都市自治分科会

成果指標の設定について
（市表設定方法について）

2006年11月

目次

1. 成果指標とは

2. 成果指標設定プロセス

3. 成果指標発想法

4. 成果指標チェックポイント

5. 本日の分科会活動

成果指標とは、『目的の達成度を測る物差し』である。

- 政策を設定し、実行するに当って、「何が達成できたら成功と言えるのか」が分からなければ、評価が出来ない、そもそも何を目的に活動してよいのか分からない、という問題が生じる。
- この問題を回避するため、「目的の達成度を測る物差し」として「成果指標」を設定する必要がある。

成果指標とは

- ➢政策目的の達成度を測り、成果指標の達成＝政策目的の達成と考えることができるもの
- ➢目的の趣旨を補うもの
  - ✓目的だけでは具体的に何を目指すのか、どのような状態が実現すれば成功といえるのかが見えにくいため、成果指標とセットで何を目指すのかを明らかにする。
- ➢活動の指針となるもの
  - ✓目的達成のために、具体的にどのような施策や事業が必要となるのかを検討する指針となる（本当に必要な施策や事業とそうでない事業を区別することが可能となる）
- ➢直接的な成果を表す成果指標と間接的な成果を表す満足度指標の２種類がある
  - ✓直接成果指標　：　目的の達成度、目的とする状態を直接表す客観的な指標　例）観光客の消費額
  - ✓満足度指標　　：　間接的に達成度合いを測る指標　例）観光客の満足度

例）・産業振興分野　：　宇都宮市への観光客の満足度、観光客数
　　・都市自治分野　：　市民協働活動に参加したいと思う市民の割合、参加したことのある市民の割合

2. 成果指標設定プロセス　１)設定プロセス

基本的には直接成果指標を設定し、それだけでは十分でない・設定が難しい場合は、満足度指標を検討する。

指標設定手順	内容
1. 直接成果指標の設定を試みる	✓「目指すべき状態」を直接表す指標を設定する
2. 直接成果指標だけで十分か、直接成果指標設定可能どうかを判断する	✓ 直接成果指標だけで十分活動の指針として機能する場合は、そのまま直接成果指標を置く。
3. 直接成果指標だけでは十分でない場合、満足度指標を検討する	✓直接成果指標だけでは施策や事業の指針とするには十分でない（具体的な活動との関連性が見えにくい等）場合または直接成果指標の設定が難しい場合（明らかに測定が出来そうもない場合等）は、満足度指標を検討する。

成果指標は簡単には出てこない場合がある。その際は、以下の発想法を参考にする。

成果指標発想法

- 原則として、「どのような状態になったら目的達成されたと言うことができるのか？」を考える
- 「当該政策を実施しなければどのようなマイナスが考えられるか」から考える。例えば、「この道路が改良されなければどのようなマイナスが考えられるか」を考え、その結果「歩行者の安全性が確保できない」というマイナスがあるとすると、成果指標は「歩行者が安全と思う割合」等が設定できる。
- 制約条件を外して考えてみる
  - ✓既存のルールや予算、人員といった制約条件を外して、「本来何をすべきであるか」を考えてみる。
- 常に指標が改善されなければならないと考えるのではなく、すでに良好な結果を出している場合は「高水準の維持」も成果指標として設定可能であると心得る。
- 成果指標は一つだけでなく、複数設定する事も可能である

成果指標の設定の際には、以下の点を留意するとよりよい成果指標の設定が可能となる。

○出来る限り直接的な結果指標で設定できているか	○成果指標とは、政策を実施することによって生み出される成果を明確に示すものである。当該事業が市民にとって分かり易く、かつ目指すべき最終的な成果の達成度合いを評価するために適切な指標となっているかどうか。
○政策目的を適切に表現した指標となっているかどうか	○評価指標は、組織や個人の活動・行動を導く道標となるものであり、政策目的を適切に表現したものである必要がある。
○客観性のある評価指標となっているかどうか（数値による把握が可能かどうか）	○評価に対する恣意性を排除し、客観性を担保するために、数値による把握が可能な指標である必要がある。
○経年での把握ができるかどうか	○評価は、単年度での達成状況の把握だけでなく、経年での進捗状況把握にも活用していくため、経年での把握が可能なものである必要がある。
○データ補足可能性	○評価指標によっては、データ補足が困難な指標がありえる。全く持ってデータ取得が出来ないような指標は好ましくない。
○行政活動との因果関係のある指標かどうか	○行政の活動の道標とするためには、行政の活動と評価指標（の変化）との間に何らかの因果関係がなければならない。行政がどんなに頑張っても全く変化させられないような指標は好ましくない。
○市民の視点に立った成果指標が設定されているか	○市民の視点に立つということは、提供するサービスがどれだけ市民に受け入れられたかどうか、満足させたかどうかを第一義的に考えるということである。

本日は、重点目標に対する成果指標設定を行ってみます。

1

●成果指標設定の進め方について理解する

2

●重点目標を確認する

3

●ポストイットを用いて重点目標に対する成果指標設定を試みる

【参考】

都市自治分野における4.5次総合計画体系別の指標イメージ

分野	基本施策	（指標のイメージ）
都市自治	①市民の主体的なまちづくりを推進	住民が自主管理している公民館数
		町会加入率
		市内NPO数
	②市民と協働のまちづくりを推進す	パブリックコメント数
		市民活動参加者数/新規参加者数/リピーター数
		協働型事業数
	③都市経営基盤を確立する	公募委員が10%以上の審議会の割合
		行政評価による改善事務事業数
		経常収支比率
		実質債務残高比率
	④都市連携を強化する	近隣市町村による共同事業実施数

【参考】

5つの重点目標

5つの重点目標

【重点課題①】 市民・行政の情報共有	**①地域や行政に関する情報を市民間でより共有する** →行政の様々なサービスや計画情報が十分に住民に伝わっていない。行政以外にも、例えば、市内には400を超えるNPOがあるが、市民はNPOの活動についてあまり知る機会がない。また、住民側の課題も行政により認識してもらう必要がある
【重点課題②】 市民の自発的な参加と創意工夫を呼び起こす場としての協働を実現する	**②市民の自発的な参加と創意工夫を呼び起こす場としての協働を実現する** →市民と行政との協働の必要性が近年求められている。結果として行政の仕事の市民への“押しつけ”となることを避け、市民の自発的な参画と創意工夫の実現の場としての協働を実現する
【重点課題③】 新・旧住民や世代間での交流の促進を図って、安心して暮らせるまちづくりを推進する	**③新・旧住民や世代間での交流の促進を図って、安心して暮らせるまちづくりを推進する** →団塊の世代が退職期を迎えるなか、地域にかつてない規模の“元気な高齢者”が登場することが予見される。こうした機会を活かして、自治会を通じた世代間の交流の促進をはかり、住民が安心して暮らし、子供たちが安全な環境で育つまちづくりを推進する
【重点課題④】 身近にある公共施設や公共的な空間をより有効に活用する	**④身近にある公共施設や公共的な空間をより有効に活用する** →今後、コミュニティ活動が活性化することが求められる。一方で、身近な公共施設にはどのようなものがあり、どのような活用方法があるのかが、十分に市民に共有されていない
【重点課題⑤】 地域住民同士の対話と助け合いのある地域コミュニティを形成する	**⑤地域住民同士の対話と助け合いのある地域コミュニティを形成する** →子供からお年よりまでが安心して暮らすことができる地域づくりが求められるなか、地域住民同士の対話と助け合いが必要である。一方で、住民同士のプライバシーがきちんと確保された関係の構築が必要である