

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○%

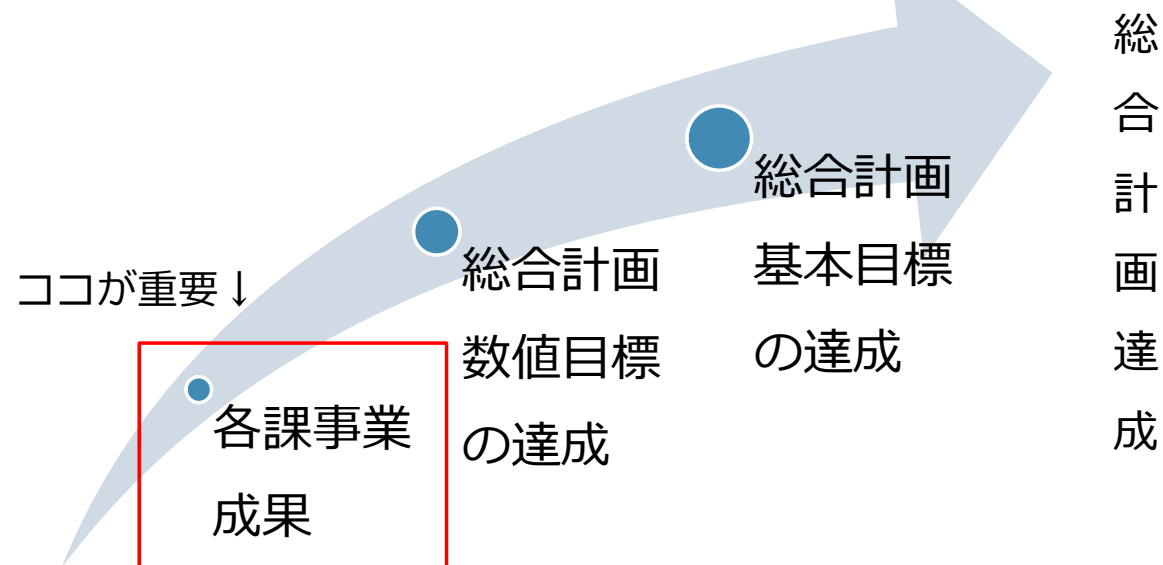
主観的な成果指標

8

出典：第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略

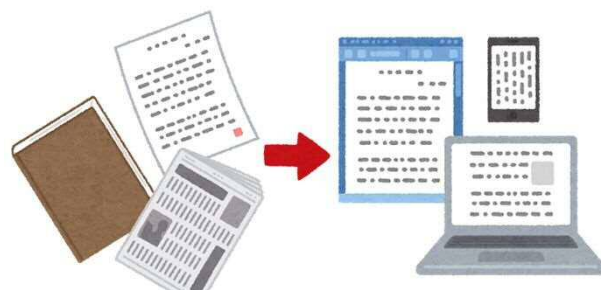
所管課の各種計画を読みましょう！

- ▶ 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。

