

汎用KPI一覧(黄色が最低限のKPIセット)

KPI大分類	対象となる情報化投資の分類(情報提供系、ポータル系等)	KPIの種類	KPI名称	解説	測定方法例	測定タイミング	KPI推奨度◎○無印	SLA推奨度○:推奨無印:一般	価値換算方法例
国民等に対する成果(アウトカム)(KGI)	全情報化投資	国民等へのサービス向上 (満足度)	%利用者満足度	業務によって実現するサービスに対する利用者満足度(＃苦情数、＃事故数、＃利用者数、%参加率、%利用者維持率で代替可能)	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	◎	○	満足者数×仮想価格
			%関係者満足度	直接の対象者以外の関係者の満足度(誤記入が減った、訪問者が減った。etc)	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	○	○	満足者数×仮想価値価格
		国民等の参加	%参加率	コミュニティサイトへの参加やパブリックコメント等の募集に返答した人の数の割合	サイトのカウンター(サーバログ)	定期システム評価時(年等)	○		
			＃参加者数	コミュニティサイトへの参加やパブリックコメント等の募集に返答した人の数	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	定期システム評価時(年等)	◎	○	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コスト削減	導入前と後のコスト算出	定期システム評価時(年等)	◎	○	Σ 削減コスト
		経済的効果	＃経済効果	事業特有の経済効果を記入する	資料等の分析	定期システム評価時(年等)	◎	○	Σ 経済効果
			＃新規雇用数	新規に生み出された雇用数	統計調査	定期システム評価時(年、月等)			平均賃金×雇用数 Σ 収入
			＃市場規模の拡大(売上高)	新規に生み出された市場規模	統計調査	定期システム評価時(年、月等)			売り上げ高
			%インフレ率	インフレ率	統計調査	定期システム評価時(年、月等)			
			＃起業数	起業した企業数	統計調査	定期システム評価時(年、月等)			新規企業の時価総額
			%成長率	市場規模等の成長度合い	統計調査	定期システム評価時(年、月等)			
			%廃業率	企業数に対する廃業の数	統計調査	定期システム評価時(年、月等)			
			＃契約件数	成立した契約の数	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)			Σ 契約金額
			＃契約金額	成立した総金額	実際の契約金額	定期システム評価時(年、月等)			Σ 契約金額
			＃評価額	対象サイト等が扱う物の金銭的価値	対象サイトのコンテンツの金銭的評価	定期システム評価時(年、月等)			Σ 評価金額
			＃遊休資産額	対象サイトが扱う遊休財産の額	対象サイトのコンテンツの金銭的評価	定期システム評価時(年、月等)			Σ 資産総額
プロセス	全情報化投資	共通	＃利用者数	利用者の数 想定対象利用者で除算して利用率でも良い	資料分析	定期システム評価時(年等)	◎		(利用者の想定時間単価×来庁時間+交通費)×利用者数
			%プロセス満足度	利用者から見た手続きの流れに対する満足度	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	◎		
			＃利用者総入力時間	利用者が全ての手続きを通算して、記入や入力に使う時間	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	◎		利用者の想定時間単価×時間
			＃総手続き時間	利用者が手続き開始から完全に終了するまでの時間	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	◎		
			＃総事務時間	職員が全ての手続きを通算して、事務作業に使う時間	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	◎		
			＃手続き当たりのコスト	申請など一件当たりの処理コスト(ライフサイクル)	アンケート調査 担当者ヒアリング	定期システム評価時(年等)	◎		
プロセス(アウトプット)	ポータルサイト系	プロセス品質	＃苦情数	寄せられた苦情・意見の数	電話件数・メール件数	定期システム評価時(年、月等)	○	○	有用な数×仮想価格
			＃アクセス苦情数	リンク切れ、ファイルを発見できない等の情報にアクセスする際に寄せられた苦情数	電話件数・メール件数	定期システム評価時(年、月等)	○	○	苦情数×苦情処理コスト
			＃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
			%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	定期システム評価時(年、月等)	◎		認知者数×仮想価値 PR費用
			＃公共用アクセス端末の整備数	公共施設等に設置された、ポータルサイト等へのアクセス可能な端末の配置数	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)			端末台数×端末価値単価
			%ユニバーサルサービス率	対象者のうち利用できる人の割合	アンケート調査	定期システム評価時(年、月等)			利用可能者数×仮想価値
		量	%スタイルガイド遵守率	サイトのデザイン標準への追従の割合	システム管理台帳など	定期システム評価時(年等)	○	○	
			%利用者による情報の有効性評価	電子的に提供されている情報が利用者にとって有効であった割合 例:有効提供情報数/電子的提供情報数	アンケート調査	定期システム評価時(年、月等)	○		有効提供情報数×有効情報価値単価
			%利用者による情報の情報鮮度評価	電子的に提供されている情報が利用者にとって適切な時期に適切なバージョン出会った割合	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)			鮮度良提供情報数×鮮度良提供情報価値単価
			＃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
