

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	1 信頼の絆で結ばれた市民が主役の協働のまち	本庁内の各課が管理する公用車のうち集中管理が可能な公用車を総務法務課で集中管理する。
章（基本施策）	3 市民の視点に立った戦略的で新しい行政経営を進めるまち	
節（施策）	3 適正な行財政運営の推進	
		意図（目的）
		公用車の効率的運用、公用車の台数削減、維持管理費の削減及び庁舎内の市民駐車スペースの拡大

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
適正な行財政運営の推進のため、公用車の効率的な運用が求められた。	適正な行財政運営の推進のため、更なる効率的運用が求められている。	更なる集中管理による維持管理費等の経費削減及び各課の人件費の削減が図られると共に公用車を更新時には、レンタル車両の導入や各交通機関の利用促進をすることが求められている。	公用車台数を削減することにより本庁駐車スペース不足への対策も求められていることから本事業の必要性は高いと思われる。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	本庁において管理の公用車	台		140		133	129	129								
活動指標①	集中管理車両台数	台		50		87	83	83								
活動指標②																
活動指標③																
成果指標①	本庁管理の公用車数	台	140	140	136	133	129	129								
成果指標②	集中管理車両平均稼働率	%	75	71	75	74	75	79								
成果指標③																
単位コスト（総コストから算出）	集中管理車両1台あたりのコスト	千円				391		420								
単位コスト（所要一般財源から算出）	集中管理車両1台あたりのコスト	千円				391		420								
事業費		千円				18,641		19,248								
人件費		千円				15,394		15,616								
歳出計（総事業費）		千円				34,035		34,864								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				34,035		34,864								
歳入計		千円				34,035		34,864								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
平成28年度は、集中管理車両のうち2台を廃車、2台を他所属の廃車する車の代わりとして所管換えしたことにより計4台の削減をした。	平成28年度は、集中管理車の削減を図り、公用車全体としても減少となり稼働率の向上となった。	平成28年度は、車両の老朽化により修繕が多かったことから事業費の増加となった。

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		3
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

2 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

(2) 事業継続性評価		

代替事業の有無

ニーズ

継続

【一次評価コメント】
平成28年度においては、集中管理車両を削減したことにより、稼働率の向上となった。
公用車の適正運用については引き続き精査し、今後も継続としたい。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		3
3 効率性		2
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

2 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

(2) 事業継続性評価		

代替事業の有無

ニーズ

改善

【二次評価コメント】
当該事業は、公用車の効率的運用と維持管理費の削減及び庁舎内の市民駐車スペースの拡大を目的とし、公用車を集中管理することで、公用車の台数削減を図るものであり、平成28年度において、計画のとおり4台の台数削減ができたところである。
最終的な削減後の台数は77台と計画していることから、台数削減の継続的な取り組みが必要である。
一方、台数削減しているにもかかわらず、事業費及び単位コストが増加している。これは、車両の老朽化により修繕等が多かったためであるが、廃業時期の前倒しの検討など当該事業の目的から勘案し、より一層のコスト削減が必要である。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	1 信頼の絆で結ばれた市民が主役の協働のまち	各行政センターに、地域の活動等に必要な需用費（消耗品等）及び備品購入費の予算を措置する。また、これまでの定額方式（1行政センター当たり500千円）から、行政センターが各々に事業経費を計上し、総務法務課から配当する方式に見直しを図り、各地域ごとの要望に応じた予算配当を行う。
章（基本施策）	1 支え合い、だれもが心の通うまち	
節（施策）	2 地域コミュニティの活性化	
		意図（目的）
		行政センター所長の裁量で、細やかな生活に密着した地域の要望に即応できる体制を構築し、より円滑な地域行政の推進に資することを目的とする。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
生活に密着した細やかな地域要望に速やかに対応できる体制を充実することで、行政に対する信頼を深め、より円滑な地域行政の推進を図る必要があった。	各行政センターには、生活関連予算が配当されているが、多様化する個々の地域要望に即応する体制をより充実させることが各地域において必要とされている状況にある。	地域要望は多様化し、地域実情に合わせた対応は今後も増大する傾向にあると考えられる。	多様化する個々の地域要望に即応することは、地域住民の意向に沿うとともに、地域全体の住民サービスの向上につながる。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	行政センター管内住民	人		200,647		200,974		201,772								
活動指標①	予算執行額	千円		4,582		5,389		5,707								
活動指標②																
活動指標③																
成果指標①	予算執行率	%	100.0	65.5	100.0	77.0	100.0	81.5								
成果指標②																
成果指標③																
単位コスト（総コストから算出）	行政センター1あたりのコスト	千円				416		429								
単位コスト（所要一般財源から算出）	行政センター1あたりのコスト	千円				416		429								
事業費		千円				5,389		5,707								
人件費		千円				435		300								
歳出計（総事業費）		千円				5,824		6,007								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				5,824		6,007								
歳入計		千円				5,824		6,007								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
草刈用替刃をはじめ、地域行事において必要となる物品等を購入・配布し、細やかな地域要望に対応することができた。	全体の予算執行率は平成27年度が77.0%であるのに対し、平成28年度は81.5%であり、4.5%上昇した。	各行政センターが地域からの要望を把握し、執行率が向上したためコストが増加した。

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

2 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

(2) 事業継続性評価	
	継続 【一次評価コメント】 地域に密着した多様化する要望に、きめ細やかに対応するため、今後も行政センターごとの要望把握と進捗管理に努め、継続して実施する。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

2 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

(2) 事業継続性評価	
	継続 【二次評価コメント】 当該事業は、行政センターが地域の要望に即応できるよう予算措置を行う事業であり、各行政センターの要望等により、予算を配分とする弾力的な方法に改善しており、予算執行率は増加している。 今後も、地域に密着した多様化する要望に、きめ細やかに対応するため、行政センターごとの要望把握と進捗管理に努め、継続して実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	7 手を取り合って明日を創るまち	○原発避難住民・原発避難者特例法に基づく特例事務・独自の支援事務・「長期避難者等の生活拠点」に係る国、県、避難元自治体との調整等 ○自主避難住民・情報提供、避難者交流会への職員派遣、相談対応・母子避難者等に対する高速道路無料措置に係る証明書発行・公営住宅優先入居に係る証明書発行 ・全国26ヵ所に設置されている「生活再建支援拠点」との連携による支援 ・戸別訪問
章（基本施策）	1 力を合わせふるさとの再生に取り組むまち	
節（施策）	1 原子力災害対応	

