

令和 6 年度  
八潮市外部評価報告書

令和 7 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
・ 地域医療促進事業	23
・ 民間住宅等耐震化促進事業	25
・ 商業振興事業	27
・ 八潮市高齢者福祉施設やしお苑	29
・ 八潮市老人福祉センターすえひろ荘	32
・ 八潮市老人福祉センター寿楽荘	35
・ 八潮市立コミュニティセンター	38

11. 全体に関する意見.....41

資料編

令和 6 年度事務事業評価シート.....43

令和 6 年度年次事業評価シート.....49

平成 30 年度八潮市行政評価における外部評価報告書（抜粋）.....65

令和 6 年度外部評価シート.....67

八潮市外部評価委員会委員名簿.....71

## 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<sup>1</sup>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 <sup>2</sup> の指定管理者 <sup>3</sup> 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6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。

表1 令和6年度八潮市外部評価委員会の日程

回数	日時	開催場所	主な内容
第1回	令和6年10月23日（水） 10：00～11：30	市役所 4-1会議室	・外部評価の概要説明 ・外部評価2事業 （年次事業評価2事業）
第2回	令和6年11月6日（水） 10：00～正午	市役所 4-1会議室	・外部評価2事業 （年次事業評価2事業） 【うち1事業が現地視察】
第3回	令和6年11月12日（火） 10：00～11：45	市役所 4-1会議室	・外部評価3事業 （事務事業評価3事業） 【うち1事業が再評価】
第4回	令和7年1月28日（火）～ 令和7年2月12日（水）	書面開催	・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<sup>※</sup>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<sup>※</sup>（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 5 年度に実施した 42 施策、375 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行政管理を行うことと、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」4 事業について評価を行った。令和 6 年度（令和 5 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 6 年度施策評価結果（令和 5 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	54	90
		大きな課題がある	5	8
		計	60	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	10	17
		概ね順調	49	82
		遅れ	1	2
		計	60	100
方向性	今後の施策の方向	現状のまま推進	42	70
		見直して推進	18	30
		大幅に見直して推進	0	0
		計	60	100
	「見直して推進」、「大幅に見直して推進」の 18 事業のうち	重点化	10	
		縮小	0	
		その他	8	

※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 6 年度事務事業評価結果（令和 5 年度に実施した 375 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	277	74
		高い	86	23
		ある程度認められる	12	3
		計	375	100
目標達成度	令和 5 年度の目標達成度	達成した (100%)	116	31
		概ね達成した (80%以上)	221	59
		達成できなかった (80%未満)	38	10
		計	375	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	11	3
		ある程度余地がある	313	83
		余地がない	51	14
		計	375	100
公平性	i. 受益者が一部に偏っているか	偏りがある	52	14
		やや偏りがある	92	25
		偏りがない	102	27
		非該当	129	34
		計	375	100
	ii. 受益者負担の見直しの余地※2	余地がある	71	29
		余地がない	35	14
		受益者負担がない	83	34
		非該当	57	23
		計	246	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	37	10
		ある程度課題がある	305	81
		大きな課題がある	33	9
		計	375	100
総合評価	最終目標に対する進捗状況	順調	122	33
		概ね順調	234	62
		遅れ	17	5
		評価対象外※3	2	1
		計	375	100
今後の方向性	計画期間を通じての方向	現状のまま継続	266	71
		休止・廃止	0	0
		終了・完了	7	2
		見直して継続	91	24
		他事業と統合して継続	11	3
		計	375	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)	64	
		手段を改善	32	
		効率・簡素化	7	
		その他	7	

- ※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 375 事業にならない。
- ※3 令和 5 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 6 年度年次事業評価結果（令和 5 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 (%)※1
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 段階で示したものの。	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 段階で示したものの。	S	1	8
		A	12	92
		B	0	0
		C	0	0
		D	0	0

※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。

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 3 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※（61 事業）及び次の条件に該当する事務事業を除く 40 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 5 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・労働量が「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 40 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 3 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方に意見をいただき、「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年目または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					
		R6	R7	R8	R9	R10	R11
1	八潮市立コミュニティセンター	評価				評価	
2	八潮市老人福祉センター寿楽荘	評価				評価	
3	八潮市老人福祉センターすえひろ荘	評価				評価	
4	八潮市高齢者福祉施設やしお苑	評価				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				
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			評価
11	八潮市立どんぐり学童クラブ			評価			評価
12	八潮市立八條図書館及び八條公民館		評価				評価
13	八潮市立おおぜ学童保育所			評価			評価
評価対象施設数		4	2	3	4	4	4