			＃共同提供機関数	サービス内容が複数府省等にかかわる場合に情報提供業務を共同で実施する組織数	問合せ先一覧などで集計	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
		スピード	＃平均アクセス時間	利用者が提供情報にたどり着くまでに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	○	○	平均アクセス時間×人件費(削減効果)

## 汎用KPI一覧(黄色が最低限のKPIセット)

								SLA	
プロセス(アウトプット)	情報収集系	プロセス品質	%回答率	アンケートなどの情報収集候補者から回答を受け取った割合	アンケート等情報収集結果	定期システム評価時(年、月等)			アンケート回収数×アンケート価値単価
			%有効回答率	収集した情報のうち、白紙などの無効回答を除いた活用可能な回答の割合	アンケート等情報収集結果	定期システム評価時(年、月等)			無効回答数×無効回答の処理に要するコスト(無駄になるコストも含)
			%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)	○		全情報電子化時仮想価値×内容電子化率
			%電子的収集率	電子的手段により収集した回答数の割合 例: 電子的収集件数/全収集件数	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
		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
			%対象網羅率	業務に必要な情報が電子化されている割合 例: 電子的活用可能情報分野数/全情報分野数	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)
			#モニター数	電子的手段でアンケートなどを収集することのできる対象先の件数	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)			電子的収集対象件数×対象1件あたりの収集コスト(手作業時)
			#情報収集周期	定点観測等の情報収集を行う場合の時間間隔	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)			情報収集回数×1回あたりの情報収集価値
		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)
			%収集自動化率	情報収集を自動に行っている率	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
プロセス(アウトプット)	情報提供系	プロセス品質	%OneStop化率	情報収集するときの自動化されている手順数の割合 例: 電子化された手順数/全手順数	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
			#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
			#受付時間	情報にアクセスできる時間帯	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)	◎	○	受付時間×窓口オープン価値単価
		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
			%対象網羅率	業務に必要な情報が電子化されている割合 例: 電子的活用可能情報分野数/全情報分野数	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)	○		電子的媒体活用可能利用者数×電子的媒体活用によるコスト削減効果
			%更新情報	登録されている情報のうち、一定期間内に更新されている情報の割合 例: 更新情報数/全情報数	更新履歴 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)	○	○	更新情報数×更新情報価値単価
			#資料ダウンロード数	電子的媒体にアクセスまたはダウンロードした件数	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)	○	○	ダウンロード件数×情報価値単価
		スピード	#情報提供までの時間	情報を必要としている利用者に提供するために要した時間	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)	◎	○	情報提供時間×人件費(削減効果)
			#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
プロセス(アウトプット)	コミュニティ・相談サイト系	プロセス品質	#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
			#受付時間	情報にアクセスできる時間帯	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)	○	○	受付時間×窓口オープン価値単価
			#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
			#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
		スピード	%更新情報	登録されている情報のうち、一定期間内に更新されている情報の割合 例: 更新情報数/全情報数	更新履歴 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)	○	○	更新情報数×更新情報価値単価
			%情報利用率	提供されているコンテンツのうち、実際にアクセスされているコンテンツの割合 例: 被参照コンテンツ数/全コンテンツ数	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×総コンテンツ価値
プロセス(アウトプット)	マッチング・場の提供系	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)	◎	○	成立件数×成立価値単価
			#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
