

# 指標設定の考え方について

企画政策課 市政戦略係



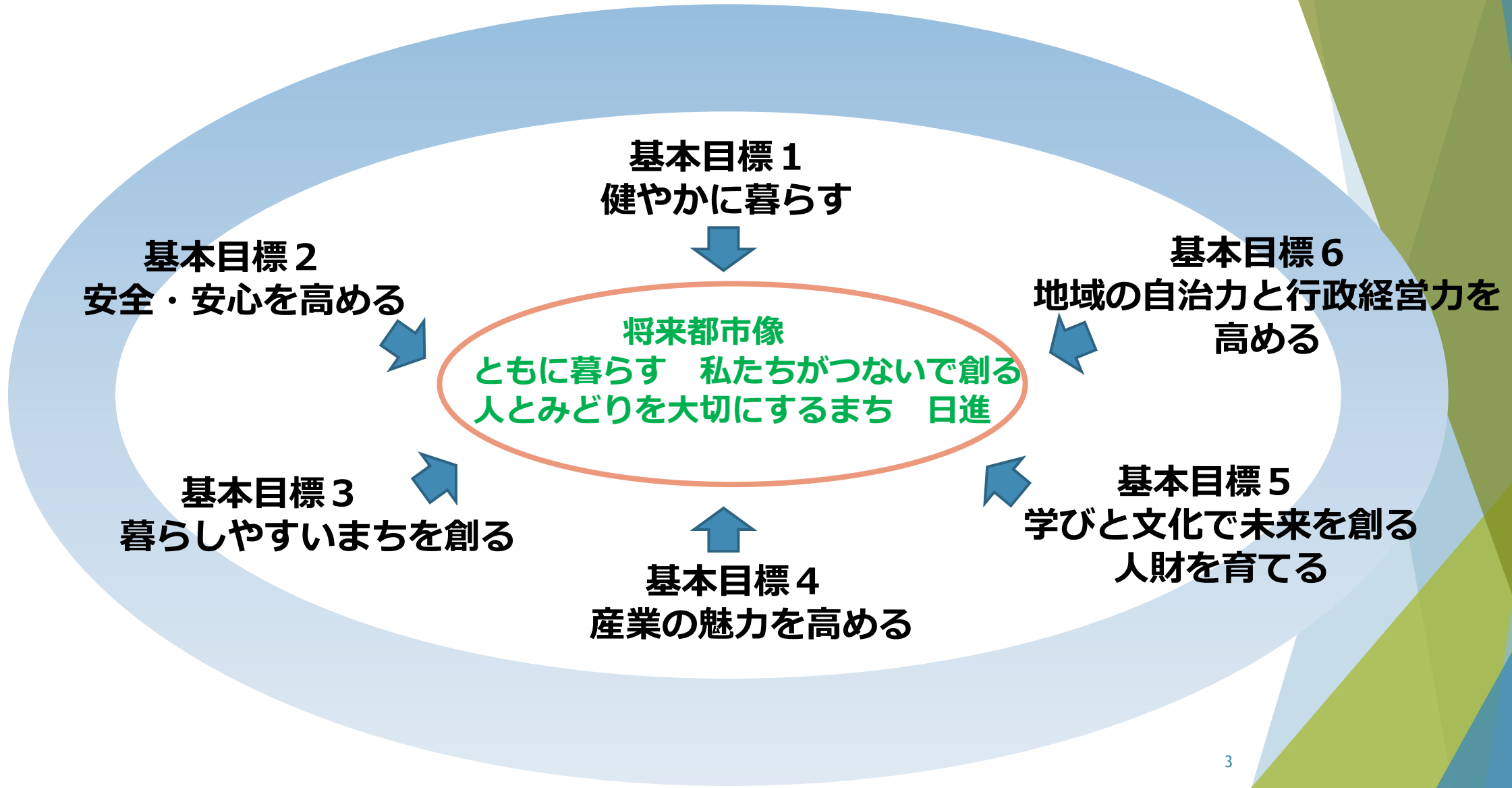


## 目次

- ①第6次総合計画基本構想
- ②所管課の各種計画を読みましょう！
- ③市の課題を精査する
- ④計画を読んで指標の重要性を知る
- ⑤KPI指標とは
- ⑥KPI指標の設定例
- ⑦KPI指標の設定効果
- ⑧悪い例のKPIについて
- ⑨積極的にKPI指標を盛り込みましょう
- ⑩まとめ
- ⑪KPIチェックリスト