※白抜きは現在の指定管理期間、網掛けは令和 7 年 1 月 1 日現在で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. 商業振興事業」については、平成 30 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 6 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	地域医療促進事業	健康増進課
2	都市基盤・環境	民間住宅等耐震化促進事業	開発建築課
3	産業経済・観光	商業振興事業	商工観光課

表 9 令和 6 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	八潮市高齢者福祉施設やしお苑	長寿介護課
5	八潮市老人福祉センターすえひろ荘	長寿介護課
6	八潮市老人福祉センター寿楽荘	長寿介護課
7	八潮市立コミュニティセンター	市民協働推進課

## 7. 評価の流れ

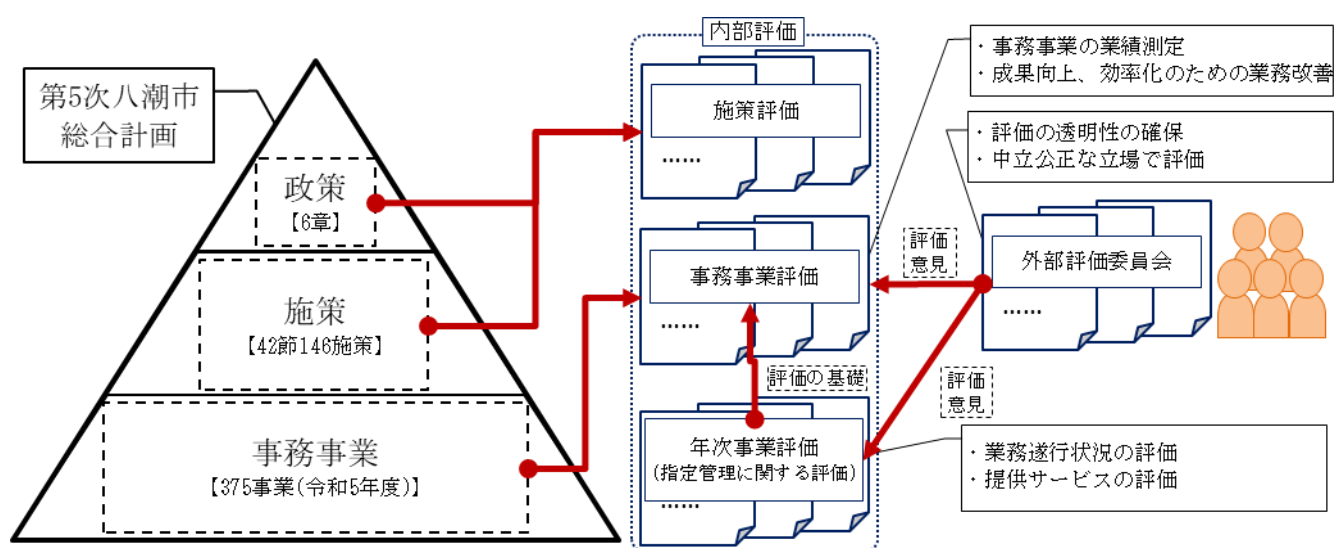
### (1) 事務事業評価に対する外部評価

事務事業評価に対する外部評価は、事務事業評価シート（P43 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は、年次事業評価シート（P49 以降参照）等に基づき、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、年次事業評価が適切に行われているか評価を行った。

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。

現地調査を伴う外部評価として、はじめに施設や現場等の現地調査を行いながら、施設や現場等の概要の説明を受けた。その後、評価シート等に基づき、評価者である課長級職員等から事業内容や評価結果の説明を受け、質疑応答を行い、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。

外部評価実施済みの事業の再評価は、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、評価者である課長級職員等から事業内容や評価結果、課題の改善状況等の説明を受け、その後、質疑応答を行い、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"><li>・ 市民からの要望を的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 社会情勢の変化を的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li></ul>
目標達成度 (令和4年度の目標達成度)	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 目的（目標）を的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 事業成果・効果を的確に判断し評価しているか。</li><li>・ 市民満足度を的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 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。</li></ul>
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"><li>・ 効率化の余地を的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 費用対効果を的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 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。</li><li>・ 進行状況を的確に捉え評価しているか。</li></ul>
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"><li>・ 利用者（受益者）の偏りを的確に捉え評価しているか。</li><li>・ 受益者負担の公平性を的確に捉え評価しているか。</li></ul>

