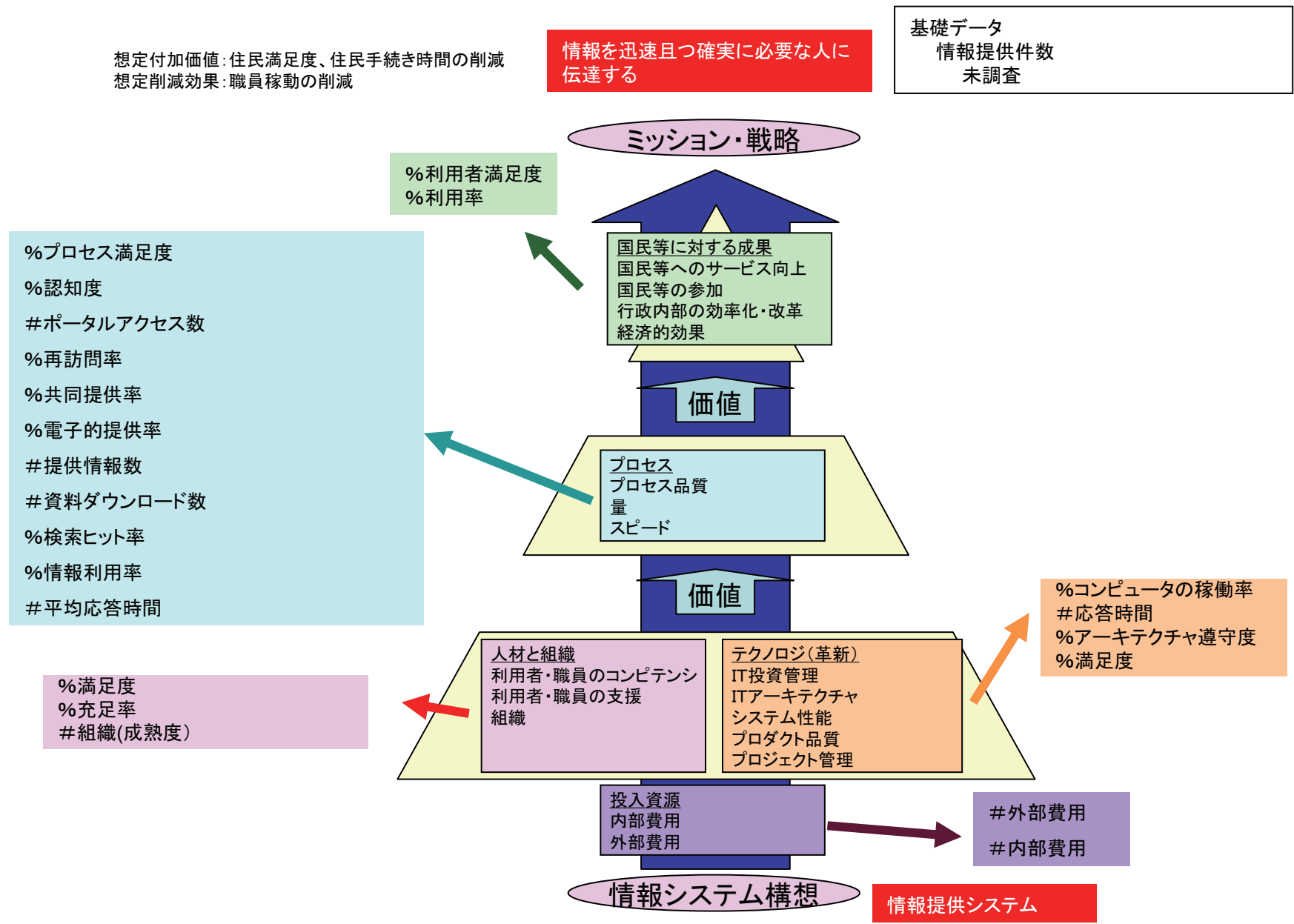
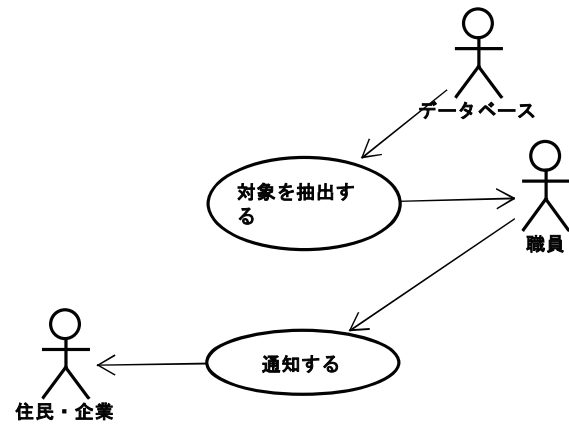


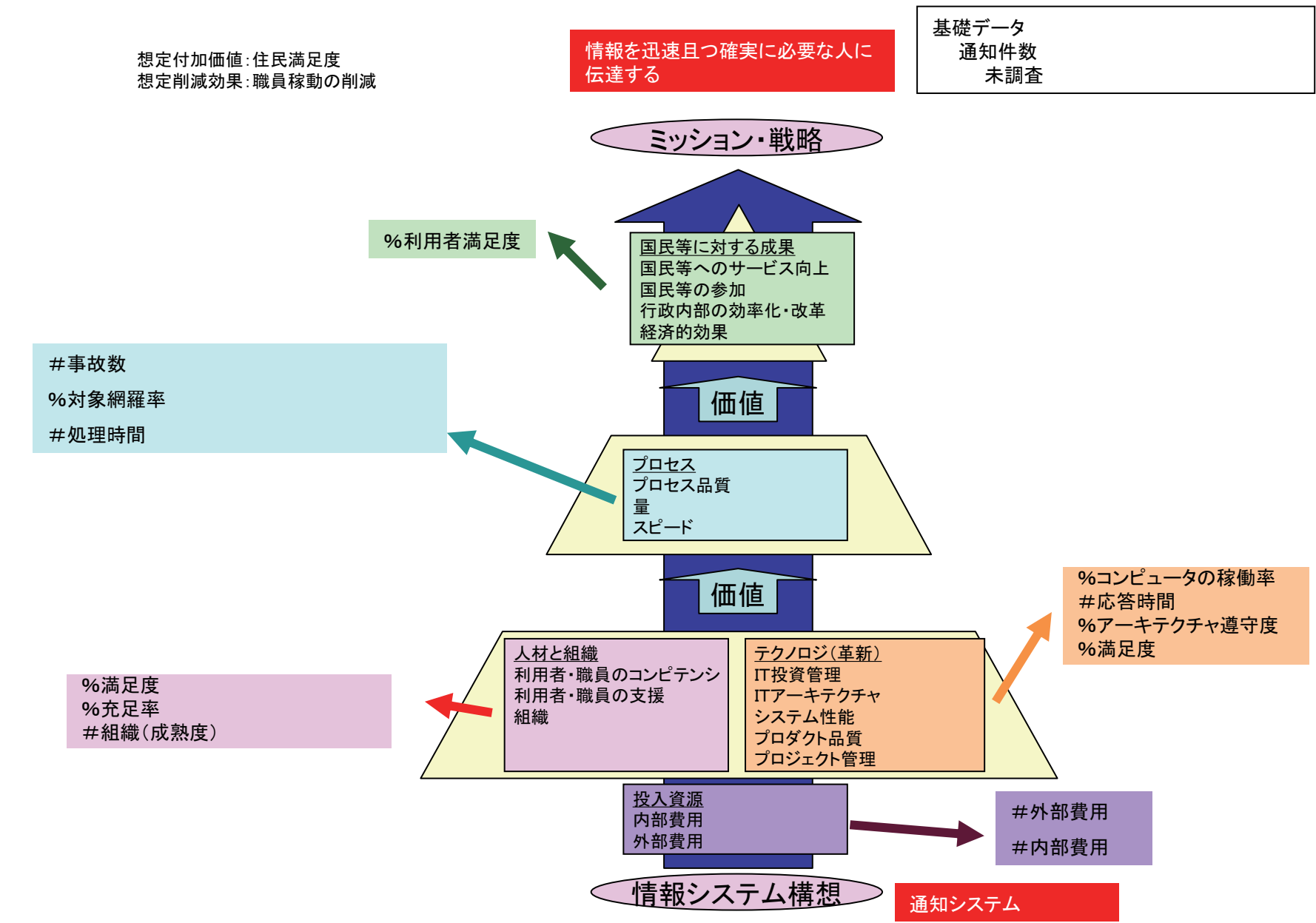
各種情報提供



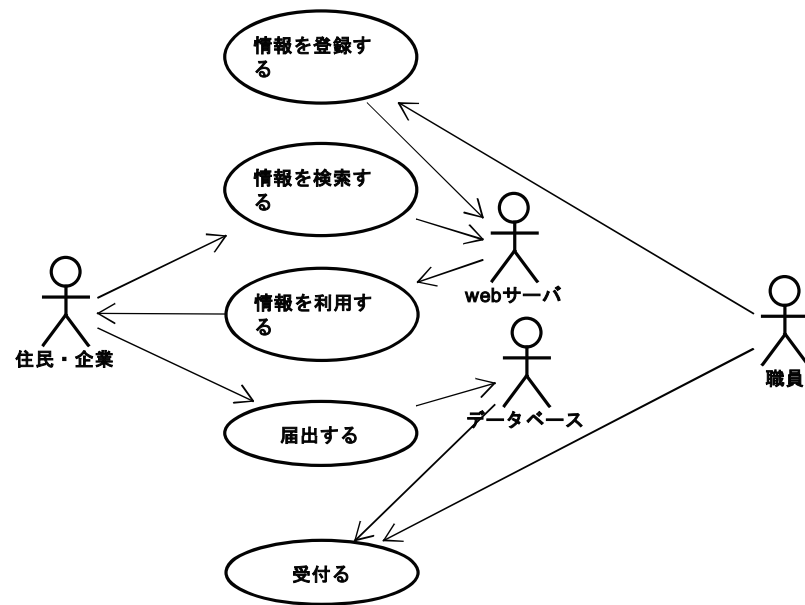
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	ポータルサイトに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	ポータルサイト内の手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例:認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合 例:リピーター数/サイト利用者数	サイトのカウンター(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	リピーター数×訪問価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例:電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
		#資料ダウンロード数	資料をダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情報価値単価								
プロセス(アウトプット)情報蓄積系	プロセス品質	%検索ヒット率	利用者が指定した条件に対して合致する情報が存在する割合	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索ヒット件数×検索ヒット価値単価								
	量	%情報利用率	登録されている情報のうち、実際にアクセスされている情報の割合 例:被参照情報数/全情報数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	情報利用率×総情報価値								
	スピード	#平均応答時間	蓄積情報の参照に要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	平均応答時間×人件費(削減効果)								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



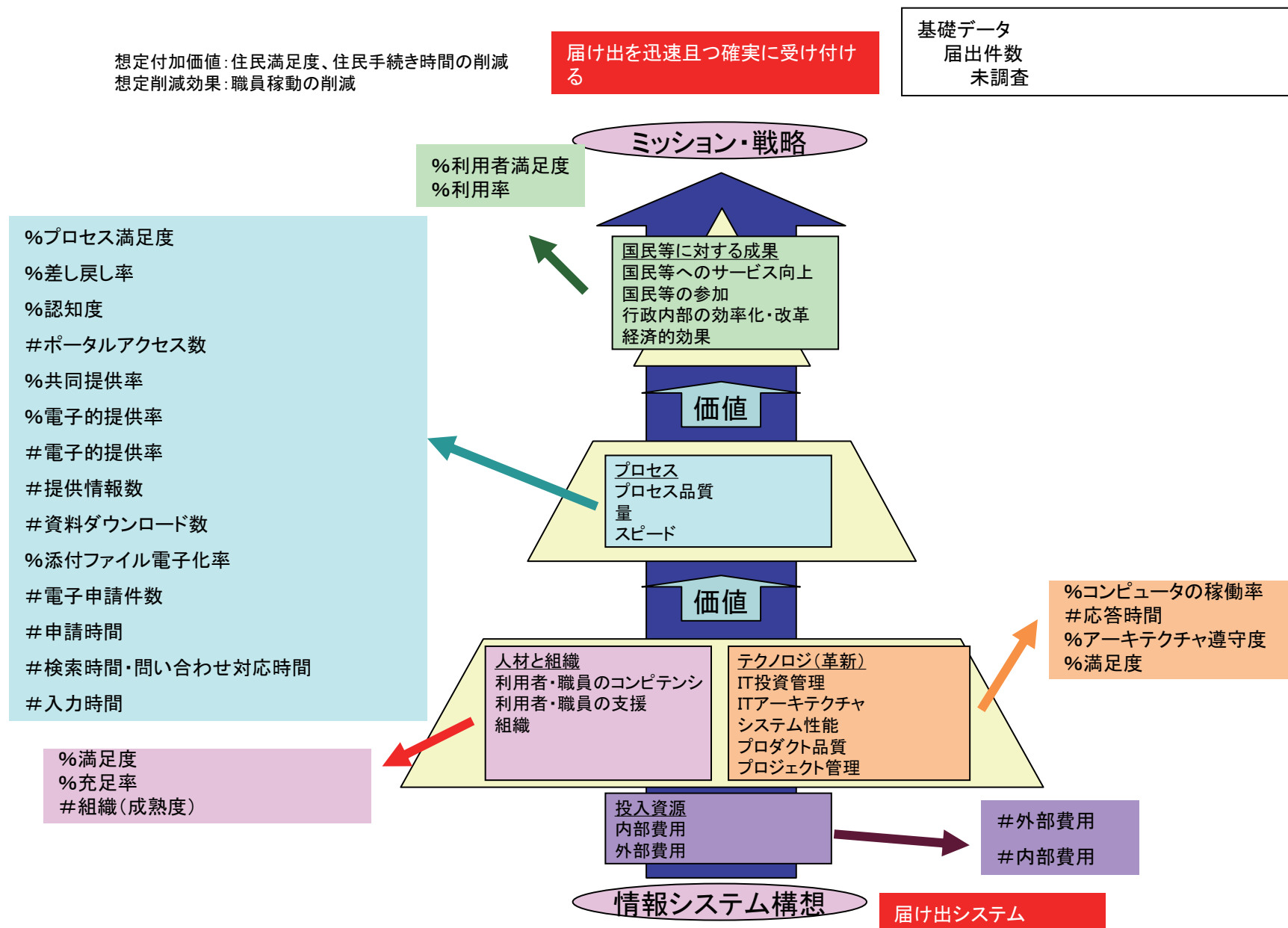
通知



汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
プロセス（アウトプット）情報処理系	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		#事故数	業務における事故の数	当事者の報告	定期システム評価時（年、月等）	損失金額 事故数×平均損失価格								
	量	%対象網羅率	通知対象を電子的に処理できる割合 例：電子的通知対象件数／全対象件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）	電子的収集対象件数× 対象1件あたりの収集コスト（手作業時）								
	スピード	#処理時間	処理に要する時間	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	処理時間×人件費 （削減効果）								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／ 被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								

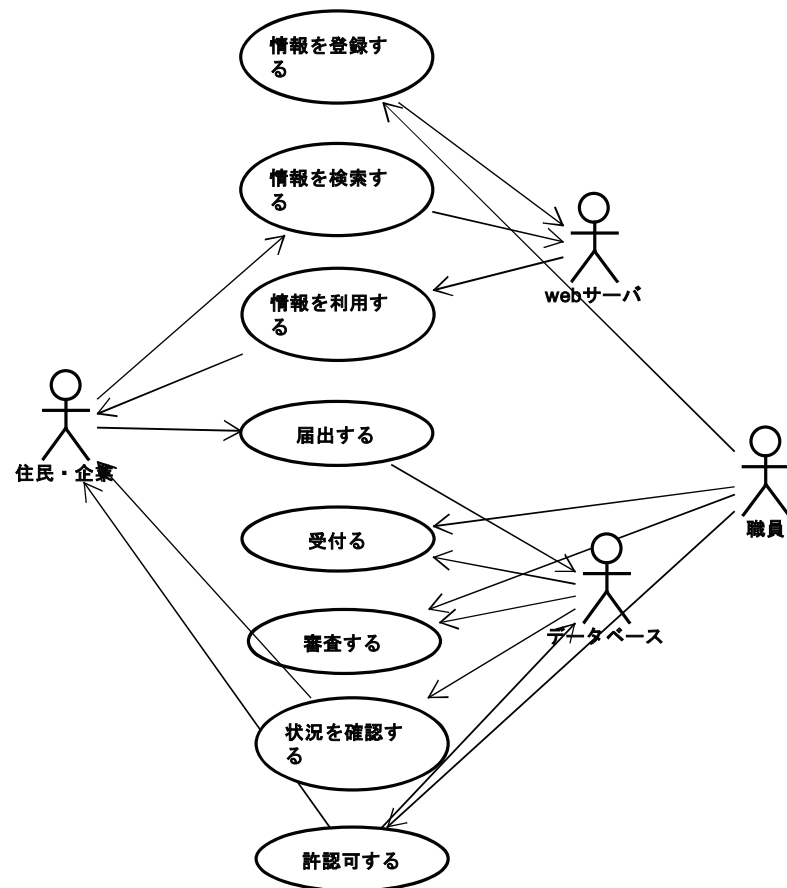


届出

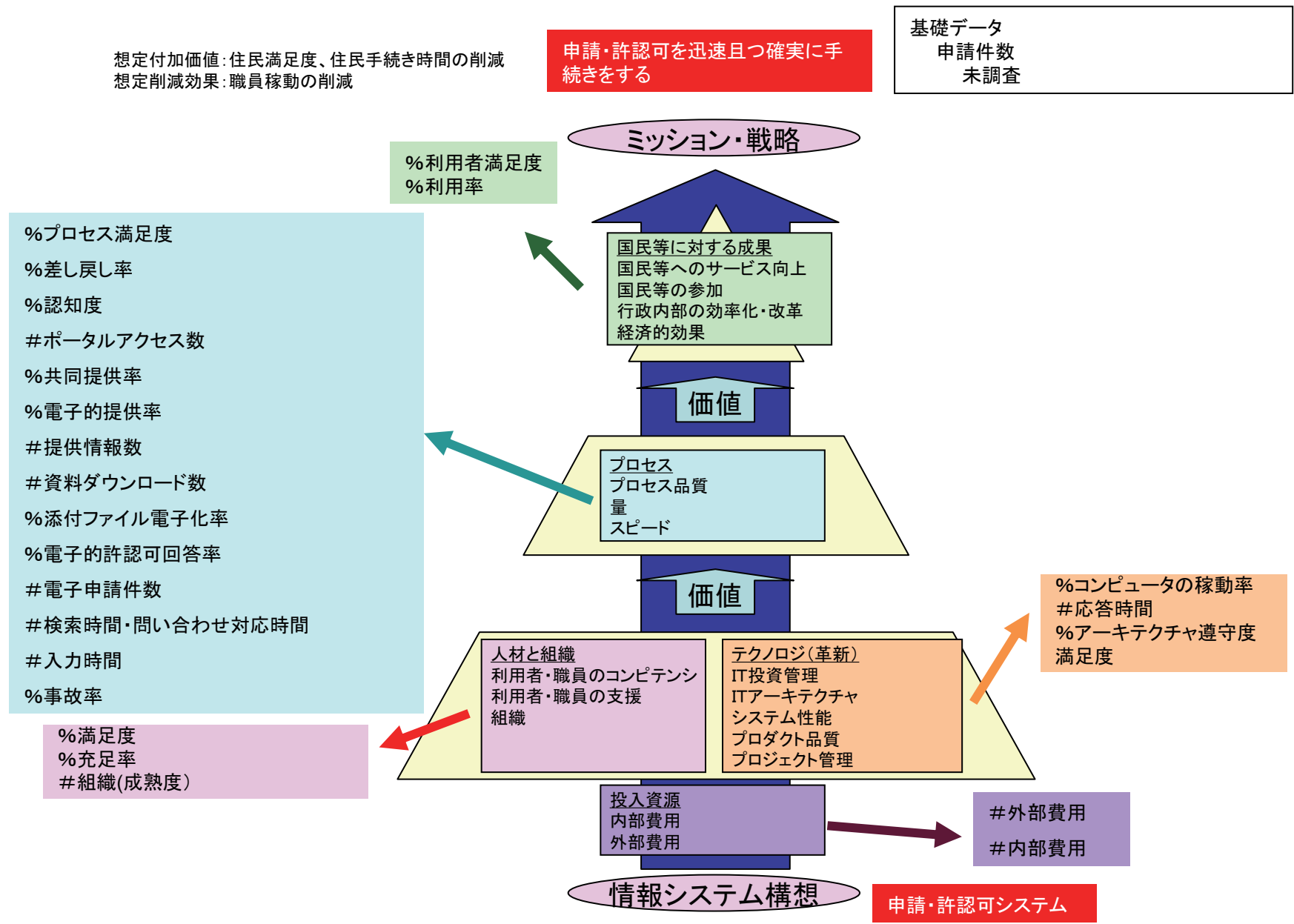


汎用KPI一覧

汎用KPI一覧								A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格							
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)								
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用							
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス価値単価							
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報提供価値単価							
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果							
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果							
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情報価値単価							
プロセス(アウトプット)電子申請・許可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率×全添付書類電子化時仮想価値							
		%差し戻し率	入力ミスや情報不足等によって収集情報が差し戻しになる割合 例: 差し戻し件数/全情報収集件数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	差し戻し件数×差し戻し処理コスト(マイナス効果)							
	量	#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申請価値単価							
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費(削減効果)							
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間×人件費(削減効果)							
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費							
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)								
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)								
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害							
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)								
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時								
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用							
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間							

