

平成 29 年度

外部評価結果に対する市の方針

平成 30 年 2 月

茨城県守谷市

目 次

1	外部評価結果に対する市の取組方針.....	1
2	外部評価の総合的意見に対する市の考え方.....	2
	(参考) 外部評価の総合的意見.....	4
2	施策「防災対策の推進」の評価内容と市の方針.....	11
	(1) 外部評価結果及び市の方針一覧.....	11
3	個別事務事業の評価内容と市の方針.....	13
	(1) 外部評価結果及び市の方針一覧.....	13
	(2) 事務事業別方針.....	14
	① 避難施設整備運営事業.....	14
	② 防災システム関係維持管理事業.....	15
	③ 防災訓練事業.....	16
	④ 自主防災組織活動育成事業.....	17
	⑤ 避難行動要支援者支援事業.....	18
	⑥ 児童クラブ運営事業.....	19
	⑦ 放課後子ども教室事業.....	21

1 外部評価結果に対する市の取組方針

市では、平成 18 年度から市役所内部の評価（内部評価）に加えて、第三者機関の外部評価委員が市民目線で評価を行う外部評価制度を導入しました。

以後、平成 23 年度までの 6 年間で、約 700 の事務事業（外部評価選定対象の事務事業数）について外部評価を実施してきました。

平成 25 年度からは、守谷市行政改革推進委員会（以下「委員会」という。）において外部評価を実施しています。平成 25 年度は「第二次守谷市総合計画」に掲げる 27 施策中 8 施策、平成 26 年度は 1 施策、平成 27 年度・平成 28 年度・平成 29 年度は 3 施策ずつを対象に、事業の必要度や施策への貢献度の観点から、事務事業の改善や統廃合に係る評価をいただき、改善等を進めてきました。

なお、守谷市議会では、平成 25 年度から事業仕分け（事業評価）を実施しており、平成 29 年度事業評価も平成 29 年 9 月に決議されましたが、本年度の委員会の対象事務事業との二重評価はありませんでした。

平成 29 年 11 月、本年度の評価結果をまとめた「平成 29 年度守谷市行政評価外部評価報告書」が、委員会から市に提出されました。

市は、この報告書の意見や評価を、市民の視点に立った評価として真摯に受け止め、外部評価結果に対する市の方針について以下のとおり決定しました。

今後、市の方針として決定した内容が完了するまで、継続して進行管理を行っていくとともに、外部評価制度を効果的に活用し、継続して効率的かつ効果的な行財政運営及び事務事業の改革・改善に努めます。

2 外部評価の総合的意見に対する市の考え方

今年度の総合的意見について、全てに関連して必要だと言えるのは、職員の意識改革です。職員に普段の問題意識や市民サービスにつながっているかの意識があれば、提言をいただいた内容にも対応していけるはずです。

第七次守谷市行政改革大綱でも、常に改善の意識を持つ「意識の改革」の視点を掲げるなど、市としてもその重要性を認識しています。

職員の意識改革は短期間でできることではありませんが、継続的に取り組み、職員誰もが課題や市民ニーズを捉えられるようにしなくてはなりません。

頂いた提言ごとに、職員の意識を改革していくための具体的な市の方針を次のとおりお示しします。

1 新しい行政評価システムの適正運用

(1) マネジメントマニュアルの改訂

平成 28 年度の行政評価の見直しに併せて、年間を通して事務事業のマネジメントが必要な旨を強調するために、事務事業マネジメントマニュアルを作成しました。

しかし、御指摘をいただいたように、課題や成果指標等の記載といった本来論議すべき部分について、入力用のマニュアルと誤解されかねない構成でしたので、今年度の実績評価から、論議が必要な箇所と事務的に入力できる箇所を分けてマネジメントマニュアルに記載します。

また、具体的に御指摘いただいた改訂事項についてもその趣旨を受け止め、順次取り入れていきます。

(2) 重要性の呼びかけと管理職の役割

平成 28 年度の実績評価を行うに当たり、管理職及び担当者に対して説明会を開催しましたが、行政評価の意義や評価手法の見直しについての内容が主となり、論議すべき箇所についての説明は不十分でした。

重要性を認識するには、行政評価に対するやらされ感を払拭し、マネジメントシートを活用する意識を持ってもらう必要があります。今後、行政評価が予算、決算等、市の重要案件にも活用できるということを分かりやすく周知します。

また、管理職の意識を高めるために、論議が必要な箇所は管理職の記載を徹底させるとともに、管理職を対象にした評価実施前の外部講師による勉強会や評価後の事例を交えた説明会を開催します。

(3) 事務事業呼称の変更

平成 28 年度に行った行政評価の見直しにより、基本事業に含まれる事務事業の評価シート上への明示や、中間評価での基本事業から見た事務事業の重点化など、これまでよりも基本事業と事務事業のつながりを意識で