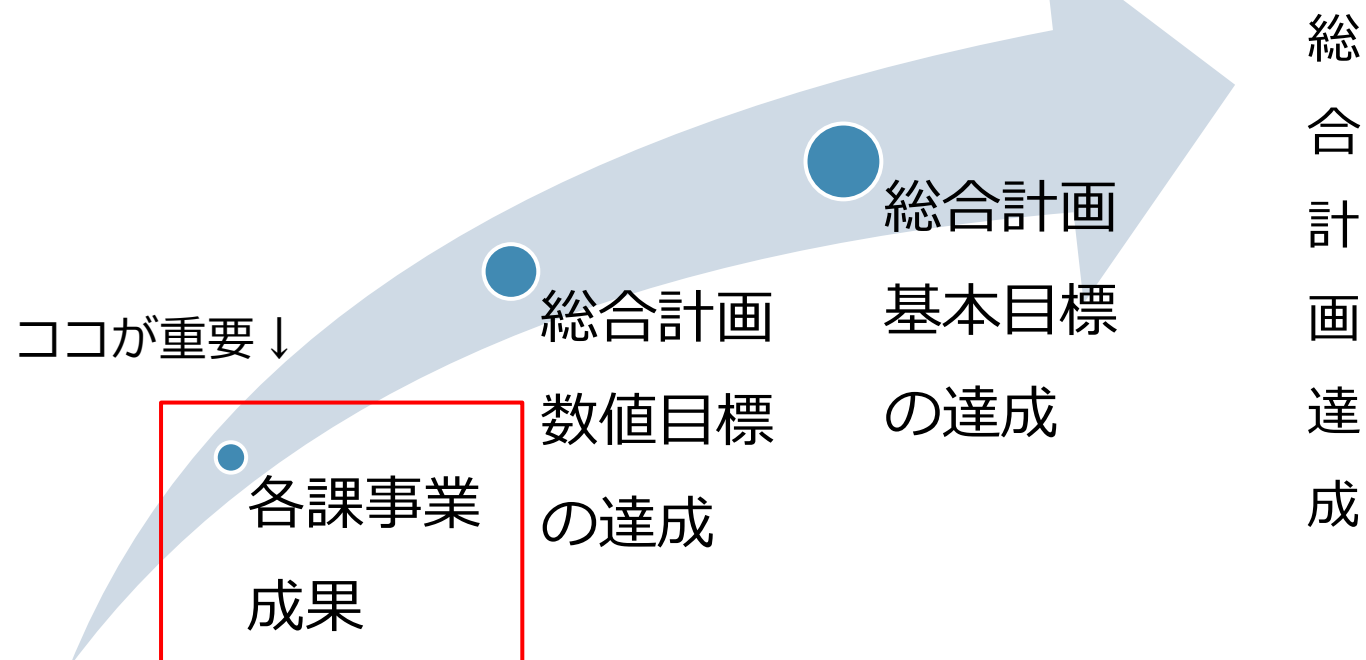
## ▶はじめに

- ▶ 私たちは、誰もが暮らしやすいまちを作るため、総合計画・総合戦略・市長ビジョン等に掲げる様々な業務に取り組んでいます。
  
- ▶ どの部署の業務も市民の生活に必要な不可欠で、職員同士部署の枠を超え、連携を取り合い、市民に行政サービスを提供しているところです。



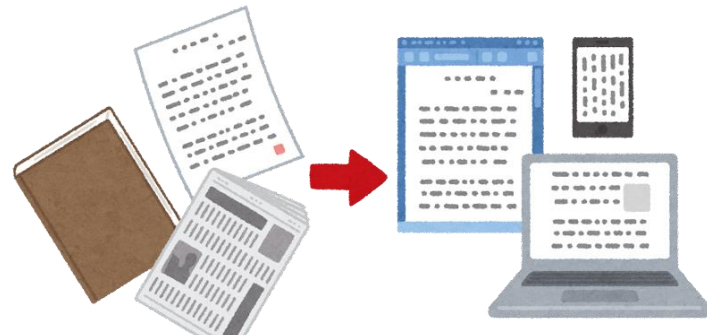
# 所管課の各種計画を読みましょう！

- ▶ 前頁の図にあるとおり、私たちは将来都市像の実現に向け、日々業務に勤しんでいます。
- ▶ とは言うものの、普段の業務が忙しく、総合計画を気にしている余裕はないという職員も多くいるのではないのでしょうか。そもそも何が目的で何が目標か知らない職員もいるかもしれません。
- ▶ 将来都市像の実現となると目標が非常に大きく、遠い存在に感じますね。
- ▶ まずは所属する所管課が策定している各種計画をよく読み、自分のできることを確認しましょう。総合計画達成までの道のりは所管課の計画を読むことから始まります！



