

道の駅「近つ飛鳥の里・太子」施設使用に係る
モニタリング・評価実施要領

1. はじめに
2. モニタリング・評価の目的
3. 例規等との関係
4. モニタリング・評価の役割
 - (1) 業務の履行状況の確認・評価
 - (2) サービスの質の確認・評価
 - (3) サービス提供の継続性及び安定性の確認・評価
5. モニタリング・評価の方法
 - (1) 事業者が行うモニタリング・評価（セルフモニタリング・評価）
 - (2) 町が行うモニタリング・評価
6. モニタリング・評価結果の活用
 - (1) 管理運営業務への反映
 - (2) 改善の指導等
 - (3) 使用許可の取消等

太子町
令和4年3月

1. はじめに

本施設の使用許可において、事業者は、町が提示する条件の下で事業内容やサービス水準を自由に提案するプロポーザル方式で選考されることになるため、管理運営の内容に関して事業者の創意工夫が発揮できる仕組みとなっている。

このため、町は事業者による管理運営状況について基本協定書、町が示した公募要項と仕様書に基づく管理運営基準、事業者が提出した事業計画書等（以下「基本協定書等」という。）に従って業務が適正かつ確実に実施されているかを把握することが必要となる。

当該施設をより効果的に業務やサービスの改善につなげるため、モニタリング・評価を実施するものである。

2. モニタリング・評価の目的

施設使用許可導入施設のモニタリング・評価は、事業者による運営が基本協定書等に従い、適正かつ確実に実施されているかを確認するとともに、事業者が安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるかを確認・評価することであり、管理運営上の問題点や課題を日常的、継続的に把握し、業務やサービスの改善につなげることを目的としている。モニタリング・評価の結果、問題点や課題が判明した場合、事業者自らが改善に取り組むのはもちろんのこと、町が事業者に対して助言、指導又は指示を行うことにより、改善を図ることを目指すものである。

モニタリング・評価においては、その定期的、継続的な実施を通して、改善のフィードバックを繰り返し、継続的にサービス水準を高めるサイクル（PDCAサイクル）を構築し、事業者の優れた取組を正当に評価し、事業者のモチベーションを高めるとともに、情報の公開を行うことで優れた取組については町の関係部局や他の事業者間において情報の共有を図ることも有意義である。

モニタリング・評価の実施に当たっては、町が一方向的に確認・評価を行うのではなく、事業者自らがその業務を点検し振り返ることや、町及び事業者が普段から十分なコミュニケーションを取り、よりよい管理運営を目指して協力をするという姿勢が重要である。また、実施にあたっては簡素で効率的な運用に努めるものとする。

3. 例規等との関係

設置条例と基本協定書等により、使用許可事業者は毎年度終了後に事業報告書を町に提出すること、及び町は管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行い、指示に従わないとき等には使用許可の取消し等を行うことができることが定められている。

4. モニタリング・評価の役割

(1) 業務の履行状況の確認・評価

事業者が基本協定書等で定められた事項を履行しているか、事業計画書、利用状況等月次報告書、事業報告書、実地調査等により確認・評価を行うものである。その結果、問題点や課題が判明した場合は、事業者は自ら改善に取り組むとともに、町は事業者に対して必要に応じて改善に向けた助言、指導又は指示を行うものとする。

(2) サービスの質の確認・評価

事業者が提供するサービス水準について、実地調査や利用者アンケートの結果等を確認し、評価を行うものである。町及び事業者は、その結果を更なるサービス向上に役立てるものとする。

(3) サービス提供の継続性及び安定性の確認・評価

事業者による施設の管理運営が安定的に提供されているか、また引き続き安定的に提供される見込みがあるかどうかについて確認し、評価を行うものである。

具体的には、施設の管理運営経費の収支状況及び事業者である団体本体の経営状況の両面について経営分析を行うものである。前者については、当該施設単体における経営状況の分析を行い、後者については、事業者である団体本体の財務状況悪化により、管理運営業務に支障が出ることを未然に防止することを意図しており、町は事業者に対して団体の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類の提出を求め、財務状況の確認・評価を行うものとする。

町としては、日頃から事業の継続性、安定性に注意を払い、問題点や課題が発見された場合には早期に改善が図られるよう、町及び事業者との間で協議をすることが重要である。

5. モニタリング・評価の方法

以下に、事業者及び町によるモニタリング・評価の方法について示す。

(1) 事業者が行うモニタリング・評価（セルフモニタリング・評価）

①年度事業計画書の作成

事業者は、毎年度、事業者使用許可申請時に提出した事業計画書の内容を基に、年度ごとの具体的な実施計画を示した年度事業計画書を作成し、前年度中の町が指定する期限までに町に提出するものとする。