きるような下地を整えました。

しかし、基本事業によっては含まれる事務事業が存在しないなど、基本事業の目的を成し遂げる手段が事務事業であるという位置付けが明確になっていないものもあります（こういった場合、施策を総合的に網羅する事務事業が当該基本事業の目的達成に結び付いています）。

事務事業の呼称を見直すだけでなく、施策・基本事業・事務事業という体系についても、平成 33 年度を始期とする次期総合計画を策定する中で、これまでの概念に捉われずに検討します。

2 外部委託ノウハウの強化と総点検について

(1) 管理の弱さ・(2) 非効率な事務

当然のことではありますが、何のために書類が必要なのか、何のためにその業務（作業）を行っているのかを意識させることは重要です。

そういった意識が足りないために、本当に重要な金額や数値に理解が及ばず、単に表面的な書類の確認にとどまっている場合があります。

事務事業をマネジメントしていく中で、目的意識をきちんと考えられるような工夫（マニュアルの表現の工夫、反復した趣旨の周知等）をして、その意識を高めます。

(3) モニタリングの問題点

平成 28 年度に策定した指定管理者モニタリングマニュアルでは、行政が利用者の声を直接聴くことを定義付けしています。この考え方を委託業務にも展開していくことで、より積極的に市民（利用者）の声を聴ける仕組みを作ります（第七次守谷市行政改革実施計画（前期：平成 28 年度～30 年度）でも取組事項として掲載あり）。

民間委託の点検体制については、職員がノウハウを身に付けるために、経理の知識等が豊富な方に研修をしていただくなど、平成 30 年度にその仕組みや実効性を検討し、平成 31 年度からの第七次守谷市行政改革実施計画（後期：平成 31 年度～33 年度）で取り組んでいきます。

3 提言に対する市の回答をフォローアップする中で見えた課題について

(1) 統合について

外部評価の提言を踏まえ、対象や意図が同様の事務事業や必要以上に細分化されている事務事業等の統合を進めた結果、50 以上の事業が削減されマネジメントシート作成等の事務負担を減らすことができました。

しかしながら、その統合は形だけにとどまってしまい、統合事業全体を一つの事業として捉え直す視点が足りなかったように感じています。

外部評価のフォローアップ資料として提出した事務事業マネジメントシート（提言を受け統合した事務事業）についても、本来は事業の再構築までを意図して統合したはずですが、その記載が不十分なものもありまし

た。

後付けにはなってしまいますが、しっかりと統合事業全体を一つの事業として捉え直し、それが分かるようなシートの記載ができるように取り組みます。

(2) 提言後の意見交換について

提言で例示していただいたメールによる委員会との質疑応答や意見交換の機会を次年度から取り入れていきます。

(参考) 外部評価の総合的意見

3-1-1 新しい行政評価システムの適正運用（事務事業マネジメントシートの改善）

守谷市におかれては、当委員会が提言したPDC Aサイクルに基づく評価手法を取り入れ、行政評価システムを見直していただいた。例えば、従来は評価と予算とが別個に行われていたが、今年度より予算の策定時に中間評価を実施し、評価を予算に反映させるなど、極めて前向きに対応いただいている。この守谷市としての真摯な姿勢と、実行中の大規模な改革について、委員一同改めて深謝申し上げます。

この新評価システムの中核に位置するのが、事務事業マネジメントシートである。事務事業マネジメントシートは、市の内部評価、市民による外部評価にそのままの形で利用され、さらにその記載項目は、予算、決算等、市の重要案件にも利用できる市政執行上の重要な基本書類である。そして、その記載や利用方法については、改訂された「事務事業マネジメントマニュアル」に詳細に記載されている。研修も行われている。

しかしながら、評価に当たって当委員会が拝見した各マネジメントシートでは、その趣旨をいまだ十分には理解していないと思える記載が多く見られた。例えば、大切な成果指標が記入されていない、指標が記載されているが成果とは関係がない、あるいは、守谷市全体として取り組んでいるはずの「市民協働」欄が空欄のままである、さらに、事業の姿や課題を正確に記載していない等である。すなわち、多くの改善努力にもかかわらず、マニュアルの理解不足、記入時の熟慮検討や打合せ不足、熱意のない机上の処理、過去の記述の安易なコピー&ペースト、上司の指導やチェックの不足等々がいまだに存在している。

こうした状況を改善するために次を提案する。

(1) マネジメントマニュアルの改訂

事務事業は、部門内で十分に打ち合わせることが必要であるし、他部課と調整を要することも多い。しかし、一部にはこうした手順を踏まずに、担当者が（しばしば以前と同じ記述を踏襲して）入力し、これがそのまま最終形として成立しているのではと疑われるものがある。換言すると、マネジメントマニュアルが、担当者を入力用マニュアルと誤解されている懸念がある。

そこでマニュアルを改訂し、**A**担当部門として論議し（要すれば他部門とも調整の上で）決定すべき事項（例：課題や成果指標）と**B**担当者が事務的に入力すべき事項（例：数値等の単純な転記）とを章を分けて記載していただきたい。そして、管理者に対しては、特に入力前にきちんとした打合せが必要であること、すなわち、**A**が必須であることを徹底していただきたい。この打合せで、記入の文章まで決定した後に、結果を担当者が入力することとしていただきたい。

