

尾道市指定管理者 モニタリングマニュアル

平成26年10月

尾道市

1 モニタリングの目的

指定管理者制度におけるモニタリングとは、指定管理者による公共サービスの履行に関して、法律や条例、規則、協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段であり、安定的及び継続的にサービスを提供することが可能であるか、指定管理者と市が双方で測定・評価するものです。

そのために、各施設において日常的に展開されている管理運営の状況について、

サービス水準が充足されているかの確認
水準に達していない場合の改善指導や助言
公の施設の設置者としての説明責任の履行

を実施する必要があります。

このマニュアルは、統一的にモニタリングを実施するための仕様を定めたものです。

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第7項

「指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。」

地方自治法第244条の2第10項

尾道市の公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例第9条

市長又は教育委員会は、「指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。」

尾道市公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例（平成16年条例第2号。以下「手続条例」という。）第8条に事業報告書に記載すべき事項が定められている。

（事業報告書の作成及び提出等）

第8条 指定管理者は、毎年度終了後（前条第1項の指定を受けた期間が1年間であった場合においては、指定期間の満了後）60日以内に、指定を受けた施設（以下「指定管理施設」という。）に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第11条第1項の規定により指定を取り消され、又は年度末を含む期間の業務の停止を命ぜられたときは、その指定を取り消され、又は業務の停止を命ぜられた日（以下「処分を受けた日」という。）から起算して30日以内に当該年度分として、処分を受けた日までの間の事業報告書を作成し、提出しなければならない。

- (1) 指定管理施設の管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 指定管理施設の利用に係る料金の収入の実績
- (3) 指定管理施設の管理に係る経費の収支状況
- (4) 前3号に掲げるもののほか、指定管理施設の管理の実態を把握するために必要なものとして市長が定める事項

2 モニタリングの視点

(1) 実施体制に関する評価

募集要項、協定書、仕様書及び応募時又は年度ごとの事業計画書等で実施すると謳われている内容が正しく履行されているか否かを確認し、評価を行う。履行されていない場合は、指定管理者に対して実施体制を見直すなど、適切な指導又は助言を行う。

(2) サービスの内容や水準に関する評価

実地調査や利用者アンケート等の実施により、施設で提供されているサービスがどの程度の水準にあるかを確認し、評価を行う。評価を通じて、課題を明らかにし、利用者のニーズに応じてサービスの提供方法等を見直すなど、改善につなげていく。

(3) 安定性の評価

指定管理者が継続してサービスを提供できる状態にあるかどうか、事業の収支状況や指定管理者の財務状況を確認し、評価する。問題がある場合は、不測の事態（倒産等）に備えるとともに、早期に指定管理者と協議を行い、適切な指導又は助言を行う。

3 モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体と役割

モニタリングは、「2 モニタリングの視点」で掲げた3つの視点を踏まえ、指定管理者と施設所管課がそれぞれ主体となり、その役割に応じて実施する。

指定管理者の役割

- ・ 法令等に定められた各種点検調査の実施報告
- ・ 仕様書の定めによる日誌、月報、事業報告書等の作成、施設所管課の提出
- ・ 利用者アンケート調査等の実施
- ・ 利用者ニーズの把握及び業務改善
- ・ 指定管理業務の見直し提案

事業報告書等の作成に当たっては、日々の業務の実施状況や現場での課題を発見する視点を持って臨まなければならない。

施設所管課の役割

- ・ 事業報告書等に基づく管理運営状況の確認
- ・ 業務執行状況の現地確認
- ・ 業務改善等の指示

(2) 施設管理運営事業評価票の作成

ア 指定管理者

指定管理者は、毎年度の終了後、速やかに[様式 - 1]の施設管理運営事業評価票（いきいきサロン等地域との結びつきが強い施設で、指定管理者が地域の町内会等である施設については、指定管理者自体が利用主体でもあるため[様式 - 2]とし、利用者アンケートの実施についても任意とする。以下「評価票」という。）を作成する。

