

## 検証方法の見直しについて（平成 23 年度検証結果より）

### （１）目指す姿

#### 【総合計画推進懇話会での意見】

- 市民満足度評価（市民実感度評価）の経年変化を見られるよう前回数値を記載するなど検証シートを工夫する。
- 新たに実施した事業者満足度調査は、非常に良かった。商工業の活動を考えていく上で役立つデータになった。アンケートの設問については、市民と共通部分も必要だが、事業者が回答しやすいような設問に改善してもらいたい。

#### 【検証方法の見直し】

- 検証シートの市民実感度評価（今回から名称変更）欄に、前回数値を表記する。
- 今後事業者満足度調査を実施する場合には、事業者向けの回答を意識した設問様式に改善する。※ただし、平成 25 年度は調査実施の予定なし

### （２）指標

#### 【総合計画推進懇話会での意見】

- 年度ごとの数値を把握できないため、進行管理に適さない指標がある。把握できない年度は、e 評価とするのか、直近値の時の評価を用いるのか、取扱いを統一する必要がある。
- 現状維持を目標としている指標の評価について、現状値のどの程度の上下幅までをどういう評価とするかの判断基準が無いので、一定の評価基準を設定することが必要。

#### 【検証方法の見直し】

- 数値把握できない年度は、無条件に e 評価とせず、把握できている直近値の時の評価を引用して当該年度の評価とするよう統一する。
- 現状維持を目標としている指標については、個々の指標ごとに、直近値がどの水位にあれば a ～ e の 5 段階に該当するのかを予め担当課で設定しておくこととする。（別紙参照）

### （３）総合評価

#### 【総合計画推進懇話会での意見】

- PDCA サイクルの観点からいうと、行政は頑張っているが、成果に結び付いていないことが見えてきた。アウトプット評価（指標）や市民満足度評価（実感度評価）も捉えてはいるが、PDCA サイクルを回していくためには、それらの要因分析が重要となる。現状では、その要因分析が難しく、深くまで分析できていない。今後は、担当部局でしっかり要因分析できるような体制づくりが必要である。

「行政施策① → 成果② → 市民実感③」というスキームで考えると、行政施策①は頑張っているものの、成果②につながっていない分野や、成果②まで出てはいるが、市民実感③にはつながっていない分野が見受けられる。後者の要因としては、概ね P R 不足が考えられる。

#### 【検証方法の見直し】

- 担当部局において、現検証シート上で行っている「乖離がある場合の原因分析」をより深く要因分析し、分析結果から今後の対策を検討する。