

外部評価に対する市の取組状況（個別事務事業の提言に対する取組）

※（進捗状況）◎：完了，○：取組中，△：取組予定

評価年度	事業名	担当課	外部評価		判断	具体的内容	市の方針				
			提言	根拠及び対応			取組状況		取組状況		
							平成29年度上半期	進捗	平成29年度下半期	進捗	
28	守谷駅前賑わい創出事業	都市計画課	抜本的改善	事業運営への取組姿勢を変えていただきたい。現在の単なるテナント集めとしてではなく、市民サービスに結び付くような市としての使い道を考えてはどうか。	見直し	空き区画がないよう管理業者と連携し、リーシングの強化に努めていきますが、空き区画が発生した場合には、公的な市民サービスを提供する場としての利用も検討していきます。周辺への店舗等の立地状況を見ると、賑わい創出事業としてはある程度の役割は果たせたと考えているので、事業名を「アワーズもりや管理事業」と変更します。	平成29年度から「アワーズもりや管理事業」に名称変更済。年度当初、1階及び3階の計2区画が空き区画があったことから、リーシング強化を図り、1階にスポーツジムが決定（10/2オープン）。3階の空1区画については、就業支援会社や専門学校等の引き合いもあったが現在もリーシングを継続中。なお、行政利用については、引き続き庁内で利用検討を実施しています。	○		○	唯一の空き区画である、3階については、就業支援会社や専門学校等について内覧等を行ったが、契約に至りませんでした。公的な市民サービスを提供する場についても、庁内で検討しましたが具体的なサービス提供がないことから、民間業者のリーシングの強化を図ることとしました。

評価年度	事業名	担当課	外部評価		判断	具体的内容	市の方針				
			提言	根拠及び対応			取組状況		取組状況		
							平成30年度上半期	進捗	平成30年度下半期	進捗	
28	守谷駅前賑わい創出事業	都市計画課	抜本的改善	事業運営への取組姿勢を変えていただきたい。現在の単なるテナント集めとしてではなく、市民サービスに結び付くような市としての使い道を考えてはどうか。	見直し	空き区画がないよう管理業者と連携し、リーシングの強化に努めていきますが、空き区画が発生した場合には、公的な市民サービスを提供する場としての利用も検討していきます。周辺への店舗等の立地状況を見ると、賑わい創出事業としてはある程度の役割は果たせたと考えているので、事業名を「アワーズもりや管理事業」と変更します。	引続き、空き区画の入居をめざし、リーシングを進めております。その中でファミリーサポートセンターの一時預かりの「びよびよ」（託児型援助）が入居を検討したが、内装費用が多いため断念をし、入居に至りませんでした。現在、民間会社が入居を検討しておりますが、賃料の面で条件に隔たりがあり、現在調整中であります。	○		○	引続き、空き区画の入居をめざし、リーシングを進めております。現在、民間会社が入居を検討しており、現在調整中であります。施設駐輪場について、機械式駐輪ラック〔3箇所（自転車87台、バイク3台）〕を2月に設置し不正駐輪を防止するとともに、施設利用者が利用しやすい改善を行いました。

評価年度	事業名	担当課	外部評価		判断	具体的内容	市の方針		
			提言	根拠及び対応			取組状況		
							令和元年度上半期	進捗	
28	守谷駅前賑わい創出事業	都市計画課	抜本的改善	事業運営への取組姿勢を変えていただきたい。現在の単なるテナント集めとしてではなく、市民サービスに結び付くような市としての使い道を考えてはどうか。	見直し	空き区画がないよう管理業者と連携し、リーシングの強化に努めていきますが、空き区画が発生した場合には、公的な市民サービスを提供する場としての利用も検討していきます。周辺への店舗等の立地状況を見ると、賑わい創出事業としてはある程度の役割は果たせたと考えているので、事業名を「アワーズもりや管理事業」と変更します。	引続きリーシングを進めその結果、3-5区画に茨城県と株式会社日立製作所の出資によって設立された社会福祉法人自立支援会が入居しました。こちらは主に精神障がい・発達障がいを持つ方を対象に一般就労の為の支援を行う就労支援事業所です。3-3区画には株式会社ママダが一般事務所として入居し、商業棟は17区画満床となりました。	◎	