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
東京電力福島第一原発事故により避難を余儀なくされた住民が帰還できる日まで行政サービスの提供等の支援を行うため、原発避難者特例法が平成23年8月に施行された。	帰宅困難区域を除く避難指示区域について避難指示解除が進み、除染やインフラ整備も加速化される一方、避難先での復興公営住宅の整備も行われた。また、自主避難住民については借上げ住宅供与が終了し、県により帰還・生活再建に向けた新しい支援策が示された。	原発避難住民については、避難指示の解除に伴い、故郷に帰還する住民が徐々に増える一方、避難生活が長期化する避難住民に対しては今後も継続的な支援が必要である。自主避難住民に対しては、情報提供等を通して、引き続き安心して帰還できるよう支援を行う。	引き続き、国、県、避難元自治体等との協議などに積極的に参加し意見交換を行う。また、自主避難住民に対しては、避難者交流会への職員派遣及び意向調査等により、意見の収集に努める。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	原発避難住民 自主避難住民	人		7,972 4,797		7,843 4,543		7,595 4,247								
活動指標①	本市独自の支援事務	件		30		26		25								
活動指標②	情報提供の回数	回		12		12		15								
活動指標③	戸別訪問の件数	世帯						1,263								
成果指標①	避難終了者数	人	1,200	1,243	1,700	1,497	2,000	1,793								
成果指標②																
成果指標③																
単位コスト（総コストから算出）	自主避難者1人あたりのコスト	千円				5.6		3.8								
単位コスト（所要一般財源から算出）	自主避難者1人あたりのコスト	千円				5.6		3.8								
事業費		千円				9,820		2,000								
人件費		千円				15,443		14,169								
歳出計（総事業費）		千円				25,263		16,169								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				25,263		16,169								
歳入計		千円				25,263		16,169								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
○本市独自の支援事務 支援事務数の減は、避難先自治体の体制が整ったことによる施設貸与の終了分である。 ○情報提供の回数 毎月行う自主避難者への本市情報提供以外に、子どものいる世帯への夏休みイベント情報や、帰還者に対し、帰還後の不安を払拭できるようなイベント等の情報提供を行った。 ○戸別訪問の件数 福島県と連携し、避難者の戸別訪問を行い、応急仮設住宅入居者の住宅再建支援を行った。	○避難終了者数 機会を捉えて、郡山市の現状について情報提供や相談対応を行っていることにより、本市への帰還につながるとともに、避難先での定住を希望する方も多いことから、県や避難先自治体、支援団体と連携し、避難先での生活再建を支援することにより、避難終了の届出に結びついている。	平成27年度は、本市からの避難者の多い新潟県に委託事業により相談支援の拠点を設けていたが、平成28年度は県が避難者の多い全国25の地域に地元の支援団体への委託により「生活再建支援拠点」を設けたことから、本市が単独で対応するのではなく、県やその支援拠点と連携し、相談対応や情報提供、避難者相談会への職員派遣等避難者への支援対応を行った。新潟県への避難者の対応についても、県の委託事業の中で毎月本市職員を相談会に派遣することができ、大きく事業費の削減を図ることができた。また、支援団体と連携を図ることで、新潟県のみならず全国の避難者への支援対応を図ることができる体制が整えられた。

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		3
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

2 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

0

(2) 事業継続性評価		
代替事業の有無		継続
○		【一次評価コメント】 原発避難住民への支援については、避難の長期化が見込まれることから、本市において安心して生活できるよう引き続き支援を行う。また、自主避難住民数についても、平成29年5月現在4,217名であることから、本市の情報提供、避難者交流会への職員派遣等により、本市の情報を的確に伝え、相談対応を行い、自主避難住民の健康で安心な避難生活の確保と帰還・自立支援の促進を図る。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		3
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

2 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

0

(2) 事業継続性評価		
代替事業の有無		継続
○		【二次評価コメント】 自主避難住民への支援については、避難の長期化が見込まれる中、当該事業による本市の情報提供、避難者交流会への職員派遣等の支援の実施にもかわらず、いまだに4,000人を越える市外への自主避難者がいる状況にある。 事業費及び単位コストが減少したのは、本市独自に新潟県に設置していた「相談支援拠点」が平成28年度から福島県が設置する「生活再建支援拠点」にその機能を移したことに由来のものであり、大きく事業費を削減することができた。 今後も本市の情報提供、避難者交流会への職員派遣等により、本市の情報を的確に伝え、相談対応を行い、自主避難住民の健康で安心な避難生活の確保と帰還・自立支援の促進を図るため、継続して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	1 信頼の絆で結ばれた市民が主役の協働のまち	郡山市人材育成基本方針に基づき、階層別や専門研修のほか、自己啓発や派遣研修等を実施し、地方公務員としての資質向上を図る。また、全職員を対象とした人事評価制度の円滑な運用を図るため、被評価者・評価者毎の研修を実施する。
章（基本施策）	3 市民の視点に立った戦略的で新しい行政経営を進めるまち	
節（施策）	1 地方分権を先導する行政経営	