## 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」、「計画期間を通じての課題と対応策」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5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5年度と比較して、事業を同規模で実施する。
縮小	令和5年度と比較して、事業を縮小して実施する。
休止・廃止	令和5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、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	地域医療促進事業	内部評価	B	C	見直しの余地がある
		外部評価	4.4	4.6	4.4
2	民間住宅等耐震化促進事業	内部評価	A	C	見直しの余地がある
		外部評価	4.6	4.4	4.4
3	商業振興事業	内部評価	B	B	見直しの余地がある
		外部評価	4.4	3.8	4.4

※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
偏りが無い 受益者負担が無い	ある程度課題がある	☆☆ 概ね順調	現状のまま継続
4.4	—	A：最適な評価	P.24(4)参照
偏りがある 余地がある	大きな課題がある	☆ 遅れ	見直して継続 重点化（拡充）
4.6	—	A：最適な評価	P.26(4)参照
やや偏りがある 受益者負担が無い	大きな課題がある	☆☆ 概ね順調	見直して継続 手段を改善
4.2	—	B：適切な評価	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5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 ュアル 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	利用 料金 の徴 収	公平 な選 考
4	八潮市高齢者福祉施設やしお苑	内部 評価	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		外部 評価	5.0	5.0			4.8		5.0				5.0			
5	八潮市老人福祉センターすえひろ荘	内部 評価	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		外部 評価	5.0	5.0			4.8		5.0				5.0			
6	八潮市老人福祉センター寿楽荘	内部 評価	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		外部 評価	5.0	4.8			4.8		4.8				5.0			
7	八潮市立コミュニティセンター	内部 評価	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		外部 評価	5.0	5.0			4.8		4.8				5.0			

※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。

※⑤利用許可業務のうち、該当する業務がない項目は、評価対象外として「－」と表記している。

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	施設の保安管理	清掃業務	安全衛生管理	物品の管理	経費の効率化	経費の執行体制	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	A
5.0						5.0				5.0		A：最適な評価 P. 31 (2) 参照
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5.0						5.0				5.0		A：最適な評価 P. 34 (2) 参照
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5.0						4.8				5.0		A：最適な評価 P. 37 (2) 参照
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5.0						5.0				5.0		A：最適な評価 P. 40 (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

**①**

番 号	1		
事 業 名	健康増進事業	担 当 課	健康増進課
事業目的	各種健康増進事業や精神保健事業等を実施するとともに、正しい知識の普及啓発を推進することにより、市民自ら生活習慣病等を予防し、心身の健康を保持増進できるようにする。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康増進法に基づき、各種健康増進事業を実施する。</li> <li>若年者の生活習慣病予防のため、40 歳未満の市民を対象としたヘルシーチェック健診を実施する。</li> <li>精神保健に関する講演会、相談及び訪問指導を実施する。</li> </ul>		

**③** 3) 事務事業評価に対する主な意見

① 必要性について、医療費の抑制や健康寿命の延伸のためには、重要な事業であり、「非常に高い」という評価は妥当である。

② 目標達成度について、コロナ禍で実施の難しい事業が多い中、令和3年度は概ね例年どおりの事業を実施し、成果指標としても令和2年度で落ち込んだ数値を回復させており、「概ね達成できた」という評価は妥当である。

③ 実施内容・方法について、各種の検診を個別に実施するのではなく、集団検診の機会を設けたり、医療機関と協力をするなどの具体的な案もあり、成果を高める工夫が考えられるとして、「余地がある」とした評価は概ね妥当であるが、受診啓発の難しさから、受診者を増やすための方法にはさらなる工夫が求められるとして、改善の「余地が大きい」との意見もあった。

④ 公平性について、各種検診において、低所得者や70歳以上には自己負担がなく、講演・講座にも負担がないとのことであり、「余地がない」とする評価は妥当である。

⑤ 総合評価について、コロナ禍で難しい事業運営が強いられる中、成果も回復基調にあり、より効果的な方法を模索している様子もうかがえ、「概ね順調」とする評価は妥当である。

**②**

4) 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	4.8	4人	1人			
目標達成度	概ね達成できた	4.8	4人	1人			
実施内容・方法	余地がある	4.6	3人	2人			
公平性	偏りがない 余地がない	5.0	5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。