外部評価に対する市の取組状況（個別事務事業の提言に対する取組）

※（進捗状況）◎：完了，○：取組中，△：取組予定

評価年度	事業名	担当課	外部評価		判断	具体的内容	市の方針			
			提言	根拠及び対応			取組状況		取組状況	
							平成30年度上半期	進捗	平成30年度下半期	進捗
29	防災対策の推進	交通防災課	抜本的改善	<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>	—	<p>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。</p> <p>「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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	<p>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」を改定しており，内容は左記に記載しているところです。</p> <p>今年度は，「守谷市災害時初動対応マニュアル」及び「守谷市災害時行動マニュアル」について，市の組織の変更等や「守谷市地域防災計画（風水害編）」の全面改訂に伴い，必要項目と災害タイムラインを追加しております。</p> <p>今後は，各避難所に適合した避難所マニュアル等の作成支援等に取り組み，より実効的なものを追及してまいります。</p>	○	<p>「守谷市地域防災計画（風水害対策編）」及び「守谷市地域防災計画（事故災害対策編）」の全面改訂に併せて，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」の追加・修正を行いました。</p> <p>「守谷市災害時初動対応マニュアル」及び「守谷市災害時行動マニュアル」の修正事項は，市の組織の変更等であり，追加事項は，「守谷市地域防災計画（風水害編）」の全面改訂に伴う必要項目と災害タイムラインになります。</p> <p>今後は，各避難所に適合した避難所マニュアル等の作成及び支援等を行います。</p>	○

評価年度	事業名	担当課	外部評価		判断	具体的内容	取組状況		
			提言	根拠及び対応			令和元年度上半期		
							進捗	進捗	
29	防災対策の推進	交通防災課	抜本的改善	<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>	—	<p>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。</p> <p>「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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>	<p>水防法及び国の避難勧告基準等ガイドライン等の変更に伴い「守谷市地域防災計画（地震災害対策編）」，「守谷市地域防災計画（風水害対策編）」及び「守谷市地域防災計画（資料編）」を一部改定作業と，市職員が用いる「守谷市災害時初動対応マニュアル」の修正を行っております。</p> <p>「守谷市災害時初動対応マニュアル」の修正事項は，災害対策本部等の配置変更等になります。</p> <p>今後は，各避難所に適合した避難所マニュアル等の作成支援等を行います。</p> <p>また，市民に対し風水害発生時，逃げ遅れゼロを目指し，いつもの様に個人として行動するか学んでもらうマイタイムライン作成講座及び災害時の避難所での行動シミュレート訓練であるHUG（避難所運営ゲーム）の開催準備を行いました。</p>	○	

