

令和3年度
八潮市外部評価報告書

令和4年2月
八潮市外部評価委員会

目 次

1.	八潮市外部評価の目的	1
2.	八潮市外部評価委員会の職務	1
3.	会議日程	1
4.	行政内部の行政評価	2
5.	外部評価対象事業の選定	6
	(1) 事務事業評価の選定	6
	①1次選定の基準	6
	②2次選定の基準	6
	(2) 年次事業評価の選定基準	7
6.	外部評価対象事業	8
7.	評価の流れ	9
	(1) 事務事業評価に対する外部評価	9
	(2) 年次事業評価に対する外部評価	9
	(3) 現地調査を伴う外部評価	9
	(4) 外部評価実施済み事業の再評価	9
8.	評価	10
	(1) 事務事業評価に対する評価	10
	①事業の評価に対する評価	10
	②総合評価に対する評価	11
	③今後の方向性について	12
	(2) 年次事業評価に対する評価	13
	①事業の評価に対する評価	13
	②総合評価に対する評価	14
9.	外部評価の結果（概要）	15
	(1) 事務事業評価に対する外部評価の結果	15
	(2) 年次事業評価に対する外部評価の結果	17
10.	外部評価の結果（個別）	19
	・地域支援事業	23
	・こども医療費支給事業	25
	・リサイクルプラザ管理運営事業	27
	・八潮市障がい者福祉施設やまびこ	29
11.	全体に関する意見	32

資料編

令和 3 年度事務事業評価シート	35
令和 3 年度年次事業評価シート	41
平成 27 年度八潮市行政評価における外部評価報告書（抜粋）	46
令和 3 年度外部評価シート	48
八潮市外部評価委員会委員名簿	52

1. 八潮市外部評価の目的

事業の実施主体である市が実施した事務事業評価及び年次事業評価¹について、外部評価委員が市民の立場に立って評価を行うことにより、事務事業評価及び年次事業評価の客観性・透明性を確保し、効率的かつ効果的な行政運営を推進することを目的とする。

2. 八潮市外部評価委員会の職務

八潮市外部評価委員会（以下「本委員会」という。）の職務は、八潮市附属機関設置条例（昭和57年条例第15号）別表に、次のとおり定められている。

八潮市附属機関設置条例 別表（第2条関係）

附属機関名	職務
八潮市外部評価委員会	市の事務事業評価及び八潮市公の施設 ² の指定管理者 ³ の指定の手續等に関する条例に基づく年次事業評価に関する事項を調査審議する。

3. 会議日程

令和3年度八潮市外部評価委員会の日時、開催方法及び主な内容は、表1のとおりである。なお、今年度の外部評価委員会については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面会議とした。

表1 令和3年度八潮市外部評価委員会の日程

回数	日時	開催方法	主な内容
第1回	令和3年11月25日（木） ～令和3年12月7日（火）	書面会議	・ 評価対象事業の説明 ・ 質問事項の照会 ・ 外部評価4事業 （事務事業評価3事業） （年次事業評価1事業）
第2回	令和3年12月27日（月） ～令和4年1月12日（水）	書面会議	・ 質問事項への回答 ・ 外部評価シートの提出
第3回	令和4年1月25日（火） ～令和4年2月4日（金）	書面会議	・ 外部評価の総括

1 年次事業評価

市が指定管理者の業務の遂行状況及び運営により提供されるサービスについて評価するもの。また、公の施設の管理運営に関する事務事業の中で、指定管理者制度^{*}は、公の施設を管理運営する一つの手法であり、指定管理者の業務について市が評価した年次事業評価は、事務事業評価の基礎となる。

※指定管理者制度…公の施設の管理運営を指定管理者に委任し、民間委託事業者等のノウハウを生かした市民サービスの向上、経費の節減及び効率性の向上を図ることを目的とした制度。

2 公の施設

地方公共団体が住民の福祉を増進する目的のために設置し、その地方公共団体の住民が利用する施設。

（例：社会教育施設《図書館、公民館等》・

社会福祉施設《老人福祉センター、保健センター、児童館等》等）

3 指定管理者

地方公共団体から公の施設の管理を任される団体^{*}（民間事業者、NPO法人など）

※団体であれば法人格は必ずしも必要ではない。ただし、個人は不可。

4. 行政内部の行政評価

市では、令和2年度に実施した42施策、365事務事業を対象に、行政内部の行政評価として「施策評価」及び「事務事業評価」を実施した。また、指定管理者によって管理される13の施設について、年次事業評価を実施した。

施策評価の目的は、施策レベルで投入コストや成果（業績）を把握し、八潮市総合計画の進捗管理を行うことと、施策の現状、課題などを分析し、施策の展開方針を示すことである。

事務事業評価の目的は、市の実施する事務事業について評価することにより、事務事業の見直し、職員の意識改革、さらに市民への説明責任を果たすことと、総合的・計画的・効率的な行政運営を推進し、市民満足度の向上を図ることである。

年次事業評価の目的は、市が指定管理者の業務の遂行状況及び運営により提供されるサービスについて評価することにより、指定管理者に対して、施設の適正な運営やサービスの向上を促すことである。

本委員会では、「事務事業評価」3事業及び「年次事業評価」1事業について評価を行った。令和3年度（令和2年度実施事業）施策評価・事務事業評価及び年次事業評価の結果は、表2、表3及び表4のとおりである。

表2 令和3年度施策評価結果（令和2年度に実施した42施策）

評価項目	説明	評価内容	件数(件) ※1	割合(%) ※2
課題	目標達成のための課題	課題はほとんどない	1	2
		ある程度課題がある	48	86
		大きな課題がある	7	13
		計	56	100
総合評価	成果指標や事務事業評価結果を踏まえ進捗度を総合的に評価	順調	13	23
		概ね順調	40	71
		遅れ	3	5
		計	56	100
方向性	今後の施策の方向	現状のまま推進	34	61
		見直して推進	22	39
		大幅に見直して推進	0	0
		計	56	100
	「見直して推進」、「大幅に見直して推進」の22事業のうち	重点化	15	
		縮小	0	
		その他	7	

※1 施策に対し、複数の関係部署がある施策は、それぞれの部署が施策評価を行ったため、評価の合計が42にならない。

※2 割合は小数点以下を四捨五入しているため、各項目を足し合わせても100%にならない場合がある。

表 3 令和 3 年度事務事業評価結果（令和 2 年度に実施した 365 事務事業）

評価項目	説明	評価内容	件数	割合 (%) ※1
必要性	当該事務事業について市が関与する必要性	非常に高い	262	72
		高い	94	26
		ある程度認められる	9	2
		計	365	100
目標達成度	令和 2 年度の目標達成度	達成した (100%)	110	30
		概ね達成した (80%以上)	171	47
		達成できなかった (80%未満)	84	23
		計	365	100
実施内容・方法	成果向上やコスト削減のための見直しの余地	余地が大きい	8	2
		ある程度余地がある	300	82
		余地がない	57	16
		計	365	100
公平性	i. 受益者が一部に偏っているか	偏りがある	63	17
		やや偏りがある	94	26
		偏りがない	92	25
		非該当	116	32
		計	365	100
	ii. 受益者負担の見直しの余地※2	余地がある	69	28
		余地がない	40	16
		受益者負担がない	89	36
		非該当	51	20
		計	249	100
課題	評価時点で認識されている問題・課題	課題はほとんどない	47	13
		ある程度課題がある	275	75
		大きな課題がある	43	12
		計	365	100
総合評価	最終目標に対する進捗状況	順調	128	35
		概ね順調	212	58
		遅れ	23	6
		評価対象外※3	2	1
		計	365	100
今後の方向性	計画期間を通じた方向	現状のまま継続	261	72
		休止・廃止	0	0
		終了・完了	2	1
		見直して継続	97	27
		他事業と統合して継続	5	1
		計	365	100
	見直し方針:「見直して継続」、「他事業と統合して継続」の 102 事業のうち※4	重点化 (拡充)	61	
		手段を改善	33	
		効率・簡素化	10	
		その他	3	

- ※1 割合は小数点以下を四捨五入しているため、各項目を足し合わせても 100%にならない場合がある。
- ※2 「i. 受益者が一部に偏っているか」の中で「非該当」と回答した場合は「ii. 受益者負担の見直しの余地」には回答しないため、合計が 365 事業にならない。
- ※3 令和 2 年度に事業を行わなかったため、評価対象外とした。
- ※4 見直し方針について複数回答した事業があるため、「見直して継続」及び「他事業と統合して継続」の合計である 102 事業にならない。

表 4 令和 3 年度年次事業評価結果（令和 2 年度に指定管理者が管理した 13 施設）

評価項目	説明	評価	件数	割合 (%)
利用者満足度	利用者満足度は、毎年行われる利用者満足度調査から得られた評価を、表 5 の算出方法に従って、5 から 1 までの 5 段階で示したものを。	5	1	8
		4	12	92
		3	0	0
		2	0	0
		1	0	0
総合評価	年次事業評価の各項目の評価と、利用者満足度指数から、表 6 の評価基準に従って、S から D までの 5 段階で示したものを。	S	1	8
		A	12	92
		B	0	0
		C	0	0
		D	0	0

表 5 利用者満足度調査に係る利用者満足度指数の算出方法（この表は例です）

①「当施設の管理者に対する評価」を5段階で点数化する。

当施設の管理者に対する評価	人数(A)	点数(B)	計(A×B)
5. 非常に満足	30	5	150
4. 満足	10	4	40
3. どちらでもない	5	3	15
2. 不満	2	2	4
1. 非常に不満	1	1	1
計	① 48		② 210

②平均点数を算出する。（小数点第3位以下切り捨て）

平均点数（②÷①）

4.37

③平均点数から利用者満足度指数を決定する。

利用者満足度指数

4

平均点数	満足度指数
4.75～5.00	5
4.00～4.74	4
3.00～3.99	3
2.00～2.99	2
1.00～1.99	1

表 6 年次事業評価に係る総合評価の評価基準

総合評価	評価基準
S：「協定内容あるいは要求水準等」に対して優れている。	年次事業評価が全てAであり、利用者満足度指数が5ポイントである場合
A：「協定内容あるいは要求水準等」に対して良好である。	年次事業評価にCがなく、Aが2/3以上であり、利用者満足度指数が4ポイント以上である場合
B：「協定内容あるいは要求水準等」に対して概ね良好である。	年次事業評価にCがなく、Aが1/2以上であり、利用者満足度指数が3ポイント以上である場合
C：「協定内容あるいは要求水準等」に対して努力を要する。	年次事業評価にCがなく、Aが1/2未満である。または、利用者満足度指数が2ポイントである場合
D：「協定内容あるいは要求水準等」に対して下回る。	年次事業評価にCがある。または、利用者満足度指数が1ポイントである場合