**③**

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【手段を改善】」であるが、本委員会の意見としては、「現状維持」が3人、「重点化」が2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。

**④**

5) 当該事業に対する主な意見・提案等

① 企業や個人で実施している様々な検診と、市で実施している当該事業における検診とで、受診状況の情報を共有・整理できないことから、未受診の人への働きかけが難しい状況にあるように思われる。未受診の方に受診してもらえよう検討が必要と思われる。

② 他の検診と一緒に受診できるようになれば、受診率の向上に繋がると思われる。今後の取組みに期待したい。

【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

5

指定管理

①

施設 名

八潮市身体障害者福祉センターやすらぎ

担当 課

障がい福祉課

設置の目的

身体障害者福祉法（昭和24年法律第283号）第31条の規定に基づき、身体障がい者に関する各種の相談に応じ、身体障がい者に対し、機能訓練、教養の向上、社会との交流の促進及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって身体障がい者の福祉の増進を図る。

業務内容

(1) やすらぎの事業の実施  
ア 身体障害者の教養の向上、社会との交流の促進及びレクリエーションの実施に関すること。  
イ 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）第5条第25項に規定する地域活動支援センターとして創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流の促進等の便宜を供与する事業の実施に関すること。  
ウ 身体障害者関係福祉団体の支援に関すること。  
エ ボランティアの養成に関すること。  
オ その他センターの設置の目的を達成するために必要な業務に関すること。  
(2) やすらぎの利用の許可に関する業務  
(3) やすらぎ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、市が必要と認める業務

(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	25点/25点	5人				

(3) 年次事業評価に対する主な意見

① コロナ禍にも関わらず、十分な開館日数・開館時間を確保されているため、評価は妥当である。  
② 利用者への対応及びサービス等の向上について、個別の講座等の種類についてもよく工夫されており、実際に利用者アンケートにおける評価も高いことから、評価は妥当である。

(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	5.0	5人				
②管理執行体制に関する事項	職員数	A	5.0	5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	5.0	5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	—	—					
	減免の手続き	—						
	利用料金の徴収	—						
	公平な選考	—						
⑥施設設備及び物品の維持管理	施設の維持管理	A	5.0	5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	5.0	5人				
	経費の執行体制	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	5.0	5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。  
※⑤利用許可業務については、該当する業務がないため、評価対象外である。

(4) 当該事業に対する主な意見・提案等

① 利用者アンケートについて、利用者の声を直接聞くのは管理する側にとっても有益だと思う。期間を延ばす等アンケート数を増やしてはどうか。



【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	地域医療促進事業	担 当 課	健康増進課
事業目的	地域の医療機関との協力体制の充実に努めることで、市民が住みなれた地域において良質かつ適切な医療サービスを効率的に受けられる環境を整備する。また、日常的な医療の基盤となり、必要に応じて専門医療機関との連携を行う、かかりつけ医（歯科医を含む）の普及と定着を推進する。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種の健康づくり事業を通じて、かかりつけ医（歯科医を含む）の必要性について啓発を行う。また、医療機関マップを作成する。</li> <li>・地域の医療機関との協力体制を円滑にし、保健衛生、地域医療を推進するため、地域医療団体へ補助金を交付する。</li> <li>・医師会等の協力を得ながら、産科の誘致活動を推進する。</li> </ul>		

### (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	高い	4.4	3人	1人	1人		
目標達成度	達成できなかった	4.6	4人		1人		
実施内容・方法	余地がある	4.4	3人	1人	1人		
公平性	偏りがない 受益者負担がない	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	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、事業全体として必要性が「高い」という担当課の評価は理解できるものの、個々の実施内容については必ずしも「高い」とはいえないのではないかと。かかりつけ医の必要性に関する啓発については、「ある程度認められる」程度のように思われる。また、事業費を大きく占める医師・歯科医師への報酬が、何のための対価であるか不明瞭であり、その必要性に疑義を感じた。
- ② 目標達成度について、活動指標や成果指標には、本事業の実施内容のうち、かかりつけ医に関する事項だけが取り上げられているが、それ以外の実施内容に関する指標も示すことが望ましい。
- ③ 実施内容・方法について、市長公約として位置づけられていることや、目標達成度が「達成できなかった」という自己評価であるなら、見直しの「余地が大きい」として捉えるべきではないか。
- ④ 公平性について、「かかりつけ医の必要性についての講話」の受益者は「八潮いこい体操参加者」、健康だよりの受益者は、それを受け取ることができる市民、補助金の交付の受益者は補助金の被交付者と本事業の実施内容のそれぞれで受益者は異なると思われる。利用者が少ないように思われるものもあるため、「やや偏りがある」としてもよいのではないかと。
- ⑤ 総合評価について、活動指標、成果指標ともに大きく未達であり、産科誘致についても大きな進展はないことから、「遅れ」としたいところだが、かかりつけ医を持つ市民の割合などは早急に達成できるものではなく、産科誘致も急ぐ課題ではないとするなら、「概ね順調」という評価もやむなしと思われる。