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
職員の事務ミス防止について、チェック体制の確立など組織的な対策が求められているため、係員対象、管理職対象に分けて、事務ミス対処方法やリスクの予防策等の研修を実施した。	市民ニーズが多様化する中、これまで以上にコスト意識やきめ細かい行政サービスの提供が求められており、業務の改善意識や市民の視点に立った行政に資する人材の育成に加え、改正地方公務員法に基づく人評価制度の構築、さらには女性職員の活躍推進が求められている。	第五次総合計画が目指す「市民が主役の協働のまちづくり」のため、職員一人ひとりの資質向上と意識改革により、市役所の問題解決能力の向上を図る必要がある。	地方分権の進展や震災等による市民ニーズの一層の多様化から、職員に求められる資質・能力もさらに専門化・高度化していく必要があることから、自ら考え判断し、課題解決のため積極的に行動できる職員の育成が求められている。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	郡山市職員数（臨時・嘱託職員も含む）	人		3,092		3,101		3,134								
活動指標①	総研修受講者数	人		1,919		4,336		4,238								
活動指標②	実務研修派遣職員数	人		7		10		9								
活動指標③																
成果指標①	研修参加満足度	%	80.0	85.0	80.0	84.3	80.0	86.5								
成果指標②																
成果指標③																
単位コスト（総コストから算出）	研修受講者1人あたりのコスト	千円				11.6		13.3								
単位コスト（所要一般財源から算出）	研修受講者1人あたりのコスト	千円				11.6		13.3								
事業費		千円				33,901		39,048								
人件費		千円				16,526		17,493								
歳出計（総事業費）		千円				50,427		56,541								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				50,427		56,541								
歳入計		千円				50,427		56,541								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
階層別研修及び専門研修を計画通り実施することができた。前年度に引き続き、臨時、嘱託、再任用職員を除く全職員対象の人事評価研修を実施したため、研修受講者数は、ほぼ横ばいとなった。	講義ごとに参加者アンケートを実施した結果等を踏まえ、日程や講師選定、内容の見直しを行ったことにより、前年度と比較し、研修満足度が2.2ポイント向上した。	適宜、研修内容の見直しを行い、より多くの職員を対象に、かつ効果が期待できる研修等を企画した。全職員対象の人事評価研修を前年度に引き続き実施したことで総研修受講者数は横ばいであった。また、新たにいわき市への職員派遣を実施したこと及び前年度まで派遣元の所属で予算措置していた借地借家料等を人事課に集約したことにより事業費は増加した。

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

(2) 事業継続性評価	
代替事業の有無 ニーズ	継続 【一次評価コメント】 階層別研修及び専門研修については計画通り実施することができた。講義内容や受講者アンケートの結果等を踏まえ、講師選定や日程の見直しを行ったことにより、研修満足度が向上した。また、前年度に続き、臨時、嘱託、再任用職員を除く全職員対象の人事評価研修を実施したため、研修受講者数はほぼ横ばいとなっている。今後においても研修カリキュラムの改善と効率化に努めながら、継続して事業を実施する。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

(2) 事業継続性評価	
代替事業の有無 ニーズ	継続 【二次評価コメント】 階層別研修及び専門的研修を概ね計画どおり実施するとともに、講義内容や受講者アンケートの結果等を踏まえ、講師選定や日程の見直しを行ったことにより、成果である受講者の満足度は目標とする計画を上回っている。 なお、平成27年度、28年度は、人事評価制度に関する研修を全職員対象に実施したため、受講者数は増加している。 事業費及び単位コストは増加しているが、これは、いわき市への職員派遣に関する諸費用の支出によるものである。 現在の多様な行政課題・ニーズに対応できる人材の育成を図るため、今後も継続して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6 都市と自然が調和する快適で安全なまち	・防災会議を開催する。 ・防災ハンドブックを作成・配布する。 ・避難場所看板の設置・塗替えをする。
章（基本施策）	3 誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	1 防災体制の強化と災害時体制の整備	
		意図（目的）
		・災害発生時等の迅速・円滑な体制を整備する。 ・市民の防災意識の高揚を図る。 ・災害発生時の初動体制を整備する。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
地震、浸水等の局地的災害に対応するため、計画的な総合防災行政の推進の必要性が求められた。	東日本大震災の教訓を踏まえ、災害対策基本法の改正による地域の防災体制の再構築や原子力災害対策の大幅な充実が求められた。	災害が複雑化・多様化・大規模化する中で市民の生命、健康を守るため、より迅速できる細やかな災害対応が要求される。	市民の生命、財産への被害を最小限に止めるため、適切な避難情報の提供、災害発生時の対応体制整備が求められている。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	市民	人		328,135		328,860		335,493								
活動指標①	避難場所表示看板整備数	件		48	11	11	15	21								
活動指標②	わが家の防災ハンドブックの作成部数	部		0	130,000	130,000	0	0								
活動指標③																
成果指標①	防災計画の改訂数	回	2	1	1	1	1	1								
成果指標②	わが家の防災ハンドブックの配布部数	部	0	0	107,000	107,000	4,864	5,270								
成果指標③																
単位コスト（総コストから算出）	市民1人あたりのコスト	千円				0.1		0.06								
単位コスト（所要一般財源から算出）	市民1人あたりのコスト	千円				0.1		0.06								
事業費		千円				28,458		16,062								
人件費		千円				3,871		4,639								
歳出計（総事業費）		千円				32,329		20,701								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				32,329		20,701								
歳入計		千円				32,329		20,701								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
災害対策基本法改正に基づく、避難場所の災害種別指定に伴い、避難場所表示板を整備し災害発生時の避難体制の充実を図った。整備費用が当初見込みより安価であったため、整備箇所数を増やし事業の推進を図った。わが家の防災ハンドブックは残部数があることから作成しなかった。	本市防災計画を改定し、災害発生時の迅速・円滑な体制整備を図った。 わが家の防災ハンドブックを配布し、災害に対する日頃からの備えと災害発生時の被害軽減を図った。	防災会議未開催によるコスト減 平成27年度の災害対策室を設置に要した需用費・備品購入費分の減 平成27年度実施・完了のわが家の防災ハンドブックの作成及び配送に要した経費分の減 （消防防災ヘリ及び耐震性貯水槽点検業務に係る負担金等 12,465千円）

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価			
1 規模・方法の妥当性		4	
2 公平性		4	
3 効率性		3	
4 成果指標（目的達成度）		4	
5 活動指標（活動達成度）		4	

(2) 事業継続性評価				継続 【一次評価コメント】 全市民を対象とした事業であり、災害が複雑・多様化している中で、各種災害に対する体制や環境整備等を引き続き実施していく必要がある。
-------------	--	--	--	--

4 二次評価

(1) 事業手法評価			
1 規模・方法の妥当性		4	
2 公平性		4	
3 効率性		4	
4 成果指標（目的達成度）		4	
5 活動指標（活動達成度）		4	

(2) 事業継続性評価				継続 【二次評価コメント】 災害が複雑・多様化している中で、災害発生時の迅速かつ円滑な体制を整備する必要があり、市民の防災意識の高揚を図るため、事業を実施している。事業費が減少しているのは、平成27年度に「わが家の防災ハンドブック」を作成し、全戸配布したためである。避難場所表示看板の張替が平成28年度で完了し、今後は、随時新たな避難場所表示看板を設置していく予定である。また、地域防災計画についても、平成29年度に改訂予定であるため、今後もこれらの活動を継続して実施する。
-------------	--	--	--	---

