

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・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 15 年度には、この懇談会において気象庁の実績評価（チェックアップ）について次のような意見・助言を頂きました。

業績指標と業務目標を分ける必要があるのか。

全て業務目標として整理し、このうち、数値で測ることができるものを指標として設定すればよいのではないか。

これらを受けて、従来業績指標と業務目標と使い分けていた用語に関し、気象庁が評価する目標を全て「業務目標」として統一することにしました。これは、平成 15 年度の実績評価（チェックアップ）の結果（表 3 - 2）にも反映しています。

また、この他に、

中期的な業務目標のうち、「おおいに進展」しているものはさらに目標値を高く設定し直すことも検討すべきではないか。

平成 17、18 年度ごろに中期的業務目標の到達点を設定しているものが多くある。順調に進展していないものは要因分析を行う、順調なものも含め目標を絶えず見直す、指標化の方法についてもより受益者（国民）の立場に立った分かり易いものにすることが重要ではないか。

各基本目標に属する複数の業務目標は、特に重視しているものを示すなど重み付けをしてはどうか。

などの意見・助言をいただきました。これらについては、業務評価を行う中で反映していくこととしております。

【気象庁「気象業務の評価に関する懇談会」委員】

	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	株式会社ビーエス日本 代表取締役社長
	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	日本学術振興会監事
	たぶち ゆき こ 田淵 雪子	三菱総合研究所主任研究員
(座長)	ひろい おさむ 廣井 脩	東京大学社会情報研究所教授
	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16年3月1日現在）

【最近の開催状況】

開催年月日	議事概要
平成15年10月22日	プログラム評価の進め方、満足度調査について等
平成16年3月19日	実績評価（チェックアップ）の結果について 平成16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、気象情報の満足度調査を実施しています。

（1）調査の経緯・目的

気象庁は、「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、気象業務の進展度を測る指標の選定等を進め、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、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、14 年度は、国民生活において広く利用されている天気予報等の気象情報の満足度を測定し、それらの結果を気象庁ホームページ等で公表しています。15 年度は、地球を守るという意味で関心の高い地球環境に関連する気象情報について、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教授）」を 15 年 12 月から 16 年 3 月までに 2 回開催し、その助言も得つつ、アンケート調査の実施（15 年 2 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

今回の調査において、気象庁が提供している「地球環境に関連する気象情報」について、実際にその情報を受け取っている機関の担当者等の、気象情報の認知や関心度、満足度、ニーズを測定・把握することができました。

- ・ アンケートに回答された方々は総じて「地球温暖化」、「オゾン層破壊」、「エルニーニョ現象」に対する関心度が高く、それぞれの発生の仕組みや、その影響について理解されていました。
- ・ 気象庁が提供している「地球温暖化」、「オゾン層破壊」、「エルニーニョ現象」に関する個別の情報内容については認知度が低く、3～6割程度にとどまる一方で、認知している方は情報に対する満足度が総じて高く、8割程度を占めました。
- ・ 不満足の原因としては「情報の内容が難しい」、「提供の頻度が少ない」、「地球環境に関する啓発・普及が足りない」など、情報内容やその提供方法に関するものが多く挙げられました。
- ・ 詳細な情報提供など各情報に対する期待度は、「期待している」という回答が3～4割で「やや期待している」と合わせると8割と、非常に高いという結果が得られました。

調査の結果は、「地球環境に関連する気象情報の満足度調査」として、気象庁ホームページに掲載しています。

（ 3 ） 満足度調査の結果を踏まえた指標の設定

「防災気象情報の満足度に関する調査」及び「天気予報に関するアンケート調査」の結果を踏まえて、大雨警報、台風情報、地震情報、津波予報・情報、東海地震に関係する情報、火山情報、気象統計情報、天気予報全般、今日・明日・明後日の天気予報、週間天気予報及び季節予報のそれぞれについて、満足度（総合評価点）等を指標としました。気象情報の満足度測

定による指標は、表 3 - 1 に示しています。

3 業務評価に関する情報の公開や職員の啓発等の取組

(1) 業務評価に関する情報の公開

業務評価に関する情報を、13 年 8 月から気象庁のホームページで公表しており、インターネットで閲覧可能となっています。掲載する情報は、「気象業務の評価に関する懇談会」の議事録（概要）、16 年度気象庁業務評価計画（16 年度の業務目標を含む。）、満足度調査の結果報告書等で、本業務評価レポートも掲載しています。また、今後とも業務評価の目的とする行政の説明責任を果たす観点から、業務評価及び関連する情報の閲覧ができるよう努めていきます。

(2) ご意見募集などの取組

業務評価に関する情報の気象庁ホームページ掲載開始を契機に、業務評価に関するご意見を頂くため、郵送・FAX の宛先に加えメールアドレスも用意しました。頂いた意見に対して今後とも真摯に対応していきます。

(3) 職員の啓発等に係る研修・講演等

業務評価は、形式に陥り評価のための評価になってしまえばその導入目的を果たすことができません。その理念が職員に共有され、仕事の進め方の改善に反映されてこそ意味あるものとなります。

このような考えに沿って、気象庁で実施する管理者研修をはじめ、気象大学校における職員研修、さらに地方支分部局における職員向け講演会などを実施してきており、15 年度は、「気象庁の業務評価」、「行政評価をめぐる最近の動向」などの講義・講演を行っています。

気象庁の業務評価は、本格的に導入してから 3 年余りで、その体制がほぼ整いつつあります。

今後とも気象行政に適した評価システムの発展を目指して、評価方法の開発・見直し等を行い、改善を図る努力を継続していきます。

また、気象庁において、業務評価は、下図のような「企画立案 (Plan)」、「実施 (Do)」、「評価 (See)」というマネジメント・サイクルの中にあって確立されたシステムとして機能することで、気象業務の改善を図っていかうとするものです。この考え方と進め方について職員の理解を深めながら着実に実施し、組織に根付くよう努めていきます。

気象庁のマネジメント・サイクル

