

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 14 年度には、この懇談会において気象庁の業績測定・実績評価（チェックアップ）の結果等について意見・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 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	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
ひろい おさむ (座長) 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 15 年 5 月 29 日現在）

【平成 14～15 年度の開催状況（平成 15 年 5 月 29 日現在）】

開催年月日	議事概要
平成 14 年 9 月 20 日	プログラム評価の進め方、業績測定の今後の進め方等
平成 15 年 3 月 18 日	業績測定・実績評価（チェックアップ）の結果について 平成 15 年度の業務目標について
平成 15 年 5 月 29 日	業績測定・実績評価（チェックアップ）の結果について等

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、気象業務の業績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、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）の満足度を測定し、その結果を気象庁ホームページ等で公表しています。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長）」を14年11月から15年2月までに3回開催し、その助言も得つつ、アンケート調査の実施（15年1月から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

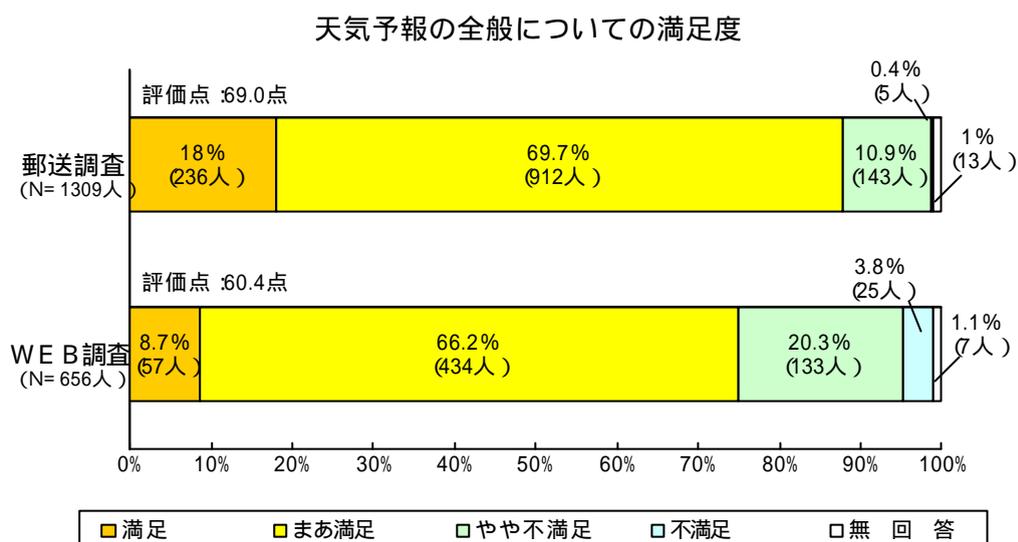
今回の調査により、国民の皆さんの天気予報に対する利用状況や意識等について把握することができ、天気予報の中でも具体的にどの事項について気にしているのか、天気予報についての不満はどこにあるのかなどが明らかとなりました。

- ・天気予報全般についての満足度は、性別や年代別等による大きな違いはなく総じて高くなっています。
- ・満足度は天気予報（今日・明日・明後日の気象情報）が最も高く、次いで週間天気予報、季節予報となっています。
- ・生活、環境に関する指数・季節関連情報については、全般に女性の重視度、満足度が高くなった。また、今後欲しい情報として、各個人の生活やレジャー等に応じた様々な要望が出されました。
- ・天気予報等を利用する媒体は、テレビが最も多かったものの、今後積

極的に利用する媒体として、気象庁ホームページやインターネットを利用したいと回答した人の割合が多くなりました。

・天気予報や気象庁に対する要望、意見としては、天気予報の精度の向上やきめ細かな情報の提供を求めるものが多く寄せられました。

調査の結果は、「天気予報に関するアンケート調査結果」として、気象庁ホームページに掲載しています。



N：有効回答数、評価点：100点満点で測るために、「満足」、「まあ満足」、「やや不満足」、「不満足」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

（3）満足度調査の結果を踏まえた業績指標の設定

「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）等を業績指標としました。気象情報の満足度測定による業績指標は、表3-1に示しています。

（4）満足度調査に係る今後の課題等

調査から得られた気象情報の満足度やその測定に関する知見・経験を踏まえて、今後、気象情報の満足度を定量的に把握するだけでなく、より効果的・効率的に測定するため、その方法等についてさらに検討を進めていくこととしています。

また、防災気象情報、国民や社会経済活動に広く利用されている天気予報等の気象情報のほかに、交通の安全や地球環境の保全に関する気象情報などについても、その利用者の評価（満足度）を把握する方法等の検討

も今後の課題です。

気象庁は、今後もこの満足度調査を定期的実施することによって、気象業務に対するニーズや改善要望等を把握して、国民の視点に立った業務運営に努めていきます。

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

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）、15年度気象庁業務評価計画（業績指標や15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標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・検索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の開始を契機に、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。業務評価は、国民本位の効率的で質の高い行政や国民の視点に立った成果重視の行政を目指すものであり、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っはは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、14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、10回以上の講義・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2年余りで、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。

また、気象庁において、業務評価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。