5. 外部評価対象事業の選定

(1) 事務事業評価の選定

本委員会では、市が実施する事務事業評価のうち、外部評価対象事業として、次の選定基準により 2 事業を決定した。

① 1 次選定の基準

企画経営課が、教育委員会（教育総務部・学校教育部）の実施する事務事業※（62 事業）及び次の条件に該当する事務事業を除く 28 事業を決定する。

- ・ 国や県が主体となって実施する事務事業
- ・ 職員が対象となるなど、内部管理のみの事務事業
- ・ 令和 2 年度に予算または人件費のない事務事業
- ・ 積立金や償還金、利子等の支出もしくは他会計への繰出のみの事務事業
- ・ 経営資源の事業費・労務量が「削減」の事務事業
- ・ 前年度に外部評価対象となった担当課の事務事業（再評価対象事業を除く。）
- ・ 過去に外部評価を実施した事務事業（再評価対象事業を除く。）

② 2 次選定の基準

1 次選定された 28 事業の中から、外部評価委員が外部評価すべき事業を選定する。外部評価委員の選定結果を集計し、選定した 2 事業を外部評価対象事業とする。

※教育委員会の事業については、「地方教育行政の組織及び運営に関する法律」第 26 条の規定により、教育に関し学識経験を有する者による「教育に関する事務の管理及び執行の状況の点検及び評価等」を行っているため対象外とした。

(2) 年次事業評価の選定基準

本委員会による評価は、次年度以降、指定管理者が施設の運営に反映できるよう、原則として指定期間内の2年目又は3年目における年次事業評価を対象とするが、各年度の評価対象施設数に偏りがないように調整する。

指定管理者が管理する施設に対する年次事業評価について、外部評価を行うスケジュール(予定)は表7のとおりである。

表7 指定管理者が管理する施設に対する評価年度スケジュール(予定)【全13施設】

番号	施設名	指定管理期間と評価年度					
		R3	R4	R5	R6	R7	R8
1	八潮市立コミュニティセンター			評価			
2	八潮市老人福祉センター寿楽荘				評価		
3	八潮市老人福祉センターすえひろ荘				評価		
4	八潮市高齢者福祉施設やしお苑				評価		
5	八潮市身体障害者福祉センターやすらぎ		評価				
6	八潮市障がい者福祉施設わかくさ		評価				
7	八潮市障がい者福祉施設虹の家		評価				
8	八潮市障がい者福祉施設やまびこ	評価					評価
9	八潮市知的障害者生活サポートセンター		評価				
10	八潮市立はちじょうきた学童保育所			評価			
11	八潮市立どんぐり学童クラブ			評価			
12	八潮市立八條図書館及び八條公民館				評価		
13	八潮市立おおぜ学童保育所			評価			
評価対象施設数		1	4	4	4	0	1

※白抜きは現在の指定管理期間、薄い網掛けは令和4年1月1日現在で確定している指定管理期間、濃い網掛けは想定される指定管理期間を表記している。

6. 外部評価対象事業

事務事業評価及び年次事業評価の選定基準に基づき、表 8 及び表 9 のとおり外部評価対象事業を決定した。

なお、「3. リサイクルプラザ管理運営事業」については、平成 27 年度に外部評価を実施した事業であるが、再評価として外部評価を実施した。

表 8 令和 3 年度八潮市外部評価対象 事務事業評価 一覧表

番号	施策の柱	事業名	担当課名
1	健康福祉・子育て	地域支援事業	長寿介護課
2	健康福祉・子育て	こども医療費支給事業	子育て支援課
3	都市基盤・環境	リサイクルプラザ管理運営事業	環境リサイクル課 リサイクルプラザ

表 9 令和 2 年度八潮市外部評価対象 年次事業評価 一覧表

番号	施設名	担当課名
4	八潮市障がい者福祉施設やまびこ	障がい福祉課

7. 評価の流れ

(1) 事務事業評価に対する外部評価

例年の事務事業評価に対する外部評価は、委員が会場へ参集する形式での会議を開催しており、事務事業評価シート（P34 以降参照）に基づき、評価者である課長級職員等から事業内容や評価結果について説明を受け、その後に質疑応答を行い、事務事業評価が適切に行われているか評価を行っているが、今年度においては、書面会議としたため、事業内容の説明や質疑応答は郵送等による書面で行い、評価を行った。

(2) 年次事業評価に対する外部評価

年次事業評価に対する外部評価についても、年次事業評価シート（P41 以降参照）等に基づき、事業内容の説明や質疑応答は郵送等による書面で行い、評価を行った。

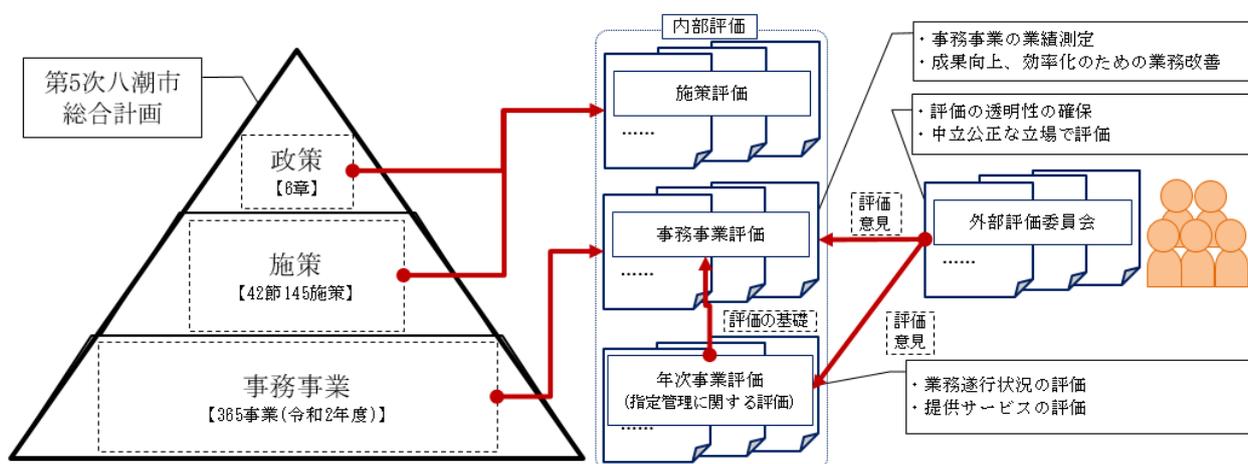


図 1 外部評価と事務事業評価及び年次事業評価の関係（イメージ）

(3) 現地調査を伴う外部評価

平成 23 年度から、外部評価委員が施設や現地等を実際に確認し、評価を行う、現地調査を伴う外部評価を取り入れた。

しかし、令和 3 年度の外部評価については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、現地調査を行わず、年次事業評価シートに基づき、事業内容、評価結果及び施設や現場等の概要の説明、質疑応答を郵送等による書面で行い、評価が適切に行われているか評価を行った。

(4) 外部評価実施済み事業の再評価

平成 25 年度から、過去に実施した外部評価により明確となった課題が改善され、適切に評価しているかを確認するため、評価実施済み事業を再評価することとした。

外部評価実施済み事業の再評価についても、事務事業評価シート及び当該事業における過去の外部評価結果等に基づき、事業内容、評価結果、課題の改善状況、質疑応答等は郵送等による書面で行い、課題の改善状況等を踏まえ、事務事業評価が適切に行われているか評価を行った。

8. 評価

(1) 事務事業評価に対する評価

本委員会では、市の実施した事務事業評価に対して、「必要性」「目標達成度」「実施内容・方法」「公平性」「総合評価」の項目ごとに、評価が適切に行われているかについて評価した結果を本委員会の評価とした。

なお、「今後の方向性」については、各外部評価委員の考えを示した。

①事業の評価に対する評価

事務事業評価シートや担当課作成の事業内容、評価結果の説明資料に基づき、外部評価委員が事務事業評価シートの「事業の評価」に掲げる各評価結果について評価した。

各評価項目に対する評価は、表 10 「事務事業評価に対する評価基準」に基づき、「5点」「4点」「3点」「2点」「1点」の5段階評価とし、「最適な評価」を5点、「適切でない評価」を1点として、外部評価委員が評価した結果の平均点を用いた。

表 10 事務事業評価に対する評価基準

評価項目	評価の視点
必要性 (市が関与する必要性)	<ul style="list-style-type: none">・ 市民からの要望を的確に捉え評価しているか。・ 社会情勢の変化を的確に捉え評価しているか。・ 利用者や対象者の減少などを的確に捉え評価しているか。・ 市が事業を廃止・休止した場合の市民に与える影響を的確に捉え評価しているか。・ 市民の生活水準の維持・向上への寄与を的確に捉え評価しているか。
目標達成度 (令和2年度の目標達成度)	<ul style="list-style-type: none">・ 目的（目標）を的確に捉え評価しているか。・ 事業成果・効果を的確に判断し評価しているか。・ 市民満足度を的確に捉え評価しているか。・ 適切な指標を設定し、指標の達成度を的確に捉え評価しているか。
実施内容・方法 (成果向上・コスト削減のための見直しの余地)	<ul style="list-style-type: none">・ 効率化の余地を的確に捉え評価しているか。・ 費用対効果を的確に捉え評価しているか。・ 事業の担い手や進め方等の見直しの余地を的確に捉え評価しているか。・ 進行状況を的確に捉え評価しているか。
公平性 (受益者が一部に偏っているか・受益者負担の見直しの余地)	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者（受益者）の偏りを的確に捉え評価しているか。・ 受益者負担の公平性を的確に捉え評価しているか。

②総合評価に対する評価

事務事業評価シート、担当者作成の事業内容や評価結果の説明資料及び外部評価委員からの質問事項に対する回答に基づき、外部評価委員が事務事業評価シートの「総合評価」に対し適切に評価されているか評価を行った。

なお、評価に当たっては、「事業目的」、「事業の実施状況(見込み)」、「活動指標・成果指標」、「計画期間を通じた課題と対応策」を踏まえ、最終目標の達成に向けた進捗状況が適切に評価されているか、という視点から評価を行い、表 11「総合評価に対する評価基準」に基づき、各外部評価委員が5点から1点までの5段階評価を実施した。

また、各外部評価委員の「総合評価」を集計し、「委員会の評価」に基づき、本委員会の評価とした。委員会の評価は、総合評価の集計結果を「25点から23点」をA、「22点から18点」をB、「17点から13点」をC、「12点から8点」をD、「7点から5点」をEとしたものである。

表 11 総合評価に対する評価基準

評価区分	説明	総合評価	委員会の評価
A:最適な評価	・市が実施した総合評価は適切であり、客観性の面から大変説得力がある。	5点	25 } 23
B:適切な評価	・市が実施した総合評価は適切であり、客観性の面から説得力がある。	4点	22 } 18
C:概ね適切な評価	・市が実施した総合評価は概ね適切であり、客観性の面から概ね理解できる。	3点	17 } 13
D:やや適切でない評価	・市が実施した総合評価は適切とは言えず、客観性の面から必ずしも妥当性があるとは言えない。	2点	12 } 8
E:適切でない評価	・市が実施した総合評価は不適切であり、客観性の面からも見直し、改善すべき点が多い。	1点	7 } 5

③今後の方向性について

各外部評価委員が、①事業の評価に対する評価等を考慮し、次の表 12 に掲げる区分に従い、「今後の方向性」を考察した。

表 12 今後の方向性

区分	説明
重点化（拡大）	令和2年度と比較して、事業を重点化（拡大）して実施する。
現状維持	令和2年度と比較して、事業を同規模で実施する。
縮小	令和2年度と比較して、事業を縮小して実施する。
休止・廃止	令和2年度の翌年度以降、事業を休止・廃止する。
その他	上記4区分以外の方向性を表す。

