

## 第 7 章 業務評価の推進

### 1 第三者からの意見等の聴取

気象庁における業務評価では、客観的で的確な評価を行うとともに評価手法の開発・改良を進めていくため、外部有識者からなる「気象業務の評価に関する懇談会」を随時開催し、中立的な観点から、また専門的知見に基づき意見・助言を頂き、評価活動の一層の改善・充実に努めています。

平成 13 年度には、この懇談会において気象庁の業績測定(チェックアップ)に用いる業績指標と目標値や 14 年度の業務目標を設定するにあたり意見・助言を頂きました。また、この懇談会の助言も踏まえて気象業務に関する利用者の評価を示す「気象情報の満足度」を業績測定の重要な指標と位置付けることとしました。

#### 【「気象業務の評価に関する懇談会」構成員】

いしだ はるお 石田 東生	筑波大学社会工学系教授
こばやし たかし 小林 昂	日本テレビ放送網株式会社 取締役執行役員専務
こむろ ひ さ こ 小室 広佐子	東京国際大学 国際関係学部助教授
たいら けいすけ 平 啓介	東京大学海洋研究所教授
たぶち ゆきこ 田淵 雪子	三菱総合研究所主任研究員
ひろい おさむ (座長) 廣井 脩	東京大学社会情報研究所長
もりした しゅんぞう 森下 俊三	東日本電信電話株式会社 代表取締役副社長 (敬称略、50 音順、平成 14 年 7 月)

#### 【平成 13 年度の開催状況】

開催年月日	議事概要
平成 13 年 8 月 3 日	気象業務の評価活動のあり方、今後の課題等
平成 13 年 10 月 3 日	気象業務チェックアップのための業績指標(素案)について 気象業務のレビューの進め方について
平成 14 年 3 月 22 日	気象業務チェックアップのための業績指標について 平成 14 年度の業務目標について

## 2 気象情報の満足度調査

気象業務の改善成果やニーズを把握する観点から、気象情報の利用者の評価等を直接入手するため、気象情報の満足度測定に着手しました。

### （1）調査の経緯・目的

気象庁では、前述のように「気象業務の評価に関する懇談会」における助言等を得つつ、気象業務の評価におけるチェックアップ（業績測定）のための業績指標の選定等を進めました。この検討において、当面設定が可能な技術立脚型の「精度」の指標や業務の実施に係る指標（目標）のほか、成果重視の観点からはサービスの受け手の評価（満足度）を直接把握し、業績指標に加えることとしました。

この評価指標の検討においては、気象庁の仕事と国民またはサービスの受け手をつなぐ媒体である気象情報とその提供に係わる各種の要素を評価対象に、利用者における満足度や重視度を把握することとし、あわせて満足度向上に必要な業務改善項目の把握・絞り込みも目的として「気象情報の満足度」を調査することにしました。

13年度の調査では、気象情報のうち、特に災害軽減のための気象情報（防災気象情報）の満足度を測定することとし、外部有識者からなる「気象情報の満足度測定に関する検討会（座長：廣井 脩東京大学社会情報研究所長）」を13年11月から14年6月までに4回開催し、その助言も得つつ、アンケート調査の実施（14年2月から3月）とその結果の取りまとめを行いました。

### （2）調査結果のポイントと概要

防災気象情報の利用者である全国の防災関係機関（一部地域の住民を含む。）を対象に行った今回の調査の結果、

- ・利用者の意識について具体的なイメージとして何に不満があるか、どのような項目の改善が満足度の向上につながるかをより定量的に把握することができ、
- ・また、満足度の向上には、予報等の精度や情報の正確さのほか「わかりやすさ」や「气象台の解説・対応」などが重要な因子であることも明らかとなりました。

調査の結果は、「防災気象情報の満足度に関する調査報告書」として、ホームページに掲載しており、その調査報告書の要旨は、次のとおりです。