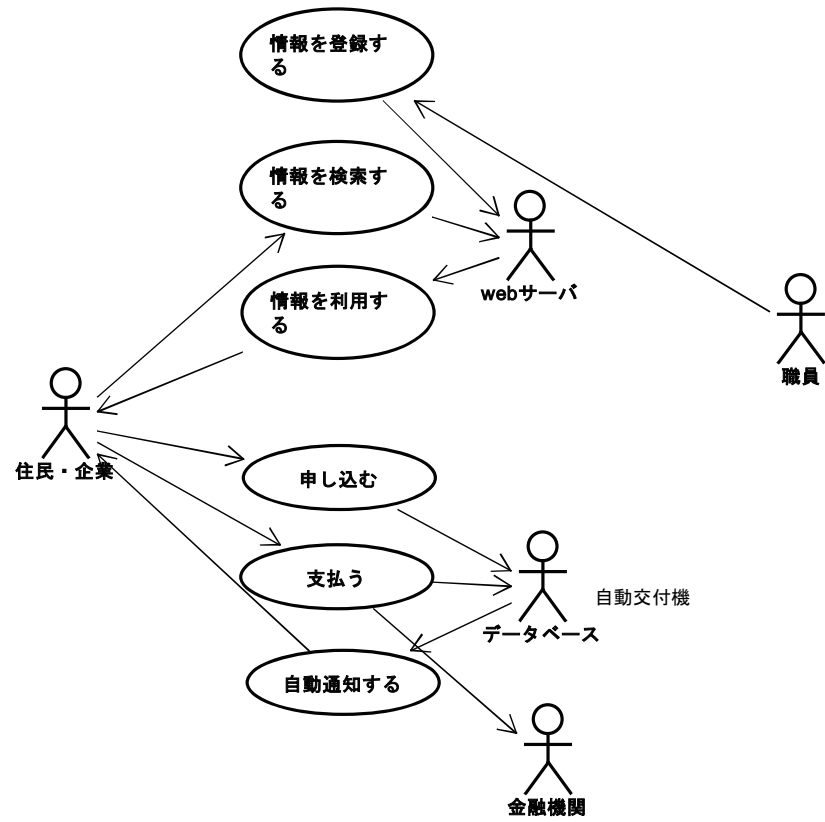


申請・許認可

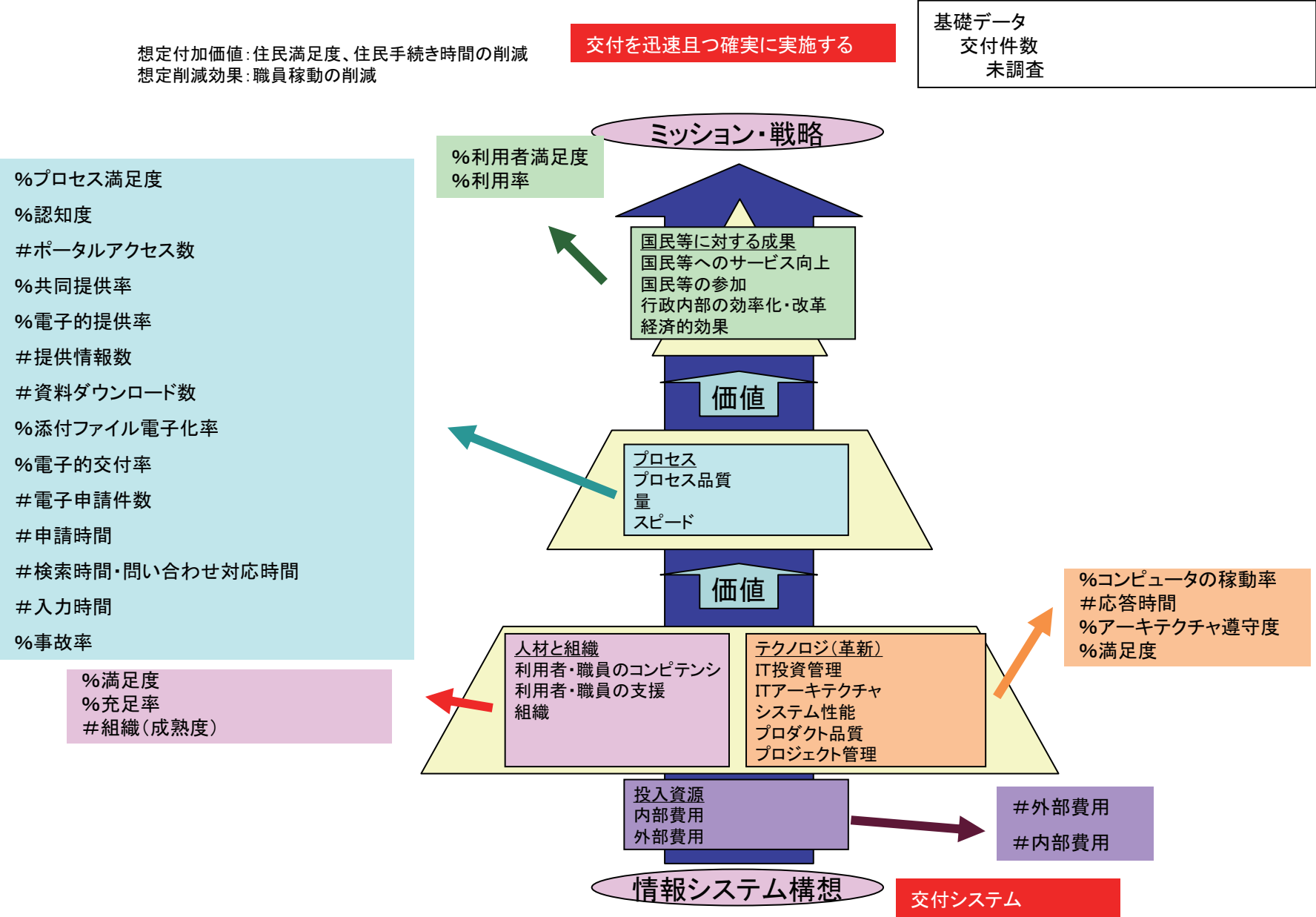


汎用KPI一覧

汎用KPI一覧							目標	実測値	A市	実測値	B市	実測値	C市	実測値
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例			指標		指標		指標	
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数 (サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス 価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられる サイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報 提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情 報価値単価								
プロセス(アウトプット)電子申請・許認可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率 ×全添付書類電子化時 仮想価値								
		%差し戻し率	入力ミスや情報不足等によって収集情報が差し戻しになる割合 例: 差し戻し件数/全情報収集件数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	差し戻し件数×差し戻 し処理コスト (マイナス効果)								
	量	%電子的許認可回答率	申請に対して許認可の通知を電子的に行っている割合 例: 電子的許認可件数/全許認可件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的許認可件数×電 子的許認可価値単価								
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申 請価値単価								
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費 (削減効果)								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間 ×人件費 (削減効果)								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
プロセス(アウトプット)ワークフロー	プロセス品質	%事故率	入力ミス等の事故発生する割合 例: 事故件数/全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時(年、月等)	事故件数×事故処理コ スト (マイナス効果)								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/ 被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼働する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								

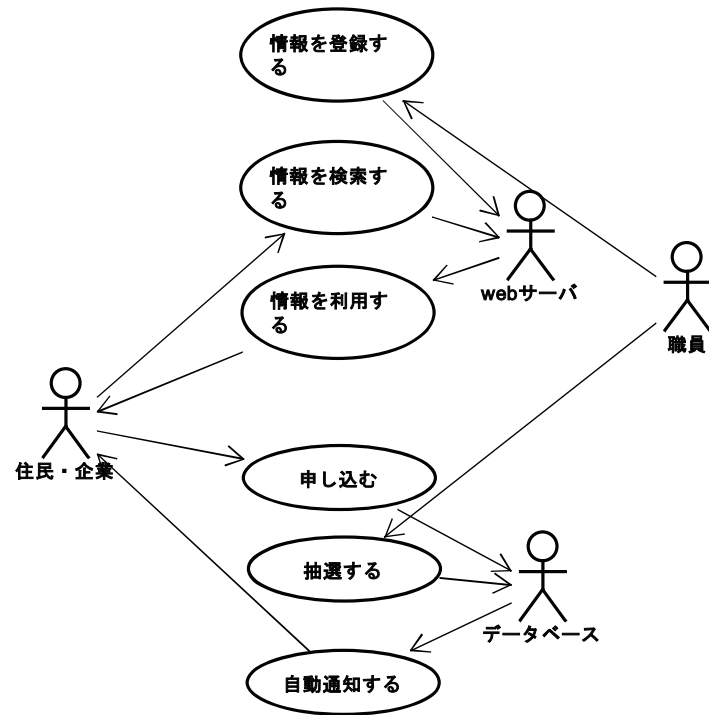


交付の成果評価

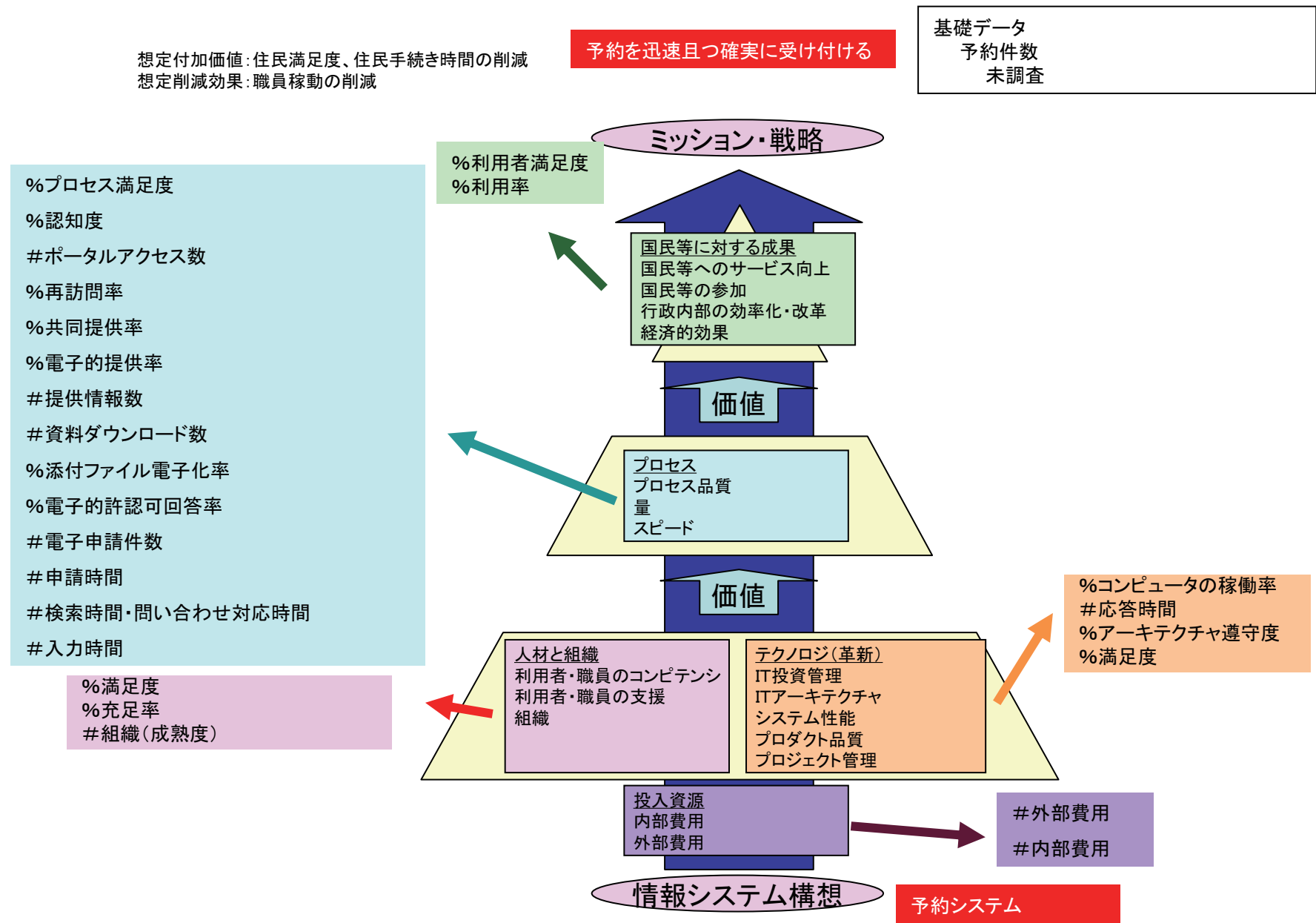


汎用KPI一覧

汎用KPI一覧								A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格							
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)								
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用							
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数 (サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス 価値単価							
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられる サイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報 提供価値単価							
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果							
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果							
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情 報価値単価							
プロセス(アウトプット)電子申請・許可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率 ×全添付書類電子化時 仮想価値							
	量	%電子的交付率	電子的に交付を行っている割合 例: 電子的交付件数/全交付件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的許可可件数×電 子的許可可価値単価							
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申 請価値単価							
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費 (削減効果)							
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間 ×人件費 (削減効果)							
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費							
プロセス(アウトプット)ワークフロー	プロセス品質	%事故率	入カミス等の事故発生する割合 例: 事故件数/全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時(年、月等)	事故件数×事故処理コ スト (マイナス効果)							
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)								
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)								
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータ稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/ 被害							
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)								
	ITアーキテクチャ遵守度	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時								
		%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用							
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間							

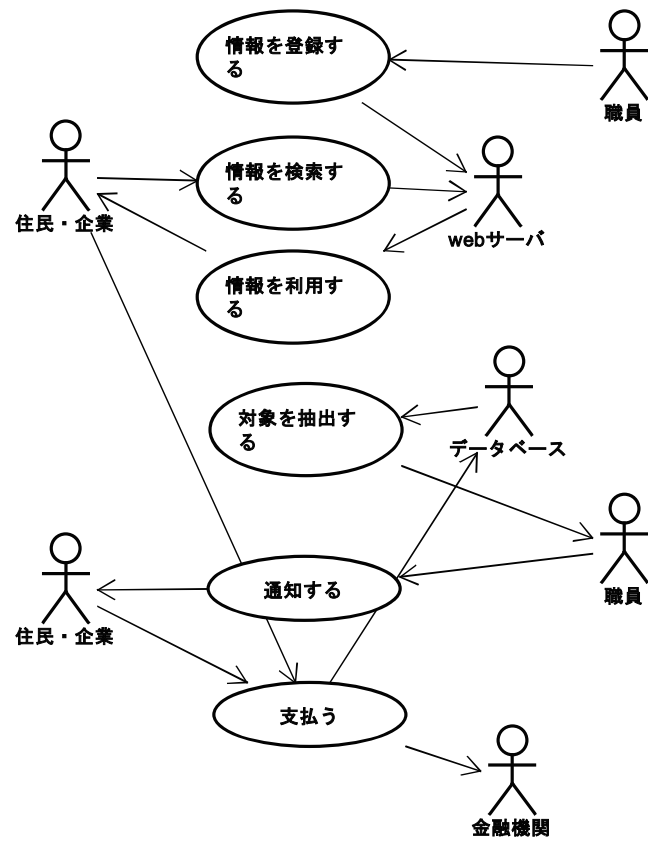


施設予約

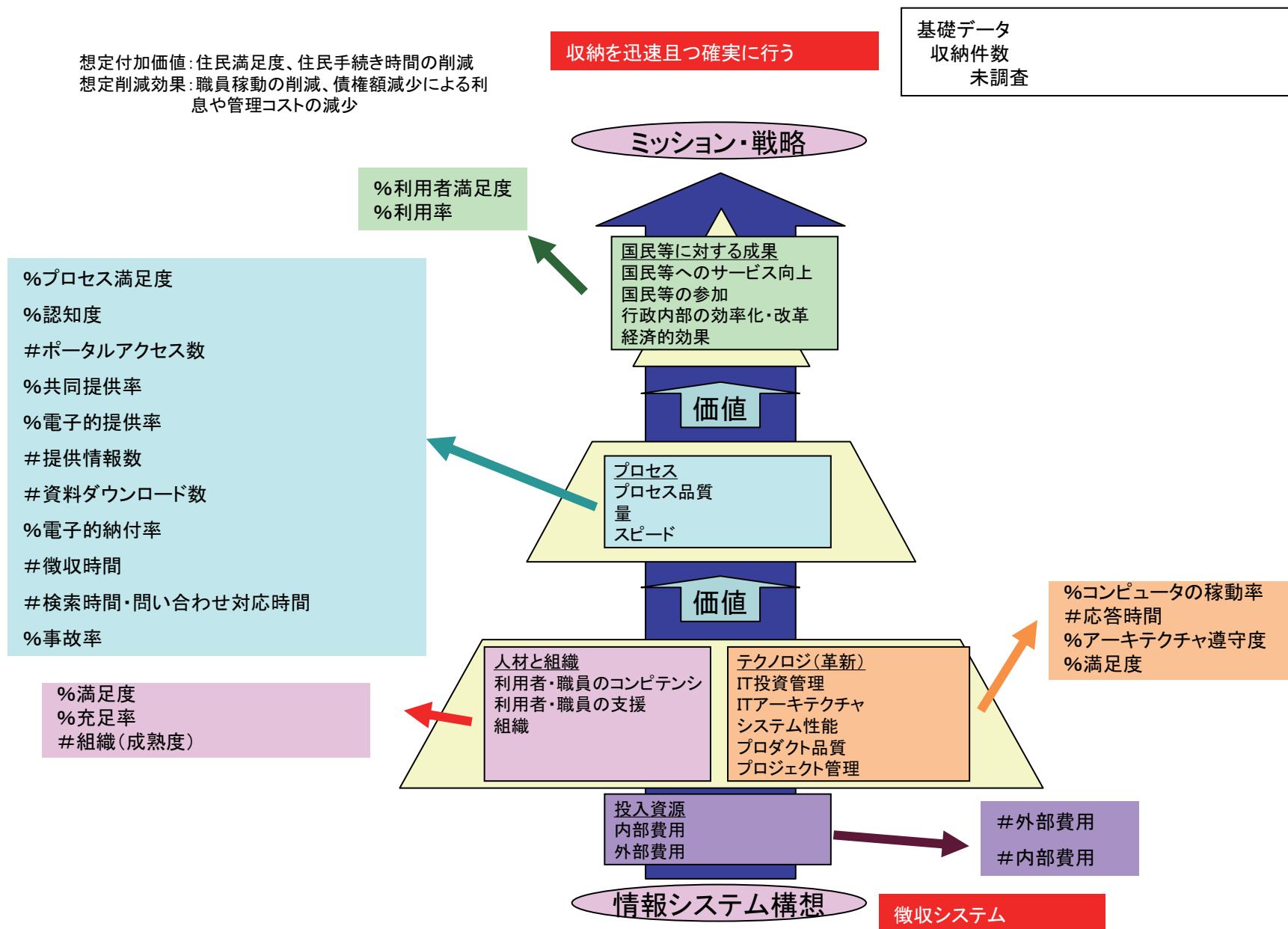


汎用KPI一覧

汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数 (サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス 価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合 例: リピーター数/サイト利用者数	サイトのカウンター(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	リピーター数×訪問価値 単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報 提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情 報価値単価								
プロセス(アウトプット)電子申請・許認可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率 ×全添付書類電子化時 仮想価値								
	量	%電子的許認可回答率	申請に対して許認可の通知を電子的に行っている割合 例: 電子的許認可件数/全許認可件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的許認可件数×電 子的許認可価値単価								
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申 請価値単価								
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費 (削減効果)								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間 ×人件費 (削減効果)								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/ 被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								