### (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3人、「重点化」が1人、「縮小」が1人であった。このことから、現在の事業内容を維持しつつ、今回の外部評価で示された指摘事項に対応いただきたい。

### (5) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① かかりつけ医については、国（厚生労働省）や県、医師会といったところが主体的に取り組むものであり、市町村は補助的な立場にあるのではないかと。むしろ、補助金交付の内容が分かるような事業評価にしてもらいたい。
- ② 健康だよりが必要な人に届いているか疑問であるため、情報を必要とする市民に効果的に伝えられるよう努めていただきたい。
- ③ 予防医療の観点からも歯のメンテナンスは重要だと思われるので、かかりつけ歯科医の必要性についても、もっと提唱してもよいのではないかと。

番 号	2		
事 業 名	民間住宅等耐震化促進事業	担 当 課	開発建築課
事業目的	昭和 56 年 5 月 31 日以前に工事着手し、建築された旧耐震基準の建築物は、耐震改修等により耐震化され、市民は、良質な住まいで安心して暮らしている。		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 民間住宅の耐震性向上について、耐震相談や簡易耐震診断を行う。</li> <li>・ 耐震化促進及び危険ブロック塀等撤去改修のため補助金交付事業を行う。</li> </ul>		

### (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	4 人		1 人		
目標達成度	達成できなかった	4.4	3 人	1 人	1 人		
実施内容・方法	余地がある	4.4	3 人	1 人	1 人		
公平性	偏りがある 余地がある	4.6	4 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
☆ 遅れ	A : 最適な評価	25 点/25 点	5 人				

### (3) 事務事業評価に対する主な意見

- ① 必要性について、耐震化促進自体は必要性が非常に高いものであり、市の評価は適切である。
- ② 目標達成度について、成果指標の「住宅の耐震化率（推計）」が思うように伸びておらず、八潮市建築物耐震改修促進計画で目標として設定している令和 7 年度時点で 95%に達することは、非常に困難だと考えられることから「達成できなかった」という評価は適切である。
- ③ 実施内容・方法について、補助制度を活用してもらうようにすることが本事業に求められる最大の課題の一つであり、目標達成度が「達成できなかった」である以上、「余地が大きい」とするべきではないか。
- ④ 公平性について、補助金受給者が受益者とすれば、「偏りがある」とするのは適切な評価である。また、補助金の限度額や割合などを見直すことができるのであれば、受益者負担の見直しの「余地がある」とするのも適切な評価である。
- ⑤ 総合評価について、住宅等の耐震化の促進を図る事業であるが、補助金の利用が少ないことや、計画に定めている住宅耐震化率の目標に届いていないことから、「遅れ」とする評価は妥当である。

### (4) 今後の方向性について

担当課の今後の方向性は、「見直して継続【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 1 人、「休止・廃止」が 1 人であった。このことから、類似事業との差別化を図りつつ、重点化に向けた検討を行ってほしい。

### (5) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 市民の生命・財産を守るために耐震化の促進は早急に取り組む必要があり、市民全体に対して広報だけでなく、耐震基準を満たしていない物件の所有者に対して、個別に働きかけるような動きも必要になってくるのではないか。
- ② 住宅の耐震化に係る補助金は、商工観光課などでも同様の事業（八潮市住宅改修資金補助金）を行っているので、危険ブロック塀等撤去改修補助金のみ実施すればよいのではないか。
- ③ 耐震化が必要な古い住宅であっても、改修資金などの理由から先延ばしにしているケースも多いと思われる。積極的に市が関わっていかねばならないと考える。