評価票には、評価対象施設、利用状況（目標と実績）及び指定管理業務に係る収支状況について所要の数値等を記載し、当該年度の管理運営に関し、評価票に掲げる評価項目について、評価基準及びS、A、B、Cの評価区分に従い、指定管理者による自己評価を行い、年度終了後に提出する事業報告書とともに、施設所管課に提出する。

また、指定管理者は、当該年度の施設運営に関して重点的に取り組んだ事項など特にアピールすべき事項があるときは、評価票の所見欄（自己評価）に記載する。

イ 施設所管課の役割

施設所管課は、指定管理者から提出された事業報告書等及び指定管理者による評価票の自己評価を踏まえ、所管評価を行った後、総合評価を記入する。

また、市は、当該年度の施設運営に関して特に評価できる点又は改善を要する点等がある場合は、必要に応じて所見欄にその内容を記載する。

4 モニタリングによる改善指示等

(1) 改善指示等

施設所管課は、モニタリングの結果により、求められるサービス水準が満たされていない場合は、指定管理者に対して[様式 - 3]の指定管理業務に関する改善指示書により業務改善を指示する。

業務改善の指示を受けた指定管理者は、指示された項目に対する対応策を文書により回答し、施設所管課の承認を受け、速やかに改善に取り組まなければならない。

(2) 指定の取消し等

施設所管課は、指定管理者が業務改善の指示に従わないとき、又は当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認められたときは、指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部若しくは一部を停止することができる。

5 評価結果の公表

評価票は、企画財政部財政課が取りまとめ、毎年度8月末を目途に、市のホームページ等を通じて公表する。なお、評価票の公表に際して、実績数字等の確定が困難な場合には、「見込み」等の注記を付すものとする。

6 適用

この「尾道市指定管理者モニタリングマニュアル」は、平成26年10月24日から適用する。

[様式-1]

A(指定管理者用)

作成日 平成 年 月 日

(指定管理団体) _____
(氏名) _____

平成 年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設(施設No.)

公の施設の名称												
所在地												
指定管理者	団体名											
	所在地											
指定期間	平成	年	月	日	~	平成	年	月	日			
選定方法	公募			非公募								
料金制導入区分	利用料金			使用料(市へ直接収納)			無料施設					
評価年度	指定期間			年のうち			年目					
施設設置目的												
主な実施事業												

2 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:千円)

区 分		H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算
収入	指定管理料 A						
	利用料金収入 B						
	自主事業収入 C						
	その他 D						
	収入計(A~Dの計) E						
支出	指定事業費 F						
	内、人件費 G						
	内、修繕費 H						
	内、再委託料 I						
	内、施設使用料 J						
	自主事業費 K						
支出計(F+K) L							
使用料収入(市へ直接収納) M							
減免金額 N							
事業収支 E-L							
利用料金収入比率 B/E							
人件費比率 G/L							
使用料収入比率 M/*1							
減免金額比率 N/*2							

- ・「支出」欄「指定事業費」は、代表的な内訳を取り上げているため合計額とはならない。
- ・事業費は、当該年度及び過年度決算を記入する。また、最右欄には、次年度予算を記入する。
- ・着色セルは、自動計算としている。
- ・*1は、(E + M)とする。
- ・*2は、(B + N)又は、(M + N)とする。

補足説明
(必要に応じて記述)

