

第 6 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 16 年度には、平成 16 年度の実績評価と平成 17 年度の業務評価計画について、ご意見・ご助言をいただき、「気象情報に関する満足度調査」及び「プログラム評価」の事前に調査の留意点について、事後に調査結果の解釈等についてご意見・ご助言をいただきました。また、業務評価実施時の改善点として、実績評価には個々の目標の評価だけではなく総括的な評価が必要、評価には客観的な根拠の明示が必要等のご指摘をいただきました。これらは、平成 16 年度の実績評価（第 5 章参照）に反映しています。

また、平成 17 年度の目標設定に当たっては、前年度の当懇談会にいただきました、大いに進展のみられる業務についてはさらに目標を高く見直して行うべきであるというご意見も反映しています。

【気象庁「気象業務の評価に関する懇談会」委員】

| | | | |
|------|------------|------------|------------------------------------|
| | いしだ 石田 | はるお 東生 | 筑波大学大学院 システム情報工学研究科社会システム工学専攻教授 |
| | おおき 大木 | かずお 一夫 | 東日本電信電話株式会社 常務取締役 |
| | こばやし 小林 | たかし 昂 | 株式会社ビーエス日本 代表取締役社長 |
| | こむろ 小室 | ひさこ 広佐子 | 東京国際大学 国際関係学部助教授 |
| | たいら 平 | けいすけ 啓介 | 琉球大学 監事 |
| | たぶち 田淵 | ゆきこ 雪子 | 株式会社三菱総合研究所 次世代社会基盤研究部主席研究員 |
| (座長) | ひろい 廣井 | おさむ 脩 | 東京大学大学院 情報学環・学際情報学府教授 |

（敬称略、50 音順、平成 17 年 3 月 1 日現在）

【最近の開催状況】

| 開催年月日 | 主な議事 |
|-----------------|---|
| 平成16年10月20日 | 満足度調査、プログラム評価の進め方について等 |
| 平成 17 年 3 月 2 日 | 平成 16 年度実績評価（チェックアップ）の結果について 平成 17 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把握するため、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、成果重視の観点からサービスの受け手の評価（満足度）を直接把握するために「気象情報の満足度調査」を実施し、業務評価に活用しています。

この調査においては、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います。

これまでの調査では、平成 13 年度に、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、平成 14 年度に、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、平成 15 年度に、関心の高い地球環境に関連する気象情報を測定し、結果を気象庁ホームページ等で公表しています。

気象庁ではこれらのアンケートで得られた結果を元に満足度を指標とした目標を設定し、定期的に測定することとしています（第 2 章参照）。平成 16 年度はこの方針に基づいた測定を兼ね、防災気象情報の満足度について、アンケート調査を実施（16 年 11 月）し、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

「防災気象情報の満足度に関する調査」は平成 13 年度の第 1 回以来、2 回目の調査となります。前回の調査でも各防災気象情報の満足度は全般的に高かった一方、各情報の精度、きめ細かさ、わかりやすさ等については、改善要求度が高いことが明らかとなり、気象庁では各情報の改善、システムの高度化、防災関係機関に対する解説等に取り組んできました。今回のアンケートではこれらの取り組みの効果を量るため、設問等は概ね前回は

踏襲しています。

今回の調査結果の概要は以下のとおりです。

- ・なお、調査の詳細は、気象庁ホームページに掲載されています。
- ・都道府県と報道機関の満足度は、前回と比べて上昇しました。前回調査以降、実施してきた情報の改善や連携強化策が反映されたものと考えられます。
- ・市区町村の満足度は、前回と比べて低下しました。市区町村の区域に対応した、さらにきめ細かな情報が求められていること、また、情報改善に情報伝達・共有ツールの機能が追いついていない場合があることによるものと考えられます。
- ・住民の満足度は、前回と比べて東海地震に関連する情報が上昇、地震情報と台風情報も引き続き高い結果が得られました。東海地震に関連する情報は情報体系の整理が評価されたものと考えられます。
- ・今回初めて調査した消防本部からは、他の利用者に比べて各情報とも高い満足度が得られました。

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

国民への説明成績任を果たすため、気象庁の業務評価に関する情報は平成 13 年 8 月から気象庁のホームページで公表しており、インターネットを通じて閲覧可能となっています。掲載する情報は、本業務評価レポートをはじめ、気象庁業務評価計画（当年度の業務目標を含む）、満足度調査の結果報告書、「気象業務の評価に関する懇談会」の議事概要等です。

(2) ご意見募集

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、気象業務に関するご意見を頂くため、郵送・FAXの宛先に加えEメールアドレスを用意しました。頂いた意見は今後の気象業務実施の参考にさせていただきます。

(3) 職員の啓発等に係る研修・講演等

業務評価は、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います。

気象庁の業務評価は、本格的に導入してから丸3年が経過し、その体制がほ

ば整いつつあります。

今後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。