なお、マニュアルの改訂に際しては、当委員会が平成26年度報告書で述べた【行政評価について】の項を再度参照願う。また、次の具体的な指摘も参考に、可能であれば適宜取り入れていただきたい。

- ①指標は「成果指標」の記入を優先入力とし、次善が「活動指標」であるとシート上にも明記願う。
- ②「期限」を設定できないか。時間の意識が薄い記述が多いので、目的とする成果指標を定め、これを一定の期限の中で達成することを原則としていただきたい。（きちんとした計画を立てるには、有効な工程表が必要なはずである。工程表に基づき期限を設定する、こうしたことも織り込めないか。）
- ③「市民協働」の記入を必須とすること。市の大方針として、市民の活用や市民との協働が掲げられており、当委員会も賛同している。これに応えるべくシートにも市民協働の欄が設定されているが、未記入のものも多い。
- ④上記に関連するが、もっと「市民との接点」を意識した記載を強調できないか。机上の業務偏重で、それが市民にとってどうなのかという視点が見えないものが散見される。市民に何を求め、何を伝え、何を届けるのか、そして市民がどう受け止めているのか、市民にどういうメリットがあるのかといった視点を重視した記述を指導できないか。
- ⑤「コストパフォーマンスを改善する」という趣旨の記載が、ほとんどのシートに見えない。「費用というものは、自然増や自然減である。成果の向上とは、パフォーマンスの向上であり、当然費用増を伴う。」という間違った考えを前提にしているかのようにも読める。言うまでもなく、コストパフォーマンスの向上も立派な成果である。コストパフォーマンスの向上に向けて努力していただきたい。これを何らかの形で指摘してはいかがか。（なお、当委員会としては、単にコストを削減しさえすればよいとは考えていないので、誤解のないようお願いしたい。しかし、コストやお客【市民】に対する意識が低ければ、民間企業は破綻する。）
- ⑥シートに「正しい記載」をすることを念押ししていただきたい。「放課後子ども教室事業」のシートには、「運営委員会で無料日の廃止について協議・

検討をした。」と記載されている。これを読むと、「無料日の廃止が議題として提起され、大方賛成の方向で論議されたのであろう。」と理解したり、運営委員会が時には何かを決議することがあると理解したりする人もいるだろう。しかし、本件は正式な議題ともされず、結果が報告されただけではないだろうか。本件に限らず、運営委員会では報告はあっても、賛否を尋ねたことも決議をしたこともないと認識している。よって、このシートの記載は、読者である他の市職員や、市民の誤解を招きやすい。全く悪意はなく、気軽に書いたのだろうが、少しお化粧をした表現と思われる。こうした軽いお化粧（間違い）は、まん延していると重篤で、市政をゆがめると思う。シートには、「市政の素顔の実態」を記入するように指導していただきたい。

(2) 重要性の呼びかけと管理職の役割

上記のAが重要であることを、市長以下のトップ職員が、全職員に呼び掛けていただきたい。折角の良いシステムをいかすには、職員の意識改革も必要である。心を込めて、訴えていただきたい。

特に、管理職については、記載内容の重要な部分を把握し、責任を持つよう、確認を求めてほしい。これを明確にするために、管理職は承認済みのシートに押印すべきとの委員意見もある。要するに、管理職としての政策判断が必要なのに、担当者が（例えば昨年と同じとして）事務的に流してしまうことのないように、管理職の意識も高めてほしい。

(3) 事務事業呼称の変更

守谷市の各事業は、上部構造からの順で、政策、施策、基本事業、事務事業の4種に分類されているが、具体的な活動は全て事務事業として位置づけられている。すなわち、事務事業は行政の最先端の現場活動であり、市民との接点でもある。しかし、マネジメントシートの記載や、ヒアリング時の対応から、一部の職員に、末端の事務作業との意識があるように思えた。また、一部では、施策としては立派だが、事務事業レベルになると、些末な事業に細分化、矮小化されてしまっている。さらに、その細分化された事業の相互の連携が見えなくなっている。

「事務」は、各種業務の中で必須の重要なものではあるが、市の業務の全てを表すものではない。「事務」には定型的なルーティンワークとの意味合いもあるし、「事務的」には画一的で、積極性や創造性、親切さを否定する意味合いもある。市民のために親切に、積極的、創造的に働いていただいている職員にはふさわしくないと思う。例えば、実施事業、実務事業、活動事業、実行事業、具体事業、事業活動等、もっと積極的、活動的で創造的な呼称を採用してはいかがか。

具体的な呼称についてはお任せするし、変更の時期についてもお任せする。

なお、「基本事業」も事業と名付けられているが、同種の事務事業を集めた「事務事業群」に付された名称に過ぎず、それらの事務事業を連携させ、あるいは欠落している部分を補うといった統括機能が与えられているわけではない。「事業」と呼ぶのであれば、基本事業にこの統括機能を与える、あるいは、そうした機能を持つ事務事業を新設する等の検討も必要と思う。要すれば、事務事業呼称と併せて検討願いたい。