4 評価

注) 自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
実施体制に関する評価	法令遵守	法令等に基づいた管理運営を行っている。		
	施設管理	協定書等に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。		
		協定書等に従い、施設、設備等を適切に維持管理している。		
		備品を適切に管理している。		
		施設、設備、備品等を正常に使用できる状態に保っている。		
	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。		
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。		
		事業計画に即し、計画的に研修等を行っている。		
	再委託	再委託の内容は、事前に市の承認を受けている。		
	管理運営記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。		
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。		
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
	利用料金	利用料金の額を適正に設定している。		
		利用者からの料金徴収や現金管理等を適切に行っている。		
	個人情報保護	協定書等に従い、個人情報の取扱いを適切に行っている。		
		個人情報の漏洩、滅失等について、必要な対策を講じている。		
	情報公開	協定書等に従い、情報公開の取扱いを適切に行っている。		
安全管理	利用者の安全対策等について、適切な対策を講じている。			
	利用者の安全を確保するため、適切な監視を行っている。			
緊急時対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。			
	緊急時の対応について、必要な対策を講じ、定期的に訓練を行っている。			
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。			
(総括)	「業務の実施体制」に関する評価 【標準23項目 / 本施設 項目】			
サービスの内容や水準に関する評価	衛生管理	清掃、衛生管理を適切に行い、施設を清潔に保っている。		
	利用者対応	利用に対する公平性の確保に努めている。		
		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。		
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。		
	環境配慮	省エネルギー、省資源等の環境への配慮がなされている。		
	事業運営	自主事業内容が利用者サービスの向上に繋がっている。		
	広報活動	ホームページ等を活用し、施設の利用促進を図っている。		
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果を順次管理運営に反映している。		
	利用状況	利用者数、稼働率等は、前年度実績や目標と比較し妥当な水準である。		
(総括)	「業務の内容・水準」に関する評価 【標準9項目 / 本施設 項目】			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
安定性の評価	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。		
	収支状況	収入と支出のバランスを適切に保っている。		
	経費縮減	経費が縮減されている、又は縮減に向けた取組を行っている。		
	財務状況	決算書等により、対前年比で大幅な変動が無く、業務の継続が可能な状態である。		
	(総括)	「経費の収支等」に関する評価 【標準4項目 / 本施設 項目】		
(参考): 施設所管課のみ		実地調査回数		回
		管理運営協議回数		回
所見 (成果、課題等)		(自己評価)		
		(所管評価)		
前年総合評価		総合評価		

評価区分

評価基準:	S (優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
	A (良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
	B (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。
	C (要改善) = 協定書、仕様書等を遵守していないため、要求水準を満たしていない。
(総括):	S (優良) = 評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数である。
	A (良好) = 評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である。【上記 S (優良) 以外】
	B (課題含) = 評価基準がすべてB以上である。【上記 S (優良)、A (良好) 以外】
	C (要改善) = 評価基準にCが1つでも含まれる。
総合評価:	S (優良) = (総括) がすべてA以上であり、かつSが過半数である。
	A (良好) = (総括) がすべてA以上である。【上記 S (優良) 以外】
	B (課題含) = (総括) がすべてB以上である。【上記 S (優良)、A (良好) 以外】
	C (要改善) = (総括) にCが1つでも含まれる。

[様式-1]

B(所管課用)

係	係長	課長	部長

作成日 平成 年 月 日

作成者 (所属) _____
(氏名) _____

平成 年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設(施設No.)

公の施設の名称			
所在地			
指定管理者	団体名		
	所在地		
指定期間	平成 年 月 日 ~	平成 年 月 日	
選定方法	公 募	非 公 募	
料金制導入区分	利用料金	使用料(市へ直接収納)	無料施設
評価年度	指定期間	年のうち	年目
施設設置目的			
主な実施事業			

2 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:千円)

区 分		H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算
収入	指定管理料 A						
	利用料金収入 B						
	自主事業収入 C						
	その他 D						
	収入計(A~Dの計) E						
支出	指定事業費 F						
	内、人件費 G						
	内、修繕費 H						
	内、再委託料 I						
	内、施設使用料 J						
	自主事業費 K						
支出計(F+K) L							
使用料収入(市へ直接収納) M							
減免金額 N							
事業収支 E-L							
利用料金収入比率 B/E							
人件費比率 G/L							
使用料収入比率 M/*1							
減免金額比率 N/*2							

- ・「支出」欄「指定事業費」は、代表的な内訳を取り上げているため合計額とはならない。
- ・事業費は、当該年度及び過年度決算を記入する。また、最右欄には、次年度予算を記入する。
- ・着色セルは、自動計算としている。
- ・*1は、(E+M)とする。
- ・*2は、(B+N)又は、(M+N)とする。

補足説明
(必要に応じて記述)