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6都市と自然が調和する快適で安全なまち	・消防団改編計画に基づき、車両とポンプ等を更新する。・市内の消防水利未整備地域に、地域の実情と必要性に応じ、消防水利を整備する。・消防団改編計画に基づき、老朽化した車庫詰所について、班の統廃合を考慮し、地元同意を得た箇所から整備を進める。
章（基本施策）	3誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	4消防・救急救助体制の整備	

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
・配置後２０年経過の消防車両は、性能の衰えや故障が目立ち、活動に支障をきたすおそれがある。・消防水利が整備されていない地域の住民から、消防水利の設置を求められている。	・消防車両の更新により円滑な活動が期待される。また、地域の安全安心が図られる消防水利の整備に対する要求は高い。・消防団を中核とした地域防災力の充実強化に関する法律の施行に伴い消防団の装備の基準が改正され、装備の充実が求められている。	災害の多い現在、地域の安全性確保の関心は高まっており、本事業への要望はますます高くなると思われる。	消防水利は未整備地区町内会長等からの要望がある。車庫詰所は、統廃合による新設は自分の地域設置の要望がある。廃止車庫詰所の払下げの要望もある。単独で残る車庫詰所は地元町内会長等から早期改築の要望が多い。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	各施設更新対象地区	地区		15		15		15								
活動指標①	消防車両等更新台数			21		21	24	24								
活動指標②	消火栓等新設基数			20		20	20	19								
活動指標③	消防車庫詰所の統廃合等件数			2		0		1								
成果指標①	消防車両等の使用可能台数		324	325	325	325	325	324								
成果指標②	防火水槽・消火栓設置数（延べ）		3,980	3,980	4,000	4,000	4,020	4,019								
成果指標③	車庫詰所整備進捗率		32.8	32.8	32.8	32.8		34.2								
単位コスト（総コストから算出）	1地区あたりのコスト	千円				7,933		8,599								
単位コスト（所要一般財源から算出）	1地区あたりのコスト	千円				5,006		5,219								
事業費		千円				110,989		124,309								
人件費		千円				8,006		4,678								
歳出計（総事業費）		千円				118,995		128,987								
国・県支出金		千円						0								
市債		千円				43,900		50,700								
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円						0								
その他		千円						0								
一般財源等		千円				75,095		78,287								
歳入計		千円				118,995		128,987								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
・消防車両等の更新については計画に基づきポンプ車3台、積載車12台、小型動力ポンプ9台を更新した。 ・消火栓等の新設については設置箇所状況により予定を上回る工事費を要した箇所があったが、地域の実情と必要性に応じ19基を設置した。 ・消防車庫詰所統廃合に伴い、消防車両1台を廃車した。	・消防車両等の更新及び消火栓等の新設については、概ね計画通り整備が進められ、消防体制の強化、消防力の整備が図られた。 ・消防車庫詰所の統廃合については、地元同意が得られた案件から統廃合を進めている状況である。	・地域住民の安全・安心への要望に応えるため、消防団の装備充実及び消防水利施設の増強が必要であることからコスト維持が必要である。

3 一次評価（部局内評価）

（１）事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

2

0

（２）事業継続性評価		
	代替事業の有無	ニーズ

拡充

【一次評価コメント】
市民の安全・安心を維持するため、消防団の装備充実や消防水利の確保が必要ことから、拡充していくものとする。

4 二次評価

（１）事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

2

0

（２）事業継続性評価		
	代替事業の有無	ニーズ

拡充

【二次評価コメント】
市内15地区の消防車両や消火栓等について、活動指標分析にあるとおり、消防団改編計画に基づき更新している。消防車庫詰所の統廃合については、地元と調整をしながら計画を進めている。消防車両の更新した台数の増加に伴い、事業費及び単位コストが増加している。東日本大震災の経験の中で、消防団の装備が不十分だったこともあり、平成25年に「消防団を中心とした地域防災力の充実強化に関する法律」が施行され、消防団の安全確保のための装備等を充実するよう「消防団の装備の基準」が改正されたところである。それに伴い、平成29年度においては、消防団を中核とした地域防災力の向上に寄与するため「消防団あり方検討会」を設置し検討を進めていくことから、拡充して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6 都市と自然が調和する快適で安全なまち	災害時用備蓄品の配備及び更新を行うとともに、家庭における備蓄品の啓発や民間流通業者と応急資機材、生活必需品等の災害応援協定を締結する。
章（基本施策）	3 誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	1 防災体制の強化と災害時体制の整備	
		意図（目的）
		・災害時用備蓄品を各行政センターや小学校等に分散備蓄することで、市民への配布の利便性及び集中備蓄のリスク分散を図る。 ・啓発により家庭における備蓄品の準備を促進する。 ・災害応援協定の締結により民間流通業者等の応急資機材や生活必需品の活用を推進する。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
災害時に備蓄品の迅速な運搬を行うため、市内各所に分散備蓄を行った。	東日本大震災時のような燃料不足時及び避難場所が多数で広範囲にわたる場合の備蓄品の運搬について課題がある。 熊本地震により被災地への救援物資供給を行った。	大規模災害時、被害が広範囲にわたった場合の備蓄品の運搬・配布について関係機関等との連携強化が求められる。	自宅の近くの避難場所で早く応急物資を受け取りたいという要望があると思われる。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	市民	人		328,135		328,860		335,493								
活動指標①	備蓄食糧の購入数	食		5,590		5,730	6,010	7,990								
活動指標②	きらめき出前講座実施回数	回		14		14	10	14								
活動指標③	災害応援協定締結団体数（単年度）	団体		5		8		26								
成果指標①	備蓄食糧の配備数	食		37,161		30,000	30,000	29,410								
成果指標②	きらめき出前講座受講者数	人		479		401	300	426								
成果指標③	災害応援協定締結団体数（累計）	団体		71		79		105								
単位コスト（総コストから算出）	市民1人あたりのコスト	千円				0.01		0.01								
単位コスト（所要一般財源から算出）	市民1人あたりのコスト	千円				0.01		0.01								
事業費		千円				1,689		2,752								
人件費		千円				2,389		1,597								
歳出計（総事業費）		千円				4,078		4,349								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				4,078		4,349								
歳入計		千円				4,078		4,349								
活動指標分析結果			成果指標分析結果							総事業費分析結果						
備蓄食糧の整備基準を満たすために購入数を増やしたことから前年比増となった。各種団体と災害時における応援協定等を締結し、災害対応能力の向上を図った。震災以降、防災意識の高まりにより、出前講座については計画値を上回り、昨年同様の開催回数となった。			備蓄食糧については概ね配備数を満たしているが、引き続き平成29年度の購入量を増やし計画値を満たす。出前講座は計画値を上回り、前年比増となった。							備蓄食糧の購入数増による需用費の増 熊本地震発生の被災地への救援物資供給に要した需用費の増 （熊本地震に係る支援物資の充当額 721千円）						