番 号	3	再評価	
事 業 名	商業振興事業	担 当 課	商工観光課
事業目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に密着したイベントや販売促進に結びつく各種事業を支援することにより、商店街の活性化等を促進する。</li> <li>・個店に対する経営指導の強化と魅力ある個店づくりを促進する。</li> <li>・農商工連携事業に取り組む商業者を支援する。</li> </ul>		
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「商工だより」を発行し、市内事業者へ商工振興に関する情報を提供する。</li> <li>・「やしお商業&amp;観光元気UPサイト」を活用し、商業に関する情報を発信する。</li> <li>・さくらカード事業費補助金を交付する。</li> <li>・「道の駅」設置に向けた庁内体制の組織化に向けた準備を行う。</li> </ul>		

### (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	高い	4.4	3人	1人	1人		
目標達成度	概ね達成できた	3.8	2人		3人		
実施内容・方法	余地がある	4.4	3人	1人	1人		
公平性	やや偏りがある 受益者負担がない	4.2	2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）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	21点/25点	2人	2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、多くの市民から要望がある事業ではないと思われるが、地域の個店を支援することは市民活力の推進につながり、街づくりのためにも重要な要素である。一方でさくらカード加盟店の減少や市内での認知度の低さなどから考えると、事業者側・利用者側どちらから必要さが減り続けているようにも感じる。
- 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、目標達成度を測ることは困難である。商店街や個店の活性化や支援を目的としているのであれば、「達成できなかった」とすべきではないのか。成果指標を設定するべく努力をしたとの説明があり、成果指標の設定が難しいことは理解した。活動指標が、従前にあった宅配サービスがなくなっていたが、代わりに商工だよりの発行や「やしお商業&観光元気UPサイト」の更新などを入れてはどうか。商工だよりを掲載したページやサイトへのアクセス数などであれば、成果指標にもなり得る。
- ③ 実施内容・方法について、すでに様々な工夫をし、見直しをしていることから、「余地がある」に留めていることは理解できるが、さくらカード加盟店が減少傾向にあり、本事業の目的である商店街や個店の活性化に結び付いていないならば、事業の実施内容等について見直しの「余地は大きい」とすべきではないか。
- ④ 公平性について、さくらカードの新規加盟がないということは、便益を受けられるべき事業者には制度のメリットが届いていないということであり、もっと積極的に周知すべきなのではないか。また、八潮駅周辺などの加盟店がない地域の住民は利用が難しいことを考えると公平性は低いものと思われる。
- ⑤ 総合評価について、商店街の活性化を促進できているか、魅力ある個店づくりを促進できているかが事業の目的であり、市内すべての個店等を対象としていることを考えると、さくらカードにこだわり停滞しているようにも思えるため、「遅れ」という評価が妥当ではないか。

### (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【手段を改善】」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、手段の改善に取り組みつつ、事業の重点化に努めていただきたい。

### (5) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 「道の駅」設置は、一時的なものではあるが、設置後の「道の駅」活用は恒常的な事業となり得るので、本事業との関連性を明確にして、位置付けられると良いと思われる。
- ② 再評価事業という点では、前回の評価時に多くの指摘事項があり、事務事業評価シートの「今後の方向性」にも「新たな支援策を展開する」とあったものの、改善が見受けられない。
- ③ さくらカードは市民に浸透しているとはいいがたいため、時代の変化に対応した新しい支援策や取組を検討し、そちらに市の予算を割いた方が良いのではないか。
- ④ さくらカード加盟店が減ったのは、商店街から大手スーパーへの消費者流出や事業者の後継者不足などの根本的な問題もあると思われるため、その問題への対応も必要だと考える。

番 号	4	指定管理	
施 設 名	八潮市高齢者福祉施設やしお苑	担 当 課	長寿介護課
設置の目的	高齢者の福祉の増進を図るため。		
業務内容	(1) 老人デイサービスセンターの通所者に入浴、食事の提供、機能訓練、介護方法の指導その他の便宜を供与すること。 (2) 特別養護老人ホームの入所者を養護すること。 (3) 老人福祉法施行規則第7条に規定する援助を総合的に行うこと。 (4) やしお苑設置の目的を達成するために必要な業務を行うこと。		

### (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	5.0	5人				
②管理執行体制に 関する事項	職員数	A	5.0	5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	4.8	4人	1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	5.0	5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	A	5.0	5人				
	減免の手続き	A						
	利用料金の徴収	A						
	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	5.0	5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	5.0	5人				
	経費の執行体制	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	5.0	5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	25点/25点	5人				