			%更新情報	登録されている情報のうち、一定期間内に更新されている情報の割合 例: 更新情報数/全情報数	更新履歴 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)	○	○	更新情報数×更新情報価値単価
		量	#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
			#情報提供時間	情報を必要としている利用者に提供するために要した時間	情報登録から提供までの時間	定期システム評価時(年、月等)	○	○	情報提供時間×人件費(削減効果)
			#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)

汎用KPI一覧(黄色が最低限のKPIセット)									
								SLA	
プロセス(アウトプット)	電子申請・許認可系	プロセス品質	%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)
			%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
			%OneStop化率	申請書の提出先のうち電子化して提出が可能な申請先の割合 例: 電子化申請先数／全申請先数	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)	○		電子化申請先数×電子申請価値単価
			#受付時間	申請が行える時間帯	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)	○	○	受付時間×窓口オープン価値単価
		量	%申請情報電子化率	処理の対象となる情報のうち電子化されている情報の割合 例: 電子化情報数(項目数)／全情報数(項目数)	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)	◎	○	電子化情報数(項目数)×電子化情報価値単価
			%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	#情報入力時間	申請情報を入力し、起票するのに要する時間	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	○	○	情報入力時間×人件費(削減効果)
			#受理回答時間	申請情報を送信してから受理を通知す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)	○		受理回答時間×人件費(削減効果)
			#審査時間	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)
			#許認可通知時間	処理完了から許認可を通知す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)	○		許認可通知時間×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)
プロセス(アウトプット)	電子納付・徴収・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	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
			%OneStop化率	申請書の提出先のうち電子化して提出が可能な申請先の割合 例: 電子化申請先数／全申請先数	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)	○		電子化申請先数×電子申請価値単価
		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)	◎(納付)	○	電子的納付件数×電子的納付価値単価
			%マルチペイメント利用率	電子納付の際にマルチペイメントを利用した割合 例: マルチペイメント利用件数／全電子納付件	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)			マルチペイメント利用件数×マルチペイメント価値単価
			%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	サーバログ	定期システム評価時(年、月等)	◎(支給)	○	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
		スピード	#支払時間	申請・支給等に関して決済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)	◎(支給)	○	支払時間×人件費(削減効果)
			#支払確認時間	納付・支給等に関して決済の確認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)			支払確認時間×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)	情報処理系(申請、納付・支払、分析、ワークフロー以外)	プロセス品質	#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
			%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているかを示す 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
			%内容電子化率	処理の対象となる情報のうち電子化されている情報の割合 例: 電子化情報数(項目数)／全情報数(項目数)	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)	○		電子化情報数(項目数)×電子化情報価値単価
			%電子的収集率	処理用に集められた情報のうちあらかじめ電子的手段で収集された情報の割合 例: 電子的情報収集件数／全収集情報収集件	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)	○		電子的収集件数×電子的収集によるコスト削減効果
			%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	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)			差し戻し件数×差し戻し処理コスト(マイナス効果)