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

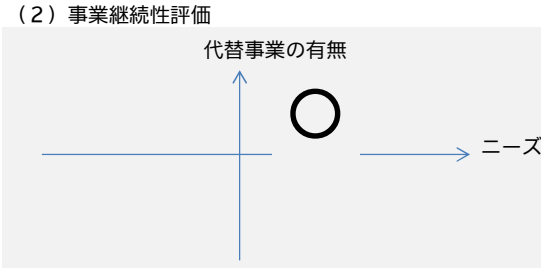
1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）



継続
【一次評価コメント】 災害発生時に迅速かつ確実に備蓄品を配布するため、引き続き、事業継続していく必要がある。また、ニーズが多様化しているため、多種多様な備蓄（倉庫確保）や新たな協定を締結していく。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

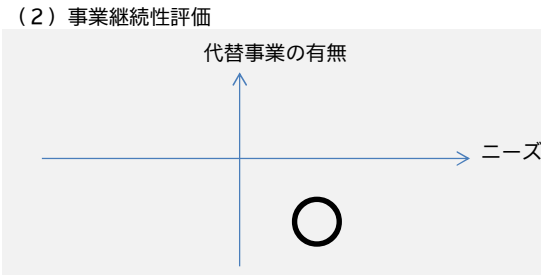
1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）



継続
【二次評価コメント】 災害発生時に迅速かつ確実に備蓄品を配布することを目的に、基準による30,000食の備蓄維持を図るため、毎年度備蓄品を計画的に更新しているとともに、災害時の備蓄品の運搬・配布について関係機関との連携強化が求められることから「災害時相互応援協定等」の締結を推進している。平成28年度は、日和田ショッピングモールとの生活必需物資の供給協力に関する協定や、福祉施設等と福祉避難所設置運営に関する協定を締結するなど積極的な活動により、協定団体数も累計105団体に増加するなど連携強化が図られている。今後においても、さらに連携強化を図りながら、継続して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6 都市と自然が調和する快適で安全なまち	災害時は、防災行政無線や広報車の他にも、複数の情報伝達手段が必要であり、ファックス・メール等各種メディアによる災害時の情報連絡システムの導入・運用を行う。
章（基本施策）	3 誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	1 防災体制の強化と災害時体制の整備	
		ファックス・メール等各種メディアにより、市民・自主防災組織・関係機関等へ災害情報を提供し、防災・減災を図る。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
災害時要援護者や土砂災害危険箇所住民をはじめ、市民の災害に対する警戒や迅速な避難を促す情報の提供体制の整備が求められている。	的確な情報の提供体制の整備により、迅速な情報提供が求められる。防災行政無線を平成34年までに現行のアナログ式からデジタル式へ移行する必要がある。	多様な情報伝達手段により、迅速かつきめ細やかな情報提供が求められる。	多様な情報伝達手段により、迅速かつきめ細やかな情報提供が求められる。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	市民	人		328,135		328,860		335,493								
活動指標①	配信登録者数	人		1,713		1,430	3,000	1,662								
活動指標②	点検を行った防災行政無線屋外子局数	局		134		134	134	134								
活動指標③	TwitterとFacebookの登録者数	人		-		841		1,124								
成果指標①	災害情報提供者数	人	2,000	1,713	3,000	2,271	3,000	2,786								
成果指標②	災害情報提供回数	数	50	118	50	152	50	132								
成果指標③	のべ情報提供回数	回	100,000	202,134	150,000	345,192	150,000	367,752								
単位コスト（総コストから算出）	のべ情報提供1回あたりのコスト	千円				0.09		0.09								
単位コスト（所要一般財源から算出）	のべ情報提供1回あたりのコスト	千円				0.09		0.05								
事業費		千円				29,538		29,519								
人件費		千円				2,223		4,334								
歳出計（総事業費）		千円				31,761		33,853								
国・県支出金		千円														
市債		千円						13,700								
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				31,761		20,153								
歳入計		千円				31,761		33,853								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
情報配信システム構築後、広報誌、ウェブサイトなどを活用し、住民への周知を行い登録者数の増加に努めた。	気象情報や災害情報など適宜、速やかに情報配信を行った。	防災行政無線に替わる次期システムの実施設計業務委託を実施したためコスト増となった。 (H28 防災情報伝達システム整備調査実施設計業務：13,716千円) (H27 デジタル防災行政無線（同報系・移動系）整備調査・設計業務：11,614千円)

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

0

2

(2) 事業継続性評価		
	代替事業の有無	ニーズ
		〇

【一次評価コメント】
平成25年12月から運用を開始した災害に強い情報連携システムの運用により、災害情報提供回数は目標を達成した。災害情報提供者数が目標値に達していないことから、今後も普及啓発に努めながら、継続して実施する。また、防災行政無線については、次期システムの実施設計が完了したことから、次年度、システム構築に着手予定。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		2
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		3

