

外部評価の考え方

市が実施した指定管理者が行う業務に対する評価が適切に行われているかを評価します。
(指定管理者が行う業務自体を評価するものではありません。)

年次事業評価 の評価項目	市の評価の視点	評価	市の評価基準	点数	評価	委員の評価基準
①開館時間	開館予定日、開館時間は守られているか	A	業務履行内容が達成されており努力が評価できる。	5点	最適な評価	市が実施した評価は適切であり、客観性の面から大変説得力がある。
②管理執行体制	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			4点	適切な評価	市が実施した評価は適切であり、客観性の面から説得力がある。
③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	B	業務履行内容が概ね達成されているが、今後更なる努力を要する。	3点	概ね適切な評価	市が実施した評価は概ね適切であり、客観性の面から概ね理解できる。
④利用者への対応及びサービスの向上	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			2点	やや適切でない評価	市が実施した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。
⑤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	C	業務履行内容が達成されておらず取り組みを見直す必要がある。	1点	適切でない評価	市が実施した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。
⑥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					
⑦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					
⑧その他	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					

外部評価シート【年次事業評価編】における評価基準
(評価項目「⑨総合評価」)

外部評価シート【年次事業評価編】の総合評価についての評価の視点

- ・ 全ての評価内容や事業の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。

年次事業評価の①～⑧の各評価項目を踏まえた総合的な行政評価が行われているかを判断した上で、
下表の評価基準に基づき「⑨総合評価」について評価を行います。

年次事業評価 の評価項目	評価	市の評価基準	点数	評価	委員の評価基準
⑨総合評価	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)	5点	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。
	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)	4点	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。
	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)	3点	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。
	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)	2点	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。
	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)	1点	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。

平成 年度外部評価シート【年次事業評価編】

施設名		〇〇施設		
評価項目	評価項目の説明	市の評価	委員の評価	各項目の評価結果
①開館時間	開館予定日、開館時間は守られているか	A		① 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
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	A		② 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	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	A		
	業務に従事する職員は、関係法令を遵守しているか	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	A		③ 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	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	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	A		④ 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	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	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	A		
	職員育成のための研修は行われているか	A		
⑤利用許可業務	利用料金は適正に設定されているか	-		⑤ 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	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	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	A		⑥ 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	施設の改修・修繕は市と協議の上で行われているか	A		
	施設の保安管理が適切に行われているか	A		
	清掃業務等が適切に行われているか	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	A		
⑦経費の執行管理	物品（備品）の管理は適切に行われているか	A		
	経費を効率的に運用する工夫はされているか	A		⑦ 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	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	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	A		
⑧その他の事項	経費に係る経理規定等の整備が行われているか	A		
	業務の一括委託などは行われていないか	A		
⑨総合評価	賠償保険に加入しているか	A		⑧ 高 ← 5 4 3 2 1 → 低
	(評価の理由)	A		

評価例
例1

〇〇施設

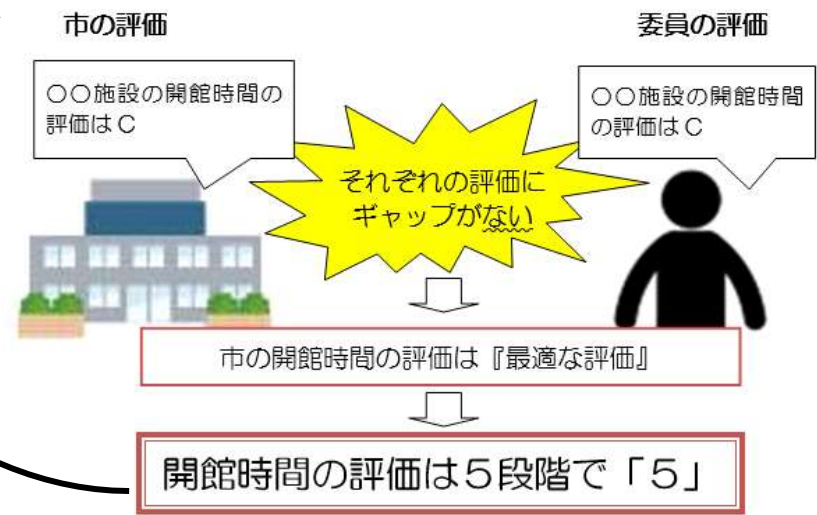
①開館時間

	A：業務履行内容が達成されており努力が評価できる	B：業務履行内容が概ね達成されているが今後更なる努力を要する	C：業務履行内容が達成されておらず取り組みを見直す必要がある
市の評価			○
委員の評価			○

〇〇施設の開館時間について、市は「C：業務履行内容が達成されておらず取り組みを見直す必要がある」と評価し、委員も「C：業務履行内容が達成されておらず取り組みを見直す必要がある」と評価した。

⇒市が実施した評価は、「最適な評価」であるため5点

<イメージ>



例2

〇〇施設

②管理執行体制に関する事項

	A：業務履行内容が達成されており努力が評価できる	B：業務履行内容が概ね達成されているが今後更なる努力を要する	C：業務履行内容が達成されておらず取り組みを見直す必要がある
市の評価			○
委員の評価	○		

〇〇施設の管理執行体制に関する事項について、市は「C：業務履行内容が達成されておらず取り組みを見直す必要がある」と評価し、委員は「A：業務履行内容が達成されており努力が評価できる」と評価した。

⇒市が実施した評価は、「適切でない評価」であるため1点

<イメージ>