## (3) 年次事業評価に対する主な意見

- ① 開館時間について、苦情対応窓口を８：３０～１８：００の間で行っているとのこと。負担であると思うが、対応する体制としては必要なことだと思われる。
- ② 個人情報の保護について、高齢者施設における利用者の個人情報は、特殊詐欺や強盗等の対象の名簿となる恐れもあることから、特に電子データに関する管理についても意識を向ける必要がある。個人情報を紙ベースで管理しているのであれば、書類管理に触れるだけでも良いが、電子データがあるようならば、その点の管理についても触れるようにすべきである。
- ③ 利用者への対応及びサービス等の向上について、アンケートの回収状況も、アンケート結果も非常に良いものであり、「A」とした評価は問題のないものと思われる。
- ④ 施設設備及び物品の維持管理について、「指定管理者自己評価」の中で、「耐用年数経過や経年劣化による不具合が多発した」とあるが、利用者のアンケートの状況も悪くないことから、管理・維持は適切に行われているようである。
- ⑤ 総合評価について、概ね適正な評価方法で評価されていることが確認できた。

## (4) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 新型コロナウイルスやインフルエンザ等の影響もあったと思うが、とても健全に運営されていると思う。

番 号	5	指定管理	
施 設 名	八潮市老人福祉センターすえひろ荘	担 当 課	長寿介護課
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため便宜を総合的に供与するため。		
業務内容	(1)生活、身上及び職業の相談指導に関すること。 (2)健康相談及び保健指導に関すること。 (3)講演会、講習会その他教養講座の開催に関すること。 (4)すえひろ荘ゲートボール場の管理に関すること。 (5)その他老人の福祉に関すること。		

### (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	5.0	5人				
②管理執行体制に 関する事項	職員数	A	5.0	5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	4.8	4人	1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	5.0	5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	A	5.0	5人				
	減免の手続き	A						
	利用料金の徴収	A						
	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	5.0	5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	5.0	5人				
	経費の執行体制	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	5.0	5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	25点/25点	5人				

## (3) 年次事業評価に対する主な意見

- ① 開館時間について、ゲートボール場が開場している8:30～17:00の時間についても、すえひろ荘の職員によって、問題なく管理されていると思われる。
- ② 個人情報の保護について、高齢者施設における利用者の個人情報は、特殊詐欺や強盗等の対象の名簿となる恐れもあることから、特に電子データに関する管理についても意識を向ける必要がある。個人情報を紙ベースで管理しているのであれば、書類管理に触れるだけでも良いが、電子データがあるようならば、その点の管理についても触れるようにすべきである。
- ③ 利用者への対応及びサービス等の向上について、施設の老朽化に伴い、雨漏りなど修繕しなければならない箇所が多い。高齢者が安全に利用できる必要な施設なのであれば、もっと予算が必要とも思われる。
- ④ 施設設備及び物品の維持管理について、適切に対応しているとのことであるが、昭和60年の開設から時間を経ており、設備の劣化等が危惧される。
- ⑤ 総合評価について、施設は健全に運営されており、概ね適正な評価方法で評価されていることが確認できた。

## (4) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 施設の利用・予約について、今後、ネット上から行うことができるようにしていかなければならないのではないか。サイトの管理ができなければならないこと、情報セキュリティに不安があること、無断キャンセルへの対応など問題が多いと思われるが、将来的には必要とされるように思われる。

番 号	6	指定管理	
施 設 名	八潮市老人福祉センター寿楽荘	担 当 課	長寿介護課
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため便宜を総合的に供与するため。		
業務内容	(1)生活、身上及び職業の相談指導に関すること。 (2)健康相談及び保健指導に関すること。 (3)講演会、講習会その他教養講座の開催に関すること。 (4)レクリエーション及び老人クラブ活動の指導促進に関すること。 (5)その他老人の福祉に関すること。		

### (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	5.0	5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	4.8	4人	1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	A	5.0	5人				
	減免の手続き	A						
	利用料金の徴収	A						
	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	5.0	5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			
	経費の執行体制	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	5.0	5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	25点/25点	5人				