(2) 年次事業評価に対する評価

本委員会では、市の実施した年次事業評価に対して、「開館時間」「管理執行体制に関する事項」「個人情報の保護」「利用者への対応及びサービス等の向上」「利用許可業務」「施設設備及び物品の維持管理」「経費の執行管理」「その他の事項」「総合評価」の項目ごとに、評価が適切に行われているかについて評価した結果を本委員会の評価とした。

①事業の評価に対する評価

年次事業評価シートや担当課作成の事業内容、評価結果の説明資料及び外部評価委員からの質問事項に対する回答に基づき、外部評価委員が年次事業評価シートの各評価結果について評価した。

各評価項目に対する評価は、表 13 「年次事業評価に対する評価基準」に基づき、「5点」「4点」「3点」「2点」「1点」の5段階評価とし、「最適な評価」を5点、「適切でない評価」を1点として、外部評価委員が評価した結果の平均点を用いた。

表 13 年次事業評価に対する評価基準

年次事業評価の評価項目	市が実施した各項目についての評価の視点
開館時間	開館予定日、開館時間は守られているか
管理執行体制に関する事項	業務遂行に必要な職員配置や業務の処理に適した執行体制、業務の処理過程におけるチェック機能が確保されているか等
個人情報の保護	個人情報が入潮市個人情報保護条例に基づき、適正に取り扱われているか、個人情報の管理及び取り扱いに係るマニュアル等の作成がなされているか
利用者への対応及びサービス等の向上	事業計画に基づいた行事は行われているか、利用者アンケート等を実施し、自己分析や業務改善を行っているか等
利用許可業務	利用者の公平な選考を行っているか、利用料金は適正に設定され、徴収、減免の手続きは適正か等
施設設備及び物品の維持管理	施設の維持管理や保安管理は適正か、施設の改修・修繕は市との協議の上で行われているか等
経費の執行管理	経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか、資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか等
その他の事項	業務の一括委託などは行われていないか、損害賠償保険に加入しているか

②総合評価に対する評価

年次事業評価シート、評価者である課長級職員等による事業内容や評価結果の説明に基づき、外部評価委員が年次事業評価シートの「総合評価」に対し適切に評価されているか評価を行った。

なお、評価に当たっては、全ての評価内容や事業内容を的確に捉え評価しているか、事業の目的を的確に捉え評価しているか、事業の実施状況や進捗状況を的確に捉え評価しているか、各評価項目の評価と矛盾のない評価をしているか、課題や改善策についても具体的に検討の上で評価しているか、という視点から評価を行い、表 14「総合評価に対する評価基準」に基づき、各外部評価委員が 5 点から 1 点までの 5 段階評価を実施した。

また、各外部評価委員の「総合評価」を集計し、「委員会の評価」に基づき、本委員会の評価とした。委員会の評価は、総合評価の集計結果を「25 点から 23 点」を A、「22 点から 18 点」を B、「17 点から 13 点」を C、「12 点から 8 点」を D、「7 点から 5 点」を E としたものである。

表 14 総合評価に対する評価基準

評価区分	説明	総合評価	委員会の評価
A:最適な評価	市が実施した総合評価は適切であり、客観性の面から大変説得力がある。	5 点	25 } 23
B:適切な評価	市が実施した総合評価は適切であり、客観性の面から説得力がある。	4 点	22 } 18
C:概ね適切な評価	市が実施した総合評価は概ね適切であり、客観性の面から概ね理解できる。	3 点	17 } 13
D:やや適切でない評価	市が実施した総合評価は適切とは言えず、客観性の面から必ずしも妥当性があるとは言えない。	2 点	12 } 8
E:適切でない評価	市が実施した総合評価は不適切であり、客観性の面からも見直し、改善すべき点が多い。	1 点	7 } 5

9. 外部評価の結果（概要）

市が実施した事務事業評価、年次事業評価及び本委員会の評価は、表 15 及び表 16 のとおりである。

(1) 事務事業評価に対する外部評価の結果

事務事業評価における総合評価に対する評価については、外部評価対象とした 3 事業のうち、2 事業を「A：最適な評価」、1 事業を「B：適切な評価」とした。

なお、「①必要性」「②目標達成度」「③実施内容・方法」「④公平性」及び「⑥総合評価」に対する本委員会の評価は、市の事業を評価したものではなく、市が実施した「事務事業に対する評価」が適切であるかを外部評価委員が評価したものである。

表 15 事務事業評価（内部評価）及び外部評価の結果

事業名		①必要性	②目標達成度	③実施内容・方法	
1	地域支援事業	内部評価	A	B	見直しの余地がある
		外部評価	5.0	4.0	4.4
2	こども医療費支給事業	内部評価	A	B	見直しの余地がある
		外部評価	4.6	4.6	4.6
3	リサイクルプラザ管理 運営事業	内部評価	A	B	見直しの余地がある
		外部評価	5.0	4.2	4.6

※上段は市が実施した事務事業評価（内部評価）、下段は本委員会の評価結果となっている。

④公平性	⑤課題	⑥総合評価	⑦今後の方向性
やや偏りがある 非該当	ある程度課題がある	☆☆ 概ね順調	現状のまま継続
4.4	—	B : 20 点/25 点満点	P. 24 (4) 参照
やや偏りがある 非該当	ある程度課題がある	☆☆ 概ね順調	見直して継続 重点化 (拡充)
4.6	—	A : 24 点/25 点満点	P. 26 (4) 参照
やや偏りがある 余地がある	ある程度課題がある	☆☆ 概ね順調	見直して継続 重点化 (拡充)
4.6	—	A 23 点/25 点満点	P. 28 (4) 参照

(2) 年次事業評価に対する外部評価の結果

年次事業評価における総合評価に対する評価については、外部評価対象とした1事業を「A：最適な評価」とした。

なお、「①開館時間」「②管理執行体制に関する事項」「③個人情報の保護」「④利用者への対応及びサービス等の向上」「⑤利用許可業務」「⑥施設設備及び物品の維持管理」「⑦経費の執行管理」「⑧その他の事項」及び「⑨総合評価」に対する本委員会の評価は、市の事業を評価したのではなく、市が実施した「年次事業に対する評価」が適切であるかを外部評価委員が評価したものである。

表 16 年次事業評価（内部評価）及び外部評価の結果

施設名		① 開館 時間	②管理執行体制 に関する事項			③個人情 報の保護		④利用者への対応及 びサービス等の向上				⑤利用許可業務				
			開館 予定日、 時間	職員 数	チェ ック 機能	法令 遵守	適 正 な 取 り 扱 い	マ ニ ユ ア ル の 作 成	行 事 の 実 行	自 己 分 析 、 業 務 改 善	ト ラ ブ ル 対 応	職 員 研 修	利 用 料 金 の 設 定	減 免 の 手 続 き	徴 収	公 平 な 選 考
4	八潮市障がい者 福祉施設やまび こ	内部 評価	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	—	—	—	A
		外部 評価	4.8	4.8			5.0		4.8				4.8			

※上段は市が実施した年次事業評価（内部評価）、下段は本委員会の評価結果となっている。

⑥施設設備及び物品の維持管理						⑦経費の執行管理				⑧その他の事項		⑨総合評価
施設の維持管理	施設の改修・修繕	施設の保安全管理	清掃業務	安全衛生管理	物品の管理	経費の効率化	経理の執行体制	適正な管理	経理規程等の整備	一括委託	賠償保険	
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
4.8						4.8				4.8		A:24点/25点満点 P.30(2)参照

10. 外部評価の結果（個別）

本委員会では、市が実施した事務事業評価及び年次事業評価に対して外部評価を行い、委員会の評価を決定した。また、外部評価を行う過程において、事業の取り組みに対する意見もあったため、今後の事業を推進するために、参考とすべきものとして記載した。

なお、各事業の評価結果の構成については、表 17 及び表 18 のとおりである。

表 17 事務事業評価に対する外部評価の結果の構成

番 号	1				①
事業名	地域支援事業	担当課	長寿介護課		
事業目的	高齢者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等になった場合においても、心身の状態の改善のみでなく生活機能全体の向上を図ることにより、高齢者がいきいきと暮らせる地域作り、まちづくりを支援することを目的とする。				
事業概要	○介護予防・日常生活支援総合事業 介護予防・生活支援サービス事業、一般介護予防事業 ○包括的支援事業 包括的支援事業、在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業、地域ケア会議推進事業 ○任意事業 任意事業、介護相談員派遣事業				

(1) 事業の評価に対する評価	②						
必要性、目標達成度、実施内容・方法及び公平性の評価項目について、外部評価委員が 5 段階評価を行った結果は、次のとおりである。							
評価項目	担当課の評価	委員会の評価 (平均点)	委員会の点数内訳 (5 段階評価)				
			5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
必要性	非常に高い	5.0	5 人				
目標達成度	概ね達成できた	4.0	1 人	3 人	1 人		
実施内容・方法	見直しの余地がある	4.4	2 人	3 人			
公平性	やや偏りがある 非該当	4.4	3 人	1 人	1 人		
※委員会の評価（平均点）は小数点以下第 2 位を四捨五入している。							

(2) 総合評価に対する評価	③					
担当課の総合評価（最終目標に対する進捗状況）に対し外部評価委員が 5 段階評価を行った結果は、次のとおりである。						
担当課の評価	委員会の評価	委員会の点数内訳 (5 段階評価)				
	合計点/満点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
☆☆ 概ね順調	B：適切な評価 20 点/25 点	1 人	3 人	1 人		

(3) 事務事業評価に対する主な意見	④
① 必要性について、介護保険法に基づく事業であることが踏まえられており、評価は妥当である。	
② 目標達成度について、成果指標が設定されていないため、達成度を判断しきれない。フレイルチェック事業や高齢者ふれあいの家支援事業を実施した結果、事業目的に照らし、どのような効果があったのか等を測る必要があるのではないかと。	
③ 目標達成度について、当該事業の「要介護状態となることを予防する」、「要介護状態等になった場合においても生活機能全体の向上を図る」という 2 点を何らかの指標で示すようにすると良いと思われる。例えば、市民の高齢者に占める要介護状態の者の割合や健康寿命などが参考になるのではないかとと思われる。	
④ 実施内容・方法について、成果指標が設定されていないことから、「成果を高める工夫」を考えることが困難であり、社会情勢やニーズの変化をどこで捉えるのかも不明確になっていると思われる。そのような観点から、「見直しの余地がある」とした評価は妥当である。	
⑤ 総合評価について、事業としてはしっかり実施されており、「概ね順調」とした評価は妥当である。	

(4) 今後の方向性について	⑤
担当課の今後の方向性は、「現状のまま継続」であるが、本委員会の意見としては、「現状維持」が 4 人、「重点化」が 1 人であった。このことから、現在の事業内容を維持してほしい。	

(5) 当該事業に対する主な意見・提案等	⑥
① フレイルチェック事業について知らない高齢市民もいるようなので、広報活動を進め、事業を拡充していただきたい。	
② 平均寿命が延伸する中、健康寿命があまり延伸しない分、介護の課題がいろいろあるが、県内初の「フレイルチェック測定会」を実施し、自らの健康状態に気づき、日頃の生活を見直せる新しい取り組みに大いに期待したい。	