外部評価に対する市の取組状況（個別事務事業の提言に対する取組）

※（進捗状況）◎：完了，○：取組中，△：取組予定

評価年度	事業名	担当課	外部評価		市の方針					
			提言	根拠及び対応	判断	具体的内容	取組状況		取組状況	
							令和元年度上半期	進捗	令和元年度下半期	進捗
30	公民館運営管理事業	生涯学習課	抜本的改善	<ul style="list-style-type: none"> 施策名にある「生涯学習の推進」が、マネジメントシートからは一切読み取れない。公民館の利用の質と量を高めることが重要な目的となるべきであるため、それらの向上を目指して取組を進め、成果指標を適切なものに置き換えるべきである。 指定管理者導入により接遇や業務処理など市民サービスの向上が見られるため、概ね指定管理者の導入は成功したと思うが、市が指定管理者を適切に評価し、指導監督を行っているかは疑問であり抜本的な改善を求める。 	見直し	<ul style="list-style-type: none"> ① マネジメントシートの見直し（成果指標の見直し） ② 「指定管理者総合評価シート」を用いたモニタリングによりお互いの評価結果を共有し、相互協力して必要な改善を図ります。 	<p>① 事務事業マネジメント上の成果指標を、4館の延べ利用者数（変更なし）に加えて、『公民館講座に満足している参加者の割合』（H29は、施設の修繕件数）としました。</p> <p>市民との協働、地域との連携により各公民館の特色を生かした公民館まつり及び講座の企画・運営等を推進していることから、参加者の満足度は高い結果となっています。</p> <p>② 指定管理者のモニタリングを平成28年度評価から導入しており、指定管理者の自己評価と年度途中の履行確認、事業報告書等の結果に基づき年度終了後に評価を行いました。さらに平成30年度分は、双方で意見交換を行った後、総合評価を確定します。</p> <p>また、月次報告書提出に合わせて、指定管理者と生涯学習課（管理職・施設管理職員）のミーティングにより、運営面の課題や問題点、施設設備の不具合等を共有し、改善に向けて相互協力を図っています。</p>	◎		
30	図書館運営管理事業	生涯学習課	抜本的改善	<ul style="list-style-type: none"> 市民サービス向上の視点では、指定管理移行後、開館時間が延長され、開館日数が年間60日増加した。その効果と思われるが、移行初年度で入館者数は38%増加し、貸出利用数は12%増加した。また、提供されるサービスの種類も増えた。利用者満足度も約90%と非常に高い。 指定管理から市直営へ変更する意思決定過程の合理性、透明性の観点では、来年度から直営に変更する合理的な理由が必要である。合理性の部分は、過去との比較や他の委託先との比較が重要だと思うがこの比較が成されていない。検討過程の透明性では、一部の会議録が非公開であるなど、この点も十分であるとは思えない。猛省すべきである。そして、合理的な説明を、透明性をもって公開すべきである。 市の評価システムの基本はマネジメントシートの記載である。しかし、本件のマネジメントシートを見ると、直営に変更という重大な結論に至るまでの事実関係と検討過程が読み取れない。これでは、マネジメントシートを作成し、これを最重要書類として内部及び外部評価を行い、予算にも反映させるといった評価システムの基本的な機能が損なわれる。近年、市の努力により、評価システム自体は大変改善されている。その中でこのようなシートが存在するのは大変残念である。 直営化移行の市の判断自体は尊重する。是非、市民から指定管理から市直営に変更して良かったと言われる成果を上げてほしい。なお、直営による成果の開示に際しては、合理性のある資料や根拠をもって速やかに広く公開し、市民が公正・公平な評価をできるシステムを構築してもらいたい。 	見直し	<ul style="list-style-type: none"> ① マネジメントシートの見直し ② 図書館広報（図書館概要、ホームページ、SNSなど）の再構築 	<p>① 事務事業マネジメントシートは入力制限があり、すべての指標及び評価を網羅することは難しい状況があります。しかしながら、指定管理者のモニタリングを平成28年度評価から導入するとともに、図書館独自の「指定管理者総合評価追加項目シート」を作成し、運営評価の判断となる様々な指標を見える化してきました。直営による令和元年度実績においても、マネジメントシート及び教育委員会点検評価並びに、「指定管理者総合評価追加項目シート」をベースにした図書館独自の自己評価を実施し、広く市民に公表します。</p> <p>② 図書館広報については、広報もりや、図書館ホームページを中心に、メールもりや、もりんふお、フェイスブック、ツイッターなどを活用して広く市民が図書館についての情報を得られるように努めています。図書館ホームページに「発行物・報告」のページを設定し、守谷市立図書館事業計画、図書館概要、指定管理者モニタリング結果など図書館運営の基本となる情報を公開しています。また、図書館協議会のページには、会議録及び会議時の資料を掲載し、協議会の審議内容を公表しています。更に、市民参加型のイベント等については、館内設置のデジタルサイネージ（電子掲示板）や図書館だよりなどの紙媒体等でも募集を行うなど、様々な手段による周知に努めています。</p>	◎		