3-1-2 外部委託ノウハウの強化と総点検について

今回評価を実施したある2事業の運営は外部委託されている。しかし、担当課からの2度のヒアリングや、提出を受けた多くの書類からは、適切な管理とモニタリングが欠如していると認識した。その理由は次のとおりである。

(1) 管理の弱さ（業者から市に提出されている書類の問題点）

当委員会は業者からの月次資料等を拝見した。

例えば、その「業務費内訳書 H29.1月分」では、諸経費一式で1,508,862円との記載があるが、その明細はない。単位は全ての項目で一式、数量は全ての項目で1箇月と記載されている。これでは、通常の内訳ではない。重要な費目や用途が分からない。

この内訳書は、市にとって役に立たないだけでなく、受託業者の内部管理資料としても役立たないと思う。

次に、例えば、利用実績表は1日ごとの総数は集計されていない。1日ごとの利用者数は、対応する職員数や施設の大きさと密接に関連する重要指標と思うが、これが欠落している。提供されるサービスの一部廃止の理由が、施設が不十分なためとの説明があったが、こうした課題に関連する重要な数値を集計していない。一方で利用価値のない数字が集計されている。

ここで明らかなことは、担当課には重要な金額や数値を把握して委託先を管理するという基本的なノウハウが欠如していることである。

(2) 非効率な事務

業者からは、分量としては多くの資料が提出されているが、上述のように、役に立たないものが多い。取り寄せる目的を吟味し、不要な書類は省き、必要な書類を得るべきである。また書類には、取り寄せるべきものと、現場で適正に管理させ、時折市として現場でチェックするべきものがある（契約書には市のチェック権限や業者の協力義務をうたうべきである）。全てを取り寄せる必要はないし、現場で見なければいけないものもある。

また、利用者やボランティアの登録などは市が受け付けている。そしてこれが、業者の本部に回付され、業者からさらに現場に回付されると了解する。しかし、各々が直接現場で登録をせずに、回り道をするに価値はあるの

かお聞きしたい（もりや生涯学習人材バンクでは、こうした市の介在を最近廃止して市民同士の直接連絡とし、簡素化した）。一般的には、こうした連絡ルートは短い方が早し、間違いも少なく、労も少ない。

マネジメントシートには、「A事業」で2,145時間／年、「B事業」で526時間／年の人工数を要している。管理やモニターでこれだけの時間を要するとは思えない。事務に無駄や非効率がないか見直してほしい。業者に移管すべきは移管し手を省いてほしい。また、不要な事務を業者に求めてはいけない。

これに限らず、市として他の事務工程も見直し、不要な工程を削除しつつ、効率的で機能的な事務体系を整えていただきたい。

（3）モニタリングの問題点（業者任せと、市民との接点の薄さ）

外部委託した場合の市の主要な業務は、管理とモニタリングである。そして、適切なモニタリングのためには、業務の受益者である市民のニーズをくみ取り、声を聴くことが大切となる。しかし、担当課からのヒアリングでは、業者の報告は頻繁に受けているが、市民との接点という視点が薄いようであった。

担当課としては、常に受益者である市民を意識し、その声を聴くように努めるべきである。例えば、業者を介在させない直接のアンケートや、ボランティアからの意見聴取等適切な方法を採用すべきである。

以上の問題点から、外部委託をしている全事業について、総点検をした方が良いと認識した。ただし、適切な点検をするためには、点検をする側がそのノウハウを持っている必要がある。立派な点検マニュアルを作成しても、点検をする側にノウハウがなければ、実効のある点検は期待できない。ノウハウとしては、経理の知識、事務フローの知識、点検のコツ（例：間接経費の配賦方法に注意する）等も必要であるので、研修の実施や、短期の特別チームの編成など、守谷市として簡便で効率的な方法を検討していただきたい。例えば、少数の優秀な職員を選抜してグループを編成し、このグループに研修を実施し、このグループが日常は他の通常業務に専念し、必要に応じて臨時に召集され、担当課とともに担当課を指導しつつ点検を実施するといった手法が考えられる。点検には市民（ある程度はノウハウを持っている市民）を少数加えることも提案したい。

なお、当委員会として、これら2事業の存在意義を否定するものではなく、むしろその必要性は非常に高いと認識している。また、一般的に外部委託の有効性を否定するものでもない。

守谷市職員は、概して親切で勤労意欲も高く、一生懸命に市民のために働いている。また、これら事業の担当市職員も、真面目に、それなりに頑張っているのだと思う。しかし、今回の評価で垣間見えた諸問題については、驚き

を禁じ得ない。改善やノウハウの取得は時間がかかるが、多少時間をかけても管理、監査の体制を整えてほしい。そして、順次全ての外部委託について点検を実行すべきである。また、案件によっては、直ちに実行していただきたい。