【構成の説明】

- ①事業名や事業目的等を記載しており、事務事業評価シートより転記した。
- ②「(1) 事業の評価に対する評価」は、表 10「事務事業評価に対する評価基準」(P10)に基づき、必要性や目標達成度等の 4 つの評価項目について、外部評価委員がそれぞれ 5 点から 1 点までの 5 段階で評価を行い、その平均点を記載した。
- ③「(2) 総合評価に対する評価」は、表 11「総合評価に対する評価基準」(P11)に基づき、5 点から 1 点までの 5 段階で総合評価を行い、5 人の外部評価委員の総合評価を集計し、「委員会の評価」に基づき、A から E までの 5 段階で評価した結果を記載した。
- ④「(3) 事務事業評価に対する主な意見」は、外部評価委員の意見のうち、市が行った事務事業評価に対する意見について、主なものを記載した。
- ⑤「(4) 今後の方向性について」は、表 12「今後の方向性」(P12)に基づき、重点化や現状維持等の方向性について考察した結果を記載した。
- ⑥「(5) 当該事業に対する主な意見・提案等」は、外部評価委員の意見のうち、事業の取組状況等、「(3) 事務事業評価に対する主な意見」以外について、主なものを記載した。

表 18 年次事業評価に対する外部評価の結果の構成

番 号	4	指定管理					①					
施設名	八潮市障がい者福祉施設やまびこ		担当課	障がい福祉課								
設置の目的	障がい者が自立した日常生活並びに社会生活を営むことができるよう必要な支援を行い、もって障がい者の福祉の増進を図るため。											
業務内容	(1) 障がい者福祉施設の利用の承認に関する業務 (2) 八潮市障がい者福祉施設設置及び管理条例第3条各号(※)に掲げる事業に関する業務 (3) 障がい者福祉施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務 ※(1) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号。以下「法」という。)第5条第7項に規定する生活介護を行う事業 (2) 法第5条第14項に規定する就労継続支援を行う事業 (3) 前2号に掲げるもののほか、障がい者福祉施設の設置の目的を達成するために必要な事業											

(2) 総合評価に対する評価							③				
担当課の総合評価に対し外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。											
担当課の評価		委員会の評価			委員会の点数内訳(5段階評価)						
		合計点/満点	5点	4点	3点	2点	1点				
A:「協定内容あるいは要求水準等」に対して良好である		A:最適な評価	24点/25点	4人	1人						

(3) 年次事業評価に対する主な意見												④				
① 管理執行体制に関する事項について、確認・注意を徹底し、関係法令を遵守されているため、評価は妥当である。 ② 個人情報の保護について、施設側でも個人情報の保護に関する規定を整備しており、高く評価できる。 ③ 利用者への対応及びサービス等の向上について、市民からの苦情もなく、職員育成の研修もリモートを利用して実施しているとのことであり、評価は妥当である。																

(1) 事業の評価に対する評価												②				
「開館時間」「管理執行体制に関する事項」「個人情報の保護」「利用者への対応及びサービス等の向上」「利用許可業務」「施設設備及び物品の維持管理」「経費の執行管理」「その他の事項の評価項目」について、外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。																
評価項目	業務履行内容	担当課の評価	委員会の評価(平均点)	委員会の点数内訳(5段階評価)												
				5点	4点	3点	2点	1点								
①開館時間	開館予定日、時間	A	4.8	4人	1人											
②管理執行体制に関する事項	職員数	A	4.8	4人	1人											
	チェック機能	A														
	法令遵守	A														
③個人情報の保護	適正な取り扱い	A	5.0	5人												
	マニュアルの作成	A														
④利用者への対応及びサービス等の向上	行事の実行	A	4.8	4人	1人											
	自己分析、業務改善	A														
	トラブル対応	A														
	職員研修	A														
⑤利用許可業務	利用料金の設定	—	4.8	4人	1人											
	減免の手続き	—														
	徴収	—														
	公平な選考	A														
⑥施設設備及び物品の維持管理	施設の維持管理	A	4.8	4人	1人											
	施設の改修・修繕	A														
	施設の保安管理	A														
	清掃業務	A														
	安全衛生管理	A														
	物品の管理	A														
⑦経費の執行管理	経費の効率化	A	4.8	4人	1人											
	経理の執行体制	A														
	適正な管理	A														
	経理規程等の整備	A														
⑧その他の事項	一括委託	A	4.8	4人	1人											
	賠償保険	A														

(4) 当該事業に対する主な意見・提案等												⑤				
① リモートによる研修だけでは、必ずしも十分な周知が図れないこともあるため、動画配信の際に、配信しただけとならないよう工夫が求められる。 ② 施設職員の虐待の対応等、常時意識し、予防に努めていただきたい。																

【構成の説明】

- ①施設名や設置の目的等を記載しており、年次事業評価シートより転記した。
- ②「(1) 事業の評価に対する評価」は、表 13「年次事業評価に対する評価基準」(P13)に基づき、開館時間や管理執行体制等の 8 つの評価項目について、外部評価委員がそれぞれ 5 点から 1 点までの 5 段階で評価を行い、その平均点を記載した。
- ③「(2) 総合評価に対する評価」は、表 14「総合評価に対する評価基準」(P14)に基づき、5 点から 1 点までの 5 段階で総合評価を行い、5 人の外部評価委員の総合評価を集計し、「委員会の評価」に基づき、A から E までの 5 段階で評価した結果を記載した。
- ④「(3) 年次事業評価に対する主な意見」は、外部評価委員の意見のうち、市が行った年次事業評価に対する意見について、主なものを記載した。
- ⑤「(4) 当該事業に対する主な意見・提案等」は、外部評価委員の意見のうち、事業の取組状況等、「(3) 年次事業評価に対する主な意見」以外について、主なものを記載した。

番 号	1		
事業名	地域支援事業	担当課	長寿介護課
事業目的	高齢者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等になった場合においても、心身の状態の改善のみでなく生活機能全体の向上を図ることにより、高齢者がいきいきと暮らせる地域作り、まちづくりを支援することを目的とする。		
事業概要	○介護予防・日常生活支援総合事業 介護予防・生活支援サービス事業、一般介護予防事業 ○包括的支援事業 包括的支援事業、在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業、地域ケア会議推進事業 ○任意事業 任意事業、介護相談員派遣事業		

(1) 事業の評価に対する評価

必要性、目標達成度、実施内容・方法及び公平性の評価項目について、外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

評価項目	担当課の評価	委員会の評価 (平均点)	委員会の点数内訳 (5段階評価)				
			5点	4点	3点	2点	1点
必要性	非常に高い	5.0	5人				
目標達成度	概ね達成できた	4.0	1人	3人	1人		
実施内容・方法	見直しの余地がある	4.4	2人	3人			
公平性	やや偏りがある 非該当	4.4	3人	1人	1人		

※委員会の評価（平均点）は小数点以下第2位を四捨五入している。

(2) 総合評価に対する評価

担当課の総合評価（最終目標に対する進捗状況）に対し外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

担当課の評価	委員会の評価		委員会の点数内訳 (5段階評価)				
		合計点/満点	5点	4点	3点	2点	1点
☆☆ 概ね順調	B：適切な評価	20点/25点	1人	3人	1人		

(3) 事務事業評価に対する主な意見

- ① 必要性について、介護保険法に基づく事業であることが踏まえられており、評価は妥当である。
- ② 目標達成度について、成果指標が設定されていないため、達成度を判断しかねる。フレイルチェック事業や高齢者ふれあいの家支援事業を実施した結果、事業目的に照らし、どのような効果があったのか等を測る必要があるのではないかと。
- ③ 目標達成度について、当該事業の「要介護状態となることを予防する」、「要介護状態等になった場合においても生活機能全体の向上を図る」という 2 点を何らかの指標で示すようにすると良いと思われる。例えば、市民の高齢者に占める要介護状態の者の割合や健康寿命などが参考になるのではないかとと思われる。
- ④ 実施内容・方法について、成果指標が設定されていないことから、「成果を高める工夫」を考えることが困難であり、社会情勢やニーズの変化をどこで捉えるのかも不明確になっていると思われる。そのような観点から、「見直しの余地がある」とした評価は妥当である。
- ⑤ 総合評価について、事業としてはしっかり実施されており、「概ね順調」とした評価は妥当である。

(4) 今後の方向性について

担当課の今後の方向性は、「現状のまま継続」であるが、本委員会の意見としては、「現状維持」が 4 人、「重点化」が 1 人であった。このことから、現在の事業内容を維持してほしい。

(5) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① フレイルチェック事業について知らない高齢市民もいるようなので、広報活動を進め、事業を拡充していただきたい。
- ② 平均寿命が延伸する中、健康寿命があまり延伸しない分、介護の課題がいろいろあるが、県内初の「フレイルチェック測定会」を実施し、自らの健康状態に気づき、日頃の生活を見直す新しい取り組みに大いに期待したい。

番 号	2		
事 業 名	こども医療費支給事業	担 当 課	子育て支援課
事業目的	中学校修了までの子どもに係る医療費を支給することにより、子どもの保健の向上と福祉の増進に努める。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・中学校修了までの子どもに係る医療費を支給する。 ・支給の内容は、各種健康保険適用後の一部負担金に相当する額を助成するものとする。 ・所得制限は、設けない。 ・入院時食事療養費標準負担額は、全額補助する。 		

(1) 事業の評価に対する評価

必要性、目標達成度、実施内容・方法及び公平性の評価項目について、外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

評価項目	担当課の評価	委員会の評価 (平均点)	委員会の点数内訳 (5段階評価)				
			5点	4点	3点	2点	1点
必要性	非常に高い	4.6	3人	2人			
目標達成度	概ね達成できた	4.6	3人	2人			
実施内容・方法	見直しの余地がある	4.6	3人	2人			
公平性	やや偏りがある 非該当	4.6	3人	2人			

※委員会の評価（平均点）は小数点以下第2位を四捨五入している。

(2) 総合評価に対する評価

担当課の総合評価（最終目標に対する進捗状況）に対し外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

担当課の評価	委員会の評価		委員会の点数内訳 (5段階評価)				
		合計点/満点	5点	4点	3点	2点	1点
☆☆ 概ね順調	A：最適な評価	24点/25点	4人	1人			

(3) 事務事業評価に対する主な意見

- ① 必要性について、子育て世代の負担を軽減することが求められる中で、重要な施策であるため、妥当な評価である。
- ② 目標達成度について、適正に支給されているかどうかの判断を実質的にすることは非常に困難であるが、現物給付化が行われていけば、目標は達成できているものと考えられるため、現時点での評価は妥当である。
- ③ 目標達成度について、就学前児童の数値を採用しているが、就学児に係る医療費について全額助成する目標を達成したのであれば、就学児も含めた数値を成果指標に設定するのはどうか。
- ④ 実施内容・方法について、本事業では「こども」の対象は、義務教育までとされているが、高校進学率や高校の教育費の無償化、2022年4月から成人年齢を18歳とすることなどを考えると、「見直しの余地がある」とした評価は妥当である。
- ⑤ 公平性について、「こども」のみを対象としている点や「こども」も未就学児、中学校修了まで、18歳未満の者との取扱いに差があることを考えると評価は妥当である。
- ⑥ 総合評価について、「こども」に対する医療費を適正に支給することが本事業の内容であり、適正に支給されているのであれば、「概ね順調」とした評価は妥当である。