外部評価に対する市の取組状況（個別事務事業の提言に対する取組）

※（進捗状況）◎：完了，○：取組中，△：取組予定

評価年度	事業名	担当課	外部評価		判断	具体的内容	市の方針			
			提言	根拠及び対応			取組状況		取組状況	
							令和元年度上半期	進捗	令和元年度下半期	進捗
30	常総広域市町村圏事務組合負担金（ごみ処理）	生活環境課	抜本的改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実務担当課と企画財政担当課の連携が不足しているため、相互に連携を図り、市におけるガバナンスを強化してほしい。 ・ 組合としての情報開示が不十分であるため、予算決算等の情報開示を求めるべきである。 ・ 市におけるごみの排出量が減少しているにもかかわらず、1人当たりの負担金が増大しておりこれは大きな問題である。コスト削減に努めてほしい。 ・ なお本評価は、担当課（生活環境課）の資料提供と説明のみに基づいて行った。予算編成担当課等他の関連部門からの説明はお聞きしていない。他部課にて、常総広域市町村圏環境センターに対するガバナンスを発揮しているかもしれない。その場合、本評価は一面的となり再評価の必要性がある。よって、他にガバナンスを発揮している部課があれば、その内容をお聞かせ願いたい。 	その他（組織内連携）の強化	<p>① 市におけるガバナンスの強化について 次年度予算における構成市の負担金については、例年11月頃の企画・財政担当課長会議で示されますが、既に算出された金額を配分する段階で示されるため、ガバナンスは機能していない状況です。これまで、最終的に実務担当課に負担金の額が示されるのが12月の管理者会議終了後となってしまったので、事務組合には、実務担当課がもっと早い段階で事業実績や予算に反映される基礎数値等の説明を受ける機会を設けるよう要望し、企画・財政担当課及び実務担当課が情報の共有、相互の連携を図り、ガバナンスの強化に努めます。</p> <p>② 予算決算等の情報開示について 常総地方広域市町村圏事務組合に対し、ホームページ等を活用した情報発信について検討するよう要望してまいります。</p> <p>③ コストの削減について 常総環境センターの維持管理については、民間事業者に包括委託しておりますが、委託契約方法については、常総地方広域市町村圏事務組合において決定しており、契約の締結についても、構成4市から選出されている組合議会により議決されております。 コスト削減については、これまでも財政、企画課長会議等を通じ行ってまいりましたが、引き続き詳細な予算説明を求めていくとともに、コストの削減を求めてまいります。</p>	<p>① 市におけるガバナンスの強化について 常総地方広域市町村圏事務組合に対しては、早期に次年度の計画及び負担金の額について説明するよう要望しており、企画・財政担当課及び実務担当課においても、情報の共有、相互の連携を図り、ガバナンスの強化に努めております。</p> <p>② 予算決算等の情報開示について 常総地方広域市町村圏事務組合に対して、情報発信について検討するよう要望してまいります。</p> <p>③ コストの削減について コストの削減については、常総地方広域市町村圏事務組合に対して、これまでも財政、企画課長会議等を通じ要求しており、引き続き詳細な予算説明を求めていくとともに、コストの削減を求めてまいります。</p>	○		
30	ふるさとづくり寄附金事業	財政課	制度の透明性、公開性は抜本的に改善し、効率性を推進しつつ継続	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多くの寄付金が集まり、市としての純収支も良いようである。営業活動に不慣れなはずの市の職員にしては、まずまずの成果だと思う。 ・ 守谷市の取組の分かりやすさや透明性、公開性が十分かについては疑問が残る。金額も大きくなってきているので、これらにもっと力を入れてほしい。業者間の公平性やコスト削減の努力が必要であるが、現状では分かりにくい。業者間の公平性を保ち、無駄なコストを省くこと、分かりやすさ、透明性、公開性を保つことは車の両輪である。本格的に取組を始めて間もない状態ではあるが、適宜改善を図ってほしい。 	見直し	<p>① ふるさと納税に係る基金を一元化するために、ふるさとづくり寄附条例を見直し、新しい基金を創設します。また、寄附金を一旦基金に積むことなく、直接、返礼品代を含む事務費に充当することができるよう、運用方法を見直します。</p> <p>② 寄附金の充当事業を分かりやすく公開する仕組みを作ります。</p> <p>③ 事業者の募集に係る要綱を策定し、募集基準や時期を明確にします。</p> <p>④ 寄附金額に対する返礼割合を見直し、コストを削減します。</p>	<p>① ふるさとづくり寄附条例を改正し、平成31年4月から寄附金に係る基金の一元化（ふるさとづくり基金の創設）や運用方法の見直し（寄附金を返礼品代や事務費に直接充当）を図りました。</p> <p>② 平成31年度予算説明書から寄附金活用（予定）事業の掲載を始めました。また、令和元年6月には市HPにも寄附金の活用状況を掲載しました。寄附者にPRできる内容となるように、引き続き公表の仕方等を工夫していきます。</p> <p>※現在は、ふるさとづくり寄附条例施行規則を改正し、寄附金の運用状況等の公表を実態に即した6月末期限としています。</p> <p>③ 事業者の募集に係る要綱は、6月からの国の法改正を踏まえる必要があったため、当初予定していたスケジュールからは遅れが出ていますが、現在、10月下旬から11月上旬の施行に向けて最終調整を行っています。完了次第、速やかに周知し、募集基準や時期を明確にします。</p> <p>④ 平成30年11月から返礼割合をこれまでの40%程度から国が示す基準である30%以下に見直しました。これによりコストが削減されました。</p>	○		