ちなみに、2事業の担当課は、早速見直しに取り掛かってほしい。必要に応じて他の職員の協力も得るべきである。そして、「市へ提出を求める書類」と「現場で作成させるべき書類」の見直し後のサンプルを当委員会に見せていただきたい。来年2月の当委員会最終会合までに御提示いただければ幸甚である。市職員の自助努力、向上意欲に期待する。

3-1-3 提言に対する市の回答をフォローアップする中で見えた課題について

昨年度に引続き本年度も、過去の当委員会の提言に対する市の回答の実施状況をフォローアップした。事務局からは、総合的意見に対する回答の実施状況（PDCAによる運用、人工数の改訂等）と個別事務事業に対する回答の実施状況（廃止、統合、改善等）とを適切に説明していただいた。その具体的なフォローアップ結果とそれに対する当委員会の評価、意見については、今回の報告書では割愛する。しかし、このフォローアップを実施することによって、次のような共通の課題を認識したので、この共通の課題や問題点について指摘しておきたい。

(1) 統合について

当委員会は多くの事務事業について、統合すべきと提案し、市からもその多くについて御賛同をいただいた。当委員会の統合提案の趣旨は主に次の二つである。

①市職員の机上事務の減少

事務事業の中には、類似の業務が細分化されてしまっており、独立して検討するに値しないものも多かった。マネジメントシートの記載に熱意が見られないものもあり、多すぎる業務数も一因ではないかと思えた。そこで、市職員の机上事務の負担を軽減し、少数の業務について、熱意を持って記入いただきたいと考えた。

②統合による合成効果

事務事業の中には、同種事業の連携が有効なものや、個別事務事業の狭間で抜け落ちているが必要な業務もある。事務事業を統合することにより、こうした合成効果が表れることに期待した。

市としても広く統合の方向で検討をしていただき、当委員会の統合提言のものだけでなく、多くの統合がなされたと承知している。よって、上記の①については、机上事務の減少効果が出ている。

しかし、統合事業のマネジメントシートを読むと、「統合した」という記述のみが追加されたものがある。吸収した事業側が、吸収された事業を引き継いだだけのごとく記載されている。すなわち、統合事業全体として捉え直していない。これでは、上記②の合成効果は期待しにくい。管理の一元化による合成効果（人工数の削減等）は、すぐに出ると思う。もっと深い合成効果は、一朝一夕に出るものではないと認識している。しかし、それでも、合成効果を出す方向で努力をすべきである。この点については、提言者の期待と回答後の市の対応との間に、微妙な食い違いが残っている。

（２）提言後の意見交換について

上記の事業統合に係る一部の食い違いや、その他案件のフォローアップの結果残る微妙なニュアンスの相違については、できるならばお互いに乗り越えて行きたいと願っている。現状では、報告書提出から、市の回答書作成までの過程では、当委員会と市の担当部門との直接の質疑応答、意見交換は一切行われていないが、このことに一因があるように思える。解決策としてこの間に担当課と委員会の会合を数度持つことが考えられるが、当委員会はこれを提案しない。行政改革推進委員会としては、自らを厳しく律し、効率的に会議を運営することが求められているからである。市側の大きな負担にならない形で、簡便で効率的な質疑応答、意見交換を行いたい。例えば、担当課からメールなどで委員会宛てに質問をいただき、会長が全質問への回答案をメールで全委員に示し、全委員が同意すればその回答案を回答し、反対意見がある場合のみ、一度に限り臨時委員会を開催し論議、決定するといった方法が考えられる。市としての御都合を尊重したいので、御検討の上でしかるべき時に貴案を御教示賜りたい。

2 施策「防災対策の推進」の評価内容と市の方針

(1) 外部評価結果及び市の方針一覧

施策単位で評価を受けた施策「防災対策の推進」については、「抜本的改善が必要」と提言がありました。その提言の根拠となる内容ごとに市の方針をまとめました。

■施策「防災対策の推進」

外部評価 提言
<p>守谷市としての有効な防災対策の全体像ができ上がっていない。緊急に造り上げ、市民に示していただきたい。</p> <p>そのためには、担当課だけで呻吟するのではなく、他者の協力も積極的に取り入れれば良い。具体的には、市職員全員の協力を求めるとともに、自主防災組織や町内会等の市民の協力（地域ごとのハザードマップの作成など）も積極的に得ていただきたい。また、他市町村の良い事例などを参照し、守谷市として必要な部分のみを補正しつつ、早期に完成させてほしい。</p>
市の方針
<p>現在、「守谷市地域防災計画（地震災害対策編）」の全面改訂作業を進めており、改定作業にあたっては、全課への説明会・課ごとのヒアリングを行い、全庁的な課題として取り組んできました。</p> <p>また、1月29日に開催した守谷市防災会議においては、関係行政機関・公共機関等のほか、市内の災害対策協力会、地域防災を考える会、民生委員児童委員も委員に委嘱して意見を聞いています。</p> <p>防災会議の開催後は、地域防災計画（地震災害対策編）改定案についてのパブリックコメントで市民の声を聞くこととしており、防災会議委員・市民の意見に基づき必要な見直しを行い、年度内の改訂を予定しています。</p> <p>また、地域防災計画（地震災害対策編）の改訂後は、同（風水害・大規模事故災害編）の改訂を行う予定であり、早期の完成を目指すこととしています。</p>