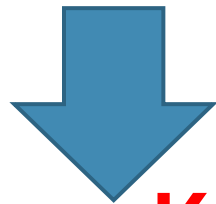
# 市の課題を精査する

- ▶ 各種計画から自分の仕事の根拠を探し出しましょう。計画を読むことで事業の必要性や重要性が見えてくるはずです。
- ▶ 主事だから、新人だからとかは関係ありません。計画を読んで思ったことや疑問に感じたことをどんどん周りに聞いて、自分の意見を伝えてください。計画は多くの視点を持つことで認識が深まります。**積極的に課内で話し合う時間を作り、情報共有をしましょう。**その時間が課の課題整理につながり、次の事業展開への第一歩となります。
- ▶ 時代は日々変化しており、市民のニーズも多様化しています。最近の著しいデジタル化、DX化もその一つと言えます。**ムダな仕事はなくしてどんどんスリム化していきましょう。**
- ▶ スリム化した分、空いた時間を事業のPDCAに使いましょう。市が抱えている課題を精査し、的確に課題解決ができるような事業を展開しましょう。



# 指標の重要性を認識しましょう

- ▶ 計画を読み進めると、基本目標や数値目標という言葉が多く出てきます。私たち職員は直近の目標として所管課が設定する数値目標を達成するため、様々な事業に取り組んでいます。
- ▶ 私たちが行う事業は市民の税金を財源としているので、事業を実施するための目的や根拠は重要です。しかし文章だけの説明では説得力に欠けることもあり、しっかり数字で示すことが大切です。
- ▶ 例えば、数値目標として、20××年までに「公共交通の利便性に対する満足度を〇%向上させる」、「観光客数を〇人増加させる」などがあります。これらを達成するために自動運転バスの実装やスクールバスの混乗、まつり事業や道の駅整備事業など、多種多様な事業を担当課にて取り組んでいます。
- ▶ このように、数値目標を達成するために様々な事業を展開していくわけですが、これだけでは、**数値目標は達成したが、どのような事業が有効だったのか、あるいは、数値目標を達成できなかった場合はどの事業に改善が必要だったのか、反省ができません。**



- ▶ そこで、数値目標の進捗を測るための指標 = **KPI指標**を設定することが有効です。



# KPI指標とは

- ▶ KPI（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）とは、目標を達成するための取組の進捗状況を定量的に測定するための指標です。
- ▶ 取組を計画（Plan）し、それを実施・実行（Do）に移し、その取組内容を点検・評価（Check）し、改善（Action）を進めていくというPDCAサイクルを確立するため、取組の状況や効果を評価できるKPIの設定が有効とされています。
- ▶ KPI指標を盛り込む際は下記のような点に留意することが重要です。

その1	「客観的な成果」を表す指標であること
その2	事業との「直接性」のある効果を表す指標であること
その3	「妥当な水準」の目標が定められていること
その4	「振り返り」のできる指標であること

では、KPI指標を計画に盛り込んだ例を見てみましょう 7



# KPI指標の設定例

## ○良い例

【基本目標】  
安全・安心な暮らしが続けられ、住むなら日進といわれるまちを創る

【数値目標】  
公共交通の利便性に対する満足度  
目標値：30.0%

【KPI】  
幹線軸の公共交通利用者数 ○人  
くるりんばすのバス停あたりの人口カバー率 ○%

客観的な成果指標

## ×悪い例

【基本目標】  
安全・安心な暮らしが続けられ、住むなら日進といわれるまちを創る

【数値目標】  
公共交通の利便性に対する満足度  
目標値：30.0%

【KPI】  
くるりんばすの利便性に対する満足度  
目標値0%

主観的な成果指標

8



# KPI指標の設定効果

## ★幹線軸の公共交通利用者数をKPI指標として設定する理由

本市の通勤・通学流動は主に名古屋市や豊田市との結びつきが強く、これを保持することは本市の都市機能上、非常に重要である。市内外の拠点へアクセスし、都市としての発展を支える交通を確保・維持することが望ましいと考える。