4 評価

注) 自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
実施体制に関する評価	法令遵守	法令等に基づいた管理運営を行っている。		
	施設管理	協定書等に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。		
		協定書等に従い、施設、設備等を適切に維持管理している。		
		備品を適切に管理している。		
		施設、設備、備品等を正常に使用できる状態に保っている。		
	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。		
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。		
		事業計画に即し、計画的に研修等を行っている。		
	再委託	再委託の内容は、事前に市の承認を受けている。		
	管理運営記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。		
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。		
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
	利用料金	利用料金の額を適正に設定している。		
		利用者からの料金徴収や現金管理等を適切に行っている。		
	個人情報保護	協定書等に従い、個人情報の取扱いを適切に行っている。		
		個人情報の漏洩、滅失等について、必要な対策を講じている。		
	情報公開	協定書等に従い、情報公開の取扱いを適切に行っている。		
安全管理	利用者の安全対策等について、適切な対策を講じている。			
	利用者の安全を確保するため、適切な監視を行っている。			
緊急時対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。			
	緊急時の対応について、必要な対策を講じ、定期的に訓練を行っている。			
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。			
(総括)	「業務の実施体制」に関する評価 【標準23項目 / 本施設 項目】			
サービスの内容や水準に関する評価	衛生管理	清掃、衛生管理を適切に行い、施設を清潔に保っている。		
	利用者対応	利用に対する公平性の確保に努めている。		
		言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。		
	苦情等対応	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。		
	環境配慮	省エネルギー、省資源等の環境への配慮がなされている。		
	事業運営	自主事業内容が利用者サービスの向上に繋がっている。		
	広報活動	ホームページ等を活用し、施設の利用促進を図っている。		
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果を順次管理運営に反映している。		
	利用状況	利用者数、稼働率等は、前年度実績や目標と比較し妥当な水準である。		
(総括)	「業務の内容・水準」に関する評価 【標準9項目 / 本施設 項目】			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
安定性の評価	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。		
	収支状況	収入と支出のバランスを適切に保っている。		
	経費縮減	経費が縮減されている、又は縮減に向けた取組を行っている。		
	財務状況	決算書等により、対前年比で大幅な変動が無く、業務の継続が可能な状態である。		
	(総括)	「経費の収支等」に関する評価 【標準4項目 / 本施設 項目】		
(参考): 施設所管課のみ		実地調査回数		回
		管理運営協議回数		回
所見 (成果、課題等)		(自己評価)		
		(所管評価)		
前年総合評価		総合評価		

評価区分

評価基準:	S (優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
	A (良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
	B (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。
	C (要改善) = 協定書、仕様書等を遵守していないため、要求水準を満たしていない。
(総括):	S (優良) = 評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数である。
	A (良好) = 評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である。【上記 S (優良) 以外】
	B (課題含) = 評価基準がすべてB以上である。【上記 S (優良)、A (良好) 以外】
	C (要改善) = 評価基準にCが1つでも含まれる。
総合評価:	S (優良) = (総括) がすべてA以上であり、かつSが過半数である。
	A (良好) = (総括) がすべてA以上である。【上記 S (優良) 以外】
	B (課題含) = (総括) がすべてB以上である。【上記 S (優良)、A (良好) 以外】
	C (要改善) = (総括) にCが1つでも含まれる。

[様式-2]

A(指定管理者用)

作成日 平成 年 月 日

(指定管理団体) _____
(氏名) _____

平成 年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設(施設No.)

公の施設の名称														
所在地														
指定管理者	団体名													
	所在地													
指定期間		平成	年	月	日	~	平成	年	月	日				
選定方法		公 募				非 公 募								
料金制導入区分		利用料金				使用料(市へ直接収納)				無料施設				
評価年度		指定期間				年のうち				年目				
施設設置目的														
主な実施事業														

2 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

区 分	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算
収 入						
支 出						
事業収支						