外部評価 提言
<p>防災計画は事前の備え、災害発生時の対応、発災後の対処等多岐にわたる。また、それぞれの局面において、他の組織や市民との連携・連絡が必須となる。こうした事柄に関する市としての総合的な行動マニュアルの作成を至急行うよう希望する。こうしたマニュアルは、(1)市民用、(2)市職員、関係諸機関、住民組織用等に分けて準備すべきである。</p>

市 の 方 針

守谷市地域防災計画（地震災害対策編）の全面改訂に合わせて、市職員が用いる「守谷市災害時初動対応マニュアル」、市災害対策本部の各部各班が用いる「守谷市災害時行動マニュアル」を改定しました。

「初動対応マニュアル」は、発災後概ね 3 日間の初動期において職員が組織的に活動するための手引きとして、初動対応体制、災害発生時の行動、災害時通信、被害報告について策定しています。

「災害時行動マニュアル」は、発災直後の職員配備から、被害軽減対策、避難対策、被災者生活支援、応急・復旧・事後処理、災害復旧・復興計画等に関する 59 業務を掲載しており、各業務について、発災後からの時間・日数経過に応じて各部各班が実施すべき事項を時系列的に記載しています。

今後は、市民や住民組織向けの日頃の備え等を掲載した手引きや避難所運営マニュアル、市が被災した場合の外部支援受入マニュアル・物資受入マニュアル等の策定に取り組んでいきます。

外部評価 提 言

災害基本法が定める地域防災計画、行動マニュアルの見直しが 10 年間なされていない。市の防災会議も、やはり 10 年間開催されていない。有名無実の会議となっている状況は、改善が必要ではないだろうか。地域防災計画の見直し状況とも考え合わせると、市自身の防災意識が低いと評価しても致し方ない状況と認識する。市長のリーダーシップの下、意識のレベルアップをお願いしたい。

市 の 方 針

守谷市地域防災計画（地震災害対策編）の全面改訂に向けて、平成 30 年 1 月 29 日に守谷市防災会議を開催しました。これまでの 10 年間地域防災計画を改定してこなかったことが、守谷市防災会議の開催がなかったことに繋がっています。

平成 29 年度の守谷市地域防災計画（地震災害対策編）の全面改訂に引き続き、同（風水害・大規模事故災害編）の改訂に向けて守谷市防災会議を開催するほか、今後は、関係法令・防災基本計画の改正に合わせて、随時、守谷市防災会議を開催し、必要な部分について守谷市地域防災計画を見直していきます。

また、昨今の地震災害・豪雨災害等の甚大さについても認識しており、防災・減災対策の充実は市の重要課題の一つであることから、ソフト・ハードの両面から必要な施策を検討し、優先度の高いものから実施していく考えです。

3 個別事務事業の評価内容と市の方針

(1) 外部評価結果及び市の方針一覧

外部評価を受けた3施策中の14事務事業のうち、「継続」と市の「統合」方針に賛成と判断された7事務事業を除いた7事務事業について、市の方針をまとめました。

なお、「継続」と判断された事業についても、個別事務事業への提言にある「議論の過程で出た各委員の意見」の趣旨を踏まえて、より良い成果を出せるように取り組んでいきます。

[施策] 防災対策の推進

	事務事業名	外部評価結果	市の方針
1	避難施設整備運営事業	改善を継続	見直し
2	防災システム関係維持管理事業	改善	見直し
3	防災訓練事業	改善	見直し
4	自主防災組織活動育成事業	改善	見直し
5	避難行動要支援者支援事業	改善	見直し

[施策] 子育て支援の充実

	事務事業名	外部評価結果	市の方針
1	児童クラブ運営事業	継続(抜本的改善)	見直し
2	放課後子ども教室事業	継続(抜本的改善)	見直し

(2) 事務事業別方針

※外部評価の提言における「判断」や「根拠及び対応」を補完する資料として、
[「平成 29 年度守谷市行政評価 外部評価報告書」](#)（平成 29 年 11 月，守谷市行政改革推進委員会）の＜付属資料＞各施策の個別事務事業への提言（P14 以降）に記載のある「議論の過程で出た各委員の意見」も併せて御参照ください。