(4) 今後の方向性について

担当課の今後の方向性は、「重点化」であるが、本委員会の意見としては、「重点化」が3人、「現状維持」が2人であった。このことから、今後の事業については、重点化について検討してほしい。

(5) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 経済的な自立が困難で、「こども」として公的に保護されるべき対象は、やはり18歳未満の者（ないし高校修了時までの者）であろう。所得制限等を設ける形でも、なるべく「こども」として保護されるべき者に医療費の支給がなされることを願っている。
- ② 市外で受診したことに伴うこども医療費の申請については、それほど頻繁にあるものでもなく、それほど手間ではないため、財政的な負担が大ききようであれば無理する必要はないのではないか。それよりオンライン申請ができれば十分に思える。
- ③ 18歳まで無償化になっている自治体もあるが、市の負担で無償化の対象範囲を拡大することについては、検討の必要がある。

番 号	3	再評価	
事業名	リサイクルプラザ管理運営事業	担当課	環境リサイクル課 リサイクルプラザ
事業目的	資源ごみ、燃えないごみ、粗大ごみ等の処理を実施する。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・資源ごみ、燃えないごみ、粗大ごみ等を分別処理して、有価物としての売却や最終処分を実施する。 ・粗大ごみの戸別収集を実施する。 ・一般廃棄物最終処分場の管理運営を実施する。 		

(1) 事業の評価に対する評価

必要性、目標達成度、実施内容・方法及び公平性の評価項目について、外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

評価項目	担当課の評価	委員会の評価 (平均点)	委員会の点数内訳 (5段階評価)				
			5点	4点	3点	2点	1点
必要性	非常に高い	5.0	5人				
目標達成度	概ね達成できた	4.2	1人	4人			
実施内容・方法	見直しの余地がある	4.6	3人	2人			
公平性	やや偏りがある 見直しの余地がある	4.6	3人	2人			

※委員会の評価（平均点）は小数点以下第2位を四捨五入している。

(2) 総合評価に対する評価

担当課の総合評価（最終目標に対する進捗状況）に対し外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

担当課の評価	委員会の評価		委員会の点数内訳 (5段階評価)				
		合計点/満点	5点	4点	3点	2点	1点
☆☆ 概ね順調	A：最適な評価	23点/25点	3人	2人			

(3) 事務事業評価に対する主な意見

- ① 必要性について、ごみ事業、リサイクル事業は、非常に重要であり、評価は妥当である。
- ② 目標達成度について、成果指標の資源化率は、75～76%で足踏みしているが、結論としては「概ね達成できた」とした評価は妥当である。
- ③ 実施内容・方法について、自然環境や生活環境の保全を考えると、常に効率化を見直していく必要のある事業であり、社会情勢やニーズの変化等を捉える必要のある事業であるため、「見直しの余地がある」とした評価は妥当である。
- ④ 公平性について、ごみの処理・リサイクルには労力（お金）がかかる以上、使用料・手数料を設定することで公平性を保つ必要があると考えられることから、「見直しの余地がある」とした評価は妥当である。
- ⑤ 総合評価について、年度ごとに設定されている目標をおおよそ達成していることから「概ね順調」とした評価は妥当である。

(4) 今後の方向性について

担当課の今後の方向性は、「重点化」であるが、本委員会の意見としては、「重点化」が4人、「現状維持」が1人であった。このことから、今後の事業については、重点化について検討してほしい。

(5) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 「持続可能な開発」ができる地域社会を構築する際、ごみ・リサイクルは最も重要な事業の一つであり、市民に協力（負担）を求めることも多い難しい事業だと思われる。だが、積極的にごみの（再）資源化を目指して活動してほしい。
- ② ごみの仕分けについて、人口増加に伴い、重要な課題となっているため、市民への指導等の強化を図る必要があると考えられる。

番 号	4	指定管理	
施 設 名	八潮市障がい者福祉施設やまびこ	担 当 課	障がい福祉課
設置の目的	障がい者が自立した日常生活並びに社会生活を営むことができるよう必要な支援を行い、もって障がい者の福祉の増進を図るため。		
業務内容	(1) 障がい者福祉施設の利用の承認に関する業務 (2) 八潮市障がい者福祉施設設置及び管理条例第3条各号(※)に掲げる事業に関する業務 (3) 障がい者福祉施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務 ※(1) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号。以下「法」という。)第5条第7項に規定する生活介護を行う事業 (2) 法第5条第14項に規定する就労継続支援を行う事業 (3) 前2号に掲げるもののほか、障がい者福祉施設の設置の目的を達成するために必要な事業		

(1) 事業の評価に対する評価

「開館時間」「管理執行体制に関する事項」「個人情報保護」「利用者への対応及びサービス等の向上」「利用許可業務」「施設設備及び物品の維持管理」「経費の執行管理」「その他の事項の評価項目」について、外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

評価項目	業務履行内容	担当課 の評価	委員会の評価 (平均点)	委員会の点数内訳 (5段階評価)				
				5点	4点	3点	2点	1点
①開館時間	開館予定日、時間	A	4.8	4人	1人			
②管理執行体制に 関する事項	職員数	A	4.8	4人	1人			
	チェック機能	A						
	法令遵守	A						
③個人情報の保護	適正な取り扱い	A	5.0	5人				
	マニュアルの作成	A						
④利用者への対応 及びサービス等の 向上	行事の実行	A	4.8	4人	1人			
	自己分析、業務改善	A						
	トラブル対応	A						
	職員研修	A						
⑤利用許可業務	利用料金の設定	—	4.8	4人	1人			
	減免の手続き	—						
	徴収	—						
	公平な選考	A						
⑥施設設備及び物 品の維持管理	施設の維持管理	A	4.8	4人	1人			
	施設の改修・修繕	A						
	施設の保安管理	A						
	清掃業務	A						
	安全衛生管理	A						
	物品の管理	A						
⑦経費の執行管理	経費の効率化	A	4.8	4人	1人			
	経理の執行体制	A						
	適正な管理	A						
	経理規程等の整備	A						
⑧その他の事項	一括委託	A	4.8	4人	1人			
	賠償保険	A						

※委員会の評価（平均点）は小数点以下第2位を四捨五入している。

(2) 総合評価に対する評価

担当課の総合評価に対し外部評価委員が5段階評価を行った結果は、次のとおりである。

担当課の評価	委員会の評価		委員会の点数内訳 (5段階評価)				
		合計点/満点	5点	4点	3点	2点	1点
A:「協定内容あるいは 要求水準等」に対して良 好である	A:最適な評価	24点/25点	4人	1人			

(3) 年次事業評価に対する主な意見

- ① 管理執行体制に関する事項について、確認・注意を徹底し、関係法令を遵守されているため、評価は妥当である。
- ② 個人情報の保護について、施設側でも個人情報の保護に関する規定を整備しており、高く評価できる。
- ③ 利用者への対応及びサービス等の向上について、市民からの苦情もなく、職員育成の研修もリモートを利用して実施しているとのことであり、評価は妥当である。

(4) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① リモートによる研修だけでは、必ずしも十分な周知が図れないこともあるため、動画配信の際に、配信しただけにならないよう工夫が求められる。
- ② 施設職員の虐待の対応等、常時意識し、予防に努めていただきたい。

11. 全体に関する意見

令和3年度の本委員会では、4事業の評価を行い、行政評価全体についての意見を次のとおり提示した。今後、八潮市の行政評価制度の改善が図られ、一層、充実した制度となることを期待するものである。

意 見

【外部評価委員会の書面開催について】

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、昨年度に引き続き、書面による外部評価となったが、些細なことを質問しても丁寧に回答をいただいたことで、ある程度外部評価委員としての評価もできたと思う。ただ、他の委員の質問に触発されて出される質問もあり、即時的・同時的なコミュニケーションも重要であると思う。

【行政評価について】

毎年行っている外部評価であるが、市の行っている事業評価も適切な評価がされていると思う。今後もさらに努力してもらいたい。

資料編

事務事業評価シート(対象:R2年度実施事業)

事務事業名		地域支援事業		所属コード	1302000	位置付け	総合戦略	市長公約
事業の柱(章)	2	健康福祉・子育て	健康福祉部	部	健康福祉部	実施主体	市	その他
大施策(節)	6	安心して暮らせ活躍できる長寿社会づくり	長寿介護課	課	長寿介護課	継続年数	5年以下	16年以上
基本施策	3	地域支援事業の推進	地域包括ケア推進係	係・担当	地域包括ケア推進係	根拠法令等	有	無
予算科目	会計	款	項	目	宇田川 明穂	事業の対象	全市民	内部職員
事業目的	高齢者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等になった場合においても、心身の状態の改善のみでなく生活機能全体の向上を図ることにより、高齢者がいきいきと暮らせる地域作り、まちづくりを支援することを目的とする。							
事業概要	○介護予防・日常生活支援総合事業 介護予防・生活支援サービス事業、一般介護予防事業 ○包括的支援事業 包括的支援事業、在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業、地域ケア会議推進事業 ○任意事業 任意事業、介護相談員派遣事業							

単位:円	R1決算	R2予算	R2決算	R3予算
事業費(A)	232,382,638	278,939,000	218,781,830	260,837,000
委員報酬	2,010,000	98,000	80,000	98,000
物件費	130,816,321	150,955,000	120,005,889	146,366,000
維持補修費				
扶助費				
補助費等	99,556,317	127,886,000	98,695,941	114,373,000
普通建設事業費				
その他				
国庫支出金	77,263,961	99,675,000	86,070,576	91,971,000
県支出金	35,008,727	40,815,000	33,163,076	39,021,000
市債				
その他	37,192,472	49,307,000	34,137,000	42,338,000
一般財源	82,917,478	89,142,000	65,411,178	87,507,000
職員数(人/年)	3.49	3.99	3.99	3.69
職員人件費(B)	27,448,850	30,639,210	30,639,210	28,335,510
総事業費(A+B)	259,831,488	309,578,210	249,421,040	289,172,510
人件費率(B/(A+B))	10.6%	9.9%	12.3%	9.8%
予算執行率(職員人件費除く)	—	—	78.4%	—

事業の実施状況(見込み)	令和元年度	令和2年度	令和3年度
<ul style="list-style-type: none"> 介護予防・日常生活支援総合事業を実施した(介護予防・生活支援サービス事業、一般介護予防事業) 包括的支援事業を実施した(地域包括支援センター事業、地域包括支援センター機能強化、地域ケア会議、在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業、生活支援体制整備等) 任意事業を実施した(徘徊高齢者家族支援事業、介護相談員派遣事業等) 	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防・日常生活支援総合事業を実施した(介護予防・生活支援サービス事業、一般介護予防事業) 包括的支援事業を実施した(地域包括支援センター事業、地域包括支援センター機能強化、地域ケア会議、在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業、生活支援体制整備等) 任意事業を実施した(徘徊高齢者家族支援事業、介護相談員派遣事業等) 	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防・日常生活支援総合事業を実施した(介護予防・生活支援サービス事業、一般介護予防事業) 包括的支援事業を実施した(地域包括支援センター事業、地域包括支援センター機能強化、地域ケア会議、在宅医療・介護連携推進事業、認知症総合支援事業、生活支援体制整備等) 任意事業を実施した(徘徊高齢者家族支援事業、介護相談員派遣事業、家族介護教室等) 	

