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18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	<ul style="list-style-type: none"> ✓要介護高齢者数 ✓リハビリサービスへの満足度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓グループホーム施設数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓老人福祉施設投資額 	<ul style="list-style-type: none"> ✓リハビリテーション施設認知度
環境	<ul style="list-style-type: none"> ✓環境施策への満足度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓啓発フォーラム開催回数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓エコ関連施策予算額 	<ul style="list-style-type: none"> ✓環境施策をよく知っている市民の割合
教育	<ul style="list-style-type: none"> ✓公立に通わせたいと思う親の割合 	<ul style="list-style-type: none"> ✓青少年教育施設数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓家庭の教育投資額 	<ul style="list-style-type: none"> ✓学校教育の内容・現状をよく知っている市民の割合
商業	<ul style="list-style-type: none"> ✓中小企業売上高 	<ul style="list-style-type: none"> ✓〇〇年に××整備 	<ul style="list-style-type: none"> ✓中小企業設備投資額 	<ul style="list-style-type: none"> ✓起業相談室認知度
消防	<ul style="list-style-type: none"> ✓火災件数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓火災栓設置率 	<ul style="list-style-type: none"> ✓消防費用 	<ul style="list-style-type: none"> ✓火災防止情報認知度
土木	<ul style="list-style-type: none"> ✓交通事故件数 ✓道を安全だと思える市民の割合、道に対する満足度 	<ul style="list-style-type: none"> ✓道路改修率 ✓路上工事件数 	<ul style="list-style-type: none"> ✓道路改良コスト 	<ul style="list-style-type: none"> ✓安全教育情報認知度
労働	<ul style="list-style-type: none"> ✓失業率 	<ul style="list-style-type: none"> ✓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

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】 高齢者の健康づくり

- ① **高齢者がやすらぎと生きがいをもって生涯健康で過ごすことができるように、効果的な健康づくりの方法を提供する**
→ 個々人にあった健康づくりカリキュラムを実践することによって、高齢者の生きがいづくりと市の医療費負担の抑制につなげる

【重点課題②】 福祉サービスにおける効率的な ネットワークづくり

- ② **高齢者が、市の多様な福祉資源を有効利用することにより、安心して暮らしていける体制を整備する。**
→ 人と情報のケアネットワークにより在宅高齢者の健康と安心を充実させる

【重点課題③】 市の問い合わせ窓口の集約化

- ③ **市民が生活全般に関する問い合わせ、相談について、とまどうことなく適切な部署等に連絡がとれ、円滑に問い合わせの解決、また福祉サービスが受けられる体制を整備する。**
→ 事故や災害等のため突然起こる福祉へのニーズに適切に対応できる窓口を運営する

【重点課題④】 子どもの居場所づくり

- ④ **大人や異年齢児など地域住民の共生を通して、子どもたちの健やかな心と身体を育みつつ、互いに育ち合う居場所をつくる。**
→ 子どもが安心して遊ぶことのできる居場所をつくり、心身の発達を促す

【重点課題⑤】 仕事と家庭の両立支援

- ⑤ **安心して産み、育て、働くことのできる宇都宮市づくりと子どもの育ちを保障する宇都宮市づくり**
→ 企業等と協力して仕事と子育ての両立を支援し、少子化への歯止めをかける

【重点課題⑥】 障害者福祉における参加と交流 の充実

- ⑥ **障害者に対して周りの市民が自然に接することができ、障害者が意欲や生きがいをもてる社会をつくる。そのためにも、障害者の社会的自立と就労を支援する。**
→ 障害者と市民が人格的な関係を形成できるような、心のバリアフリーが実現した社会の構築を目指す

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

市民福祉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
保健・医療サービスの質を高める		<ul style="list-style-type: none"> ・健康づくりの推進 ・地域医療体制の充実 ・健康危機管理対策の強化 ・国民健康保険事業の充実
都市の福祉基盤を強化する		<ul style="list-style-type: none"> ・市民の福祉活動への参画促進 ・福祉サービス体制の総合化の推進 ・社会基盤のバリアフリーの推進 ・社会福祉施設の充実 ・生活困窮世帯への支援充実
高齢期の生活を充実する		<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の自立促進 ・生きがいづくりの充実 ・保健・福祉サービス基盤と支援機能の充実 ・介護保険事業の充実
障害のある人の自立を促進する		<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の社会活動の促進 ・障害者の社会的自立の促進
愛情豊かに子どもたちを育む		<ul style="list-style-type: none"> ・児童健全育成環境の充実 ・子育て支援の充実 ・ひとり親家庭等への支援充実

③上位目標の指標の検討

【参考】市民福祉分野における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)
市民福祉	①保健・医療を充実する	・保健・医療政策全般への満足度
		・市民の暮らしや健康に関する満足度
		・医療に対する市民の満足度
		・健康に不安のある人の割合
		保健・医療分野のNPO、ボランティア、企業数
		相談窓口の利用者満足度
		医療センターの利用者満足度
	②地域福祉を推進する	・地域の支えあいの仕組みに満足している人の数
		・地域がバリアフリー化されていると感じる人の割合
	③高齢者福祉を充実する	介護予防を行っている中高年者数
		高齢者を抱える家族の利用満足度
		相談窓口の利用者満足度
		社会参加している高齢者の数
		高齢者の就労率
		高齢者福祉分野のNPO、ボランティア、企業数
		相談窓口の利用者満足度
		在宅独居高齢者／施設利用者割合
	④障害者福祉を充実する	障害者の居住満足度
		障害者福祉分野のNPO、ボランティア、企業数
		相談窓口の利用者満足度
		障害者と市民との交流活動参加者数
		啓発活動への参加者数
		就労障害者数(就労可能障害者の就労率)
	⑤児童福祉を充実する	子育てを大変と感じる人の割合
育児が楽しいと思える人の割合		
児童福祉分野のNPO、ボランティア、企業数		
相談窓口の利用者満足度		
育児相談の実施日数		
延長保育実施園数		
保育所待機児童数		
⑥社会保障を充実する	将来の暮らしに関する安心度	
	相談窓口の利用者満足度	
	被保護者の数	
	自立達成者数	