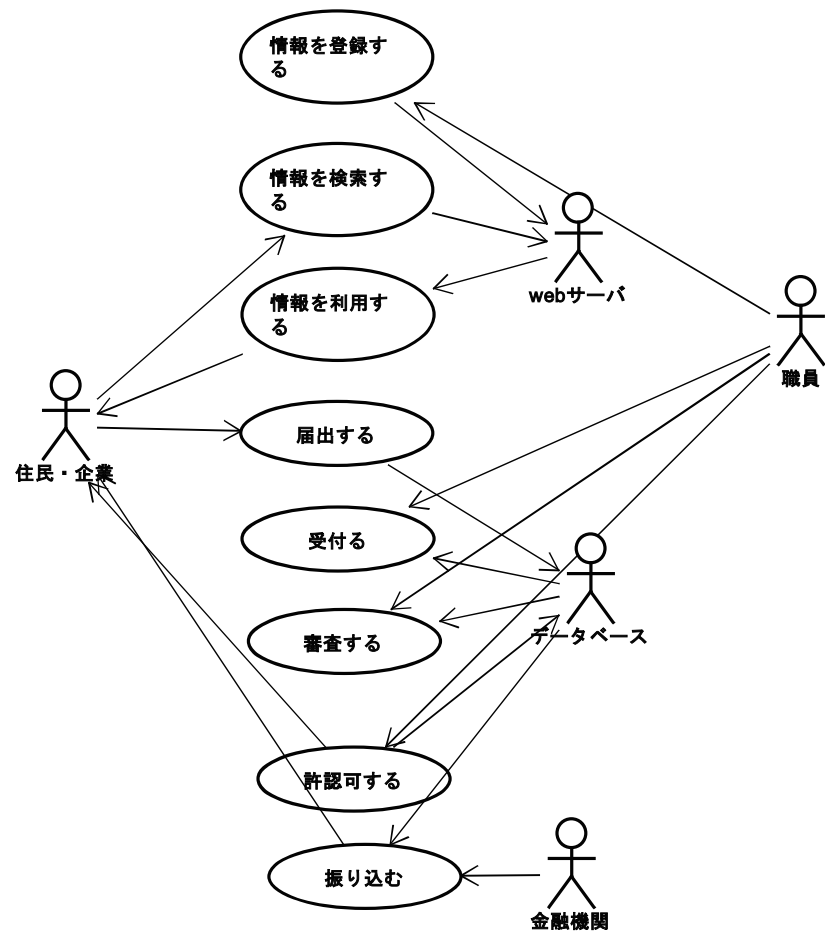


徴収

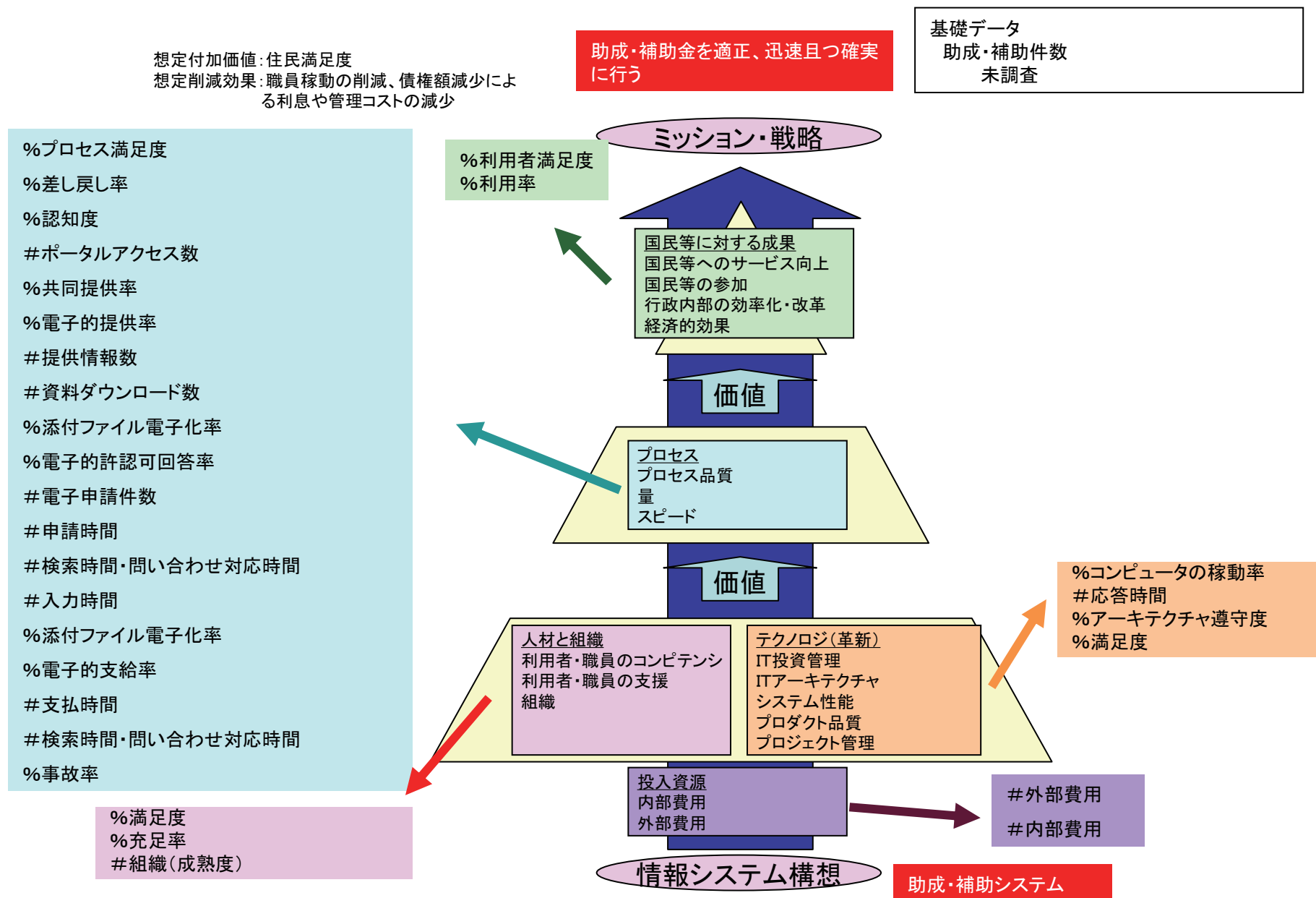


汎用KPI一覧

汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
		#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情報価値単価								
		%電子的納付率	全納付に対する電子的納付の行われた割合 例: 電子的納付件数/全納付件数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的納付件数×電子的納付価値単価								
プロセス(アウトプット)電子納付・支給系	スピード	#徴収時間	支給等に関して申請から支払いを行うまでに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	支払時間×人件費(削減効果)								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	納付・支給状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間×人件費(削減効果)								
		%事故率	入カミス等の事故発生する割合 例: 事故件数/全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時(年、月等)	事故件数×事故処理コスト(マイナス効果)								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼働する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



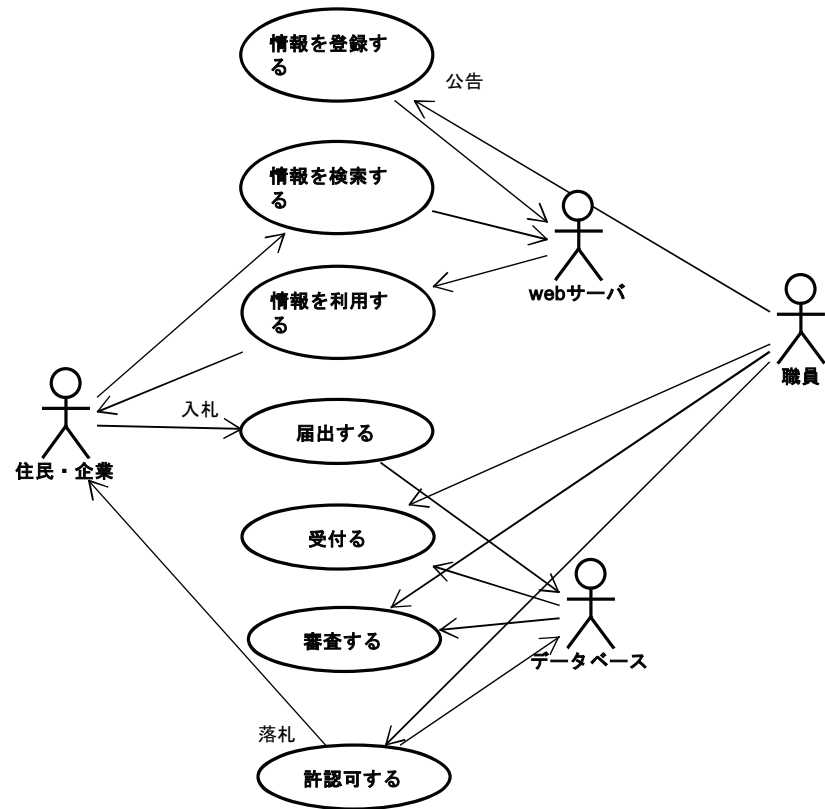
助成・補助



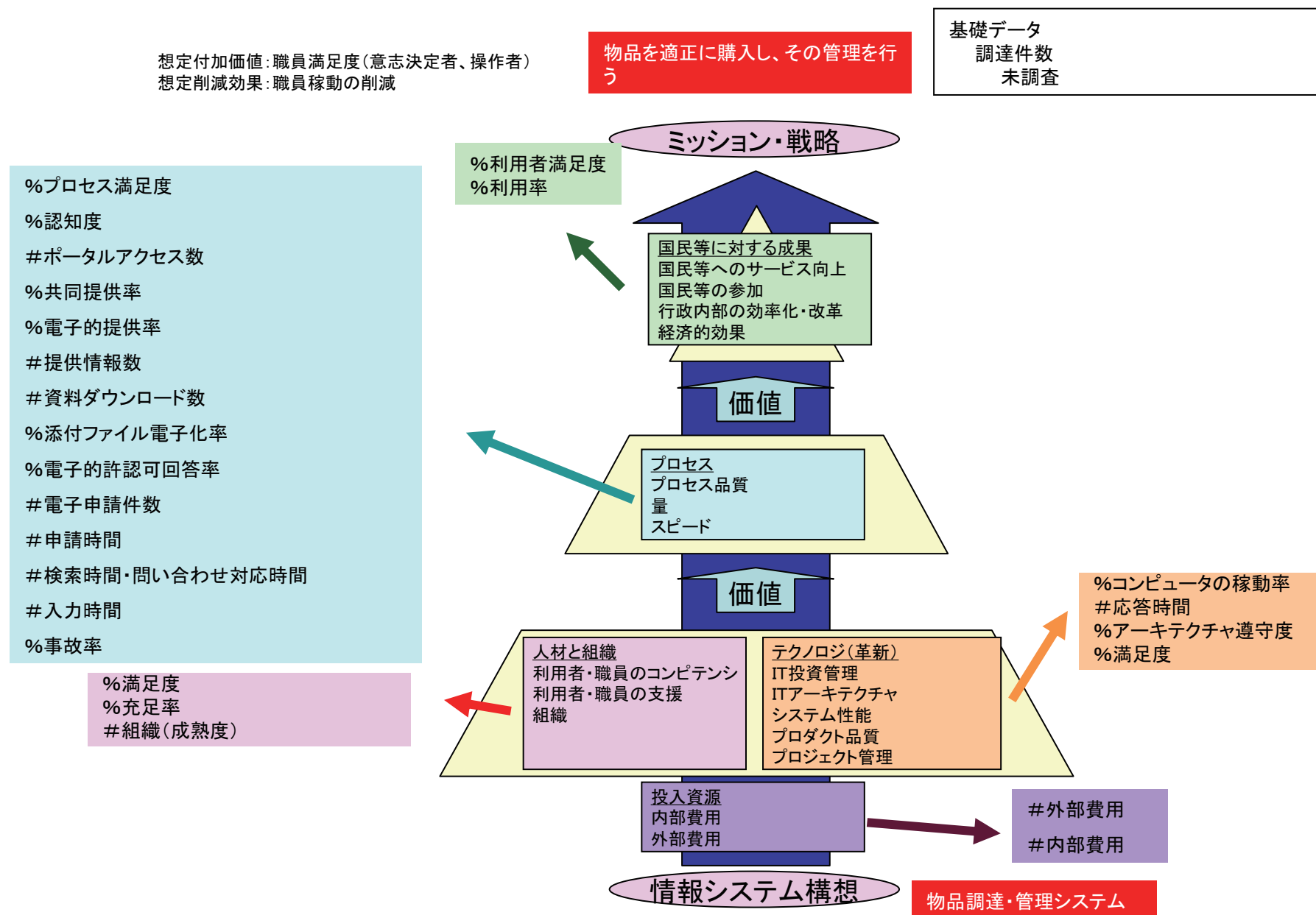
汎用KPI一覧

汎用KPI一覧							目標	実測値	A市	実測値	B市	実測値	C市	実測値
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例								
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数 (サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス 価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられる サイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報 提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削 減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情 報価値単価								
プロセス(アウトプット)電子申請・許認可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率 ×全添付書類電子化時 仮想価値								
		%差し戻し率	入力ミスや情報不足等によって収集情報が差し戻しになる割合 例: 差し戻し件数/全情報収集件数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	差し戻し件数×差し戻 し処理コスト (マイナス効果)								
	量	%電子的許認可回答率	申請に対して許認可の通知を電子的に行っている割合 例: 電子的許認可件数/全許認可件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的許認可件数×電 子的許認可価値単価								
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申 請価値単価								
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費 (削減効果)								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間 ×人件費 (削減効果)								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
プロセス(アウトプット)電子納付・支給系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して送付が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率 ×全添付書類電子化時 仮想価値								
	量	%電子的支給率	全支給に対する電子的支給の行われた割合 例: 電子的支給件数/全支給件数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的支給件数×電 子的支給価値単価								
	スピード	#支払時間	支給等に関して申請から支払いを行うまでに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	支払時間×人件費 (削減効果)								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	納付・支給状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間 ×人件費 (削減効果)								
プロセス(アウトプット)ワークフロー	プロセス品質	%事故率	入力ミス等の事故発生する割合 例: 事故件数/全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時(年、月等)	事故件数×事故処理コ スト (マイナス効果)								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
	システ	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/ 被害								

汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
テクノロジー(インプット)	ム性能	#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								