① 避難施設整備運営事業

担 当 課	交通防災課
事務事業の概要	粉ミルクやビスケット等（一部アレルギー対応）の備蓄用食糧品と保存水及び発電機やチェーンソー等に使用する燃料・オイル等の更新とともに，平成 28 年度設置した非常用井戸（11 箇所）の水質検査を実施し適正な管理を行う。
外部評価 提 言	
判 断	改善を継続
根 拠 及 び 対 応	● 市独自の備蓄品だけでなく，提携関係にある外部の備品も含め，被災時における市民のきめ細かなニーズに即した物品を総合的に備蓄するように努めてほしい。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他（ ）
具 体 的 内 容	① 被災時における生活必需品等の物資の充実を図るため，新規の災害時物資協定の締結と市の備蓄品の見直し及び品目追加を行います。 また，市の備蓄品の種類及び数量は必要最低限のため，被災時を想定した個人備蓄の重要性について周知していきます。
ス ケ ジ ュ ー ル	年間を通して災害時物資協定の締結を積極的に行います。 平成 30 年度内に市の備蓄品の見直しと品目の追加を行います。
効 果	生活必需品等の物資が充実することで多様化する市民ニーズへの対応が図れます。

② 防災システム関係維持管理事業

担 当 課	交通防災課
事務事業の概要	災害時等に適正に運用するために、防災システム関係機器（県防災情報ネットワークシステム・気象観測システムPOTEK A・Jアラート・エリアメール・Lアラート・エムネット）等の保守点検等の維持管理を行う。
外部評価 提 言	
判 断	改善
根拠及び対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 単なる現状維持ではなく、常に状況に即したシステムの構築をすべきである。 ● 市民への伝達方法を強化すべきである。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他（ ）
具 体 的 内 容	① 年間を通して広報紙やSNS等により、市民への災害時の情報伝達方法（エリアメール、メールもりや、茨城放送等）の周知を図り、市民生活総合支援アプリ（Morinfo（もりんふお））の活用を含めた多様な伝達方法を検討します。
スケジュール	年間を通して広報紙やSNS等により災害時の情報伝達手段を周知します。
効 果	市民が災害発生時に迅速かつ円滑な行動をとることができます。

③ 防災訓練事業

担 当 課	交通防災課
事務事業の概要	東日本大震災を教訓に、平成 24 年度から自分たちが住んでいる地域(自治会エリア)を舞台に、発災対応型防災訓練を実施し、地域防災行動力の向上を図る。 (訓練内容) 災害対策本部設置訓練、初動対応訓練、情報収集訓練、初期消火訓練、救出救助訓練、炊き出し訓練等
外部評価 提 言	
判 断	改善
根拠及び対応	● 全自治会が地域に合った訓練を実施すべきである。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他()
具 体 的 内 容	① 区長会議や防災講演会等を通して、自主防災組織結成と発災対応型防災訓練実施の啓発を行い、年度内に完成予定の地域防災計画に基づき、専門的な知識と経験を有する職員及び防災ボランティア「守谷の地域防災を考える会」による地域の実情に応じた発災対応型防災訓練の指導・助言を行います。
スケジュール	年間を通して広報紙やSNS等での周知を行い、自主防災組織の結成、活性化及び発災対応型防災訓練についての活動支援を行います。
効 果	発災対応型防災訓練の指導・助言を行うことにより地域防災力が向上します。

④ 自主防災組織活動育成事業

担 当 課	交通防災課
事務事業の概要	<p>自主防災組織活動育成補助事業により，自主防災組織の結成時や資機材整備時に補助を行うことにより，組織の結成促進と育成強化を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 結成事業補助 10 万円×3 団体 ・ 資機材整備事業補助 20 万円×3 団体 ・ 資機材更新事業補助 10 万円×19 団体 ・ 防災士育成事業補助 3 万円×3 人 ・ 資機材整備（コミュニティ助成事業）200 万円 <p>また，発災対応型防災訓練の実施について指導やアドバイスを行うとともに，専門家による防災講演会を実施する。</p>
外部評価 提言	
判 断	改善
根拠及び対応	● 防災組織を結成させるだけでなく，それをしっかりと支援・指導・育成していただきたい。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他（ ）
具 体 的 内 容	① 自主防災組織結成後については，資機材整備補助による支援の継続，専門的な知識と経験を有する職員及び防災ボランティア「守谷の地域防災を考える会」による地域の実情に応じた発災対応型防災訓練の指導，リーダー育成のための防災士養成講座（防災士育成補助）への参加促進を行い，組織の活性化を図ります。
スケジュール	平成 29 年度からの事業統合により，「③防災訓練事業」と同様に年間を通して広報紙や SNS 等での周知を行い，自主防災組織の結成，活性化及び発災対応型防災訓練についての活動支援を行います。
効 果	自主防災組織への活動支援により地域防災力が向上します。