			#受付時間	情報を処理できる時間帯	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)	○	○	受付時間×窓口オープン価値単価
		量	#処理数	電子的な処理の対象となった情報の件数	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)	◎	○	処理数×電子的処理価値単価
			#処理頻度	処理を実施する頻度	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)			処理実施数×処理に関する経済価値
			%更新情報	登録されている情報のうち、一定期間内に更新されている情報の割合 例: 更新情報数／全情報数	更新履歴 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)	○	○	更新情報数×更新情報価値単価
			%対象網羅率	電子的手段で収集可能となっているアンケートなどの実施対象先の割合 例: 電子的収集対象件数／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)
プロセス(アウトプット)	情報処理系(申請、納付・支払、分析、ワークフロー以外)	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)



								SLA			
プロセス(アウトプット)	情報蓄積系	プロセス品質	#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		
			%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているかを示す 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		
			%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	サーバーログ	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		
			%分析精度	蓄積した情報を利用して予測などを行ったときの精度	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)			予測差異×経済への影響度		
			%電子化率	対象となる登録情報のうち電子的に管理されているものの割合 例: 電子的登録件数/全登録件数	評価時に資料分析などで集計 サーバーログ	定期システム評価時(年、月等)	○		電子化率×総情報価値		
			#情報量	蓄積されている情報の件数	評価時に資料分析などで集計 サーバーログ	定期システム評価時(年、月等)	◎	○	コンテンツ数×コンテンツ 価値単価		
		量	%対象網羅率	情報の登録を必要とする利用者のうち電子的媒体で登録可能な利用者の割合 例: 電子的媒体活用可能利用者数/全利用者数	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)			電子的媒体活用可能利用者数×電子的媒体活用によるコスト削減効果		
			%更新情報	登録されている情報のうち、一定期間内に更新されている情報の割合 例: 更新情報数/全情報数	更新履歴 評価時に資料分析などで集計 サーバーログ	定期システム評価時(年、月等)	○	○	更新情報数×更新情報 価値単価		
			%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 サーバーログ	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	サーバーログ	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)	
		#情報入力時間		登録情報を入力し、処理完了するのに要する時間	サーバーログ	定期システム評価時(年、月等)	○	○	情報入力時間×人件費 (削減効果)		
		プロセス(アウトプット)	ワークフロー系	プロセス品質	%認知度	サイトがどれだけ認識(認知)されているかを示す 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
					%事故率	入力ミス等の発生する割合 例: 事故件数/全件数	サーバーログ	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)
					%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	サーバーログ	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
%証憑電子化率	領収書等の証憑書類のうち電子的な添付が認められているものの割合 例: 電子提出可能証憑書類数/全標準書類 決裁事項の数に占める電子的決裁手段を使う割合				サーバーログ 導入前と後の紙決裁ファイル数	定期システム評価時(年、月等)	○		証憑書類電子化率×全 証憑書類電子化時仮想 価値		
%紙決裁の削減率											
量	#処理件数			ワークフローで電子的に処理される件数	サーバーログ	定期システム評価時(年、月等)	◎	○	電子的処理件数×1件 あたり価値		
スピード	#処理時間			ワークフロー投入から回付完了までに要する時間	サーバーログ	定期システム評価時(年、月等)	◎	○	平均滞留時間×人件費 (削減効果)		
人材と組織(インプット)	全情報化投資	共通	%職員・組織に対する満足度	利用者から見た担当職員や組織体制に対する満足度	アンケート	定期システム評価時(年、月等)	◎				
		利用者・職員のコンピテンシ	%職員の研修受講率	対象者がシステム研修を受講した割合 例: 出席者数/対象者数	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)	◎		受講対象業務の単価× 短縮時間		
		利用者・職員の支援	%コンピテンシの充足率	対象業務に必要なコンピテンシの充足率	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)			コンピテンシ不足率×総 人件費(マイナス効果)		
