

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 18 年度には、平成 18 年度の実績評価、平成 19 年度の業務目標を含む業務評価計画、「防災気象情報の満足度に関する調査」の調査結果の解釈及び気象大学校の評価についてご意見・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ころのご指摘をいただきました。こうしたご意見・ご指摘を踏まえ、平成 18 年度の実績評価及び平成 19 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】

座長	いしだ はるお 石田 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 たかし 小林 昂	株式会社 BS 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	琉球大学 監事
	たなか あつし 田中 淳	東洋大学 社会学部社会心理学科教授
	たぶち ゆきこ 田淵 雪子	株式会社三菱総合研究所 主席研究員
	よしむら たつひさ 吉村 辰久	NTT 東日本株式会社 取締役 ネットワーク事業推進本部設備部長兼企画部長

（敬称略、50 音順、平成 19 年 3 月現在）

【最近の開催状況】

開催年月日	主な議事
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
平成 19 年 3 月 2 日	平成 18 年度実績評価（チェックアップ）の結果について 平成 19 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 18 年度 防災気象情報

平成 18 年度は防災気象情報の満足度について調査を実施し、その結果を平成 19 年 3 月に公表しました。その概略を以下に紹介します。

（2）防災気象情報の満足度に関する調査の概要

「防災気象情報の満足度に関する調査」は、平成 13 年度、平成 16 年度に続き、3 回目となります。今回の調査では、3,249 の防災関係機関（都道府県 195、市区町村 1,835、消防本部 804、電気・ガス・通信及び鉄道等事業者 131、報道機関 284）にインターネットによる調査を、また 8 都市の住民 4,000 人を対象に郵送によるアンケート調査をそれぞれ実施し、2,721 機関（83.7%）及び 1,551 人（38.8%）から回答をいただきました。調査結果の概要は次のとおりです。

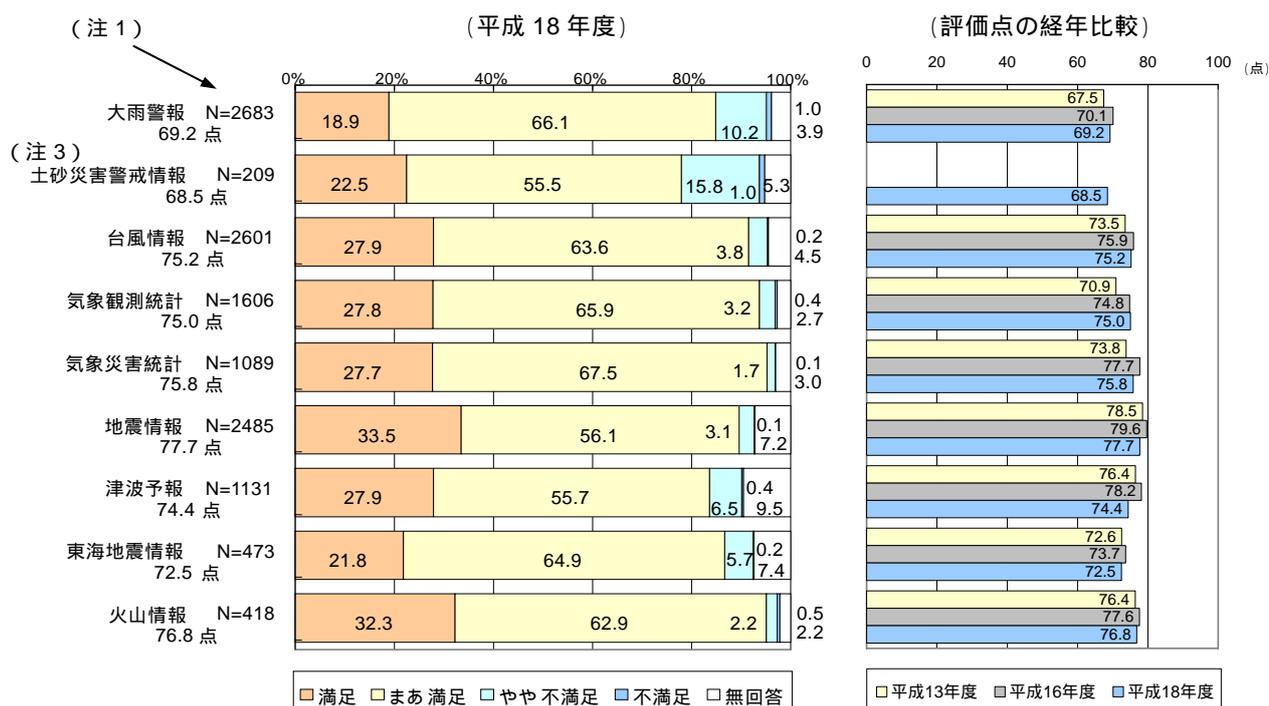
防災関係機関の各情報に対する総合満足度は、「満足」「まあ満足」の合計が8～9割程度となっており、総じて満足度は高くなっています（図1左）。

各情報の評価点を経年で比較すると、ほぼ全ての情報で平成16年度調査と比べて評価は低下していますが、平成13年度調査と比較すると同程度あるいはそれ以上の評価となっている情報が多くなっています（図1右）。

情報ごとに設けた個別の評価項目からは、「大雨警報の雨量予測精度及び発表・解除のタイミング」「台風予報の予報期間（現在は72時間先まで）」「市町村ごとの震度の発表までの時間」「津波予報の精度及び解除のタイミング」「火山情報の内容の分かりやすさ」に対する改善要求度（注4）が高いという結果が得られました。また、これらの評価項目の重視度には上昇傾向が見られます。

住民に対する避難指示や各機関の防災体制確立に直結する情報の一つとして、各機関が防災気象情報を一層重要視し、期待していることが、より厳しい評価となって表れているものと考えられます。