事業者は、基本協定書等及び毎年度のモニタリング・評価の結果等を踏まえ、翌年度に係る年度事業計画書を作成するものとする。

年度事業計画書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりである。

- (ア) 管理運営の体制に関する事項（組織、従業員配置等）
- (イ) 管理運営の実施に関する事項（業務の実施計画等）
- (ウ) 管理運営に要する経費に関する事項（収支予算）
- (エ) 自主事業の実施に関する事項（自主事業の日程、内容等）
- (オ) その他（改善事項等）

②利用状況等月次報告書の作成

事業者は、管理運営業務及び経理の状況を点検し、毎月終了後、利用状況等を月次報告書として作成し、基本協定書に定める期限までに町に提出するものとする。

事業者は、日常的に、施設の利用状況、使用料の収納状況、維持管理状況、施設・設備点検の実施状況、安全対策の実施状況、苦情・トラブルの内容及び対応結果等を業務日誌（日報）等の書類に記録しておき、これを基に利用状況等月次報告書を作成するものとする。事業者は、業務日誌（日報）等の記録作業を通して、管理運営状況を自ら確認し、随時、問題解決やサービス向上につなげるものとする。

利用状況等月次報告書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりである。

- (ア) 利用状況（開所日数、来場者数、利用者数、利用率等）
- (イ) 事業の収入実績（収入件数、収入額等）
- (ウ) 利用者からの意見、要望等の対応
- (エ) その他

③利用者ニーズの把握

- (ア) 利用者アンケート等

事業者は、利用者アンケート等の実施により、当該施設において提供されるサービスに関する利用者の意見や要望を把握するものとする。調査項目としては、施設の状況、施設の利用条件、事業の内容、職員の接遇、サービス全般等が考えられ、また調査方法としては、意見箱の設置、利用者アンケート、講座受講者アンケート、インターネット等を利用した町民アンケート等が考えられる。調査内容や実施方法等の詳細については、事業者が町と協議の上で設計するものとする。

事業者は、アンケート調査等の実施後、調査結果を分析し、問題点が明らかになれば、自主的に改善を図るとともに、調査結果、分析結果等をまとめた報告書を町に提出するものとする。

- (イ) 利用者ニーズ把握後の措置

事業者は、利用者アンケートにより把握した意見や要望について検討を行い、サービスの改善に努めるものとする。町はこれらの意見や要望について十分に留意し、事業者によるサービス改善が図られるよう適切に対処するものとする。

④事業報告書の作成

事業者は、毎年度終了後、基本協定書に定める期限までに、年間の管理運営業務の実施結果をまとめた事業報告書を作成し、町に提出するものとする。

作成に当たっては、年度別事業計画書の内容を踏まえ、管理運営業務の実施結果をまとめるものとし、事業計画書に記載した事項が履行できていない場合、原因を分析して次年度以降の業務改善につなげるものとする。

内容としては、利用者数や利用率、事業の実施回数等定量的に把握できる事項のみならず、管理運営を通して町民や利用者にとどのような効果があったのかという視点で作成することが望ましい。

事業報告書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりである。

(ア) 管理業務の実施状況（管理運営方針、従業員配置状況、管理運営業務の実施状況、事業の実施状況等）

(イ) 利用状況（開館日数、利用件数、利用者数、利用率等）

(ウ) 使用料（利用料金）の収入実績（使用料（利用料金）の収入件数、収入額等）

(エ) 管理に係る経費の収支状況（収支決算）

(オ) 自主事業の実施状況（自主事業の日程、内容等）

(カ) その他

⑤独自のモニタリング・評価

事業者は、日頃から管理運営状況を自ら点検し、サービス向上等を図るよう努めるものとし、ア～エに示すほか、団体の内部監査等、任意で独自のモニタリング・評価を実施することが望ましい。

(2) 町が行うモニタリング・評価

①報告書等による書類確認

(ア) 年度事業計画書の確認

町は、年度開始前、事業者から提出を受けた年度事業計画書について、基本協定書等及びモニタリング・評価結果等との整合性をチェックし、基本協定書及び年度協定、公募要項等に定められている事項並びに使用許可申請時の事業計画書で計画されている事項が確実に実施される計画となっているか確認を行う。

