

成果指標の設定について (指標設定方法について)

2006年12月20日

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

1. 成果指標とは

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。

2. 成果指標設定プロセス 2)指標例

成果指標は、ヒト、モノ、カネ、情報といった多角的な観点で検討すると漏れなく検討できる。

分野	ヒト	モノ	カネ	情報
福祉	✓要介護高齢者数 ✓リハビリサービスへの満足度	✓グループホーム施設数	✓老人福祉施設投資額	✓リハビリテーション施設 認知度
環境	✓環境施策への満足度	✓啓発フォーラム開催回数	✓エコ関連施策予算額	✓環境施策をよく知っている 市民の割合
教育	✓公立に通わせたいと思う親の割合	✓青少年教育施設数	✓家庭の教育投資額	✓学校教育の内容・現状をよく 知っている市民の割合
商業	✓中小企業売上高	✓〇〇年に××整備	✓中小企業設備投資額	✓起業相談室認知度
消防	✓火災件数	✓火災栓設置率	✓消防費用	✓火災防止情報認知度
土木	✓交通事故件数 ✓道を安全だと思ふ市民の割合、道 に対する満足度	✓道路改修率 ✓路上工事件数	✓道路改良コスト	✓安全教育情報認知度
労働	✓失業率	✓職業訓練講座実施数	—	—

3. 成果指標発想法

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えるのか？」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、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

4. 成果指標チェックポイント

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。

5. 本日の分科会活動

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

●市部会からの質問の回答を検討する

2

●重点目標に対する成果指標を確認・整理する

3

●さらに上位目標の指標について検討してみる

②重点目標に対する指標設定

6つの重点目標

6つの重点目標

【重点課題①】
世代間交流の場の整備

①高齢者、親、子どもも世代間交流によって、互いに喜びや悲しみを分かちあい、自信と生きがいをもって生きられる社会をつくる。
→様々な世代の人々が交流を通して、地域ぐるみでの子育てや教育、福祉を実践する

【重点課題②】
子どもを安全に遊ばせる場と人材の提供

②子どもが屋内屋外で安心して遊ぶことができるように、遊び場(クラブ)を提供する
→子どもの心身の発達にとって、年齢の異なる集団で遊ぶことは大切である

【重点課題③】
学校教育のあり方と家庭教育

③親も子も楽しく安心して受けられる学校教育環境を整えると共に、生活力のある人間を育てるため世代間交流を図り、地域・家庭教育の充実をめざす。
→学校や家庭での教育では、基礎学力の習得に加え、食育の充実や社会性の向上を図る

【重点課題④】
青年向け教育プログラムの開発と実施

④青年が安心して結婚し、出産・育児をイメージできる学びの場が必要である。
→結婚や出産、育児について体系的に学ぶことのできる場をつくり、青年の自立を支援する。
これは少子化対策にもつながる

【重点課題⑤】
若者による市の文化PR

⑤若者が、市の文化、地域の文化等を理解することを通し、文化伝承、創出のために、自ら参加する自治の必要性を感じることが出来るように支援する。
→若者が主体となって市の文化をつくり、PRし、若者にとって魅力ある文化都市をつくる

【重点課題⑥】
よりよき多文化共生社会づくりの推進

⑥外国人が日本で暮らしやすいように、日本語教育の場を整備するとともに、生活のルールを理解できるようにする。
→日本語教育の充実に加え、生活に必要なルールの周知を徹底する

②重点目標に対する指標設定

【参考】都市基盤整備分科会の検討例

目標	なっしてほしい状態	成果指標	定義、出所
①宇都宮市の顔としてのJR宇都宮駅周辺の景観形成	公共交通の利用客が増え、JR宇都宮駅が安全に快適に活用されている。駅前の景観が風格を感じさせる。	JR宇都宮駅乗降客数	・JR東日本資料
		JR宇都宮駅利用客顧客満足度	・安全性、歩行者快適性、自動車快適性などについてアンケート調査で満足度を把握
		景観ガイドライン遵守建築物割合	・景観ガイドラインの作成を前提として、駅前地区における遵守している建築物割合
②車だけに頼らない交通サービスの実現	公共交通機関が良くネットワークされており、サービスも改善され、日常的に活用されている。自転車の利用環境も整っている。	公共交通機関不便地域居住率	・公共交通機関を利用して中心市街地まで30分(例)で到達できない地域に居住している人口比率
		公共交通利用者数	・公共交通(バス、鉄道等)の利用者数
		自転車利用率	・市民モニターなどへのアンケートで自転車利用度を把握
③地域のみどりや資源を活かしたまちづくりの推進	地域に緑があふれ、大谷石の個性的な建造物多く、まちに賑わいがあふれている、	緑被率	・市域面積のうち緑で覆われている地域面積率
		都心部商業売上高	・都心立地商業施設の商業販売額
		八幡山公園利用者数	・八幡山公園、宇都宮タワーの利用者数
		釜川プロムナード歩行者数	・釜川プロムナード歩行者通行量
		大谷石造建造物数	・大谷石が使われている建造物数
		大谷地域来訪者数	・大谷地域の主要施設の来訪者数合計

③上位目標の指標の検討

教育文化分野でもっとも基本的な指標は？ 何を具体的に実現したいか

目指す姿	指標(本日のディスカッション)	施策の方向
生涯にわたる学習活動を促進する		・家庭・地域の教育力の向上 ・学習成果のまちづくりへの活用促進 ・生涯学習活動への支援充実 ・幼児教育の充実 ・高校・高等教育の充実
小中学校教育の質を高める		・学力向上の推進 ・豊かな人間性の醸成 ・地域と連携した独自性のある学校運営の推進 ・教育施設等の充実 ・特別支援教育の充実 ・教職員の資質・専門性の向上
個性的な市民文化・都市文化を創造する		・文化活動環境の充実 ・文化的資源の掘り起こし・保存・継承
生涯にわたるスポーツ活動を促進する		・スポーツ活動環境の充実 ・スポーツ活動を支える人材の育成・団体の活性化
健全な青少年を育成する		・青少年の社会的自立の促進 ・非行・問題行動の未然防止

教育文化振興分野における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)
教育文化振興	①生涯学習を推進する	生涯学習をしている人の割合
		生涯学習における講座・教室・研究大会等の参加人数
		開放学校施設数
		市民1人が年間に借りている図書冊数
	②学校教育を充実する	学校教育に対する市民満足度
		地域住民の教員に対する満足度
	③市民文化を振興する	市の文化活動水準に対する満足度
		NPO、学校との連携による文化授業の数等
		コンサート等来場者数
		コンサート開催数
	④生涯スポーツを推進する	市民のスポーツ活動参加率
		児童向けスポーツ教室の開催数
		スポーツコンテストの開催数
		スポーツ施設の利用者数
	⑤健全な青少年を育成する	青少年の喫煙率
		十代の人工妊娠中絶実施数
		少年犯罪検挙数
	⑥男女共同参画社会を実現する	審議会等における女性の委員の割合
		家庭・地域・職場などにおいて男女が平等だと感じている人の割合
	⑦国際化に対応したまちづくりを推進する	人権問題に関心のある人の割合
		交流イベント参加者数
		交流イベント開催件数
		ホームステイ受入数
		人権啓発活動参加率(人権啓発活動参加者数/定員数)