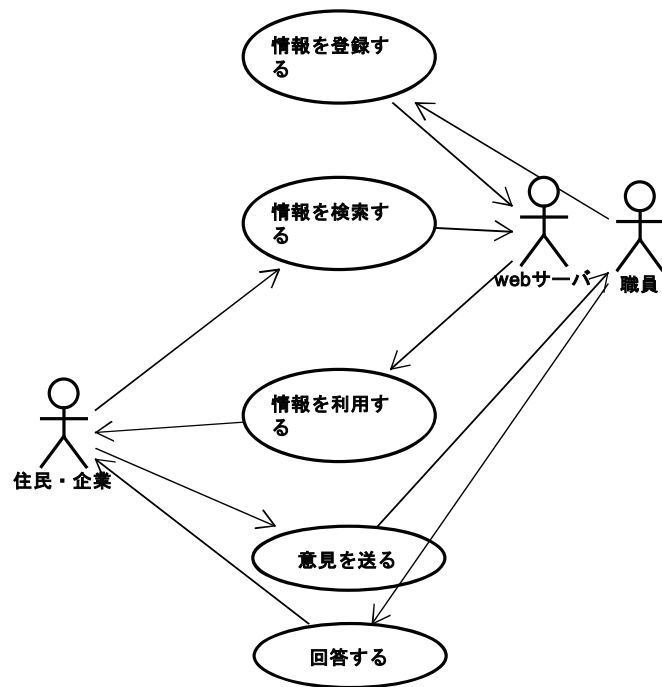


調達

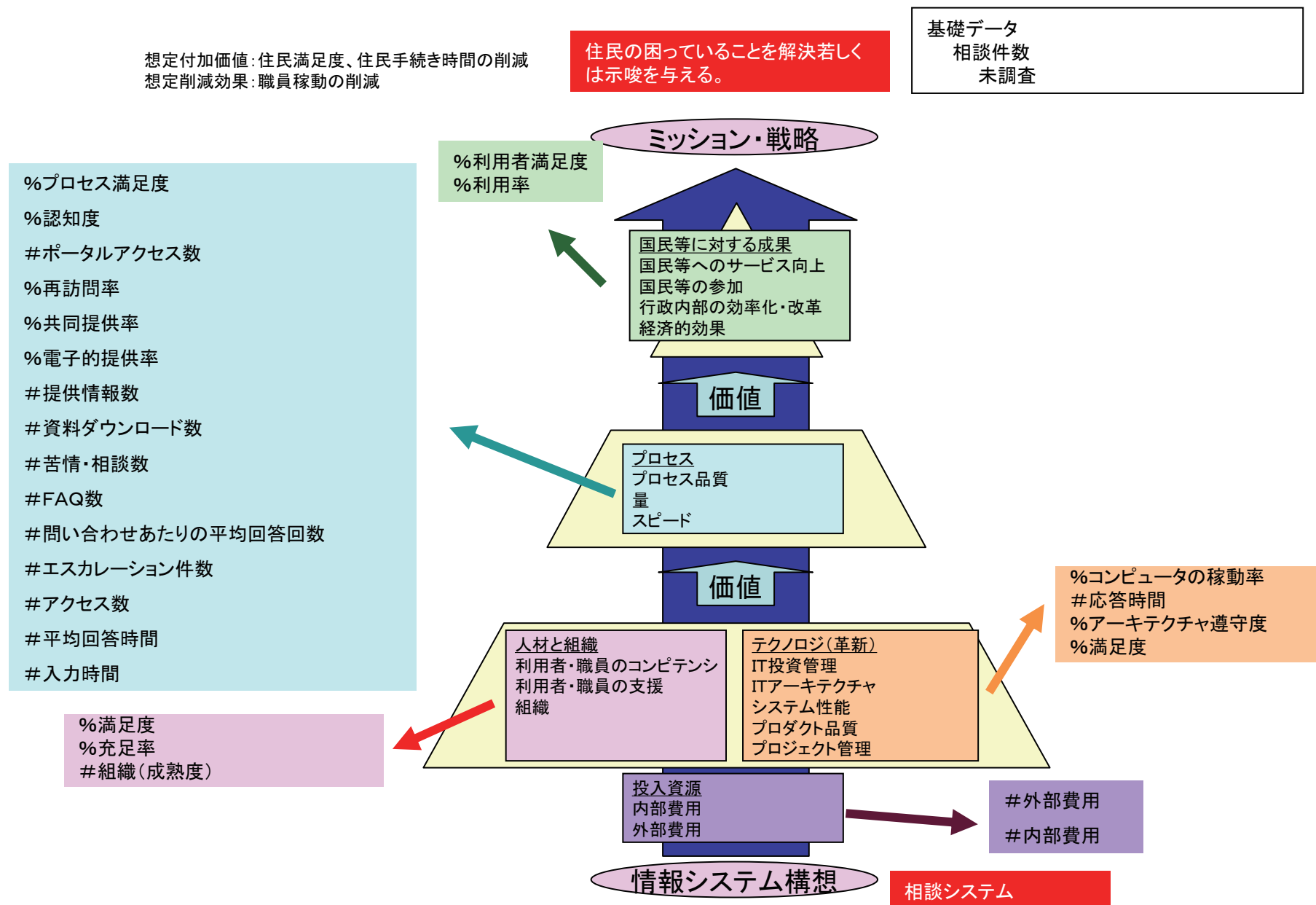


汎用KPI一覧

汎用KPI一覧						目標	実測値	A市	実測値	B市	実測値	C市	実測値
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例							
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格							
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)								
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用							
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス価値単価							
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報提供価値単価							
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果							
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果							
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情報価値単価							
プロセス(アウトプット)電子申請・許認可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例: 電子化添付書類数/全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	添付ファイル電子化率×全添付書類電子化時仮想価値							
	量	%電子的許認可回答率	申請に対して許認可の通知を電子的に行っている割合 例: 電子的許認可件数/全許認可件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的許認可件数×電子的許認可価値単価							
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申請価値単価							
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費(削減効果)							
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間×人件費(削減効果)							
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費							
プロセス(アウトプット)ワークフロー	プロセス品質	%事故率	入力ミス等の事故発生する割合 例: 事故件数/全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時(年、月等)	事故件数×事故処理コスト(マイナス効果)							
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)								
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)								
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害							
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)								
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時								
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)								
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用							
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間							

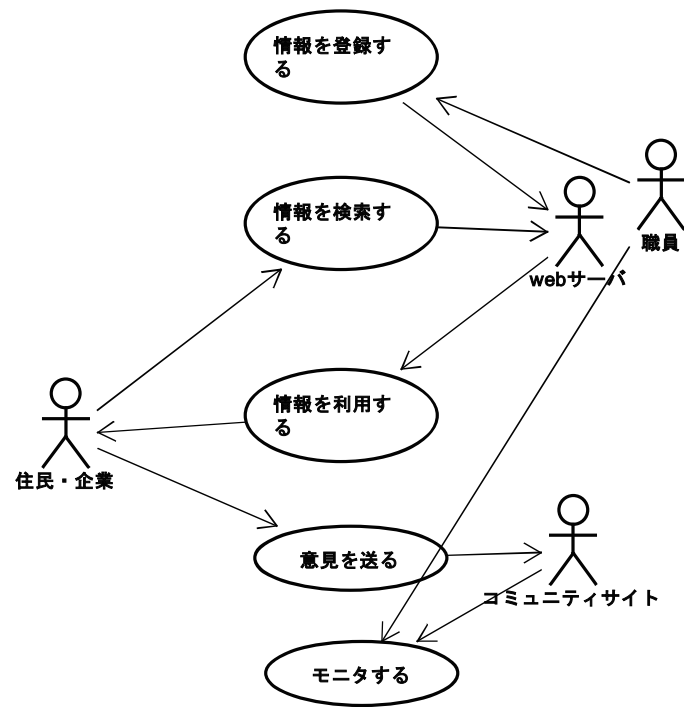


相談・苦情

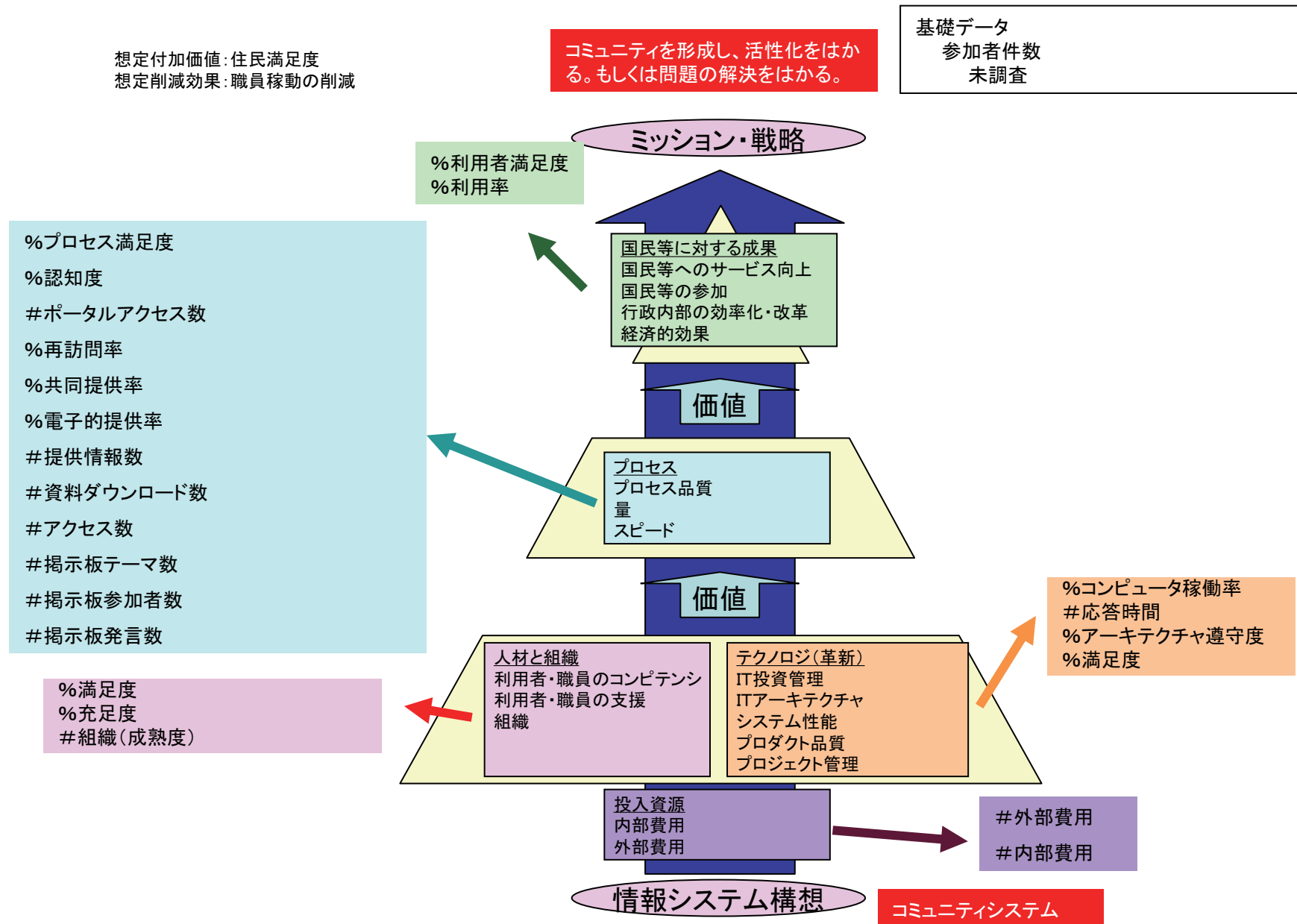


汎用KPI一覧

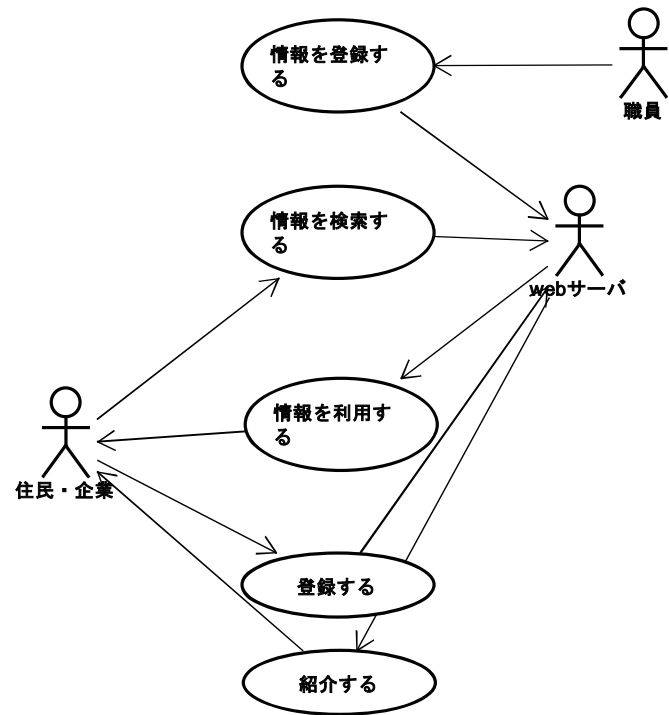
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター（サーバログ）と資料による分析	定期システム評価時（年、月等）									
プロセス（アウトプット）ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%認知度	サイトがどれだけ認識（認知）されているか例：認知している国民数／全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合 例：リピーター数／サイト利用者数	サイトのカウンター（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	リピーター数×訪問価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時（年、月等）	情報提供組織数×情報提供価値単価								
プロセス（アウトプット）情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例：電子的提供情報数／全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時（年、月等）	ダウンロード件数×情報価値単価								
プロセス（アウトプット）相談系	プロセス品質	#苦情・相談数	電子的手段で寄せられた苦情・相談の件数（サイトの利用ではなく、本来の目的につい	メール件数・投稿数	定期システム評価時（年、月等）	苦情数×苦情価値単価								
		#FAQ数	掲載されているFAQの件数	FAQ一覧から集計	定期システム評価時（年、月等）	FAQ件数×FAQ情報価値単価								
		#問い合わせあたりの平均回答回数	電子的手段で寄せられた苦情・相談に対する平均の回答件数 例：全回答件数／全苦情・相談件数	メール件数・投稿数	定期システム評価時（年、月等）	平均回答件数×回答価値単価								
		#エスカレーション件数	相談などがサイトやコールセンター要員では対応できず、担当課などに回される件数	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	エスカレーション件数×人件費（削減効果）								
	量	#アクセス数	コミュニティサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
	スピード	#平均回答時間	電子的手段で寄せられた苦情・相談に対して回答が投稿されるまでに要する時間	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	平均回答時間×人件費（削減効果）								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時（年、月等）	入力時間×住民人件費								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



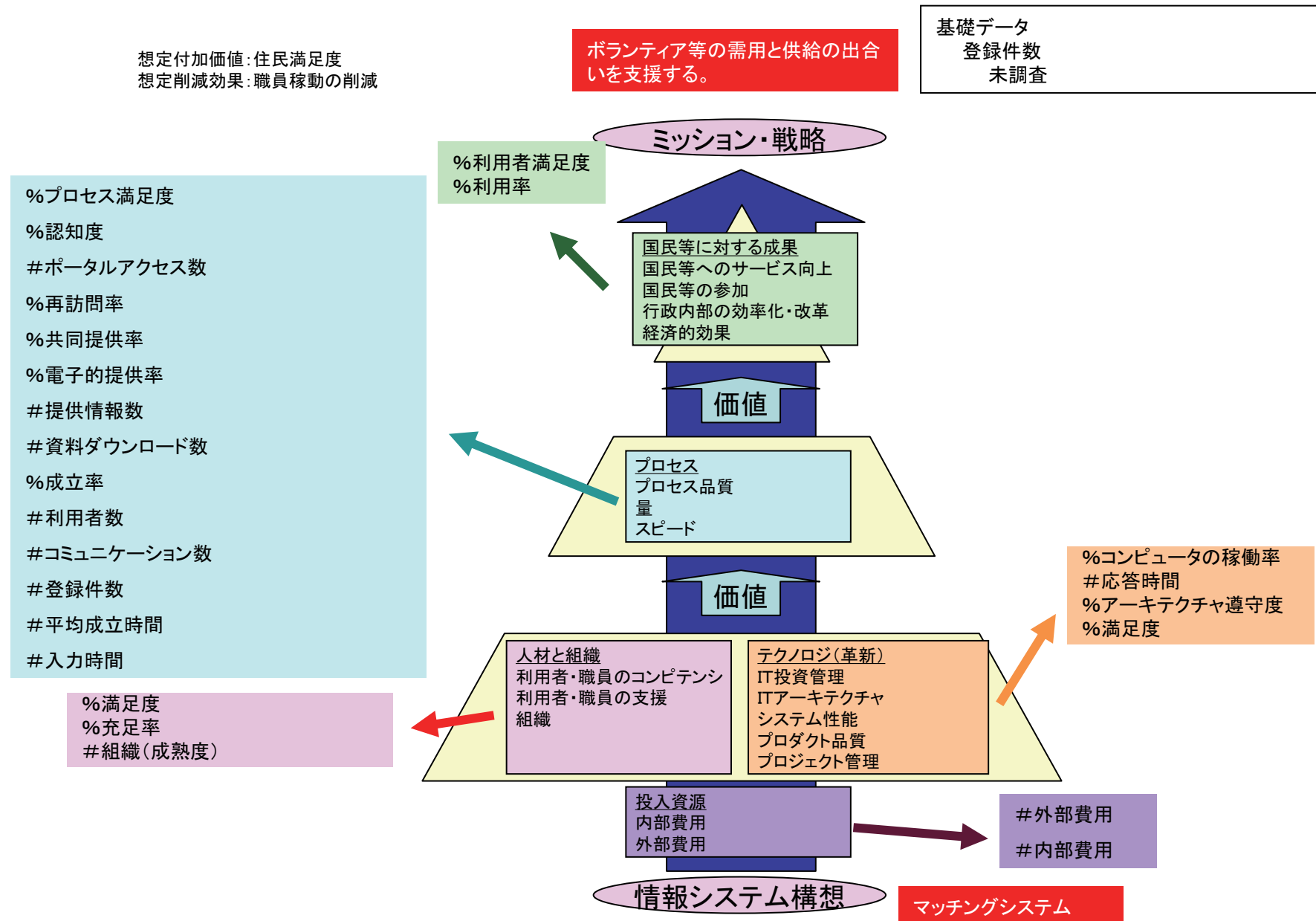
コミュニティの成果評価



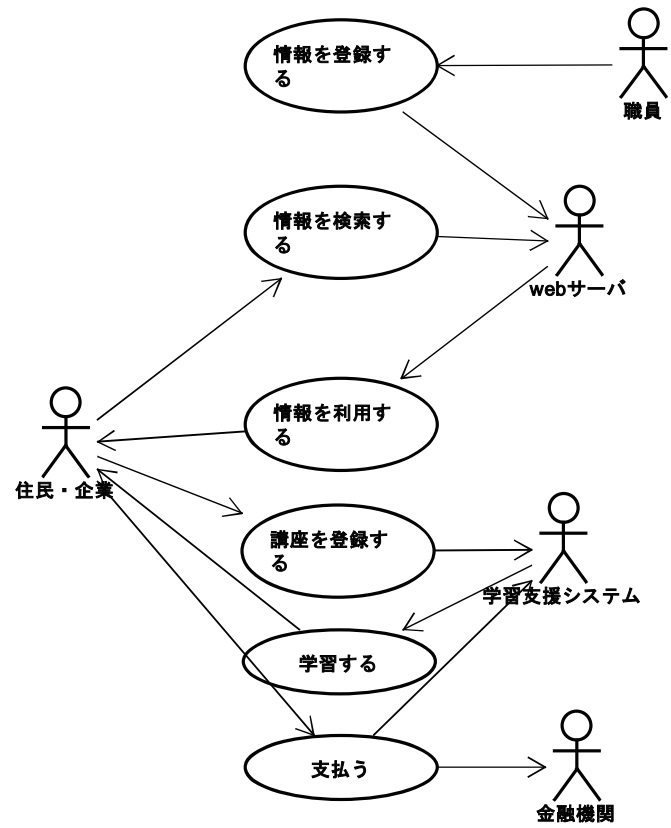
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター（サーバログ）と資料による分析	定期システム評価時（年、月等）									
プロセス（アウトプット）ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%認知度	サイトがどれだけ認識（認知）されているか例：認知している国民数／全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	認知者数×仮想価値PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合例：リピーター数／サイト利用者数	サイトのカウンター（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	リピーター数×訪問価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時（年、月等）	情報提供組織数×情報提供価値単価								
プロセス（アウトプット）情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合例：電子的提供情報数／全情報提供数	評価時に資料分析などで集計サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時（年、月等）	ダウンロード件数×情報価値単価								
プロセス（アウトプット）コミュニティ	量	#アクセス数	コミュニティサイトに対するアクセス件数	アクセス件数	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
		#掲示板テーマ数	サイト上で設定されている掲示板のテーマ数	一覧から集計	定期システム評価時（年、月等）	掲示板テーマ数×掲示板価値単価								
		#掲示板参加者数	掲示板にアクセスしている利用者の件数	アクセス件数	定期システム評価時（年、月等）	利用者数×利用価値単価								
		#掲示板発言数	掲示板でやりとりされている発言の件数	投稿数	定期システム評価時（年、月等）	発言数×発言価値単価								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