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

0

2

(2) 事業継続性評価		
	代替事業の有無	ニーズ
		〇

【二次評価コメント】
メールマガジンやTwitterやFacebook等のSNSを活用し、災害情報を提供し、防災・減災を実施している。また、防災行政無線をデジタル式へ移行するため、実施設計を実施し、平成30年度中の運用開始を目指している。災害情報提供者数も年々増加しているが、未だ市民全体の約0.8%のみの情報提供に留まっている。すべての市民にとって災害の情報が伝わることは重要であることから、計画値を見直し、登録者数を増加させる効果的取組を検討する必要がある。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6 都市と自然が調和する快適で安全なまち	武力攻撃や大規模なテロや事故等の災害発生時における市民への情報提供に努める。警察、消防、自衛隊等の関係機関との連携強化を図る。職員の危機管理意識の高揚を図るため、有識者等による講演会を開催する。
章（基本施策）	3 誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	1 防災体制の強化と災害時体制の整備	
		意図（目的）
		武力攻撃や大規模なテロや事故等の災害発生時における市民への支援を図る。職員の危機管理意識の醸成を図る。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
近年、自然災害や感染症、テロリズムなど人々の安心安全を脅かす事象が頻発し、行政の迅速で適切な対応が求められてきている。また、市政運営に重要な市民の信頼を得るための法令遵守が社会的に広く求められてきている。	行政への不信任、住民からの要望の複雑化等により不当要求行為が増加傾向にある。また、平成26年度に業務継続計画を策定したことから、継続的に職員の意識高揚を図るとともに、必要に応じて計画の見直しを行う。	不当要求行為に対しては組織的な対応が求められる。また、業務継続計画は継続的に職員の意識高揚を図るとともに計画の見直しを図る必要がある。	頻発・複雑化する自然災害やテロリズム、NBC災害等人々の安全・安心を脅かす事象が起きた際に、市の迅速かつ適切な対応が求められる。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	郡山市職員数	人		2,920		3,027		3,120								
活動指標①	職員対象講演会の開催回数	回		0		1		1								
活動指標②	研修会等参加回数	回		1		1		1								
活動指標③																
成果指標①	不当要求講習会参加者数	人	50	34	50	37	50	34								
成果指標②	業務継続計画研修会参加者数	人			84	75	88	84								
成果指標③	国民保護計画の改訂数	回			1	1	0									
単位コスト（総コストから算出）	職員1人あたりのコスト	千円				5	4									
単位コスト（所要一般財源から算出）	職員1人あたりのコスト	千円				5	4									
事業費		千円				206	100									
人件費		千円				14,779	11,964									
歳出計（総事業費）		千円				14,985	13,205									
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				14,985	13,205									
歳入計		千円				14,985	13,205									

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
・職員に対して「郡山市不当要求行為等の排除に関する要綱」及び「郡山市不当要求行為等対応マニュアル」の再度周知を図るとともに、各窓口等において適切な対応を図るよう周知した。 ・専門的な知識を持った方を講師に招き実情に即した内容の講演会が開催できた。	・講演会への参加対象者を分けることで幅広い層の職員が参加できた。 ・業務継続計画研修会は課長補佐相当職を対象に意識高揚を図った。	・平成28年度は国民保護協議会の開催がなかったため、事業費は減少した。 ・職員の危機意識を高揚を図るために必要である。

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

0

2

(2) 事業継続性評価	
代替事業の有無 ○	継続 【一次評価コメント】 今後も全職員を対象とした講習会等を開催するとともに、職員に対して「郡山市不当要求行為等の排除に関する要綱」及び「郡山市不当要求行為等マニュアル」を通知し不当要求行為に対する知識の醸成を図る。また、平成26年度に策定した業務継続計画（BCP）に係る職員の意識高揚を図るとともに、必要に応じ見直しを実施し、より実効性のあるものにした。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		4
2 公平性		3
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

0

2

(2) 事業継続性評価	
代替事業の有無 ○	継続 【二次評価コメント】 不当要求講習会については、福島県財団開催の研修に参加しているため、事業費が生じていない。また、国民保護協議会を開催し、国民保護計画の改訂をした平成27年度と比較して事業費及び単位コストが減少している。課長補佐職へ実施した業務継続計画の研修会を平成29年度は係長職対象とするなど、適宜事業内容の見直しを図っており、今後も職員の危機管理意識の高揚を図るため、継続して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6 都市と自然が調和する快適で安全なまち	総合防災訓練の実施、啓発用資料の作成配布、出前講座の実施、体験活動の実施など、応急対応訓練や啓発事業を行う。
章（基本施策）	3 誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	1 防災体制の強化と災害時体制の整備	
		意図（目的）
		市民一人ひとりの災害対応能力の向上と防災意識を高める。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
災害が大規模化・多様化する中、市民一人ひとりの防災意識の高揚を図る必要性が高まってきた。	大規模化・多様化する災害への備えとして、災害対応能力の向上及び市民の防災意識の高揚が必要である。	東日本大震災や水害を経験したことにより、市民の防災意識はますます高くなるものと思われる。	東日本大震災の発生を受け、市民の防災に対する関心が高まっており、多様な防災訓練、具体的な情報の提供が求められている。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	市民	人		328,135		328,860		335,493								
活動指標①	総合防災訓練参加団体数	団体		75		69	69	73								
活動指標②	きらめき出前講座実施回数	回		14		14	10	14								
活動指標③	親子防災体験講座実施回数	回		1		1	1	1								
成果指標①	総合防災訓練総参加者数(防災意識の高揚が図られた市民の数)	人	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000								
成果指標②	きらめき出前講座受講者数	人	300	479	300	401	300	426								
成果指標③	親子防災体験講座参加者数	人	30	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000								
単位コスト（総コストから算出）	総合防災訓練参加者1人あたりのコスト	千円					1.5	1.1								
単位コスト（所要一般財源から算出）	総合防災訓練参加者1人あたりのコスト	千円					1.5	1.1								
事業費		千円					3,271	2,271								
人件費		千円					4,473	3,133								
歳出計（総事業費）		千円					7,744	5,404								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円					7,744	5,404								
歳入計		千円					7,744	5,404								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
災害が大規模化する中で、防災に関する意識が高まり、防災訓練参加団体数は前年比増となった。震災以降、防災意識が高まりにより、出前講座については計画値を上回り、昨年同様の開催回数となった。	出前講座は計画値を上回り、前年比増となった。昨年度同様、総合防災訓練、児童引渡し訓練、親子防災体験講座の同時実施により、総合防災訓練、親子防災体験講座の参加者についても前年度同様の参加者となった。	人件費の減による総事業費の減。 平成27年度の蓄圧式消火器の更新が平成28年度になかったことによる需用費の減 防災訓練会場設営業務の落札額減による委託料の減 （防災訓練会場設営業務委託料 810千円）

