

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 17 年度には、平成 17 年度の実績評価と平成 18 年度の業務評価計画について、また、「気象情報に関する満足度調査」の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、国民の関心事を評価に取り入れるように努め、その公表方法に工夫すべきとのご指摘をいただきました。これを踏まえ、平成 17 年度の実績評価及び平成 18 年度の目標設定を行っています。（第 2 章参照）

【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教授
こばやし 小林	たかし 昂	株式会社 BS 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 主席研究員
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 (平成 18 年 4 月 15 日逝去：元座長)
やの 矢野	あつし 厚	東日本電信電話株式会社 常務取締役

（敬称略、50 音順、平成 18 年 3 月現在）

【最近の開催状況】

開催年月日	主な議事
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
平成 18 年 3 月 2 日	平成 17 年度実績評価（チェックアップ）の結果について 平成 18 年度の業務目標について

2 気象情報の満足度調査

気象庁では、天気予報や注意報・警報を始め、地震や火山、地球環境に関する各種情報について国民の皆様アンケートを実施し、情報の利用状況や満足度等を把握しています。

（1）調査の目的・経緯

この調査は、成果重視の観点から、当庁の製品ともいえる各種情報について直接利用者の評価や要望等を把握し、情報の改善や業務目標の設定に生かすことを目的として実施しています。

これまでに調査対象とした情報は以下のとおりです。

平成 13 年度	防災気象情報（注意報・警報、台風、地震、火山、津波情報など）
平成 14 年度	天気予報
平成 15 年度	地球環境に関連する気象情報（地球温暖化、オゾン層情報など）
平成 16 年度	防災気象情報
平成 17 年度	天気予報

平成 17 年度は天気予報について調査を実施し、その結果を平成 18 年 4 月に公表しました。その概略を以下に紹介します。

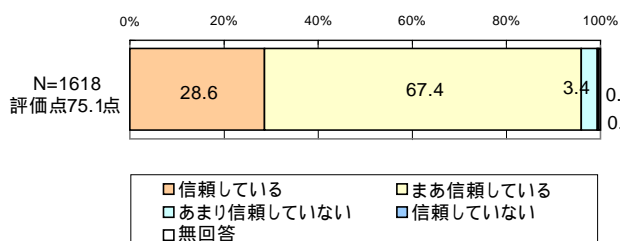
（2）天気予報に関するアンケート調査の概要

「天気予報に関するアンケート調査」は、平成 14 年度以来、2 回目となります。今回の調査では、9 都市の住民 4,500 人を対象に郵送によるアンケート調査を実施し、1,618 人から回答をいただきました。また、気象庁ホームページの閲覧者にホームページ上の設問に回答していただく WEB 調査も同時に実施し、2,169 人から回答を得ました。

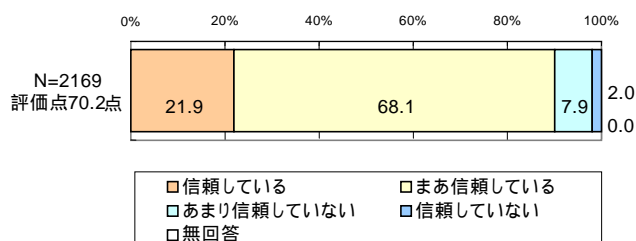
その結果、天気予報全般について、「信頼している」「まあ信頼している」と回答した人の割合は郵送・WEB 調査ともに 90% に達しました。また、「満足」「まあ満足」の合計も郵送調査で 89%、WEB 調査で 76% に達しました。ただし、ほとんどの方が「まあ信頼している」及び「まあ満足」と回答していることから、満足度向上には積極的な信頼層・満足層を増やす必要があると考えられます。