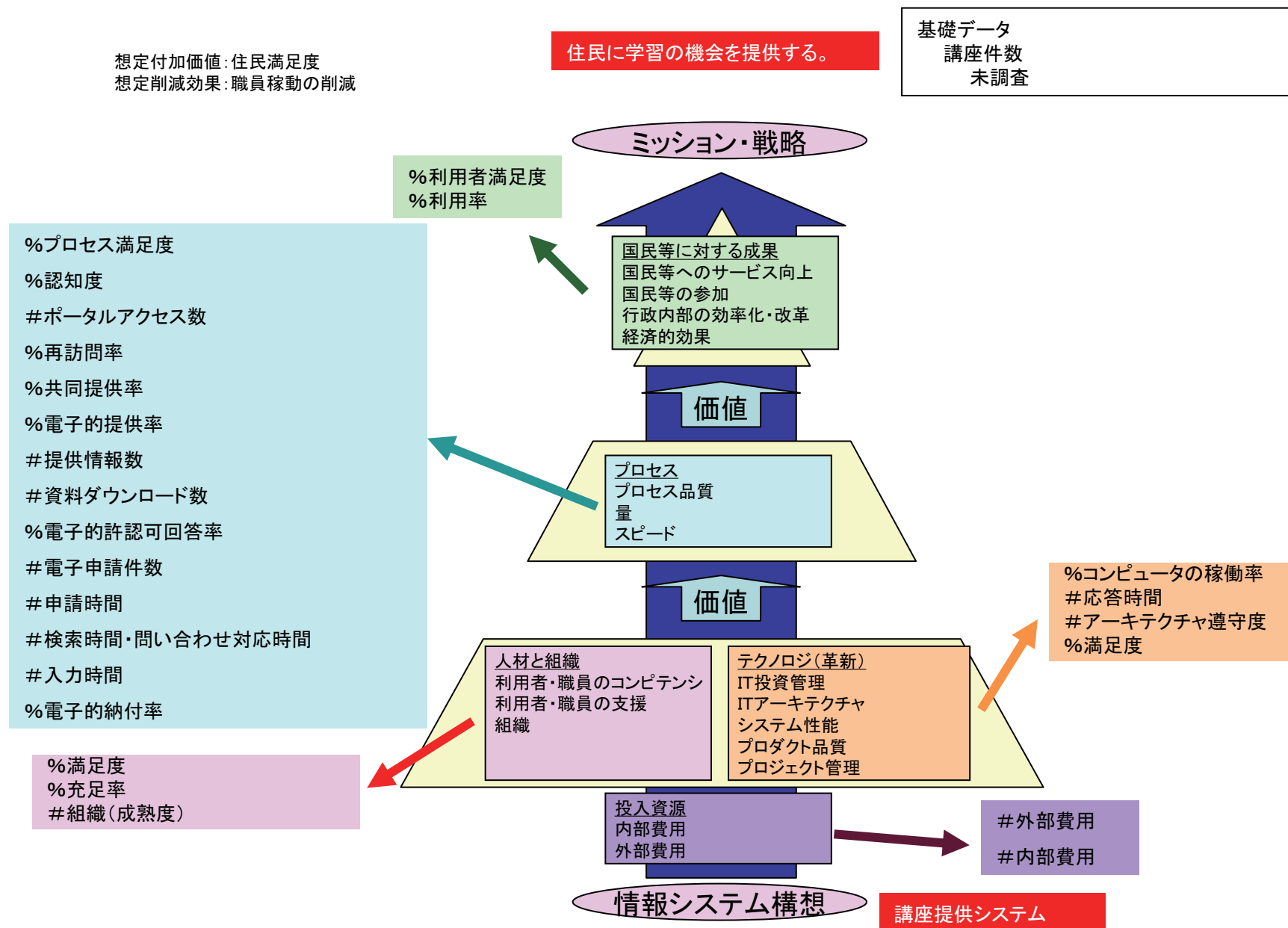
マッチング



汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター（サーバログ）と資料による分析	定期システム評価時（年、月等）									
プロセス（アウトプット）ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%認知度	サイトがどれだけ認識（認知）されているか例：認知している国民数／全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	認知者数×仮想価値PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合例：リピーター数／サイト利用者数	サイトのカウンター（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	リピーター数×訪問価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時（年、月等）	情報提供組織数×情報提供価値単価								
プロセス（アウトプット）情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合例：電子的提供情報数／全情報提供数	評価時に資料分析などで集計サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時（年、月等）	ダウンロード件数×情報価値単価								
プロセス（アウトプット）マッチング	プロセス品質	%成立率	サイト上でマッチングが成立する件数の全マッチング件数に対する割合例：電子的マッチング件数／全マッチング件	評価時に資料分析などで集計サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	成立件数×成立価値単価								
	量	#利用者数	サイトを利用する利用者の数	評価時に資料分析などで集計サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	利用者数×利用価値単価								
		#コミュニケーション数	サイト上でやり取りされている発言の件数	投稿数	定期システム評価時（年、月等）	発言数×発言価値単価								
		#登録件数	サイト上に登録されたマッチングを必要としている情報の件数	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	登録数×登録価値単価								
	スピード	#平均成立時間	サイト上に情報を提供してからマッチングが成立するまでに要した時間	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	平均成立時間×人件費（削減効果）								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時（年、月等）	入力時間×住民人件費								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								

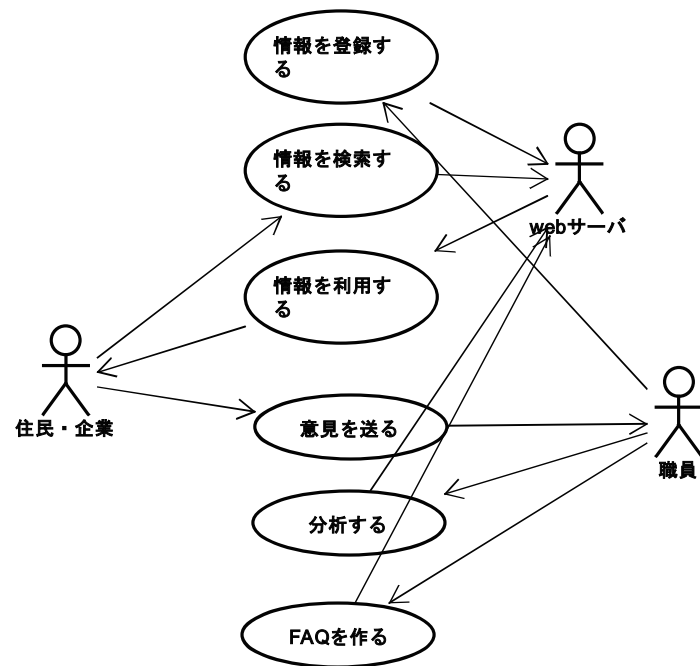


講座提供

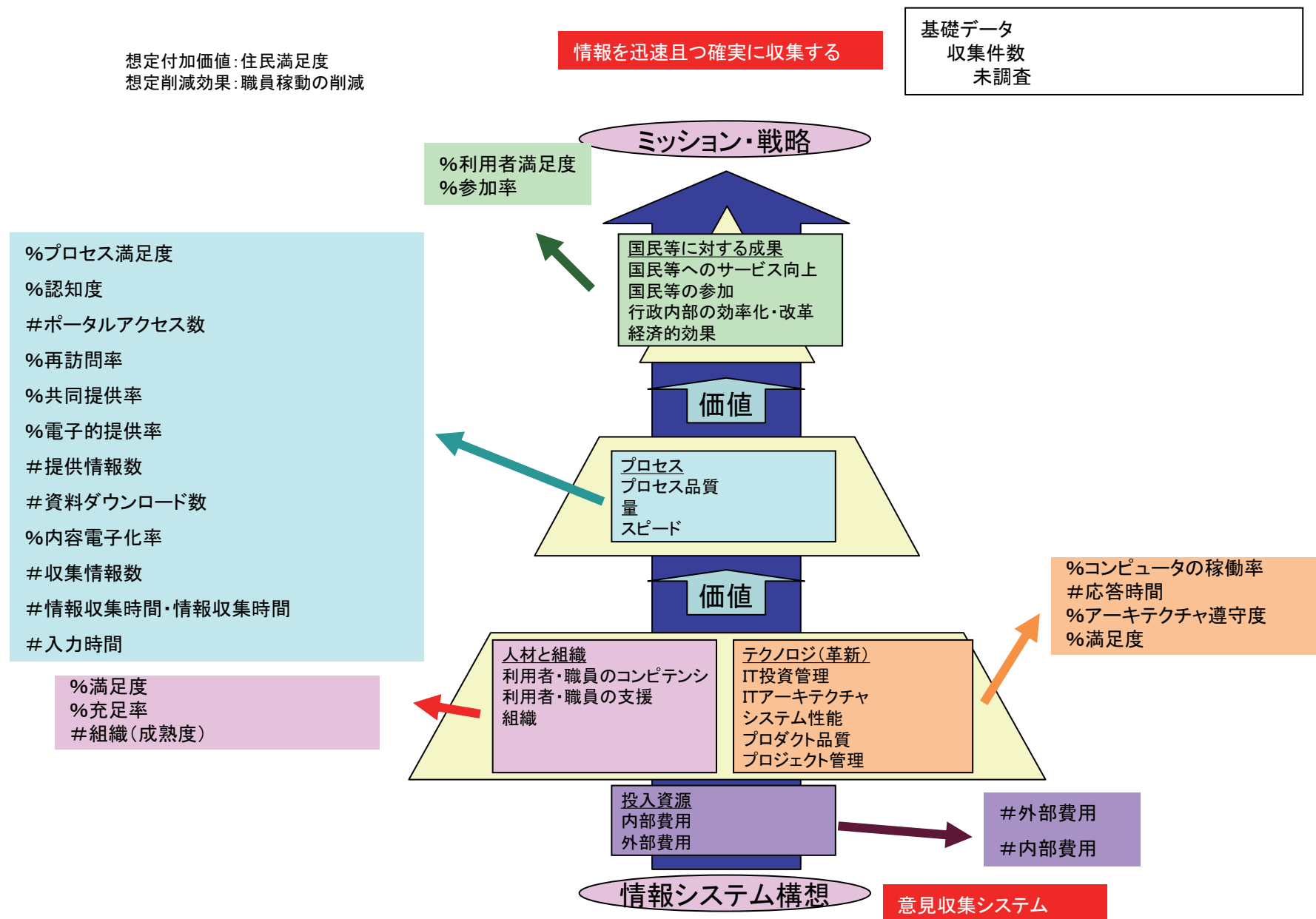


汎用KPI一覧

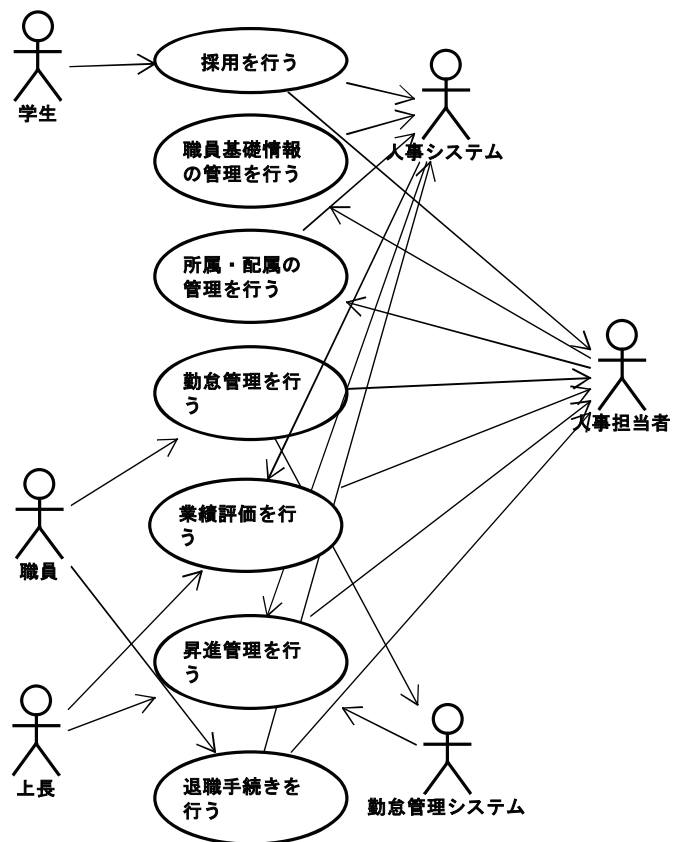
汎用KPI一覧							目標	実測値	A市	実測値	B市	実測値	C市	実測値
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例								
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例: 認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数 (サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス 価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合 例: リピーター数/サイト利用者数	サイトのカウンター(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	リピーター数×訪問価値 単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報 提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例: 電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削減 効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電 子的提供によるコスト削減 効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情 報価値単価								
プロセス(アウトプット)電子申請・許認可系	量	%電子的許認可回答率	申請に対して許認可の通知を電子的に行っている割合 例: 電子的許認可件数/全許認可件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的許認可件数×電 子の許認可価値単価								
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子申請件数×電子申 請価値単価								
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	審査時間×人件費 (削減効果)								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間 ×人件費 (削減効果)								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
プロセス(アウトプット)電子納付・支給	量	%電子的納付率	全納付に対する電子的納付の行われた割合 例: 電子的納付件数/全納付件数	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的納付件数×電 子の納付価値単価								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/ 被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



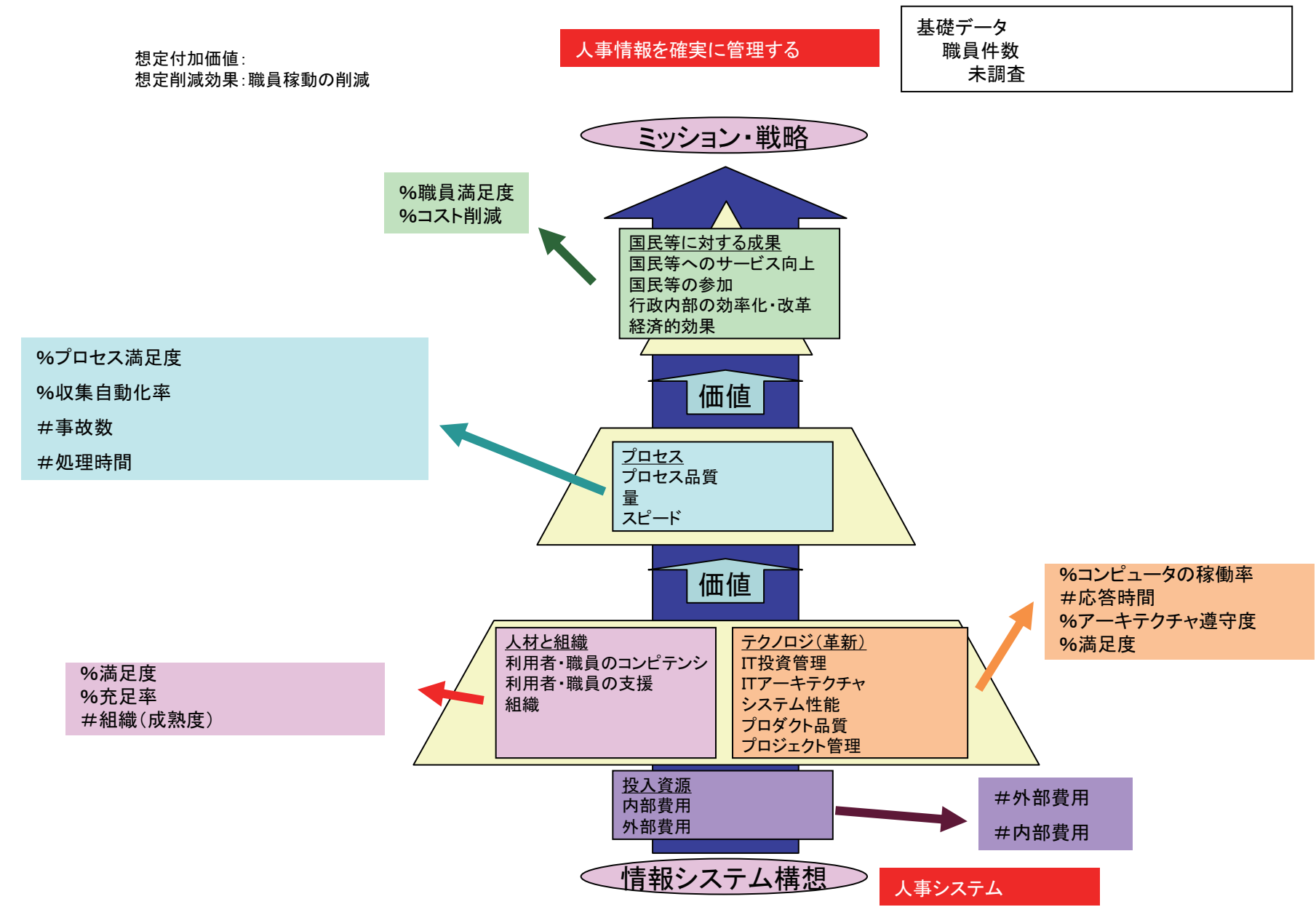
意見収集・アンケート



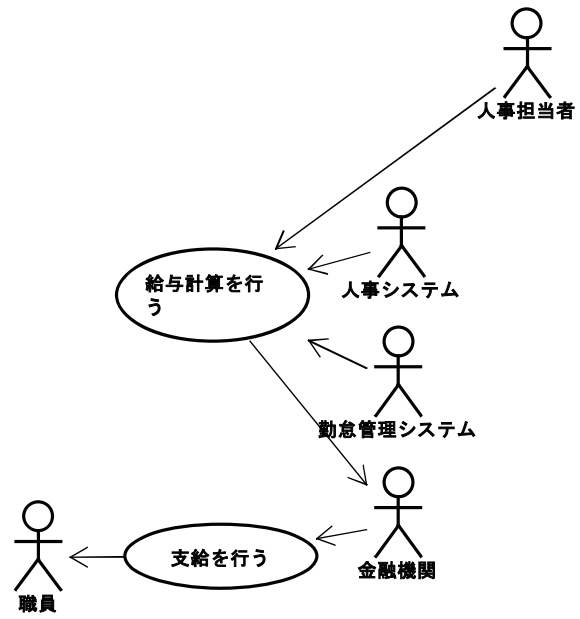
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%参加率	対象者のうち参加した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)と資料による分析	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているか 例:認知している国民数/全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値 PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合 例:リピーター数/サイト利用者数	サイトのカウンター(サーバログ)	定期システム評価時(年、月等)	リピーター数×訪問価値単価								
		%共同提供率	共同でサービスする方が合理的と考えられるサイトのうち一緒にサイトをやっている割合	問合せ先一覧などで分析	定期システム評価時(年、月等)	情報提供組織数×情報提供価値単価								
プロセス(アウトプット)情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例:電子的提供情報数/全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
		#資料ダウンロード数	ファイルをダウンロードした件数	カウンタ	定期システム評価時(年、月等)	ダウンロード件数×情報価値単価								
プロセス(アウトプット)情報収集	プロセス品質	%内容電子化率	情報収集対象の資料のうち電子的に収集できるものの割合 例:電子的資料ページ数/資料全体ページ	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	全情報電子化時仮想価値×内容電子化率								
	量	#収集情報数	電子的手段により収集することのできた情報の件数	アンケート等情報収集結果	定期システム評価時(年、月等)	電子的収集件数×電子的収集によるコスト削減効果								
	スピード	#情報収集時間・情報集計時間	必要な情報を収集完了するまでに要した時間、また収集した情報を集計完了するまでに要した時間	情報収集完了時から提供までの時間	定期システム評価時(年、月等)	情報収集時間・情報集計時間×人件費(削減効果)								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



