

評価方法の例

【例1】 認知度 20%→利用度 80%→満足度 70%であった場合

- ・ 認知度は低いですが、認知している者においては、大部分が利用した経験があり、満足度も高い。そのため、改善方策としては、認知度を高めるための周知広報が必要である。

【例2】 認知度 80%→利用度 20%→満足度 30%であった場合

- ・ 認知度は高いが、認知している者の半数以下において利用経験が無い。そのため、利用者の利便性の改善等、事業枠組みの再検討が必要である。

【例3】 認知度 20%→利用度 20%→満足度 20%であった場合

- ・ 認知度、利用度、満足度のすべてが半数を割っている。そのため、個別事業のアウトプット指標の実績を確認し、個別事業のうち、目標水準を達成していない事業が無いか、供給体制を踏まえて希望する事業量と実際の目標量に大きな乖離がある事業が無いか、といった個別事業に係る分析を行い、改善方策を検討する。