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

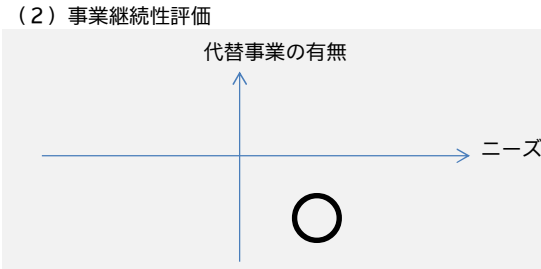
3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

2

0



継続

【一次評価コメント】
発生する災害が複雑・多様化しており、迅速な対応のためには各種災害に対する訓練等の開催や市民一人ひとりの意識の高揚を図っていく必要があり、各種災害等に即した訓練等を実施し災害対応能力の向上と防災意識を醸成していく。

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		4
4 成果指標（目的達成度）		4
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4 公平性

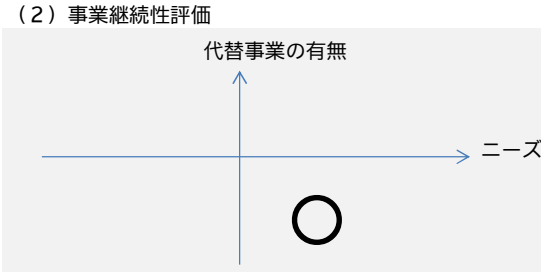
3 効率性

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

2

0



継続

【二次評価コメント】
総合防災訓練を実施する際に、親子防災体験講座も同時に開催し、参加者確保に努めている。出前講座の参加者が増加傾向であることから、市民の防災意識は高まっている。内容も子ども向けのテーマに絞ることで、学校での出前講座も増加している。また、防災訓練に係る設営コストが減少したことで、事業費や単位コストが減少している。今後も、大規模・多様化する災害への備えとして、災害対応能力の向上及び市民の防災意識の高揚が必要であるため継続して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	6 都市と自然が調和する快適で安全なまち	民間気象会社が提供する気象情報及び災害対応体制判断に必要な情報の提供を受ける。また、市民がインターネット上で災害情報を掲載可能なウェブサイト構築し市民向けに提供する。
章（基本施策）	3 誰もが安全・安心に生活できるまち	
節（施策）	1 防災体制の強化と災害時体制の整備	
		気象情報及び災害対応体制判断に必要な情報の提供を受けることにより、災害対応にあたる職員の的確な配置に努める。災害に関する情報を市民自身が取得、共有することにより、防災に関する意識の高揚を図る。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
自助・共助の力により、防災・減災を図るため、市民の防災意識の高揚が求められている。	自助・共助の促進のため、より多くの災害情報の提供が求められている。	自助・共助の促進のため、より多くの災害情報の提供が求められている。	自助・共助の促進のため、より多くの災害情報の提供が求められている。

2 事業進捗等（指標等推移）

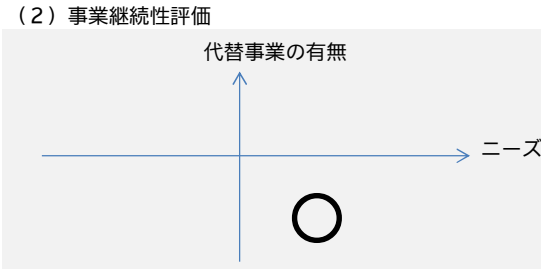
指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	市民	人				328,860		335,493								
活動指標①	災害情報等レポート数	件				6,087	7,000	6,402								
活動指標②																
活動指標③																
成果指標①	ウェブサイトへのアクセス数	件			12,100	56,130	60,000	84,866								
成果指標②																
成果指標③																
単位コスト（総コストから算出）	ウェブサイトへのアクセス数1件あたりのコスト	千円				0.15		0.17								
単位コスト（所要一般財源から算出）	ウェブサイトへのアクセス数1件あたりのコスト	千円				0.15		0.17								
事業費		千円				7,494		13,918								
人件費		千円				1,284		777								
歳出計（総事業費）		千円				8,778		14,695								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				8,778		14,695								
歳入計		千円				8,778		14,695								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
大規模な災害の発生件数に応じてレポート数が増加する傾向にあり、平成28年度は災害発生件数が少なかったため、レポート数も少なかった。	広報誌や講習会等での啓発活動により目標値を超えるアクセス数となった。	総合防災情報提供業務において新たに4基の雨量計を設置したことからコスト増となった。 (雨量計設置費：6,480千円)

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価

1 規模・方法の妥当性	4
2 公平性	4
3 効率性	4
4 成果指標（目的達成度）	4
5 活動指標（活動達成度）	4



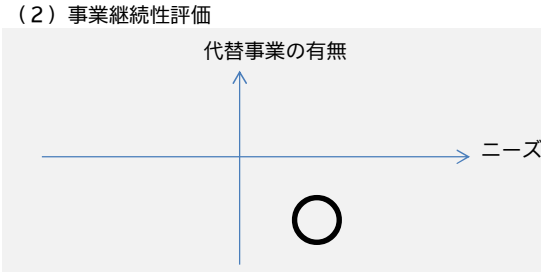
継続

【一次評価コメント】
総合防災情報提供業務については、計画通り事業を推進しており、平成28年度に雨量計の新設し、初動体制判断に活用した。減災プロジェクトについては、継続的な啓発活動を実施し、アクセス数及びレポート数の増加を図る必要がある。

4 二次評価

(1) 事業手法評価

1 規模・方法の妥当性	4
2 公平性	4
3 効率性	3
4 成果指標（目的達成度）	4
5 活動指標（活動達成度）	4



継続

【二次評価コメント】
市民がウェザーニュースへの災害情報を投稿することで、災害の情報を把握し、多くの市民の情報取得の機会を図っている。災害情報レポート数は、災害の増加に伴い、増加する傾向にあり、市民の主体的な災害情報の授受行動を把握する指標と言える。また、総事業費分析にもあるとおり、雨量計の設置について、既設の7基に加え、集中豪雨時の浸水区域等に4基を新たに設置したため、事業費及び単位コストが増加している。新たな雨量計の設置予定はないものの、減災プロジェクトについては、今後も災害に関する情報を市民自身が取得・共有するため、継続して事業を実施する。