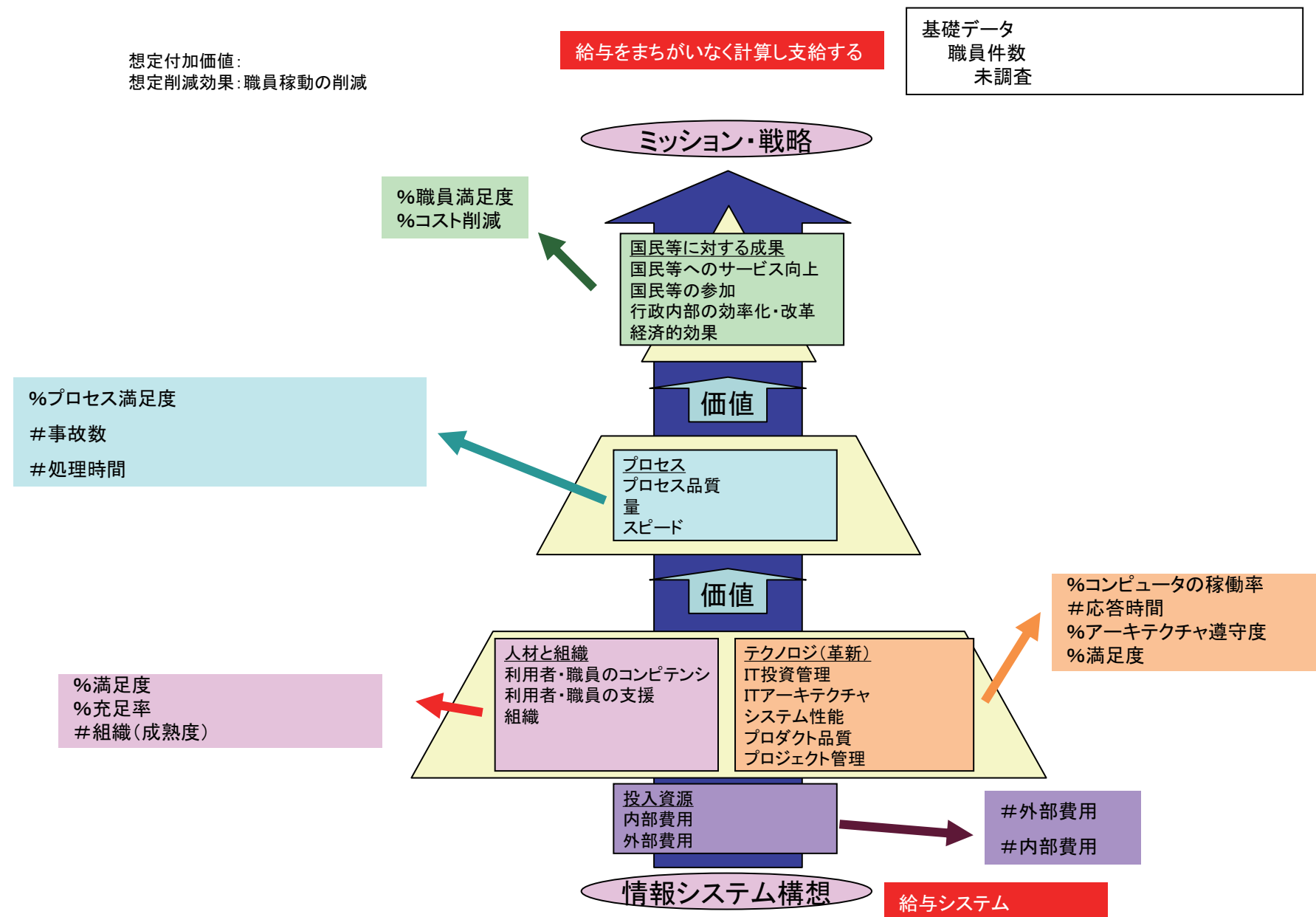
人事



汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査(オンライン、電話)モニターによる定期報告専門業者による調査・評価	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時(年、月等)	Σ削減コスト								
プロセス(アウトプット)情報収集系	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%収集自動化率	情報収集を自動的にを行っている率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	自動化しなかった場合のコスト								
		#事故数	業務における事故の数	当事者の報告	定期システム評価時(年、月等)	損失金額 事故数×平均損失価格								
	スピード	#処理時間	処理に要する時間	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	処理時間×人件費 (削減効果)								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								

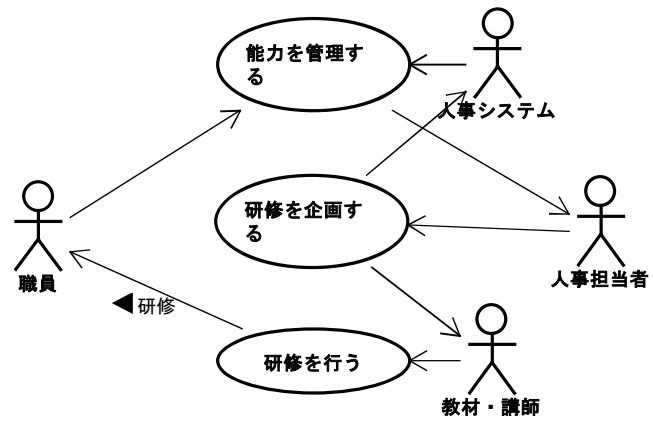


給与

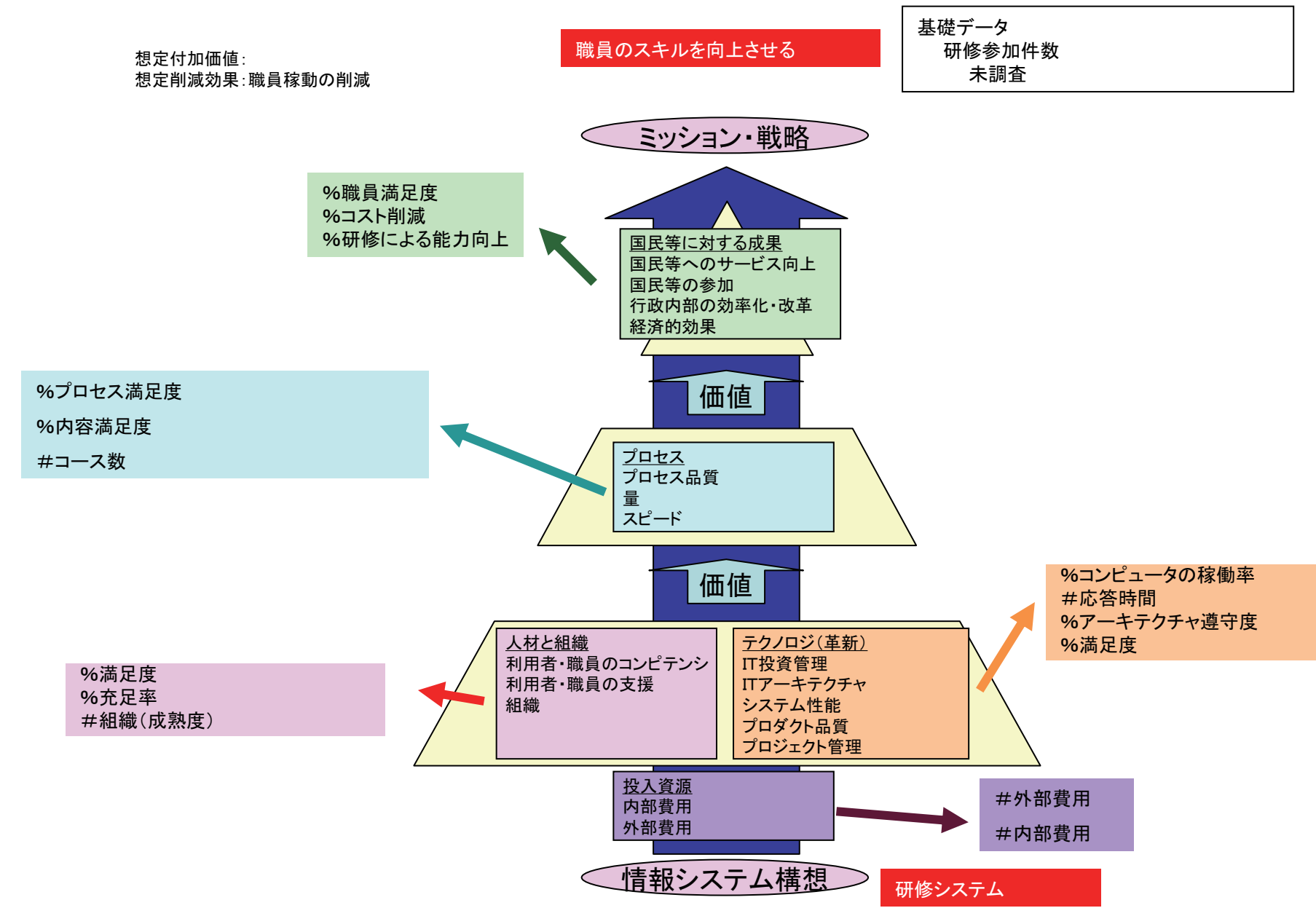


給与

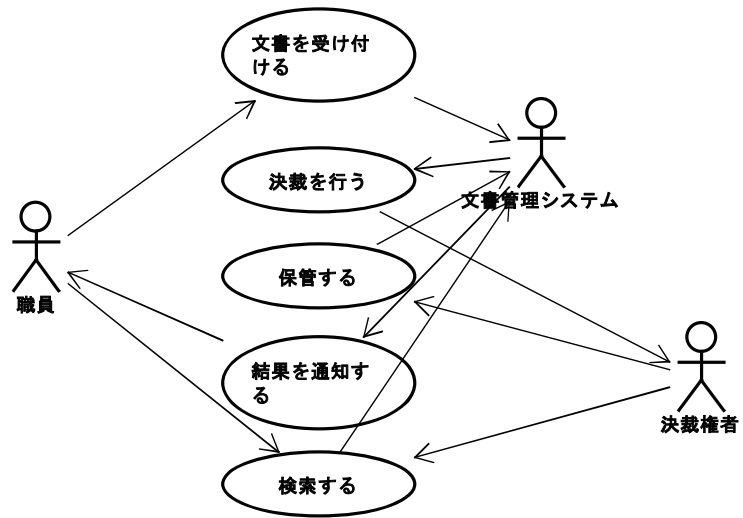
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査(オンライン、電話)モニターによる定期報告専門業者による調査・評価	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理を電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時(年、月等)	Σ削減コスト								
プロセス(アウトプット)	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		#事故数	業務における事故の数	当事者の報告	定期システム評価時(年、月等)	損失金額 事故数×平均損失価格								
	スピード	#処理時間	処理に要する時間	評価時に資料分析などで集計サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	処理時間×人件費(削減効果)								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテクト品質	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



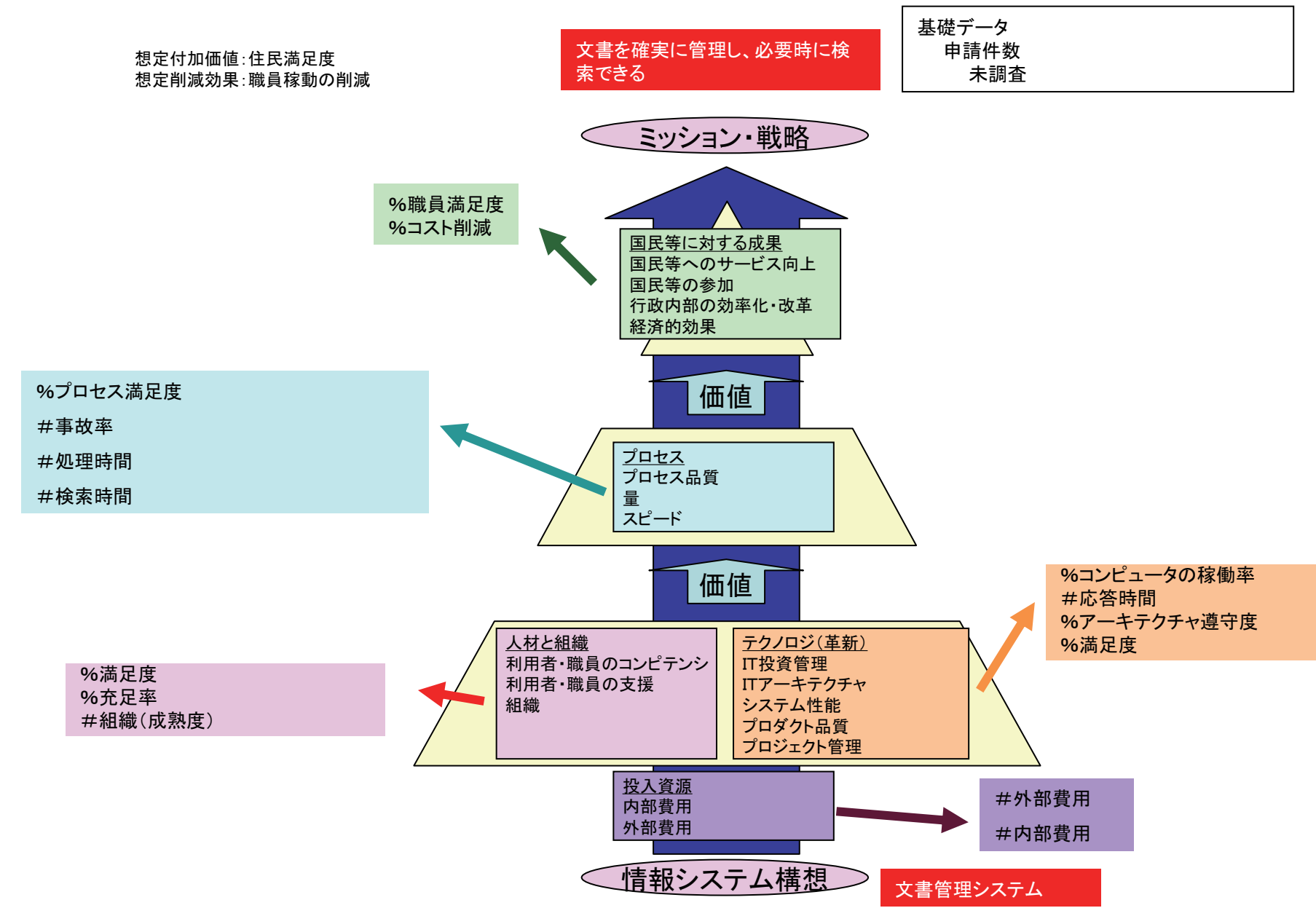
研修



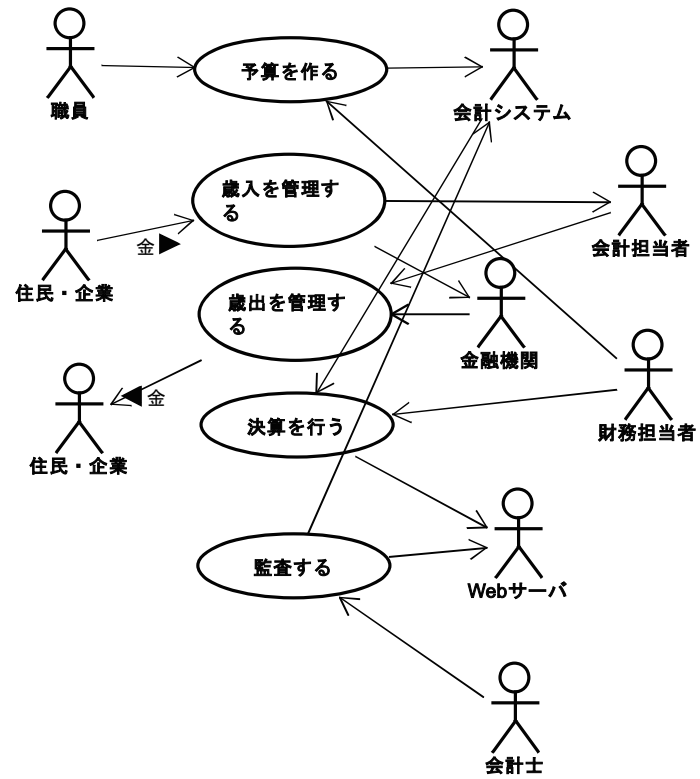
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査(オンライン、電話)モニターによる定期報告専門業者による調査・評価	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理を電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時(年、月等)	Σ削減コスト								
	経済的効果	%研修による能力向上	能力向上した人の割合。	事前・事後テストアンケート										
プロセス(アウトプット)	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%内容満足度	個々の講座に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)	認知者数×仮想価値PR費用								
	量	#コース数	提供するコースの数	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