⑤ 避難行動要支援者支援事業

担 当 課	社会福祉課
事務事業の概要	災害時に避難支援を必要とする方の登録を受けて名簿を作成し、同意を得た方の名簿開示により、避難支援等関係者として自治会・自主防災組織・民生委員児童委員等の協力を得て安否確認等を行う。
外部評価 提 言	
判 断	改善
根拠及び対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 要支援者リストをどのように活用するのか、まずは交通防災課との連携のあり方から見直してほしい。 ● なお、このリストは防災対策だけでなく、多方面に活用できると思うので、こちらについても関係各課との連携を検討してほしい。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他（ ）
具 体 的 内 容	<p>① 名簿情報の活用や交通防災課との連携については、現在進めている「地域防災計画」の改訂（交通防災課）や「避難行動要支援者名簿に関する条例」の制定（社会福祉課）に併せて検討しています。その中で「避難行動要支援者（名簿の対象者への支援）」、「地域防災計画等」に基づく「要配慮者（何らかの支援が必要な方）」への支援など、それぞれの役割を明らかにしていきます。</p> <p>② 災害対策基本法では、名簿情報の利用については「避難支援等の実施に必要な限度で」という制限があることから、防災対策以外での活用においては、制限があるものと考えます（災害対策基本法第49条の11）。</p>
スケジュール	平成29年度内に制度を構築し、避難行動要支援者名簿に関する条例の制定を目指します。
効 果	災害時において、避難行動要支援者に対し迅速かつ効果的な支援を行うことができます。

⑥ 児童クラブ運営事業

担 当 課	生涯学習課
事務事業の概要	<p>放課後から午後 7 時まで、小学校ごとに整備されている専用室において保育を実施している。保育スキル向上に向けた取組を実施（保育コンサルタントを配置）し、放課後子ども教室と連携させ、小学校の校庭・体育館・特別教室などを活用し、児童の健全な成長発達を図るため、遊びやスポーツ・文化等の活動を安全にできる居場所づくりを行う。</p> <p>平成 24 年度から運営業務を民営委託しており、クラブマネージャーを中心に、地域ボランティアを活用し、支援員と連携を図りながら実施する。春休み、夏休み及び冬休みも開所しており、平成 26 年 3 月の春休みからは、学校休業日における保育開始時間を午前 7 時からとし、サービスの拡大を図っている。</p> <p>[運営業務委託] 株式会社アンフィニ [今期委託期間] 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日</p>
外部評価 提 言	
判 断	継続（抜本的改善）
根拠及び対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 子どもたちのために、コンセプトを含めてこの業務を捉え直してほしい。 ● 受益者である子どもたちや保護者の意向・希望をもっとしっかりと把握した上で、運営してほしい。 ● 業務委託者に対する適正な管理（足を運ぶ、目で見て聞く、コストの正確な把握、現場で行われている運営の実態把握）に努めてほしい。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他（ ）
具 体 的 内 容	<p>① 教育委員会において協議，検討します。</p> <p>② 子どもたちへのアンケート調査を実施します（保護者へのアンケートは実施済）。</p> <p>③ 事業者から提出される報告書の見直し及び定期的な見回り（月 1 回）の実施により，業務委託に対する管理を強化します。</p>
スケジュール	<p>① 平成 30 年度 協議，検討</p> <p>② 平成 30 年 2 月 アンケート実施</p> <p>③ 平成 30 年度から</p>

効 果	<ul style="list-style-type: none">• 子どもたちの意見を取り入れることで、より良い運営につなげることができます。• 適切な指導、管理を行うことができ、業務の改善につなげることができます。
--------	---

⑦ 放課後子ども教室事業

担 当 課	生涯学習課
事務事業の概要	<p>放課後子ども総合プランとして、放課後児童クラブと連携させ、学校の校庭・体育館・特別教室などを活用し、平日の放課後に児童の健全な成長発達を図っていくための遊びやスポーツ・文化等の活動を安全にできる居場所づくりを行う。</p> <p>平成 24 年度から運營業務を民営委託しており、クラブマネージャーを中心に、地域ボランティアを活用し、支援員と連携を図りながら実施する。</p> <p>[運營業務委託] 株式会社アンフィニ [今期委託期間] 平成 27 年 4 月 1 日～平成 32 年 3 月 31 日</p>
外部評価 提 言	
判 断	継続（抜本的改善）
根拠及び対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 子どもたちのために、コンセプトを含めてこの業務を捉え直してほしい。 ● 受益者である子どもたちや保護者の意向・希望をもっとしっかりと把握した上で、運営してほしい。 ● 業務委託者に対する適正な管理（足を運ぶ、目で見えて聞く、コストの正確な把握、現場で行われている運営の実態把握）に努めてほしい。
市 の 方 針	
判 断	見直し 統合 廃止 その他（ ）
具 体 的 内 容	<p>① 教育委員会において協議，検討します。</p> <p>② 子どもたちへのアンケート調査を実施します（保護者へのアンケートは実施済）。</p> <p>③ 事業者から提出される報告書の見直し及び定期的な見回り（月 1 回）の実施により，業務委託に対する管理を強化します。</p>
ス ケ ジ ュ ー ル	<p>① 平成 30 年度 協議，検討</p> <p>② 平成 30 年 2 月 アンケート実施</p> <p>③ 平成 30 年度から</p>
効 果	<ul style="list-style-type: none"> • 子どもたちの意見を取り入れることで，より良い運営につなげることができます。 • 適切な指導，管理を行うことができ，業務の改善につなげることができます。