・事業費は、当該年度及び過年度決算を記入する。また、最右欄には、次年度予算を記入する。
・着色セルは、自動計算としている。

補足説明

(必要に応じて記述)	
------------	--

4 評価

注)自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
実施体制に関する評価	・施設、設備、備品等の適切な維持管理 ・事故防止及び安全確保への対応 ・個人情報への配慮 ・緊急、災害時の市への円滑な連絡と協力等 以上の業務の実施体制についての評価		
サービスの内容や水準に関する評価	・清掃、衛生管理等の実施 ・利用に対する公平性の確保 ・苦情処理への適切な対応 以上の利用者提供する業務の内容・水準について評価		
安定性の評価	・管理運営費等の収入、支出に対する適正な管理 以上の経理状況についての評価		
(参考) :施設所管課のみ	実地調査回数		回
	管理運営協議回数		回
所見 (成果、課題等)	(自己評価) (所管評価)		
前年評価		総合評価	

評価区分

評価基準:	S (優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。 A (良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。 B (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 C (要改善) = 協定書、仕様書等を遵守していないため、要求水準を満たしていない。
総合評価:	S (優良) = 自己評価、所管評価がすべてA以上であり、かつSが過半数である。 A (良好) = 自己評価、所管評価がすべてA以上である。【上記 S (優良)以外】 B (課題含) = 自己評価、所管評価がすべてB以上である。【上記 S (優良)、A (良好)以外】 C (要改善) = 自己評価、所管評価にCが1つでも含まれる。

[様式-2]

B(所管課用)

係	係長	課長	部長

作成日 平成 年 月 日

作成者 (所属) _____
(氏名) _____

平成 年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設(施設No.)

公の施設の名称														
所在地														
指定管理者	団体名													
	所在地													
指定期間		平成	年	月	日	~	平成	年	月	日				
選定方法		公 募				非 公 募								
料金制導入区分		利用料金				使用料(市へ直接収納)				無料施設				
評価年度		指定期間 年のうち 年目												
施設設置目的														
主な実施事業														

2 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度	目標	H 年度

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

区 分	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算	H 年度決算
収 入						
支 出						
事業収支						

・事業費は、当該年度及び過年度決算を記入する。また、最右欄には、次年度予算を記入する。

・着色セルは、自動計算としている。

補足説明

(必要に応じて記述)	
------------	--

4 評価

注)自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
実施体制に関する評価	・施設、設備、備品等の適切な維持管理 ・事故防止及び安全確保への対応 ・個人情報への配慮 ・緊急、災害時の市への円滑な連絡と協力等 以上の業務の実施体制についての評価		
サービスの内容や水準に関する評価	・清掃、衛生管理等の実施 ・利用に対する公平性の確保 ・苦情処理への適切な対応 以上の利用者に提供する業務の内容・水準について評価		
安定性の評価	・管理運営費等の収入、支出に対する適正な管理 以上の経理状況についての評価		
(参考) :施設所管課のみ	実地調査回数		回
	管理運営協議回数		回
所見 (成果、課題等)	(自己評価) (所管評価)		
前年評価		総合評価	

評価区分

評価基準:	S (優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。 A (良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。 B (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 C (要改善) = 協定書、仕様書等を遵守していないため、要求水準を満たしていない。
総合評価:	S (優良) = 自己評価、所管評価がすべてA以上であり、かつSが過半数である。 A (良好) = 自己評価、所管評価がすべてA以上である。【上記 S (優良)以外】 B (課題含) = 自己評価、所管評価がすべてB以上である。【上記 S (優良)、A (良好)以外】 C (要改善) = 自己評価、所管評価にCが1つでも含まれる。

[様式-3]

尾 第 号
平成 年 月 日

(団体等名)
(代表者名) 様

尾道市長
(課)

指定管理業務に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、平成 年 月 日付けで締結した「
(施設名)の管理に関する基本協定書」に定める指定管理業務に関し、本市に
よる所定のモニタリングの結果、貴団体の提供するサービスの水準が不十分で
あると認められる業務がありましたので、次のとおり業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合は、同協定第 条
の規定によって、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若し
くは一部を停止することができることを申し添えます。

- 1 サービス水準が不十分であると認められる業務の内容
- 2 サービス水準が不十分である原因
- 3 業務改善指示の内容