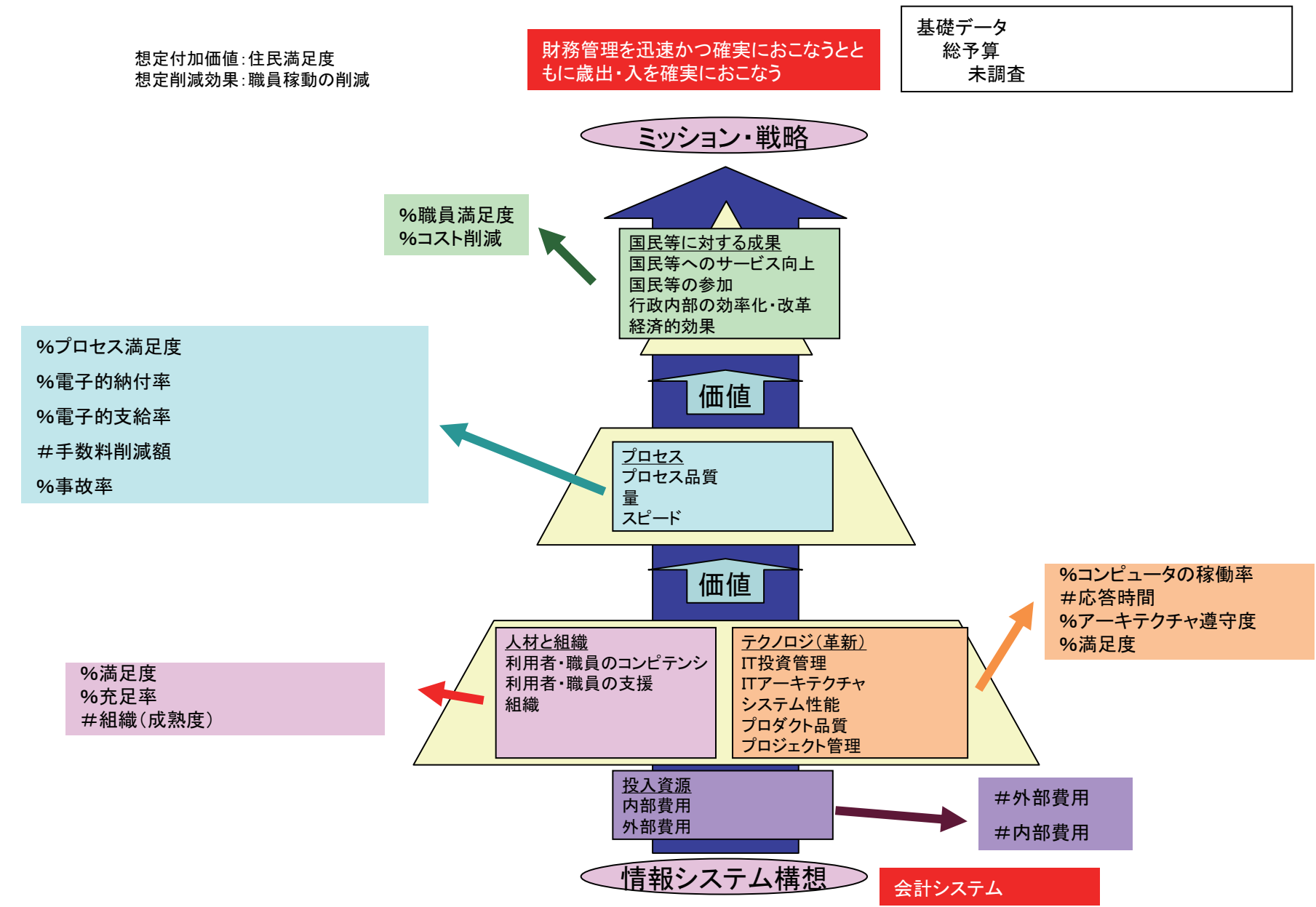
文書管理



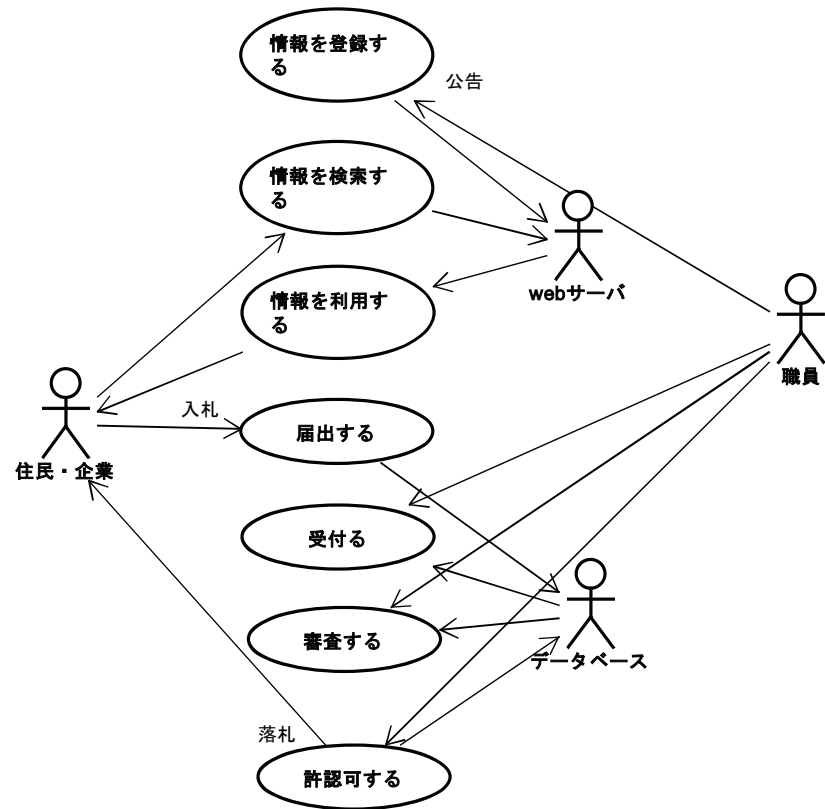
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム） （KGI）	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査 （オンライン、電話） モニターによる定期報告 専門業者による調査・評価	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時（年、月等）	Σ 削減コスト								
プロセス（アウトプット）	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%事故率	人カミス等の事故発生する割合 例：事故件数／全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時（年、月等）	事故件数×事故処理コスト （マイナス効果）								
	スピード	#検索時間	文書を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	検索×人件費 （削減効果）								
		#処理時間	処理に要する時間	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	処理時間×人件費 （削減効果）								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテクチャ プロダクト品質	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
		%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼働する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



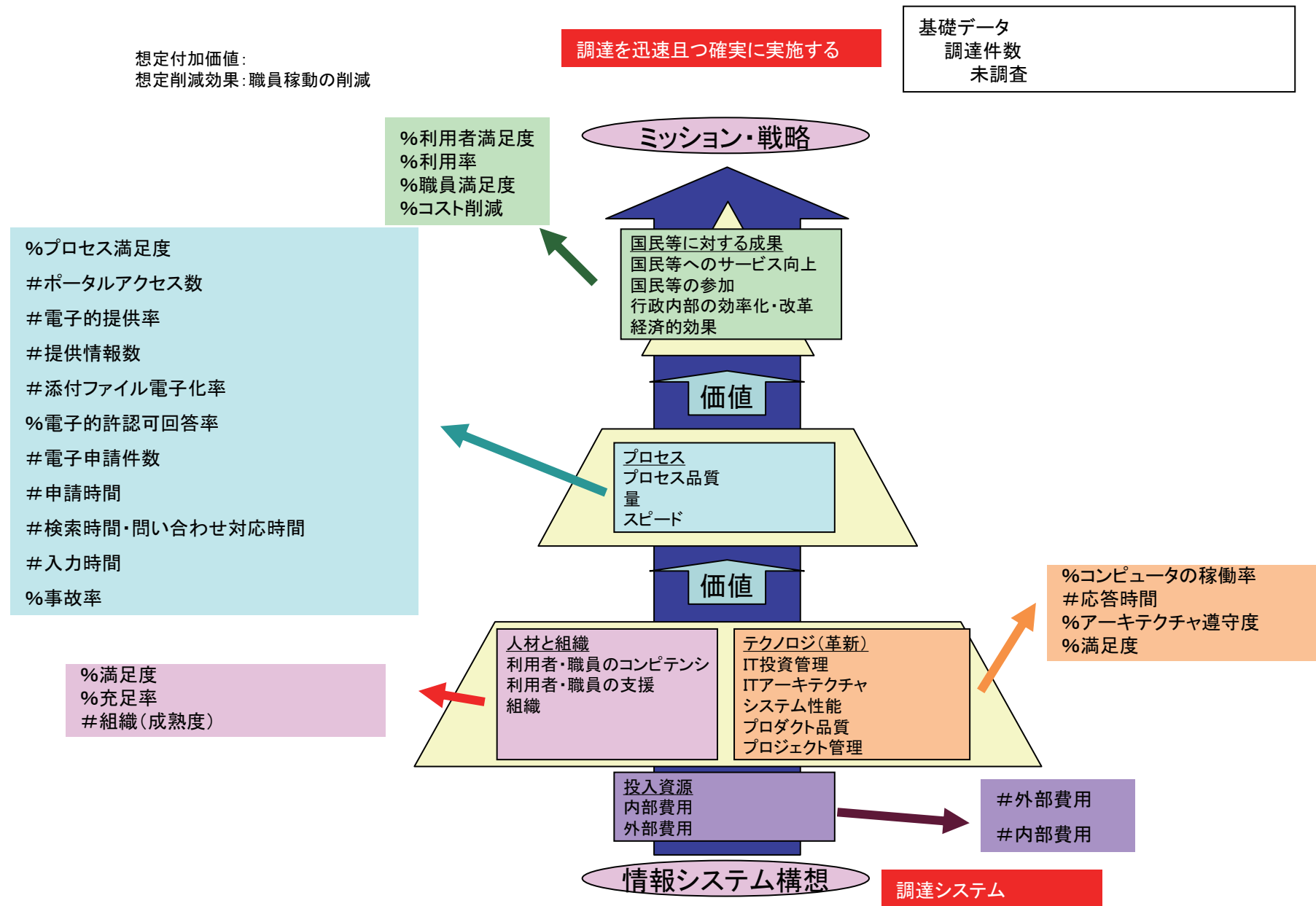
会計



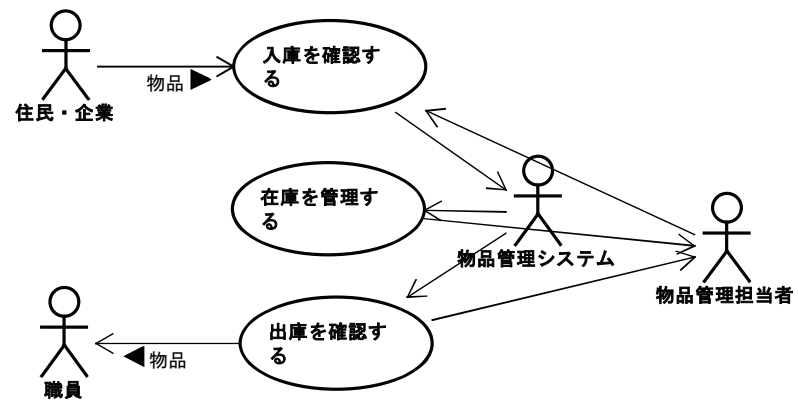
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査（オンライン、電話） モニターによる定期報告 専門業者による調査・評価	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時（年、月等）	Σ削減コスト								
プロセス（アウトプット）	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
	量	%電子的納付率	全納付に対する電子的納付の行われた割合例：電子的納付件数／全納付件数	サーバーログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的納付件数×電子的納付価値単価								
		%電子的支給率	全支給に対する電子的支給の行われた割合例：電子的支給件数／全支給件数	サーバーログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的支給件数×電子的支給価値単価								
		#手数料削減額	電子的手続によって実現した手数料の削減額	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）	手続件数×手数料削減額								
	プロセス品質	%事故率	入力ミス等の事故発生する割合例：事故件数／全件数	サーバーログ、記録	定期システム評価時（年、月等）	事故件数×事故処理コスト（マイナス効果）								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



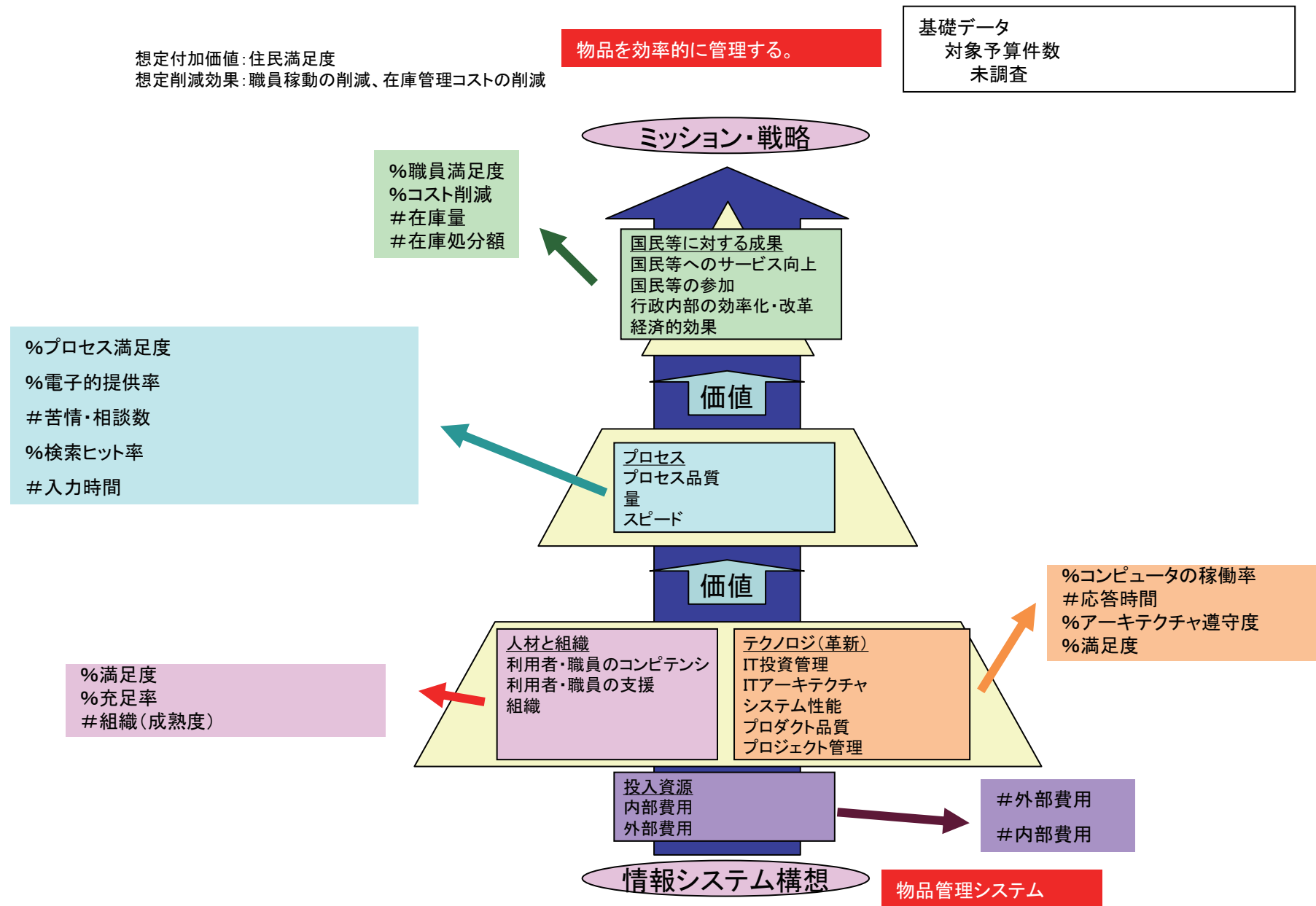
調達



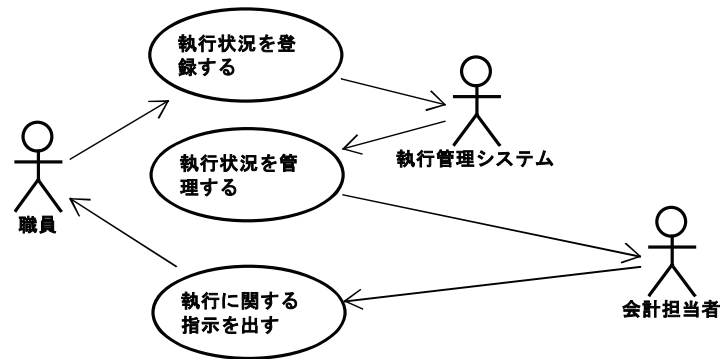
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター（サーバログ）と資料による分析	定期システム評価時（年、月等）									
	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査（オンライン、電話） モニターによる定期報告 専門業者による調査・評価	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時（年、月等）	Σ 削減コスト								
プロセス（アウトプット）ポータル	プロセス品質 量	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
プロセス（アウトプット）情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例：電子的提供情報数／全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
プロセス（アウトプット）電子申請・許認可系	プロセス品質	%添付ファイル電子化率	添付書類のうち電子化して提出が可能な書類の割合 例：電子化添付書類数／全添付書類数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	添付ファイル電子化率×全添付書類電子化時仮想価値								
	量	%電子的許認可回答率	申請に対して許認可の通知を電子的に行っている割合 例：電子的許認可件数／全許認可件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的許認可件数×電子的許認可価値単価								
		#電子申請件数	電子申請の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子申請件数×電子申請価値単価								
	スピード	#申請時間	申請を受理してから処理完了までに要する時間	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	審査時間×人件費（削減効果）								
		#検索時間・問い合わせ対応時間	申請書の受付状況を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	検索・問い合わせ時間×人件費（削減効果）								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時（年、月等）	入力時間×住民人件費								
プロセス（アウトプット）ワークフロー	プロセス品質	%事故率	入力ミス等の事故発生する割合 例：事故件数／全件数	サーバログ、記録	定期システム評価時（年、月等）	事故件数×事故処理コスト（マイナス効果）								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテクチャ プロダクト品質	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
		%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



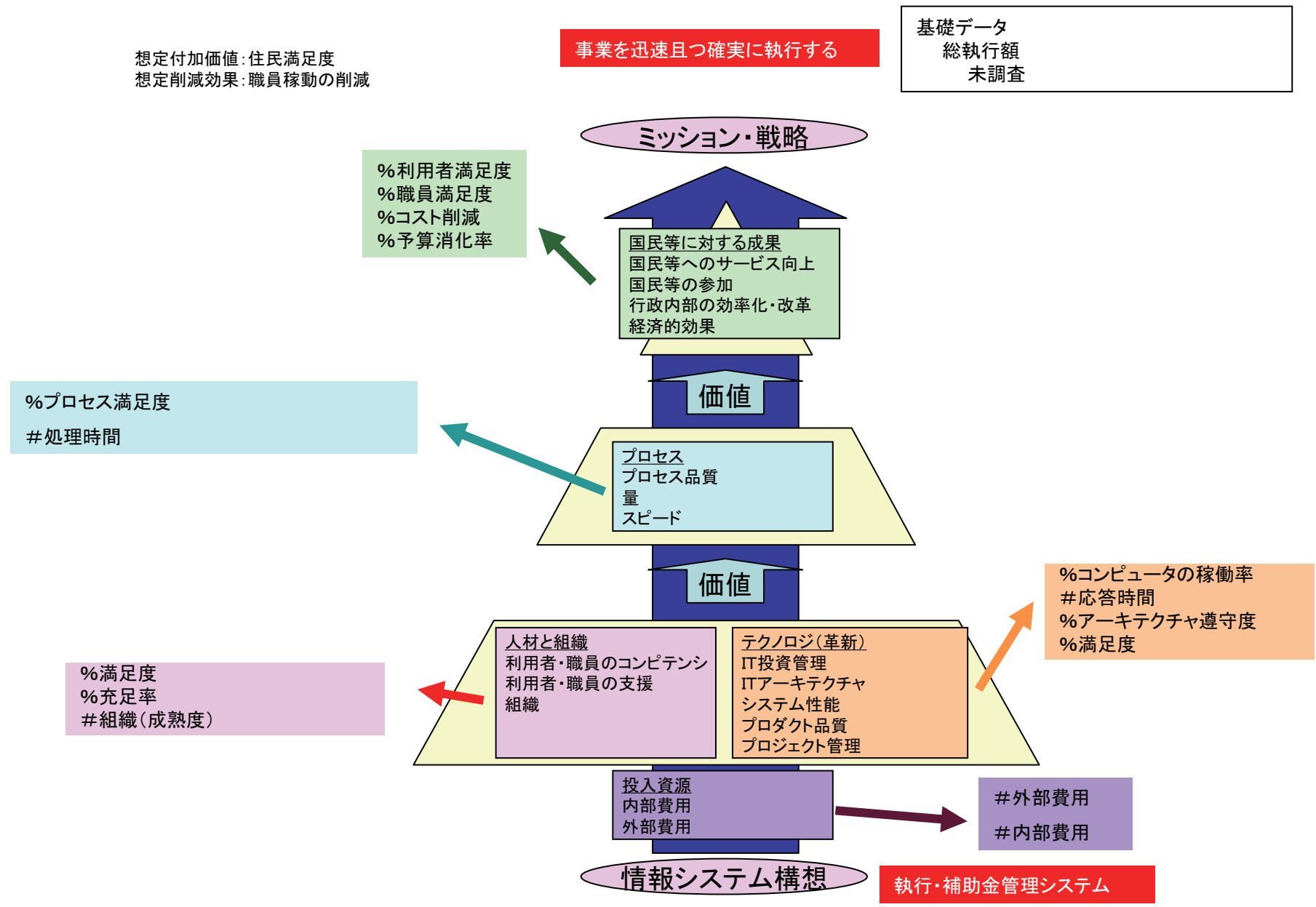
物品管理



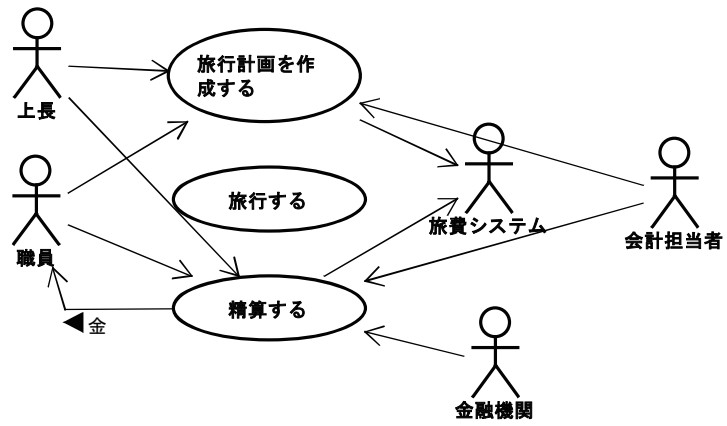
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査（オンライン、電話） モニターによる定期報告 専門業者による調査・評価	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時（年、月等）	Σ削減コスト								
	経済的効果	#在庫量	在庫の総金額	システムからの出力	定期評価時									
		#在庫処分量	在庫のうちは意古書分にしたものの額	システムからの出力	定期評価時									
プロセス（アウトプット）	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例：電子的提供情報数／全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	プロセス品質	#苦情・相談数	電子的手段で寄せられた苦情・相談の件数（サイトの利用ではなく、本来の目的について）	メール件数・投稿数	定期システム評価時（年、月等）	苦情数×苦情価値単価								
		%検索ヒット率	利用者が指定した条件に対して合致するコンテンツが存在する割合	サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	検索ヒット件数×検索ヒット価値単価								
	スピード	#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時（年、月等）	入力時間×住民人件費								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