図1 防災関係機関の各情報に対する総合満足度 （注2）



（注1）N

グラフの左端の「N」は、有効回答数を示す。

（注2）評価点

満足度又は重視度を100点満点で測るために、「満足（重視する）」「まあ満足（やや重視する）」「やや不満足（あまり重視しない）」「不満足（重視しない）」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。点数が高いほど、その情報に対する満足度（重視度）が高いことを示す。

（注3）土砂災害警戒情報

大雨により土砂災害の危険度が高まった市町村を特定し、都道府県砂防部局と気象台が共同して発表する情報。平成 17 年度に鹿児島県で発表を開始し、平成 19 年 1 月現在 8 府県で実施している。対象県は順次全国へ拡大中。よって、評価点の経年比較は行っていない。

（注 4）改善要求度

各情報において、重視度評価点が高にもかかわらず満足度評価点が低い評価項目は、利用者の改善への要求が高い事項と考えられるため、各情報において評価項目ごとの改善要求度を次式で定義する。

$$\text{改善要求度} = (\text{改善要求得点}) / (\text{情報ごとの改善要求得点の平均値})$$

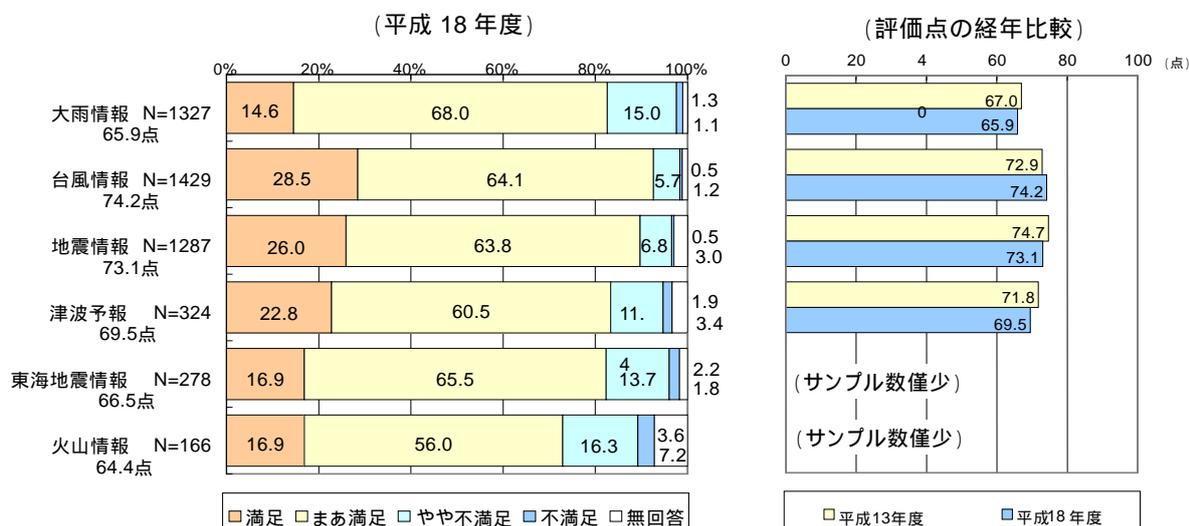
$$\text{ここで、改善要求得点} = \text{重視度評価点} \times (100 - \text{満足度評価点})$$

各情報において、評価項目ごとの改善要求度は 1 を中心とした値をとり、改善要求度が高いほど数値は大きくなる。数値が大きいほど、優先的及び重点的に改善すべき項目と考えられる。

住民の各情報に対する総合満足度は、「満足」「まあ満足」の合計が台風情報及び地震情報で 9 割を占め非常に高くなっています（図 2 右）。これら以外の情報の満足計は 7～8 割と総じて満足度は高くなっています。

情報ごとに設けた個別の評価項目からは、「大雨警報の雨量予測精度及び発表区域名称の分かりやすさ」「台風の予測精度及び予報期間」「市町村ごとに発表される震度」「津波予報の精度及び解除のタイミング」に対する改善要求度が高いという結果が得られました。

図 2 住民の各情報に対する総合満足度



平成 16 年度調査については、調査地域が他 2 回の調査と大きく異なること及びサンプル数が僅少であることから、経年比較の対象としない。

気象庁では、より迅速かつ的確な防災気象情報の発表に向けて、多くの取組を実施してきたところですが、今後は、発表する地域、精度及び発表・解除のタイミング等、関係機関や国民の改善要望が高いと判断された分野に対する技術開発について、防災関係機関及び国民の期待に応えるべく、全庁をあげて計画的に取り組む必要があります。

前回調査(平成 16 年度)以降に実施した主な防災気象情報の改善

情報種別	改善事項
大雨警報 台風情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 注意報・警報の発表区域の見直し（継続的） ・ 数値予報モデルの改善（継続的） ・ 都道府県と共同で発表する河川洪水予報の実施・拡充（平成 14 年度～） ・ 24 時間以内に台風になると予想した熱帯低気圧の情報を発表（平成 17 年度） ・ 土砂災害警戒情報の提供開始及び対象地域の拡大（平成 17 年度～） ・ 詳細な解析雨量の提供開始（1km メッシュ化）（平成 17 年度）
地震情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部外機関の震度の導入（平成 9 年度～）
火山情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火山活動度レベルの導入及び対象火山の拡大（平成 15 年度～）
気象統計情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子閲覧室の内容充実（平成 14 年度～）
共 通	<ul style="list-style-type: none"> ・ 気象庁 H P の充実（掲載情報の充実、アクセス集中対策など）（継続的） ・ 防災気象情報提供システムの運用開始（平成 18 年度）

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 5 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。