活動指標名	単位	令和元年度	令和2年度	成果指標名	単位	令和元年度	令和2年度
体操教室参加者数	人	計画	713	783	目標		
		実績	661		実績		
認知症サポーター数	人	計画	4,700	5,200	目標		
		実績	4,949		実績		

■事業の評価 (R2年度の事後評価)

①必要性の評価		評価者名	布施 由美子
当該事務事業について市が関与する必要性			
● A:非常に高い		● B:高い	
● C:ある程度認められる			
<p>■ 法律、政令、省令、通達等により、市に実施が義務づけられている事業を止めた場合、市民の生命、財産等に大きな影響を与える恐れがあるサービスの拡大や充実を求める市民意見・要望が増えている</p> <p>市が何らかの関与(監督、指導等)をしないと、問題が発生する可能性がある当該事務事業が解決すべき課題が増えている。増えることが予想される</p> <p>その他</p>			
判断理由			

②目標達成度の評価

R2年度の目標達成度			
A:達成した(100%)		● B:概ね達成できた(80%以上)	
● C:達成できなかった(80%未満)			
<p>活動指標の目標を達成した</p> <p>● 業務改善方針等の指標に現れない目標を達成した</p> <p>達成できなかった内容/できなかった内容・理由(必ず記入)</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、予定どおりに体操教室が開催できず活動指標の参加者数の目標を達成することができなかった。しかしながら、フレイルチェック事業の本格的実施に向けて、フレイルサポーター養成講座を開催し、12人のサポーターと県内初となる「フレイルチェック測定会」を実施するなど、介護予防の取組みと要介護等認定者軽減につながる事業を実施し、一定の成果を挙げることができた。</p>			
判断理由			

③実施内容・方法の評価

成果向上やコスト削減のための見直しの余地			
● 余地がある		● 余地が全くない	
<p>民間委託や指定管理者制度の活用などの事業手法を再検討する余地がある</p> <p>事業費や人件費などのコストを圧縮する工夫が考えられる</p> <p>業務の進め方や手続き(業務プロセス)を簡略化・簡素化することが考えられる</p> <p>■ 社会情勢やニーズの変化等により、サービスの対象・量・水準を見直すことが考えられる</p> <p>成果を高める工夫が考えられる</p> <p>その他</p>			
判断理由			

④公平性の評価

i. 受益者が一部に偏っているか			
● やや偏りがある		● 偏りが無い	
● 非該当			
ii. 受益者負担の見直しの余地			
● 余地がある		● 余地がない	
● 受益者負担がない		● 非該当	
<p>使用料・手数料等の料金設定を市で行うことができる</p> <p>国や県、民間事業者等が同種・類似サービスを提供している</p> <p>受益者の負担割合が国等の定めている基準を下回っている</p> <p>使用料・手数料等の見直しから5年以上経過している</p>			
判断理由			

■計画期間を通じての課題と対応策

評価時点で認識されている問題・課題		課題はほとんどない	● ある程度課題がある	大きな課題がある
<p>課題</p> <p>健康寿命の延伸。高齢者人口の増加に伴い、要介護認定者が増えることが予想され、住み慣れた地域で生活することが困難になることが考えられる。</p> <p>フレイルチェック事業を実施し、自らの健康状態を知ること、介護予防への行動変容を促す。介護予防・日常生活支援総合事業を実施し、要介護状態とならないような取り組みや、地域ケア会議を活用し、包括的支援事業において住み慣れた地域で住み続けることができるような体制整備を行う。</p>				
考えられる対応策				

■総合評価(最終目標に対する進捗状況)

<p>☆☆: 順調 (最終目標達成に向け、順調に成果があがっている)</p> <p>☆☆: 概ね順調 (最終目標達成に向け、やや遅れているが概ね順調)</p> <p>☆: 遅れ (このままでは、最終目標の達成が難しい)</p>				
総合評価		判断理由		
☆☆ 概ね順調		<p>フレイルチェック事業を順調に開始することができた。また、在宅医療・介護連携推進事業や生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業を関係機関と協力の上、継続実施している。</p>		

■今後の方向性(計画期間を通じての方向)

方向性		● 現状のまま継続		● 休止・廃止		● 終了・完了	
● 見直して継続		● 重点化(拡充)		● 手段を改善		● 効率・簡素化	
● その他		● 増加		● 現状維持		● 削減	
経営資源 (R3年度比)		● 増加		● 削減			
今後の実施方針 (改善方針)		<p>方向性としては現状のまま継続であるが、高齢者人口の急激な増加に伴い、事業費や労働量が増加している。</p> <p>今後も、地域包括ケアシステムの構築に向け、介護予防・日常生活支援総合事業、包括的支援事業を実施するとともに、フレイルチェック事業を軌道に乗せて、健康寿命の延伸に向けた取組みを継続する。</p>					

事務事業評価シート(対象:R2年度実施事業)

事務事業名	リサイクルプラザ管理運営事業		所属コード	1501010		位置付け	主要事業		総合戦略		市長公約	
施策の柱(章)	5	都市基盤・環境	部	生活安全部		実施主体	●市	●市	●市	●国	その他	
大施策(節)	9	清潔できれいなまちづくり	係・担当	リサイクル推進係		継続年数	5年以下	6~10年	11~15年	●16年以上		
基本施策	2	ごみの独自処理の充実	担当者名	近藤 等		根拠法令等	●有 [廃棄物の処理及び清掃に関する法律]					無
予算科目	会計	01 款	4 項	5 目	事業	事業の对象	■全市民					内部職員
							その他 []					

事業概要	<p>・資源ごみ、燃えないごみ、粗大ごみ等を分別処理して、有価物としての売却や最終処分を実施する。</p> <p>・粗大ごみの戸別収集を実施する。</p> <p>・一般廃棄物最終処分場の管理運営を実施する。</p>
事業目的	<p>・資源ごみ、燃えないごみ、粗大ごみ等の処理を実施する。</p>

単位:円	R1決算	R2予算	R2決算	R3予算
事業費(A)	168,909,353	174,470,000	172,728,163	171,710,000
委員報酬				
物件費	145,424,075	149,670,000	147,046,437	150,920,000
維持補修費	23,169,178	24,479,000	25,495,026	20,478,000
扶助費				
補助費等	316,100	321,000	186,700	312,000
普通建設事業費				
その他				
国庫支出金				
県支出金				
市債				
その他	53,304,218	50,888,000	50,765,142	60,340,000
一般財源	115,605,135	123,582,000	121,963,021	111,370,000
職員数(人/年)	1.25	1.25	1.25	1.25
職員人件費(B)	9,831,250	9,598,750	9,598,750	9,598,750
総事業費(A+B)	178,740,603	184,068,750	182,326,913	181,308,750
人件費率(B/(A+B))	5.5%	5.2%	5.3%	5.3%
予算執行率(職員人件費除く)	—	—	99.0%	—

令和元年度	令和2年度	令和3年度
<p>事業の実施状況(見込み)</p> <p>・リサイクルプラザに搬入され、分別処理されたごみの資源化率は75.94%。また、紙類142,290kg、布類142,290kg、放置自転車10,970kg、ペットボトル258,040kgが資源化された。これを含めた資源化率は、84.27%であった。</p> <p>・粗大ごみについては、臨宅・持込あわせて323,660kgの回収を行った。</p> <p>・毎月2回、日曜日の粗大ごみの臨時回収を委託した業者と市職員(平成30年3月18日から)により実施した。</p>	<p>・リサイクルプラザに搬入され、分別処理されたごみの資源化率は75.73%。また、紙類1,242,420kg、布類165,520kg、放置自転車6,850kg、ペットボトル277,480kgが資源化された。これを含めた資源化率は、84.88%であった。</p> <p>・粗大ごみについては、臨宅・持込あわせて356,390kgの回収を行った。</p> <p>・毎月2回、日曜日の粗大ごみの臨時回収を委託した業者2名と市職員(平成30年3月18日から)により実施した。</p>	<p>・リサイクルプラザに搬入されたごみの分別処理を行う。</p> <p>・粗大ごみについて、臨宅・持込による回収・処理を行う。</p> <p>・粗大ごみの臨宅について、一部民間委託を行う。</p> <p>・公共施設の拠点回収物及び町会等の美化活動で発生した廃棄物等の回収を行う。</p> <p>・リサイクルプラザに搬入されるごみの分別処理方法を随時検討し、資源化の向上を図る。</p>

活動指標名	単位	令和元年度	令和2年度	成果指標名	単位	令和元年度	令和2年度
ごみ搬入量(布を含む)	kg	計画	—	資源化率	%	目標	85.0
		実績	2,462,900			実績	75.94
		計画		目標			
		実績		実績			

■事業の評価 (R2年度の事後評価)

①必要性の評価

当該事務事業について市が関与する必要性		評価者名	近藤 等
●	A:非常に高い	B:高い	C:ある程度認められる
■	法律、政令、省令、通達等により、市に実施が義務づけられている事業を止めた場合、市民の生命、財産等に大きな影響を与える恐れがある		
■	サービスの拡大や充実を求める市民意見・要望が増えている		
■	市が何らかの関与(監督、指導等)をしないと、問題が発生する可能性がある		
■	当該事務事業が解決すべき課題が増えている。増えることが予想される		
■	その他		

②目標達成度の評価

R2年度の目標達成度		A:達成した(100%)	●	B:概ね達成できた(80%以上)	●	C:達成できなかった(80%未満)
■	活動指標の目標を達成した					
■	業務改善方針等の指標に現れない目標を達成した					

達成できた内容/できなかった内容・理由(必ず記入)

判断理由	達成できなかった内容/できなかった内容・理由(必ず記入)
	成果指標資源化率は、ほぼ達成できた。

③実施内容・方法の評価

成果向上やコスト削減のための見直しの余地		●	余地がある	●	余地が全くない
■	民間委託や指定管理者制度の活用などの事業手法を再検討する余地がある				
■	事業費や人件費などのコストを圧縮する工夫が考えられる				
■	業務の進め方や手続き(業務プロセス)を簡略化・簡素化することが考えられる				
■	社会情勢やニーズの変化等により、サービスの対象・量・水準を見直すことが考えられる				
■	成果を高める工夫が考えられる				
■	その他				

④公平性の評価

i. 受益者が一部に偏っているか		●	やや偏りがある	●	偏りが無い	●	非該当
■	使用料・手数料等の料金設定を市で行うことができる						
■	国や県、民間事業者等が同種・類似サービスを提供している						
■	受益者の負担割合が国等の定めている基準を下回っている						
■	使用料・手数料等の見直しから5年以上経過している						

ii. 受益者負担の見直しの余地

●	余地がある	●	余地が無い	●	受益者負担がない	●	非該当
■	使用料・手数料等の料金設定を市で行うことができる						
■	国や県、民間事業者等が同種・類似サービスを提供している						
■	受益者の負担割合が国等の定めている基準を下回っている						
■	使用料・手数料等の見直しから5年以上経過している						