(イ) 利用状況等月次報告書の確認

町は、毎月、事業者から提出を受けた利用状況等月次報告書により管理運営の状況等を確認する。

(ウ) 事業報告書の確認

町は、年度終了後、事業者から提出を受けた事業報告書により管理運営の状況、管理経費の収支の状況等を把握し、事業者による管理運営が基本協定書等に従い、適正かつ確実に実施されているか、管理運営業務を通して町民や利用者にとどのような効果があったのか、継続的かつ安定的な管理運営が可能な状態にあるかなどを確認する。

(エ) 報告書等による書類確認後の対応

町は、(ア)～(ウ)の書類を確認し、不明な点や疑義があったときは、事業者に対して確認を行うものとする。

②実地調査

(ア) 定期実地調査

町は、事業者による管理運営の状況を把握することを目的として、毎年度、原則として2回、施設への立入りによる実地調査を行うものとする。定期実地調査に当たっては、町は事業者と協議の上、あらかじめ実施日時を設定し、当日は事業者の責任者又は担当者の立会いのもとに調査を行うものとする。

町は、事業者から提出を受けた利用状況等月次報告書の内容を踏まえながら、管理運営業務が基本協定書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、モニタリング・評価シートを用いて確認を行うものとする。その際、必要に応じて事業者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けたり、また施設内を巡回し目視による確認を行うなど、管理運営業務の実施状況を詳細に把握するよう努めるものとする。

町は、調査実施後、速やかに調査結果をまとめ、事業者に通知するものとする。また、調査の結果、改善を要する事項があるときは、町は事業者に対し、業務改善の指導又は指示を行うものとする。

(イ) 随時実地調査

町は、定期実地調査のほか、事業者から提出された報告書等の内容を実地に確認する必要があるとき、利用者から苦情、要望等が寄せられたとき、又は事業者に対して行った指導又は指示の改善効果を確認する必要があるときなど必要に応じて実地調査を行うことができる。なお、実施に際しての事前通知の必要性については、調査の内容に応じて適宜判断するものとし、抜き打ち調査を行うこともできる。

町は、調査実施後、速やかに調査結果をまとめ、事業者に通知するものとする。また、調査の結果、改善を要する事項があるときは、町は事業者に対し、業務改善の指導又は指示を行うものとする。

(ウ) 建物及び設備に関する調査

町は、定期実地調査に併せて、又は他の機会を確保して、使用許可施設の建物や設備の状況を把握する必要がある。町は施設の設置者として、建物や設備の経年劣化等の状況の把握を行い、必要に応じて中長期の修繕計画を策定する必要がある。大阪府所有分については大阪府と協議を行うものとする。

③事業者の経営状況の確認

町は、事業者である団体本体の財務状況悪化により、管理運営業務に支障が出ることを未然に防止するため、日頃から団体の経営状況を把握しておくことが必要である。このため、町は事業者に対して、団体の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類の提出を求め、財務状況の確認を行うものとする。

④所管部局による総合評価

町は、毎年度終了後、事業報告書の確認をはじめとして年間のモニタリング・評価の結果から管理運営状況を総括し、年間の管理運営状況について総合評価を行う。評価結果については、事業者に通知するとともに、町ホームページ等において公表するものとする。事業者は、当該評価結果を踏まえ、施設管理運営における課題等を整理するとともに、業務改善に向けた必要な措置を講じるものとする。

(ア) 事業者が行うモニタリング・評価の確認

事業者が行うモニタリング・評価について、年度事業計画書や利用者アンケートの結果等、

事業報告書、事業者の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類等に基づき、管理業務の実施状況や施設の利用状況、利用者ニーズ、団体の経営状況等を確認する。

（イ）町が行うモニタリング・評価の確認

町が行うモニタリング・評価について、モニタリング・評価シートや管理運営状況総合評価シート等に基づき、町のモニタリング・評価の状況、助言、指導又は指示があった場合はその内容等を確認する。

6. モニタリング・評価結果の活用

（1）管理運営業務への反映

町及び事業者は、モニタリング・評価により把握された内容について整理を行い、業務改善に努め、次年度以降の事業計画にも反映させていくものとする。

（2）改善の指導等

町は、モニタリング・評価の結果に基づき、事業者の業務が適正に行われていないと判断した場合には、改善を求める指導又は指示を行うものとする。この場合、事業者は速やかにそれに従うものとし、措置した結果を町に報告するものとする。なお、町は、改善に相当の期間を要する、又は改善の範囲が多岐にわたる等の理由により計画的に改善を進める必要があると認められる場合は、改善計画書の提出を求めるものとする。

町は、事業者から改善報告を受けたときは、実地調査等により改善状況の確認を行うものとする。

（3）使用許可の取消等

町は、事業者が改善指示に従わないときその他管理運営を継続することが適当でないと認めるときは、事業者の使用許可を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。