## (3) 年次事業評価に対する主な意見

- ① 個人情報の保護について、高齢者施設における利用者の個人情報は、特殊詐欺や強盗等の対象の名簿となる恐れもあることから、特に電子データに関する管理についても意識を向ける必要がある。個人情報を紙ベースで管理しているのであれば、書類管理に触れるだけでも良いが、電子データがあるようならば、その点の管理についても触れるようにすべきである。
- ② 利用者への対応及びサービス等の向上について、現地視察で訪れたが、利用者の方々にとって大切な場所となっていることが確認できた。

## (4) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 現地視察で訪れたが、確かに古い施設であり、冷暖房の効率も良くなさそうに思えたが、少ない職員によって清潔に維持されており、特に入浴施設の管理は行き届いているように思われた。コロナ禍が一段落してくるとともに、利用者を増やせると良いと思う。
- ② 施設は老朽化しているが、清掃が行き届いており、利用者が快適に過ごせるよう管理されていると感じた。
- ③ 来館者数について、延べ人数で記録しているものと思われるが、利用者の実人数の算出ができれば、利用者の実態やニーズをより正確に把握できるものと思われる。



番 号	7	指定管理	
施 設 名	八潮市立コミュニティセンター	担 当 課	市民協働推進課
設置の目的	地域住民の間に連帯感を醸成し、心豊かなコミュニティ形成を促進するため。		
業務内容	(1)センターの利用の許可に関する業務 (2)センターの設置の目的を達成するため必要な事業の計画 (3)センターの施設及び設備の維持管理に関する業務		

### (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	5.0	5人				
②管理執行体制に 関する事項	職員数	A	5.0	5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	4.8	4人	1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	A	5.0	5人				
	減免の手続き	A						
	利用料金の徴収	A						
	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	5.0	5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	5.0	5人				
	経費の執行体制	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	5.0	5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	25点/25点	5人				

## (3) 年次事業評価に対する主な意見

- ① 個人情報の保護について、紙媒体、電子媒体いずれにせよ、個人情報がどのように管理されているのか、もう少し具体的に示されないと評価が難しい。
- ② 利用者への対応及びサービス等の向上について、利用者の状況が芳しくない中で、やむを得ないが、利用者の延べ人数が2,600人以上いるにもかかわらず、回収した利用者満足度調査のアンケートが13件なのは少ないのではないかと。回収件数が少ないと、利用者への対応を適切に評価するのは難しいと思われる。

## (4) 当該事業に対する主な意見・提案等

- ① 利用者が少ないのであれば午後９時まで開けている必要はないのではないかと。
- ② コロナ禍前には8,000人を超える年間利用者がいたが、コロナ禍を経て2,000人台に落ち込んで、利用者数が回復しておらず、回復が遅い理由として、施設の老朽化とコミュニティバスの減便によるアクセスの不便さを挙げていた。講座を増やすことで、利用者の増加を目指していくとしても、老朽化対策と交通アクセスの不便さの解消を先行しないと解決が難しいと思われる。
- ③ 施設が老朽化しており、改修・修繕も思うようにできない状況は理解できるが、まずは利用者を増やす取組を行っていくべきである。
- ④ あまりに利用者数が少ないように思われるため、利用者数を向上させるための努力が必要だと思う。市は一定のコストをかけている以上は、利用率の向上を求めるべきだと感じる。
- ⑤ 近隣の自治体と情報交換を行って、利用者の減少等といった問題や解決策について共有していくのが良いと思われる。

## 11. 全体に関する意見

令和6年度の本委員会では、7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
<p>【年次事業評価シート（様式）について】</p> <p>年次事業評価シートの管理経費の収支状況について、収入の項目を「その他」として追加する場合は、代表的なものを挙げていただきたい。特に繰越金などは別項目として設ける方が望ましいと思われる。また、年度によって変動幅が大きい場合には、その理由について触れてもらえると助かる。</p> <p>年次事業評価シートの評価項目における「②管理執行体制に関する事項」について、業務履行内容の「業務に従事する職員は、関係法令を遵守しているか」に対する評価方法として「研修会の開催等関係書類により確認する」としているが、関係法令を遵守しているかどうかは、研修したからといって確認できるものではないので、評価方法として適切でない考える。</p> <p>【事務事業について】</p> <p>予算だけを頼りに事業を行うとできることが制限されてしまうため、個々の所属のみでなく、関係機関や民間事業者と連携して事業を進めていくことも重要だと感じる。</p> <p>【行政評価について】</p> <p>市が行っている事業評価、年次事業評価いずれ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。</p>