■計画期間を通じての課題と対応策

評価時点で認識されている問題・課題		●	ある程度課題がある	●	大きな課題がある
課題	課題はほとんどない				
	新型コロナウイルス防止の影響を受けて、家庭系ごみが増加している。また、不法投棄されたごみも多くなっている。				
考えられる対応策	家庭系ごみの増加は、戸別収集、持込等空いている時間帯を積極的に案内する等工夫する。不法投棄についてはパトロール等により抑制を図る。				

■総合評価 (最終目標に対する進捗状況)

- ☆☆: 順調 (最終目標達成に向け、順調に成果があがっている)
- ☆☆: 概ね順調 (最終目標達成に向け、やや遅れているが概ね順調)
- ☆: 遅れ (このままでは、最終目標の達成が難しい)

総合評価	判断理由
☆☆ 概ね順調	ペトボトルについては、市場価格の下落や出し方により、有価物として取引ができず、逆有償で処理した経緯があるが、年間を通して、作業員の事故、機械の大きな故障もなく安全・安定した適正処理を行うことができた。

■今後の方向性(計画期間を通じての方向)

方向性	●	現状のまま継続	●	休止・廃止	●	終了・完了		
	●	見直して継続	●	他事業と統合して継続				
→	■	重点化(拡充)	■	手段を改善	■	効率・簡素化	■	その他
経営資源 (R3年度比)	●	増加	●	現状維持	●	削減		
	●	増加	●	現状維持	●	削減		
今後の実施方針 (改善方針)	八潮市の人口が増加している中、リサイクルプラザに搬入される量の増減及び内容物の変化に対応し、ごみの減量化、再使用化、再利用化を図るため、日々、処理方法を検討しながら安心・安定した処理を行う。							

年次事業評価シート（指定管理者の業務に係る事業の評価）

【施設の概要】

所管課名	障がい福祉課		
施設名	八潮市障がい者福祉施設やまびこ		
施設所在地	八潮市大字鶴ヶ曾根403番地1		
設置の目的	障がい者が自立した日常生活並びに社会生活を営むことができるよう必要な支援を行い、もって障がい者の福祉の増進を図るため。		
指定管理者	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会		
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日
評価期間	令和2年4月1日	～	令和3年3月31日
指定管理者に求めるもの			

【指定管理者が行う主な業務の内容】

(1) 障がい者福祉施設の利用の承認に関する業務
(2) 八潮市障がい者福祉施設設置及び管理条例第3条各号（※）に掲げる事業に関する業務
(3) 障がい者福祉施設の施設及び設備の維持管理に関する業務
(4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務
※(1) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号。以下「法」という。）第5条第7項に規定する生活介護を行う事業
(2) 法第5条第14項に規定する就労継続支援を行う事業
(3) 前2号に掲げるもののほか、障がい者福祉施設の設置の目的を達成するために必要な事業

【管理経費の収支状況】

		直営最終年度	平成31年度	令和2年度	比較(R-H)
収入(円)	管理料	0	11,330,000	11,341,000	11,000
	事業収入	0	2,047,958	2,045,496	▲ 2,462
	障がい福祉サービス事業収入	37,574,241	40,595,404	38,308,143	▲ 2,287,261
	その他	2,600	5,748,219	7,339,989	1,591,770
支出(円)	運営費	4,662,753	12,775,439	12,278,220	▲ 497,219
	人件費	62,061,878	39,781,397	39,665,286	▲ 116,111
	維持管理費	1,744,263	1,244,410	1,069,556	▲ 174,854
収支(円)	▲ 30,892,053	5,920,335	6,021,566	101,231	

※詳細は別添「自己評価表」参照

※直営最終年度は平成25年度

※直営最終年度の金額は、現在、指定管理者によって行われている業務内容と異なるため参考値

【施設の利用状況】

	平成31年度	令和2年度	比較(R-H)
開館日数(日)【生活介護】	236	241	5
開館日数(日)【就労継続B】	236	241	5
来館者数(人)【生活介護】	2,124	2,109	▲ 15
来館者数(人)【就労継続B】	5,187	5,302	115

※詳細は別添「自己評価表」参照

【活動指標】（事務事業評価から引用）

	単位		平成31年度	令和2年度
通所者数	人	計画	66	66
		実績	63	66

【当該施設のほか、指定管理者が管理する障がい者福祉施設「わかくさ」「虹の家」を含めた数値】

【成果指標】（事務事業評価から引用）

	単位		平成31年度	令和2年度
稼働率	%	計画	88	88
		実績	84	86

【当該施設のほか、指定管理者が管理する障がい者福祉施設「わかくさ」「虹の家」を含めた数値】

【利用者満足度調査結果】（抜粋）

	非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満	合計
指定管理者に対する評価(総合評価)(人)	13	13	2	0	1	29
割合(%)	44.8%	44.8%	6.9%	0.0%	3.4%	100.0%
利用者満足度指数	4					

【サービスの向上】(指定管理者が運営を行うことによりサービスが向上したものについて記述)

障がい者支援に精通し、専門的知識を持った施設職員が長年継続して、利用者を支援することにより、利用者、保護者との信頼関係が生まれ、個々の障がいの程度や種類に応じた適切な支援が提供できる。

【年次事業評価結果】

※評価が「C」の場合は、その改善策等を特記事項に記入する。

業務履行内容		評価項目	評価方法	確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
①開館時間						
開館予定日、開館時間は守られているか	開館日数、時間数が守られていたか関係書類により確認する			・開所日数241日 ・令和3年4月1日は新年度体制準備のため休所。8月13日・14日は夏季休所。(条例で定められている休日以外の休日は文書を提出している)	A	
②管理執行体制に関する事項						
業務を遂行するための必要な職員は確保されているか	職員の配置を就労関係書類などにより確認する			介護給付費等算定にかかる体制等に関する届出書による確認を行っている。	A	
業務の処理に適した執行体制や処理過程におけるチェック機能が確保されているか	体制の状況について現状を確認する 業務処理を確認できる各種規定などにより確認する			介護給付費等算定にかかる体制等に関する届出書に基づく人員配置より業務を行っている。	A	
業務に従事する職員は、関係法令を遵守しているか	研修会の開催等関係書類により確認する			事業所における職場内研修を実施している。	A	
③個人情報の保護						
八潮市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱われているか	条例違反の有無について関係書類やヒアリングにより確認する			・条例違反は確認されていない。 ・社会福祉法人八潮市社会福祉協議会個人情報保護規程が整備され、適正に取り扱われている。 ・個人情報を保存するUSBは、鍵付のキーストックに常時保管し、個人情報漏洩防止の対策を講じている。	A	
個人情報の管理及び取り扱いに係るマニュアル等の作成がなされているか	作成状況及びその内容について確認する			社会福祉法人八潮市社会福祉協議会個人情報保護規程が整備されている。	A	
④利用者への対応及びサービス等の向上						
事業計画に基づいた行事は行われているか	関係書類等により確認する			年次協定による事業計画書と実績報告により確認している。	A	
利用者へのアンケート調査などを実施し、自己分析や業務改善を行っているか	関係書類等により確認する			・期間：令和3年2月24日～3月12日 回答数：29件 ・利用者アンケートの結果に基づき適正な分析が行われている。	A	
市民からの苦情等のトラブルの対応は適切に行われているか	関係書類等により確認する			令和2年度において、市民からの苦情等のトラブルは発生していない。	A	
職員育成のための研修は行われているか	関係書類等により確認する			事業所における職場内研修を実施している。	A	

業務履行内容		評価項目	評価方法	確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
⑤利用許可業務						
利用料金は適正に設定されているか	利用料金が市と協議した設定となっているか確認する			利用料金は徴収していない。	-	
利用料金の減免の手続きは適正に行われているか	関係書類等により確認する			利用料金は徴収していない。	-	
利用料金の徴収は適正に執行されているか	利用料金の徴収が適正に執行されているか確認する			利用料金は徴収していない。	-	
利用者の公平な選考を行っているか	事業計画及び関係書類により現状を確認する			<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の選考はない。 ・利用希望者からの事前相談、実習を行い、条例に基づく適正な利用承認を行っている。 	A	
⑥施設設備及び物品の維持管理						
各部の施設維持管理が良好な状態に維持されているか	正常に維持されているか、保守点検や修繕の状況について関係書類及び現状を確認する			・エレベーター及び自動ドアについて、業務委託により適正に管理されている。	A	
施設の改修・修繕は市と協議の上で行われているか	修繕の箇所、経緯について関係書類を確認する			・修繕箇所については、市と協議を行い実施している。	A	
施設の保安管理が適切に行われているか	施設の警備状況について関係書類及び現状を確認する			<ul style="list-style-type: none"> ・最終退館者により適切な施錠が行われている。 ・警備会社と契約を行っている。施錠後の火災、侵入等の異常発生時、警備員が確認を行う。 	A	
清掃業務等が適切に行われているか	業務範囲が的確に処理されているか関係書類により確認する			第三者委託業務承認申請書により確認している。	A	
安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか	施設の安全衛生管理の状況について関係書類及び現状を確認する			9月に職員健康診断を実施した。	A	
物品（備品）の管理は適切に行われているか	台帳により確認			備品台帳により、適正に管理されている。	A	

業務履行内容		評価項目	評価方法	確認結果 (具体的な確認事項、根拠)	評価	特記事項 現地確認事項
⑦経費の執行管理						
経費を効率的に運用する工夫はされているか	関係書類やヒアリングにより確認する	利用者の支援に必要となるものを優先し、経費を効率的に運用している。 こまめな消灯・空調切替を行い、無駄なエネルギー消費を抑えている。	A			
経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか	体制の状況について現状を確認する	経費の執行には、決裁規定に基づいており、体制が確保されている。	A			
資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	経理内容について帳簿及び関係書類により確認する	経理内容について、具体的な記載があり、明確化が図られている。	A			
経費に係る経理規程等の整備が行われているか	作成状況及びその内容について確認する	社会福祉法人八潮市社会福祉協議会経理規程を整備している。	A			
⑧その他の事項						
業務の一括委託などは行われていないか	委託契約書等の関係書類で確認する	第三者委託業務承認申請書により確認している。	A			
賠償保険に加入しているか	保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	保険証書により、賠償保険の内容を確認している。	A			