			%マニュアル整備率	対象システムにおけるマニュアル等の整備状況 例: マニュアル数/全機能数	システム納入時	システム納入時 定期システム評価時(年等)	◎	○	ヘルプデスクの単価× 削減回数		
			%オンラインヘルプ提供率	対象システムにおけるマニュアル等のオンライン化率 例: オンラインヘルプ数/全機能数	システム納入時	システム納入時 定期システム評価時(年等)	○	○	ヘルプデスクの単価× 削減回数		
			#ベストプラクティスの件数	雛形としてのベストプラクティスの準備件数	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)	○	○	ベストプラクティス件数× 仮想価格		
			#テンプレート数	雛形、フォーム、例示の数	評価時に資料分析などで集計	システム納入時 定期システム評価時(年等)	○	○	仮想作業単価×削減時間 効率化価値価格×ブ レート数		
			#プロセスの標準化率	処理過程を簡素化し類型化する事で、効率化を図っている割合 例: 標準化したプロセスの数/全プロセス数	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)	○	○	仮想作業単価×削減時間 効率化価値価格×標準 化数		
			#研修提供数	受講し易い学習環境の整備状況(提供された数)	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)	○		効率化価値価格×回数		
			#研修提供頻度	受講し易い学習環境の整備状況(提供間隔)	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)	○				
			%研修のeラーニング率	受講し易い学習環境の整備状況 例: eラーニング数/全提供講座数	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)	○	○	移動時間×単価 効率化価値価格×回数		
			組織(成熟度)	#組織成熟度	マニュアル化や研修受講などの状況を実施していない0点から最適化されている5点までで評価	資料で分析	定期システム評価時(年等)	◎			
		#職員充足度		業務量に対して職員が充足しているかどうかを示す 5: 十分 3残業してもピーク時は遅延が発生 1常時残業があり遅延が定常化	内部アンケートで評価	定期システム評価時(年等)	◎				
		#利用部門の平均配置期間		人材の流動化の状況(配属期間(年数etc)) 知識が固定化されることなく常に新しい知識が流入する環境が整備されている	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)					
		%インストラクターの配置率		インストラクターへの登用(昇格)率 例: インストラクター数/対象者全数	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)					
		%業務手順書の整備率		各種事象への対応プロセスの定義と標準化の状況(質疑応答集etc) 例: 手順書数/対象業務全数	評価時に資料分析などで集計	システム納入時 定期システム評価時(年等)	○	○			
		#CIO、CIO補佐官数		保有すべきスキルに達したものの数	評価時に資料分析などで集計	年次IT投資評価時	○		仮想価値×人数		
			#改善提案件数	問題点の指摘に留まらず改善方法に関する改善提案の提出数	評価時に資料分析などで集計	定期システム評価時(年等)	○		効率化価値価格×件数		

汎用KPI一覧(黄色が最低限のKPIセット)									
								SLA	
テクノロジー(インプット)	全情報化投資	共通	%機器やシステム等の技術に対する満足度	利用者から見た操作性やレスポンスに対する満足度	アンケート	定期システム評価時(年等)	◎		
		投資	%普及率	IT化されている業務の割合	システム管理台帳など	年次IT投資評価	○		
			%再利用可能モジュールの割合	システムを構成するモジュールの内、再利用を考慮したモジュールの割合	システム管理台帳など	年次IT投資評価時	○		
			%総投資額に対する新規IT投資の割合	対象IT構想を含む情報化投資全体に対する新規情報化投資の割合	システム管理台帳など	年次IT投資評価時	○		
			%民間と行政内部業務の単位サービスコスト	行政が行っているサービスと類似する民間サービスがあった場合の単位費用比較	システム管理台帳など	年次IT投資評価時	○		民間サービスコストー行政内部業務コスト
			%業務予算に対するIT予算の比率	業務予算全体に対する情報化投資の割合	システム管理台帳など	年次IT投資評価時	○		
			%投資対効果	IT投資に対して得られる便益の割合	システム管理台帳など	年次IT投資評価	○		
		ITアーキテクチャ	%組織横断の共用データベースやアプリケーションの割合	組織共通データベースの利用など、共通資産を利用している割合 例: 共通資産の提供するファイル数/全ファイル数	システム管理台帳など	定期システム評価時(年等)	○		
			%相互運用性を持ったハードウェアやソフトウェアの割合	組織共通プラットフォームの利用など、共通資産を利用している割合 例: 共通資産の提供する機能数/全機能数	システム管理台帳など	定期システム評価時(年等)	○		
			%セキュリティガイドライン充足率	セキュリティ規約の遵守の状況	システム管理台帳など	定期システム評価時(年等)	◎		
			#技術基盤成熟度	可視化への対応や省庁間、部局間の横断の状況を、実施していない0点から最適化されている5点までで評価	資料で評価	定期システム評価時(年等)	◎		
		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
			%ネットワークの稼働率	ネットワークの稼働時間の割合	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
			%アプリケーションの稼働率	アプリケーションの稼働時間の割合	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)	◎	○	
		プロダクト品質	%負荷レベル	CPUの負荷率	システムから収集	定期システム評価時(年、月等)	○	○	
			#導入時の100ファンクションポイントあたりの不具合数	導入時に予見される潜在不具合数	開発時の不具合管理表	定期システム評価時(年、月等)	○		
