

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

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 ✓道を安全だと思う市民の割合、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

●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】

生活環境整備分野における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) |
|--------|--------------------|-------------------|
| 生活環境整備 | ①美しい都市景観を作る | 保全樹林面積 |
| | | 宇都宮市の景観に対する市民満足度 |
| | ②災害に強い都市をつくる | 救命率の向上 |
| | | 現場到着時間の縮減 |
| | | 犯罪認知件数 |
| | ③環境にやさしいまちづくりを推進する | ISO14001認証取得事業所数 |
| | | 緑地面積 |
| | | 低公害車等普及台数 |
| | ④生活衛生を向上する | 水食品に関する事故件数 |
| | | 生活衛生上の問題発生件数 |
| | | 消費者被害認知件数 |
| | | 消費者被害解決割合 |
| | ⑤資源循環型社会を形成する | 廃棄物排出量 |
| | | 大気中フロン濃度 |
| | | ダイオキシン類排出量 |
| | ⑥緑豊かなまちをつくる | 市民一人当たり緑面積 |
| | | 公園利用者数 |
| | | 斜面緑地面積 |
| | ⑦ゆとりある住生活を実現する | 誘導居住水準以下の住宅戸数の減少 |
| | | 身近な住宅住環境への市民満足度 |
| | | 公営住宅の戸あたり管理コストの縮減 |
| | ⑧人にやさしいまちづくり | 道路環境に対する満足度 |
| | | バリアフリー化進捗率 |
| | ⑨・⑩上下水道 | 給水制限日数 |
| | | 水質基準の状況 |
| | | 単位水量あたりの管理コスト |
| | ⑪環境にやさしい川づくりを推進する | 河川災害被害額／罹災者数 |
| | | 河川利用者数 |
| | | 河川の水質改善 |
| | ⑫交通安全対策を充実する | 交通死傷事故件数 |

5つの重点目標

5つの重点目標

【重点課題①】
公共交通ネットワークの充実

①現状の効率化だけでなく、街の将来を見据えた「公共交通ネットワーク」デザインを具体化する

【重点課題②】
住環境、コミュニティの整備

②エリア毎の、ならではの「Uri」を整理し、個々人の思う住みやすさによった生活エリア選択が出来るようにする。特に中心市街地に絞り、事業提案を進める。

【重点課題③】
景観意識の高揚

③景観意識の個人レベル、個人生活への浸透。市民、外来者個人個人が景観に影響している、影響できるという事実を常識化する。

【重点課題④】
環境施策の個人レベルへの浸透

④「めんどくさい」を軽減するのではなく、「それでもやる」理由・動機付けの仕掛けをする。

【重点課題⑤】
まちづくり統括機関をつくる

⑤施策作成から評価まで、市民参画をもってまちづくりを総括、遂行するシステム、機関を作る。