【指定管理者自己評価及び業務改善に向けた分析】

(1) 指定管理者自己評価

令和3年3月末現在、生活介護事業定員10名中8名利用・就労継続支援B型事業定員30名中20名が利用。生活介護事業・就労継続支援B型事業ともに、新型コロナウイルス感染症防止に係る生命身体の保護を最優先としたため、概ねの各種基本的支援以外の年度計画等に則ったレクリエーション活動、クラブ活動などの各種活動やボランティア団体等の支援などはほぼ実施できない状況でありましたが、利用者保護者の協力のもと、手洗い、手指消毒、施設内の可能な範囲での消毒、遮へい板設置、感染対策テーブル設置、フェイスガード着用、状況に応じた部屋の移動、必要最小限の行事や作業とする等諸活動の自粛などの感染防止策の対応を継続してまいりました。その中で、障害福祉サービスとして利用者の意思を尊重しながら個々の目的や目標に併せ、利用者の障がい程度や特性・個性等に寄り添った支援を心掛けました。保護者様との連携はもとより、日々変化するメンタル面の安定化支援や利用者様かかりつけ医等各関係支援機関との連携など、常に感染防止を強化しつつ可能な限りの支援を心掛けました。就労継続支援B型事業では、就労支援について、新型コロナウイルス感染症防止を図りつつ支援してまいりました。特に、八潮市社会福祉協議会の清掃の業務を感染防止を図りつつ追加するなど、新規事業開拓を推進し、数多くの他の就労継続支援B型事業障害福祉サービス事業所がコロナ渦における影響で工賃減と見込まれるなか、ほぼ影響を受けることなく生産活動に係る支援を推進することができました。生活介護事業では、利用者の持病等や高齢化に対して日頃から新型コロナウイルス感染症防止を図りつつ、保護者や各種相談機関、医療機関等と連携し健康維持向上等を図るべく支援し諸課題に対応しました。

(2) 業務改善に向けた分析

就労継続支援B型事業では、新型コロナウイルス感染症における影響がなければ、一層の工賃増大が見込まれる予定でしたが、今後は、新型コロナウイルス感染症防止を図りつつ、更なる新規業者の拡大を図るなど、比較的高単価で効率的な作業を推進し可能な限りの工賃向上を目指していく予定です。

また、今後も、施設として特別支援学校等の各関係機関との連携強化を図り、利用促進を引き続き実施します。なお、各種課題に適切に対応し、かつサービスの向上を図るため、各関係機関との連携による総合的見地による適正適切な支援を目指します。さらに、利用者に対する支援等については、実際の施設支援の状況に見合った実質的な職員数が必要といえるため、今後も、状況を見据えた常勤換算以上の実質的な支援員の確保を実施していく予定です。

生活介護においては、引き続き欠員に対する対応を実施していくとともに、さらなるサービスの充実、健康維持向上のため、日常の利用者様の状況を注視し留意しながら、引き続き各関係機関との連携を心掛けます。

なお、両事業ともに、コロナ禍の中リモート等を活用するなど、引き続き感染症防止対策を講じながら、各種研修の機会を利用し支援員の支援能力の向上を目指すなど、充実した対応、支援に繋がっていくための体制を目指します。

【所管課所見】

新型コロナウイルスの影響により、レクリエーション活動等が中止となったものの、感染症防止対策を講じ、事業の継続に努めている。また、医師との連携を図り、利用者の特性や個性、意思等を尊重した支援を心がけていることから、利用者の満足度も高い。今後も利用者寄り添った支援に努めていただきたい。

総合評価

A

平成27年度八潮市行政評価における外部評価報告書（抜粋）

番 号	2	現地調査事業		
事業名	リサイクルプラザ管理運営事業	担当課	環境リサイクル課 リサイクルプラザ	
事業目的	・ごみの処理を行う。			
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・不燃ごみ、資源ごみを分別処理し、有価物の売却や最終処分を行う。 ・一般廃棄物最終処分場の管理運営を行う。 ・粗大ごみの戸別収集を行う。 			

（１）事業の評価に対する評価

必要性、目標達成度、実施内容・方法及び公平性の評価項目について、外部評価委員が5段階評価を行った結果の平均点は、次のとおりである。

評価項目	担当課の評価	委員会の評価 (平均点)	委員会の点数内訳（5段階評価）				
			5点	4点	3点	2点	1点
①必要性	非常に高い	4.8	3人	1人			
②目標達成度	概ね達成できた	4.0		4人			
③実施内容・方法	余地がある	4.0	1人	2人	1人		
④公平性	余地がある	4.0	1人	2人	1人		

※委員会の評価（平均点）は小数点以下第2位を四捨五入している。

（２）総合評価に対する評価

担当課の総合評価（最終目標に対する進捗状況）である「遅れ」に対して、本委員会が適切であるかについて評価したところ、4点が3人、2点が1人の合計14点となり、「C：概ね適切な評価」であった。

(3) 事務事業評価に対する主な意見

- ① ごみの資源化は重要である。市民の生命・財産に大きな影響を与える恐れのある事業であり、「市が何らかの関与をしないと、問題が発生する可能性がある」ことや、当該事務事業が解決すべき課題が増えていることも必要性の評価理由に含めたほうが良いのではないかな。
- ② 当該事業担当者のごみの資源化についての努力は素晴らしいものがあり、さらに見直しの余地を検討する姿勢は良いものと思う。
- ③ 粗大ごみ回収にかかる料金の設定は、常に適正な料金を意識することが好ましいため、公平性の評価理由の受益者負担の見直しの余地があるとの評価は適切である。
- ④ 成果指標の目標に設定されている「資源化率（分別処理されたゴミ）」は、より現実的な数値にしたほうが良いのではないかな。
- ⑤ ごみの資源化・処理という当該事業の実施内容について、もっと評価しても良いのではないかな。総合評価としてはもう少し高く評価しても良いと考える。

(4) 今後の方向性について

担当課の今後の方向性は、「見直して継続（重点化）」であるが、本委員会の意見としては、「現状維持」が多く、「重点化」の意見もあった。このことから、現在の事業内容を維持しつつ、重点化についても検討してほしい。

(5) 当該事業に対する主な意見

- ① 当該事業の推進に当たっては、八潮市全体の問題として考える必要がある。
- ② ごみの資源化・処理については、素晴らしい努力をしていると思う。
- ③ 今回の現地視察でリサイクルに向けた真摯な取組を拝見し、大変頼もしく感じた。その姿勢を続けてほしい。
- ④ ごみの分別が本当に上手にできていることや、アルミ缶の売却に当たっては引取業者の立場になってきれいな仕事ができていることがとても良かった。
- ⑤ 資源化率を上げる工夫を考えてごみの仕分けをしているので、今後も続けてもらいたい。担当者の頑張りだと感じた。

令和3年度外部評価シート【事務事業評価編】

事業名			
担当部名		担当課	

評価項目		評価項目の説明	市の評価	委員の評価	各項目の評価
① 必要性	市民ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・市民からの要望が多いか ・社会情勢の変化に対応しているか ・利用者や対象者の減少など、事業の必要性が薄れていないか ・市が事業を廃止・休止した場合、市民に与える影響はないか ・生活水準の維持・向上に寄与しているか 			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">①必要性</div> 高 ←————→ 低 5 4 3 2 1
	安全・安心				
	生活の安定				
	その他				

② 目標達成度	目標の達成度	<ul style="list-style-type: none"> ・目的(目標)は適切か ・事業実施における成果は上がっているか ・市民満足度は高いか ・希望どおりの効果が得られたか ・事業の達成度を測る指標の設定は適切か 			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">②目標達成度</div> 高 ←————→ 低 5 4 3 2 1
	活動指標・評価指標				
	成果の向上性				
	その他				

③ 実施内容・方法	費用対効果	<ul style="list-style-type: none"> ・効率化が図られているか ・最少の経費で最大の効果が得られているか ・事業(国、県、市、民間、指定管理者等)は適切か ・事業の進め方や手続きが適切か ・スケジュールどおり進められたか 			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">③実施内容・方法</div> 高 ←————→ 低 5 4 3 2 1
	実施主体				
	手段				
	その他				

④ 公平性	サービスの優位性	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の意義・目的が市民の大部分に及ぶか ・サービスが一部の市民に偏っていないか ・サービスが一部の市民に偏っている場合、サービスに応じた負担(使用料や手数料等)を支払っているか 			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">④公平性</div> 高 ←————→ 低 5 4 3 2 1
	サービスの対象者				
	受益者負担				
	その他				

⑤今後の方向性					
<input type="checkbox"/> : 重点化	<input type="checkbox"/> : 現状維持	<input type="checkbox"/> : 縮小	<input type="checkbox"/> : 休止・廃止	<input type="checkbox"/> : その他	

⑥総合評価					
(評価の理由)	市の評価	委員の評価	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">⑥総合評価</div> 高 ←————→ 低 5 4 3 2 1 		

評価委員氏名 ()

評価の理由（評価を行った際の理由についてご記入ください）	
① 必要性	
② 目標達成度	
③ 実施内容 ・	
④ 公平性	
事業に対するご意見・ご提案等	

令和3年度外部評価シート【年次事業評価編】

施設名					
評価項目	評価項目の説明	市の評価	委員の評価	各項目の評価	
①開館時間	開館予定日、開館時間は守られているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">①</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
②管理執行体制に関する事項	業務を遂行するための必要な職員は確保されているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">②</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	業務の処理に適した執行体制や処理過程におけるチェック機能が確保されているか				
	業務に従事する職員は、関係法令を遵守しているか				
③個人情報の保護	八潮市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱われているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">③</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	個人情報の管理及び取り扱いに係るマニュアル等の作成がなされているか				
④利用者への対応及びサービス等の向上	事業計画に基づいた行事は行われているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">④</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	利用者へのアンケート調査などを実施し、自己分析や業務改善を行っているか				
	市民からの苦情等のトラブルの対応は適切に行われているか				
	職員育成のための研修は行われているか				
⑤利用許可業務	利用料金は適正に設定されているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">⑤</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	利用料金の減免の手続きは適正に行われているか				
	利用料金の徴収は適正に執行されているか				
	利用者の公平な選考を行っているか				
⑥施設設備及び物品の維持管理	各部の施設維持管理が良好な状態に維持されているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">⑥</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	施設の改修・修繕は市と協議の上で行われているか				
	施設の保安管理が適切に行われているか				
	清掃業務等が適切に行われているか				
	安全衛生管理に配慮した業務運営、管理がされているか				
	物品（備品）の管理は適切に行われているか				
⑦経費の執行管理	経費を効率的に運用する工夫はされているか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">⑦</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	経費を適正に執行管理するための体制が確保されているか				
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか				
	経費に係る経理規定等の整備が行われているか				
⑧その他の事項	業務の一括委託などは行われていないか			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">⑧</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	
	賠償保険に加入しているか				
⑨総合評価	(評価の理由)			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; margin: 0 auto; padding: 2px;">⑨</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> 高 低 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100px; margin: 5px auto;"> ← → </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> 5 4 3 2 1 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100px; margin: 5px auto;"> </div>	

担当部名		担当課	
評価の理由（評価を行った際の理由についてご記入ください）			
①開館時間			
②管理執行体制に関する事項			
③個人情報の保護			
④利用者への対応及びサービス等の向上			
⑤利用許可業務			
⑥施設設備及び物品の維持管理			
⑦経費の執行管理			
⑧その他の事項			
事業に対するご意見・ご提案等			

八潮市外部評価委員会委員 名簿

	氏 名 (敬称略)	任用期間
委員長	島根 秀行 (元八潮市代表監査委員)	令和3年7月1日から 令和5年6月30日まで
委員長 職務代理	若尾 岳志 (獨協大学法学部教授)	令和3年7月1日から 令和5年6月30日まで
委員	清水 努 (税理士)	令和3年7月1日から 令和5年6月30日まで
委員	竹本 美恵子 (八潮市商工会女性部長)	令和3年7月1日から 令和5年6月30日まで
委員	秋元 理香 (公募)	令和3年7月1日から 令和5年6月30日まで