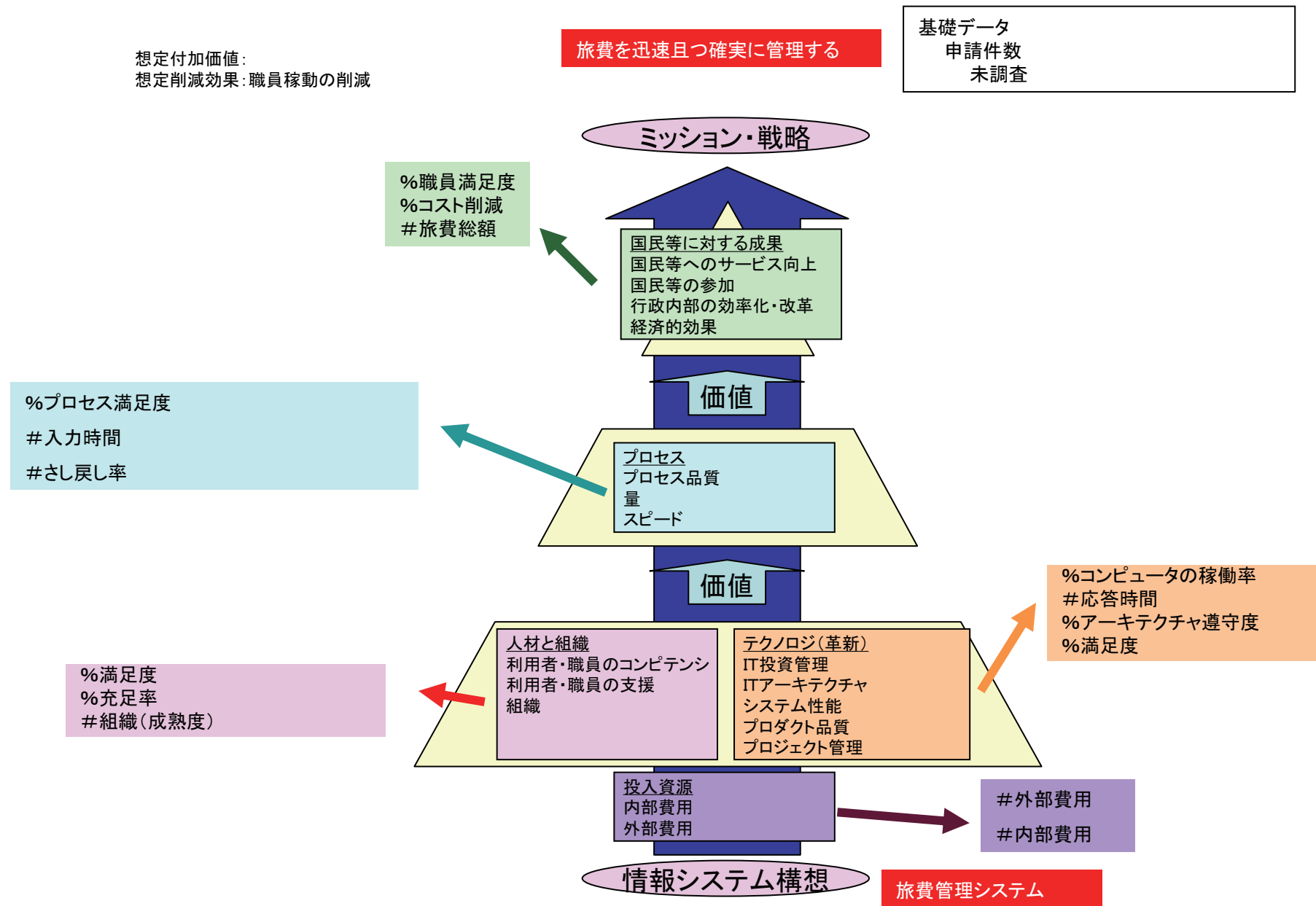
執行・補助金管理



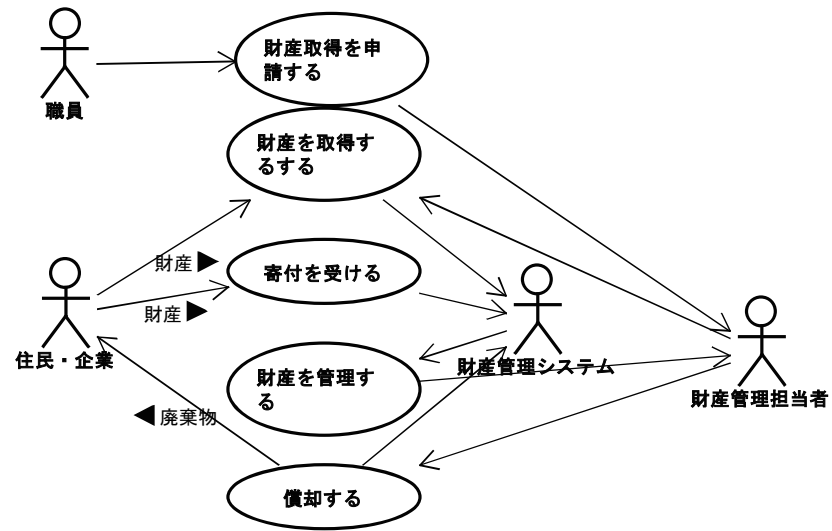
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査（オンライン、電話） モニターによる定期報告 専門業者による調査・評価	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理を電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時（年、月等）	Σ 削減コスト								
		経済的効果	%予算消化率	予算に対する執行金額の割合	システムからの出力	定期評価時（四半期、月次等）								
プロセス（アウトプット）ポータル	質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
	スピード	#処理時間	処理に要する時間	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	処理時間×人件費（削減効果）								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼働する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								



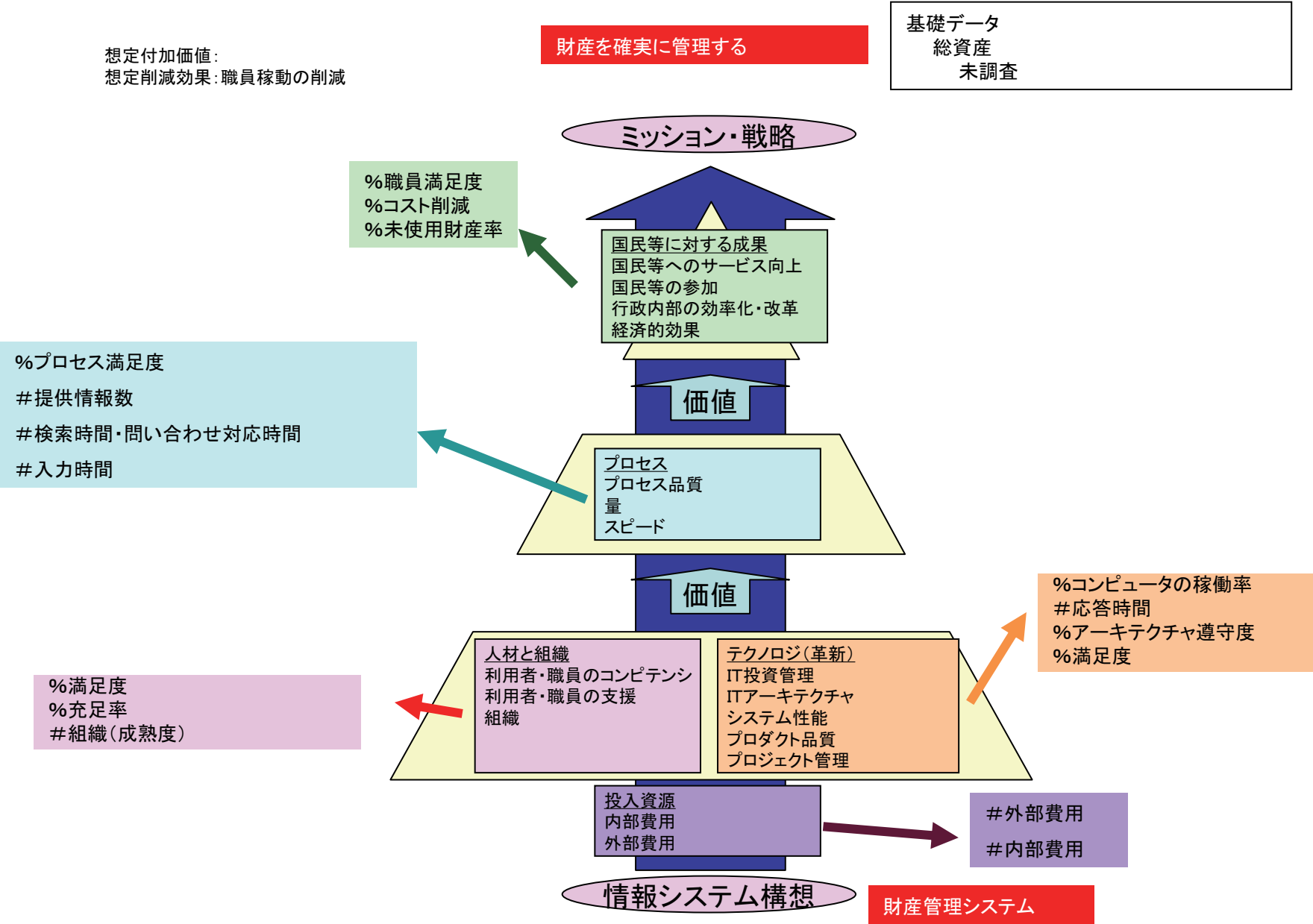
旅費管理



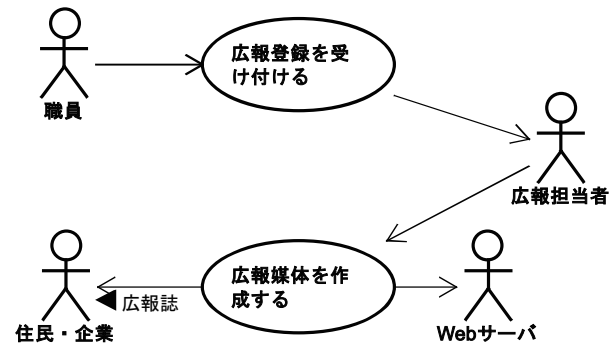
汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査(オンライン、電話)モニターによる定期報告専門業者による調査・評価	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時(年、月等)	Σ削減コスト								
	経済的効果	#旅費総額	組織全体での旅費総額	システムから出力	定期システム評価時(年、月等)	Σ削減コスト								
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%差し戻し率	入力ミスや情報不足等によって収集情報が差し戻しになる割合	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	差し戻し件数×差し戻し処理コスト								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテク	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



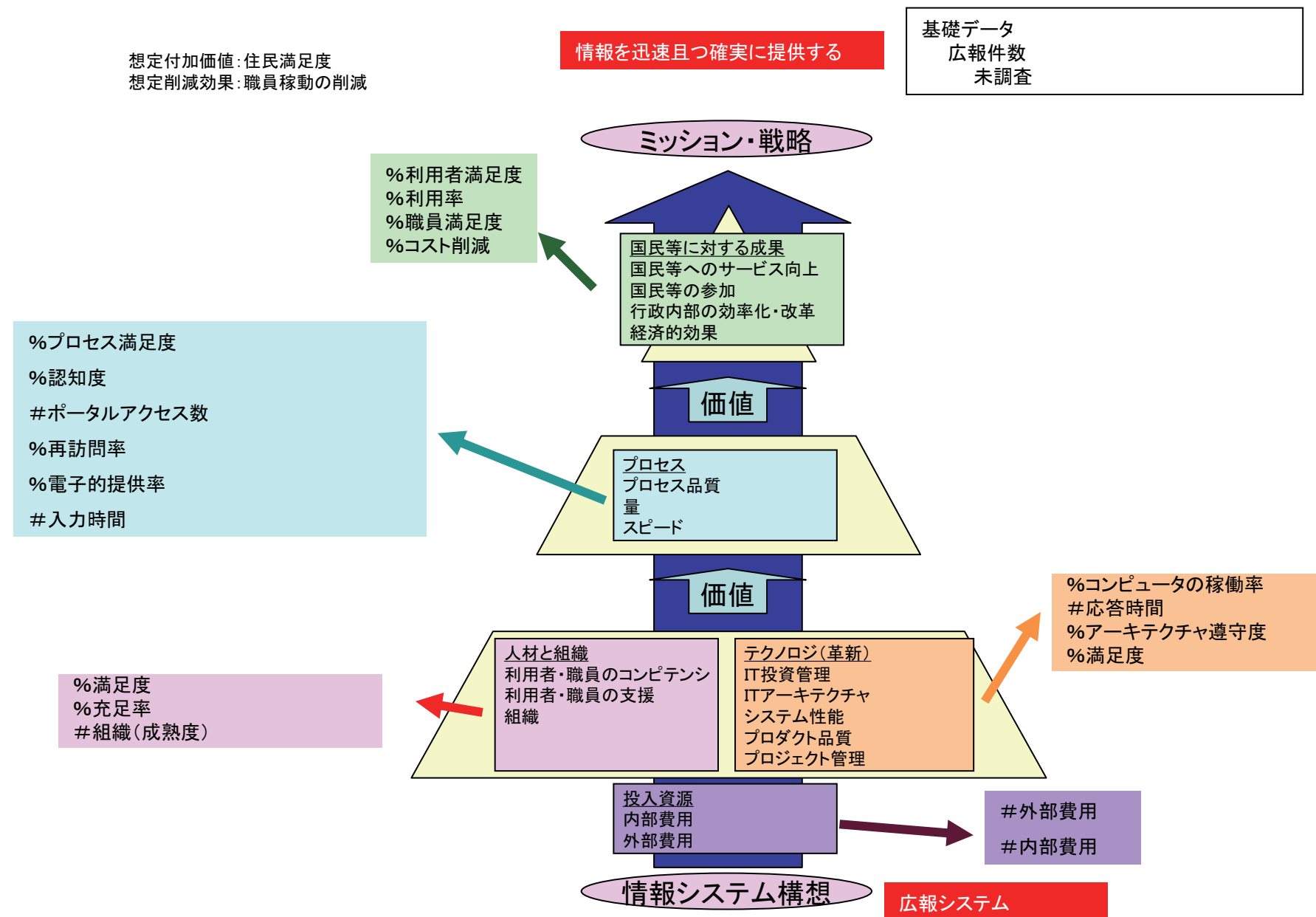
財産管理



汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査(オンライン、電話)モニターによる定期報告専門業者による調査・評価	定期システム評価時(年、月等)	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時(年、月等)	Σ削減コスト								
		%未使用財産率	活用されていない財産の割合	システムから出力	定期システム評価時(年、月等)									
プロセス(アウトプット)ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	手続きの流れに対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
	量	#提供情報数	電子的媒体で提供されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	スピード	#検索時間・問い合わせ対応時間	財産を確認するために要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	検索・問い合わせ時間×人件費(削減効果)								
		#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時(年、月等)	入力時間×住民人件費								
人材と組織(インプット)	組織(成熟度)	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
		#組織(成熟度)	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年、月等)									
テクノロジー(インプット)	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時(年、月等)	停止時間×逸失利益/被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査モニターによる定期報告	定期システム評価時(年、月等)									
投入資源(インプット)	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼働する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	従事時間								



広報



汎用KPI一覧									A市		B市		C市	
KPI大分類	KPIの	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	価値換算方法例	目標	実測値	指標	実測値	指標	実測値	指標	実測値
国民等に対する成果（アウトカム）（KGI）	国民等へのサービス向上	%利用者満足度	サービスに対する利用者満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価格								
	国民等の参加	%利用率	対象者のうち利用した人の数の割合	サイトのカウンター（サーバログ）と資料による分析	定期システム評価時（年、月等）									
	行政内部の効率化・改革	%職員満足度	業務に従事している職員の満足度	アンケート調査（オンライン、電話） モニターによる定期報告 専門業者による調査・評価	定期システム評価時（年、月等）	満足者数×仮想価値価格								
		%コスト削減	各種処理をを電子化した事による、誤記入減少、転記ミス減少、人員削減によるコスト削減の従来費用に対する割合	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時（年、月等）	Σ 削減コスト								
プロセス（アウトプット）ポータル	プロセス品質	%プロセス満足度	プロセスの流れに対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%認知度	サイトがどれだけ認識（認知）されているか 例：認知している国民数／全国民数	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）	認知者数×仮想価値PR費用								
	量	#ポータルアクセス数	ポータルサイトに対するアクセス件数	アクセス件数・ダウンロード件数（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	アクセス件数×アクセス価値単価								
		%再訪問率	サイト利用者のうち、リピーターとしてサイトを訪問している利用者の割合 例：リピーター数／サイト利用者数	サイトのカウンター（サーバログ）	定期システム評価時（年、月等）	リピーター数×訪問価値単価								
プロセス（アウトプット）情報提供	プロセス品質	%電子的提供率	情報提供の際に、電子的媒体で提供している情報の割合 例：電子的提供情報数／全情報提供数	評価時に資料分析などで集計 サーバログ	定期システム評価時（年、月等）	電子的提供情報数×電子的提供によるコスト削減効果								
	スピード	#入力時間	利用者が情報入力に使う時間	利用者アンケート、職員ヒアリング	定期システム評価時（年、月等）	入力時間×住民人件費								
人材と組織（インプット）	組織（成熟度）	%満足度	人材や体制に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
		%充足率	業務規模に対する定員充足率	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
		#組織（成熟度）	組織の成熟度を5段階で評価	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時（年、月等）									
テクノロジー（インプット）	システム性能	%コンピュータの稼働率	コンピュータの稼働時間の割合	システム運用報告から作成	定期システム評価時（年、月等）	停止時間×逸失利益／被害								
		#応答時間	アプリケーションの入力に対する平均応答時間	システムから収集	定期システム評価時（年、月等）									
	ITアーキテクチャ	%アーキテクチャ遵守度	アーキテクチャの遵守度を5段階で評価	設計資料で判断	設計時									
	プロダクト品質	%満足度	操作性や機器など技術的内容に対する満足度	アンケート調査 モニターによる定期報告	定期システム評価時（年、月等）									
投入資源（インプット）	外部費用	#外部費用	サービス開発や運用にかかった全費用	契約書など	定期システム評価時（年等）	全費用								
	内部費用	#内部費用	開発やサービス実施時に稼働する人件費	勤務日報	定期システム評価時（年等）	従事時間								