天気予報全般についての信頼度

（郵送調査）

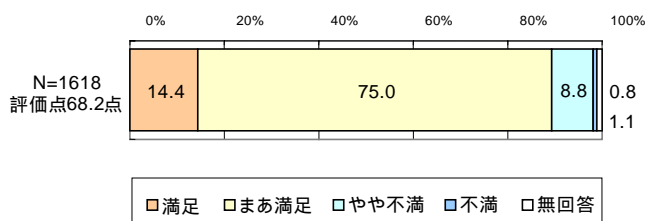


（WEB 調査）

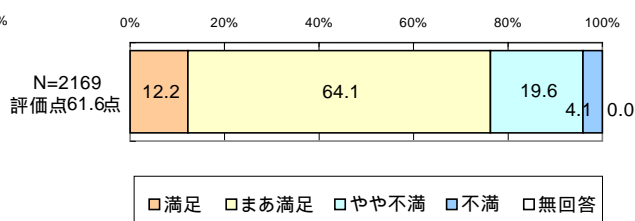


天気予報全般についての満足度

（郵送調査）



（WEB 調査）

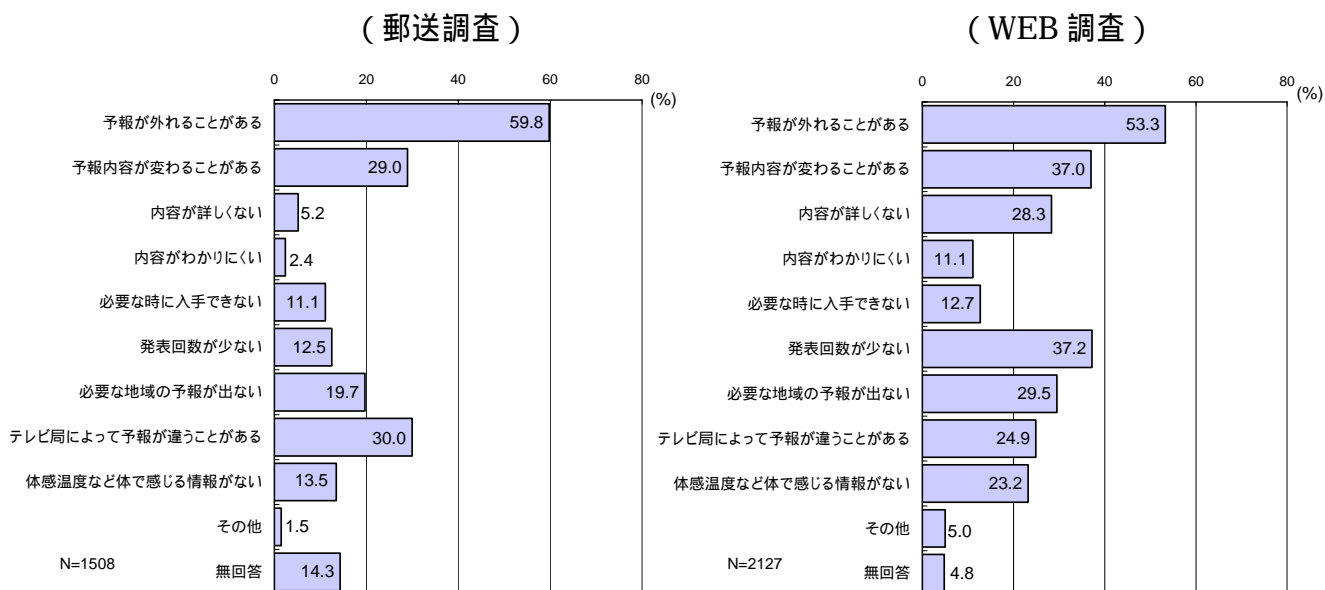


（注） N :有効回答数のことである

（注）評価点 :重視度、満足度を 100 点満点で測るために、「重視する（満足）」「やや重視する（まあ満足）」「あまり重視しない（やや不満）」「重視しない（不満）」のそれぞれの回答に 100、67、33、0 点の重み点を与えて、全体を平均した値。

アンケートでは、天気予報に対する不満についても調査しました。利用者全員に対して不満に思う点を選択肢から選んでもらったところ、「予報が外れることがある」「予報が変わることがある」が多く挙げられました。このことから、満足度を上げるためには予報精度の向上が最も重要であると考えられます。

今日・明日・明後日の天気予報について不満に感じること（複数回答）



この他、今回のアンケートでは、天気予報でよく使われる「一時」「時々」「所により」の表現の認知率、紫外線情報や黄砂情報の満足度などについても調査しています。

詳細については、気象庁ホームページに掲載している報告書をご覧ください。

<http://www.kishou.go.jp/hyouka/manzokudo/18manzokudo/18manzokudohoukoku.pdf>

気象庁では、今後も満足度調査を定期的の実施し、国民の皆様にご満足していただける気象情報の提供に努めていきます。

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

国民への説明責任を果たすため、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4年が経過し、その体制がほぼ整いつつあります。

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。