## ★KPI指標として設定した効果

幹線軸の公共交通利用者数をKPIとすることで、通勤・通学に係る地域公共交通環境の向上を測ることができる。

→このKPI数値が上がっているにも関わらず、数値目標としている数字が変わらない場合は別事業の検討や指標の見直しをする必要があると言えます。



# KPI指標の設定効果

★くるりんばすのバス停あたりの人口カバー率をKPI指標として設定する理由

できる限り多くの方が公共交通を気軽に利用できる環境にすることが必要である。公共交通の中でも本市が運営するくるりんばすについては、家から近い場所にバス停があることが望ましいと考える。

★KPI指標として設定した効果

バス停あたりの人口数をKPIとすることで、気軽に自宅からくるりんばすに乗車できる環境を把握することができる。

→このKPI指標と数値目標に関係性が見られない場合は、別事業の検討や指標の見直しをする必要がある。

このように、KPIは数値目標を測るための指標となり、**事業の効果を客観的に測ることができます。**

# 悪い例のKPIについて

「くるりんばすの利便性に対する**満足度**」の問題点はどこでしょうか。

## ①市民の主観的な数値

☞市の事業内容や実施状況によって変動する数値か判断が難しい

## ②具体的な目標がない

☞具体的な事業目的に対して、進捗状況を測ることができる数値ではない。

## ③事業の振り返りができない

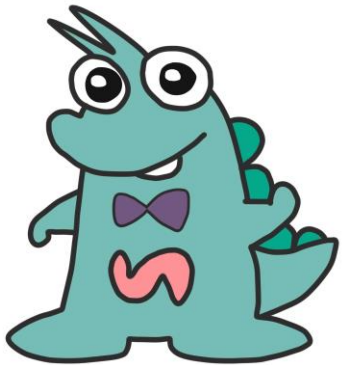
☞指標の変動から事業内容を検証し、具体的に改善することができない。

**KPIは目標を達成するための業績評価としての役割を持っているため、満足度のよ  
うな主観的な指標では事業内容の検証ができません。**



# 積極的にKPI指標を盛り込みましょう

- ▶ 本市では各種計画を策定しておりますが、KPI指標を設定している計画はまだ少ない状況です。
- ▶ 計画の中間見直しや計画更新時など、計画を見直す機会がある際は積極的に計画に盛り込んでください。
- ▶ KPI指標を盛り込む際は「KPIチェックリスト」を参考にしてください。
- ▶ KPI指標設定後は進捗管理を行い、必要があれば指標の見直しをしてください。
- ▶ 適切なKPI指標が見つからない場合は、企画政策課にご相談ください。



# まとめ

- ▶ 千里の道も一歩から！総合計画達成に向け、まずは所管課の計画を読みましょう。そして計画を読んで感じた課題を共有しましょう。
- ▶ 5年後、10年後の日進市を思い浮かべ、今実施している事業や今後展開していくべき事業内容を検討しましょう。
- ▶ 市が抱えている課題を解決できる事業を十分に検討し、進めましょう。
- ▶ 事務のスリム化を進め、空いた時間を事業実施や検討する時間に使い、他市町村との差別化を意識しましょう。
- ▶ KPIは目標を達成するための業績評価であり、PDCAサイクルの有効な手段です。
- ▶ 計画の見直し時にはKPI指標を盛り込んでください。係長が忘れていたら指摘してください！
- ▶ KPIのルールは「客観性」、「直接性」、「妥当な水準」、「振り返り」です。

# KPIチェックリスト

- ▶  「客観的な成果」を表す指標か。（満足度のような主観的な指標はダメ）
- ▶  市の事業内容や実施状況によって変動する数値か。（事業の直接性が大事）
- ▶  妥当な水準か。（目指す水準の根拠が説明できるか）
- ▶  進捗状況を測ることができる指標か。（振り返りが重要）
- ▶  指標の変動から事業の内容や実施状況を検証し、具体的に改善することができる指標か。（振り返りが重要）