評価していることである。多数の人々が多様な目的で用いるとともに、地域社会へ多くの機能を提供する公共的施設を単なる貨幣換算の指標で評価することは、非常に合理的ではあるものの、多くのものを見逃している。そして、そのような評価により、脱人間的・没個人的な事業が生まれているという見方もできる。地域の実情に合った、真の意味での住民に必要とされる事業が実施されなかったり、その逆もあろう。また、必要な形で事業化できないことがある。

(2) 住民参加による単純化

マクドナルド化は消費・消費活動の観点からの合理化過程であるが、公共事業評価もそのような側面も強い。財政難から、公共事業への厳しい世論があり、アカウントビリティを意識した公共事業の計画が必要となっている。公共施設の利用者でもある住民や国民・納税者の存

在がこれを促進している。

国民や納税者へのアカウントビリティや公正な事業評価により、費用便益分析が導入され、推進され、その過程が合理化されているが、それが故に非合理になっている側面がある。真に必要なものが見つからないという非合理である。その理由はすでに述べたように計算可能なものしか考慮されないことに一つ大きな原因があると思われる。さらに、マニュアル化による単純化・画一化がそれに拍車をかけている。単純化や画一化により、さらに考慮する要素が絞り込まれている。

国民や納税者が理解するためには、それは簡素でなければ難しい。まず第一に、その事業が必要であるのかどうかを極めて短時間に可能なら一目でわかることが求められる。事業評価の専門家ではないうえに、それに多くの時間を費やすことができないと考えられるからである。前節での述べたように、また、マクドナルド化理論の効率性の ii) 商品の単純化という単純化が図られている。事業評価の消費者ともいえる国民や納税者という主体が事業評価に加わることにより、さらに大きな影響力を持つようになるに伴い、単純化が不可避的に促進される。

一方、これまでは複雑な過程を経て、公共事業が推進されてきたため、不明瞭さが指摘される余地が生まれ、厳しい世論に結びついている。しかしながら、この単純化は、国民や納税者の理解可能性という点で優れている反面、真の必要性が正しく評価できなくなるという問題点も抱えている。マクドナルド化では、ビックマックなどの食べ物であるが、公共事業はそれにかかわる人々は多数であり、その機能も多様で、直接・間接的な影響力も広範である。このようなものを単純に評価することの負の側面はファーストフードとは比べ物にならないくらい大きいものとなる。

(3) 熟慮されない評価

前節で述べた単純化と合わせて、マクドナルド化理論の効率性の i) 過程の簡素化と予測可能性に関連が深い、マニュアル化によって、簡素に評価が行えるものの、熟慮が行われなくなる可能性も指摘できる。まさに質よりも量、この場合は質よりも手間をかけないことが重視され

る。そして、貨幣換算できるもののみが重視される傾向を助長するとも考えられる。貨幣換算できないものも、本来であれば、費用便益分析と合わせて付帯的に検討されるべきであるが、それを行うことが必要性が薄れてくる。逆に、不透明性が増すということで、行うことが禁止される場合があると思われる。このような評価がなされるならば、真なる必要性の評価は望むべくもない。

4. おわりに

本稿では、リッツアのマクドナルド理論について概観し、費用便益分析のマクドナルド化について考察してきた。

このようなマクドナルド化は費用便益分析だけにとどまらず、土木計画全体に波及しているとも考えられる。マクドナルド化は、ファーストフードだけでなく、旅行・レジャー・教育・医療・司法・政治・宗教など広範に広がっているのと同様に、マクドナルド的合理化は土木計画全体にも広がっている。様々な分野で合理化が不可避であるために、土木計画におけるそれも仕方がないものかもしれない。

しかしながら、それには負の側面もある。それにどのように対処すべきであるのかの考察は今後重要な課題となると思われる。

参考文献

- 1) Ritzer, G: The McDonaldization of Society: An investigation into the changing character of contemporary social life, Pine Forge Press, Newbury Park, Calif., 1993. (正岡寛司監訳: マクドナルド化する社会, 早稲田大学出版部, 東京, 1999.)
- 2) Ritzer, G: The McDonaldization of Society: Revisited new century edition, Pine Forge Press, Thousand Oaks, Calif., 2004. (正岡寛司監訳: マクドナルド化する社会: 果てしなき合理化のゆくえ, 早稲田大学出版部, 東京, 2008.)

(2012.5.7 受付)

MCDONALDIZATION OF INFRASTRUCTURE PLANNING: EXCESS-RATIONAL B/C

Sho-ichiro NAKAYAMA