			#開発時の100ファンクションポイントあたりの重大不具合数	開発中に見つかった重大不具合数(設計や開発における品質の目安として)	開発時の不具合管理表	定期システム評価時(年、月等)	○		
			%ソフトウェアバグの減少率	導入前の一定期間でのバグの収束率	開発時の不具合管理表	定期システム評価時(年、月等)	○		
			#平均故障修復時間	故障してから復旧するまでの平均時間	運用時の不具合レポート	定期システム評価時(年、月等)	◎	○	停止時間×逸失利益/被害
		ITプロジェクト管理	%納期遅れ	納期遅れ日数の全日程に対する割合	プロジェクト管理ソフト	システム納入時	○	○	遅延日数×1日の人件
			#機能変更数	開発開始から導入までのシステム使用確定後の機能変更数	仕様管理表	システム納入時	◎	○	機能変更費用
投入資源(インプット)	全情報化投資	外部費用	#全費用	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
			#ライセンス費用	ソフトウェアライセンスにかかる費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	○		ライセンス費用
			#サポート費用	システムのサポート契約などにかかる費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	○		サポート費用
			#運営維持費	システムの運営・維持をするための費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	○		運営維持費
			#研修外注費	研修を外注するための費用	契約書など	定期システム評価時(年等)	○		研修外注費
		内部費用	#従事時間	開発やサービス実施時に移動する人件費	勤務日報	定期システム評価時(年等)	◎		従事時間
			#研修参加時間	研修への参加時間	勤務日報	定期システム評価時(年等)	○		研修参加時間
評価	施策モニター・評価(計画とモニタリング)	プロセス品質	%反映率	収集結果の政策への反映割合 政策立案時の改善効果	アンケート等情報収集結果	定期システム評価時(年等)	○		政策立案に要する人件費
			%回収率	収集対象者からの回答の割合	アンケート等情報収集結果	定期システム評価時(年等)	○		回答数×単位単価/モニター実施費用
		量	#回収数	収集期間内に出された意見等の数	アンケート等情報収集結果	定期システム評価時(年等)	○		回答数×単位単価
			#評価アクセス数	評価サイトを訪れた人の数	サイト組込カウンター	定期システム評価時(年等)	○		回数×単位単価
			%参加率	サイト訪問者でアンケートに参加した割合	サイト組込カウンター	定期システム評価時(年等)	○		直接開取り時の費用×回答数
		スピード	#平均回収時間	配布してから回答が戻るまでの時間、日数	サーバログ	定期システム評価時(年等)	○		別手段の費用×配布数

KPI大分類	KPIの種類	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	業務によって実現するサービスに対する利用者満足度	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	想定計算などを活用
	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	定期システム評価時(年等)	想定計算などを活用
		#事務コスト削減	各種処理を電子化した事によるコスト削減	業務フローの分析	定期システム評価時(年等)	総事務時間かける職員時間単価+Σ削減コスト
	経済的効果	#経済効果	事業特有の経済効果を記入する	資料等の分析(総事務時間から計算)	定期システム評価時(年等)	Σ経済効果
プロセス	共通	#利用者数	利用者の数 想定対象利用者で除算して利用率でも良い	資料分析	定期システム評価時(年等)	(利用者の想定時間単価×来庁時間+交通費)×利用者数
		%プロセス満足度	利用者から見た手続きの流れに対する満足度	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	
		#総入力時間	利用者が全ての手続きを通算して、記入や入力に使った時間	アンケート調査 担当者ヒアリング	定期システム評価時(年等)	利用者の想定時間単価×時間×利用者数
		#総手続き時間	利用者が手続き開始から完全に終了するまでの時間	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	
		#総事務時間	職員が全ての手続きを通算して、事務作業に使った時間	アンケート調査 担当者ヒアリング	定期システム評価時(年等)	
		#手続き当たりのコスト	申請など一件当たりの処理コスト(ライフサイクル)	アンケート調査 担当者ヒアリング	定期システム評価時(年等)	
人材と組織(インプット)	共通	%職員・組織に対する満足度	利用者から見た担当職員や組織体制に対する満足度	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	
	組織(成熟度)	#組織成熟度	マニュアル化や研修受講などの状況を、実施していない0点から最適化されている5点までで評価	資料で分析	定期システム評価時(年等)	
		#職員充足度	業務量に対して職員が充足しているかどうかを示す 5:十分 3:残業してもピーク時は遅延が発生 1:常時残業があり遅延が定常化	内部アンケート・ヒアリングで評価	定期システム評価時(年等)	
テクノロジー(インプット)	共通	%機器やシステム等の技術に対する満足度	利用者から見た操作性やレスポンスに対する満足度	アンケート調査	定期システム評価時(年等)	
	ITアーキテクチャ	#技術基盤成熟度	可視化への対応や省庁間、部局間の横通しの状況を、実施していない0点から最適化されている5点までで評価	資料で評価	定期システム評価時(年等)	
投入資源(インプット)	外部費用	#全費用	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

注1: アンケートは、郵送、住民モニタ、webアンケートなど可能な方法で実施する。特定日の利用者へのアンケートなど簡易なものでも良い。  
 注2: 利用者の入力時間、事務時間などの時間は、担当者による推定も可能とする。