1 事業概要		
政策体系		手段
大綱（政策）	1 信頼の絆で結ばれた市民が主役の協働のまち	部局横断型会議「窓口サービスカイゼン研究会」等を活用し、具体的なサービス改善策の検討を行う。また、各所属の取組み実績等を集約し、全庁的に周知することにより、改善の共有化を図る。
章（基本施策）	3 市民の視点に立った戦略的で新しい行政経営を進めるまち	
節（施策）	1 地方分権を先導する行政経営	
		意図（目的）
市民の視点に立った行政運営の一環として、職員の窓口における接遇対応能力の向上が求められているため、窓口におけるアンケート調査等により課題を分析していく必要があった。		市民の視点に立った窓口サービスの向上及び便利で快適な窓口環境の整備に取り組むことにより、市民満足度の向上を図る。

事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
	窓口における課題が明確になってきていることから、具体的な改善策の検討・実施に取り組む必要がある。また、全庁的に連携して取り組むべき課題については、部局横断型組織による対応が求められる。なお、骨太方針2015等により、国は窓口業務のアウトソーシングの推進を図っているところであり、本市においても検討・推進していく必要がある。	市民満足度の向上の観点のみならず、骨太方針2015等により、行財政改革の観点（効率性等）から窓口業務のアウトソーシングの推進の必要性は高まることが想定される。このため、①取扱い業務の最適化②業務プロセスの再構築③市民に直接接する業務（狭義の窓口業務（フロント））の切り出し④アウトソーシングの仕様の研究が必要となる。	過去のアンケート調査や日々の「市民の声」等に寄せられるものは、待ち時間に対する要望と人的資質に対する要望が多い。これら以外にも特に取扱い業務の最適化の検討において、多様な住民ニーズの把握が必要となる。

2 事業進捗等（指標等推移）

指標名	指標名	単位	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成32年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績
対象指標	市民	人	—	327,296	—	328,860	—	335,251								
活動指標①	カイゼン通信発行回数	回	—	10	12	6	10	6								
活動指標②	こおりやま☆カイゼン運動における窓口カイゼン件数（新規）	件	20	20	20	29	20	32								
活動指標③	窓口サービスカイゼン研究会開催件数	回	—	—	—	—	8	6								
成果指標①	こおりやま☆カイゼン運動における窓口カイゼン件数（いいね！カイゼン）	件	—	—	14	0	18	0								
成果指標②	こおりやま☆カイゼン運動における窓口カイゼン件数（累計）	件	20	20	40	49	60	81								
成果指標③	窓口サービスカイゼン研究会による改善策の件数	件	—	—	—	—	2	2								
単位コスト（総コストから算出）	新規の窓口カイゼン件数1件当たりのコスト	千円				11		126								
単位コスト（所要一般財源から算出）	新規の窓口カイゼン件数1件当たりのコスト	千円				11		126								
事業費		千円				0		39								
人件費		千円				331		3,995								
歳出計（総事業費）		千円				331		4,034								
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円				331		4,034								
歳入計		千円				331		4,034								

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費分析結果
「こおりやま☆カイゼン運動」の実施により、新規の窓口カイゼン件数が増加しており、これらの横展開を目的として、カイゼン通信を発行した。窓口業務を所管する各課との情報の共有や窓口カイゼンの研究のため「窓口サービスカイゼン研究会」を創設し、議論を重ねた。	窓口サービスカイゼン研究会における研究により、「こおりやま☆カイゼン運動」により、「住民異動時における通学区域外就学許可の簡略化」や「継続検査用軽自動車の納税証明書発行の取扱い窓口の拡充」にいった。また、窓口カイゼン件数が予定を上回っており、窓口業務を含むカイゼン運動の浸透がうかがえる。しかしながら、カイゼン事例を他所属が活用する「いいね！カイゼン」の報告件数がゼロである。これは、横展開の進捗状況を確認する指標であるため、本来の横展開の実施状況を把握するスキーム等の検討が必要である。	窓口取扱い業務の最適化及びアウトソーシングに関するセミナーへの参加に要する経費が生じた。また、窓口サービスカイゼン研究会の運営等により、人件費が増加した。今後も同程度の人件費が生じることが見込まれる。

3 一次評価（部局内評価）

（1）事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		3
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4

2 公平性

3

0

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

（2）事業継続性評価		
	代替事業の有無	ニーズ
		○

【一次評価コメント】
部局横断型研究会を創設し、「住民異動時における通学区域外就学許可の簡略化」や「継続検査用軽自動車の納税証明書発行の取扱い窓口の拡充」などの一定の成果が生じているところである。また、「こおりやま☆カイゼン運動」による窓口業務のカイゼン件数も予定を上回る件数が生じているところである。これらの横展開の推進及び進捗状況の把握等に実効性を持たせる仕組みの構築が必要である。また、国の動向及び行財政改革の観点から、窓口取扱い業務の最適化及びアウトソーシングの検討を展開していく必要があることから、拡充して事業を実施する。なお、平成28年度から部局横断型研究会を創設し、その運営等のため、業務量及び人件費が増大していることから、より一層の効率化を図る必要がある。

4 二次評価

（1）事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		3
4 成果指標（目的達成度）		3
5 活動指標（活動達成度）		4

1 規模・方法の妥当性

4

2 公平性

3

0

4 成果指標（目的達成度）

5 活動指標（活動達成度）

（2）事業継続性評価		
	代替事業の有無	ニーズ
		○

【二次評価コメント】
部局横断型研究会を創設し、「住民異動時における通学区域外就学許可の簡略化」や「継続検査用軽自動車の納税証明書発行の取扱い窓口の拡充」などの一定の成果が生じているところである。また、「こおりやま☆カイゼン運動」による窓口業務のカイゼン件数も予定を上回る件数が生じているところである。これらの横展開の推進及び進捗状況の把握等に実効性を持たせる仕組みの構築が必要である。また、国の動向及び行財政改革の観点から、窓口取扱い業務の最適化及びアウトソーシングの検討を展開していく必要があることから、拡充して事業を実施する。なお、平成28年度から部局横断型研究会を創設し、その運営等のため、業務量及び人件費が増大していることから、より一層の効率化を図る必要がある。