

広陵町指定管理者 モニタリングマニュアル

令和2年4月

広 陵 町

【目 次】

	ページ
1 はじめに	1
2 モニタリングの実施に当たって	1
(1) 指定管理者制度とは	1
(2) モニタリングとは	1
(3) モニタリングの目的	1
3 モニタリングの機能	2
(1) 業務の履行状況の確認	2
ア 指定管理者による確認	
イ 町による確認	
(2) サービスの質の状況	2
ア 指定管理者による評価	
イ 町による評価	
(3) 業務の安定性評価	2
ア 指定管理業務に係る収支状況	
イ 経営状況分析指標	
ウ 団体等の経営状況分析指標	
4 モニタリングの方法	2
(1) モニタリングの主体及び役割	2
ア 指定管理者の役割	
イ 町（施設所管課）の役割	
ウ 選定委員会の役割	
エ 全体の流れ	
(2) モニタリング項目	5
(3) サービスの安定性の評価のための指標	6
5 モニタリング結果に基づく改善指示等	10
(1) 改善指示等	10
(2) 再度の改善指示等	10
(3) 指定の取消し等	10
6 事業評価	11
(1) 事業評価書の作成	11
(2) 選定委員会による調査審議	11
(3) 評価結果の公表	11
【様式（第1号―第3号）】	12
【関係法令等】	15

1 はじめに

このマニュアルは、指定管理者制度の導入施設での指定管理者による施設の管理に関するモニタリングの基本的な考え方及び標準的な事務処理等について定めるものである。

町は、指定管理者制度を導入した施設についても、公の施設の設置者として、適正なサービスの提供を確認し、説明する責任を有していることから、指定管理者制度導入施設を所管する課においては、本マニュアルの趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理状況について確認及び評価を実施し、必要に応じて改善指示等を行い、指定管理者制度を導入した施設の適正管理を行うものである。

2 モニタリングの実施に当たって

(1) 指定管理者制度とは

指定管理者制度は、民間の法人やその他の団体（以下「団体等」という。）から公共施設の管理運営についての企画提案を受け、教育・文化施設をはじめとする町民が直接利用する公の施設の管理運営を団体等を指定して行わせる管理の代行制度である。

指定に当たっては、本制度に基づき管理運営者として指定しようとする団体等を「指定管理者」として、議会の議決を経て町が指定するもので、双方合意による管理運営に係る委託契約ではなく、管理運営を行う者の指定という行政処分である。

(2) モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理期間中の施設の適正な管理運営を確保するため、法令等の規定に基づき、指定管理者に毎年度終了後の事業（業務）報告書の提出を義務付けるとともに、毎月又は随時に管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地で調査し必要な指示を行い、指示に従わない場合等には指定の取消し等を行うことができることとなっており、管理状況の確認を行う仕組みのことである。

(3) モニタリングの目的

モニタリングの目的は、施設が適切に管理運営され、当初の要求水準を満たしているかを日常的、継続的に点検を行うことにあり、指定管理者からの年度終了後に提出される業務実施報告書に基づく事業評価だけでなく、日常的に展開される業務や経理の状況について、①業務の実施基準（募集要領、仕様書、協定書、年度毎の事業計画書等をいう。）等で求められる水準に達しているか、②水準に達していない場合における改善要求、③公の施設の設置者として町の説明責任の遂行などの役割を理解し、指定管理者制度の導入により目指す住民サービスの向上と経費の節減を推進することを目的とする。

モニタリングの実施に当たっては、指定管理者自らが業務を点検し効果検証することにとどまらず、町と指定管理者の双方が、管理運営内容の改善や向上に努めるため、協働の視点で取り組むものであるが、モニタリングのために必要以上に時間や費用をかけることは、指定管理者制度の趣旨に照らして適当ではないため、標準的な基準（マニュアル）を定めることにより、より適正な管理運営及びモニタリング事務の効率化を図ることとする。

3 モニタリングの機能

(1) 業務の履行状況の確認

指定管理者が行った業務が、実施基準等で定められた水準を充足し、達成されているかの履行状況の確認を指定管理者業務モニタリングシート（以下「モニタリングシート」という。）（別紙1）にて判定、評価する。

ア 指定管理者による確認

指定管理者は、町と指定管理事業者との指定管理に関する基本協定書（以下「協定書」という。）に基づく事業計画書と業務実施報告書の内容を比較して、実施状況等の整合性を確認し、確認結果は「A、B、C、D、E」の評価区分のいずれかの自己評価を行う。

イ 町による確認

町は、指定管理者による自己評価や事業計画書と業務実施報告書の比較による業務の履行状況を確認し、確認結果は「A、B、C、D、E」の評価区分のいずれかの評価を行う。

(2) サービスの質の状況

指定管理者がどの程度の水準で業務を行っているかについて、モニタリングシートにて判定、評価する。

ア 指定管理者による評価

指定管理者は、利用者満足度、維持管理業務、運営業務、指定・自主事業等について「A、B、C、D、E」の評価区分のいずれかの自己評価を行う。

イ 町による評価

町は、指定管理者による自己評価やアンケート調査等による利用者の評価に基づき、「A、B、C、D、E」の評価区分のいずれかの評価を行う。

評価に当たっては、分析を行い、今後のサービス向上のための指標となるよう、段階的な評価に努めるものとする。

(3) 業務の安定性評価

指定管理者による施設の管理運営（サービスの提供を含む。）が継続して安定的に提供されているかについて確認を行う。

評価の対象は次のとおりとする。

ア 指定管理業務に係る収支状況

イ 経営状況分析指標

ウ 団体等の経営状況分析指標

※ 収支等の経営については、指定管理者の自己責任で行うことが基であるが、町は、日頃から事業の安定性を確認して、課題が見られるような場合は、早期に改善が図られるよう指定管理者に指示し、協議を行うものとする。

※ 経営分析に関する指標等は、次項第3号に示すとおりとする。

4 モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体及び役割

モニタリングの実施に当たっては、前項の3つの機能を考慮した上で、町と指定管理者とが協議して、具体的な手段や評価内容等について別途決定することとなるが、主に主体ごとに次の役割を行うこととする。

ア 指定管理者の役割

指定管理者は、日誌、例月業務報告書、事業（業務）報告書の作成、また、協定書に基づき、利用者の声を聴くためのアンケート調査の実施等が役割となる。

あくまでも効果検証を目的とするため、書類等を作成することが目的とならないよう、日常業務の実施状況等を共有する観点から作成に当たらなければならない。

頻 度	内 容	提出期日等
毎日～毎週	・業務日誌の作成 ・苦情、要望等の記録及び整理	必要に応じて。 必要に応じて。
毎月	・例月業務報告書の作成及び報告 ・連絡調整会議の開催	翌月10日まで 月1回
毎年	・事業計画書の作成及び報告 ・事業（業務）報告書の作成及び報告 ・モニタリングシートの作成 及び報告 ・指定管理者決算書類（貸借対照表 及び損益計算書）	2月末日まで 5月末日まで 5月末日まで 株主総会終了後1 箇月以内
随時	・随時の報告 ・利用者アンケートの実施等	随時 年1回以上
緊急時	・緊急時報告	直ちに

イ 町（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る事業（業務）報告書に基づき、管理運営状況について確認を行い、必要に応じて業務改善のための指示等を行うことが主な役割となる。

確認方法は、モニタリングチェックシート（以下「チェックシート」という。）（別紙2）を用い、例月業務報告書や連絡調整会議等により、履行状況等についての確認を行い、その適否及びコメントを記載するものとする。

また、必要に応じて、町独自の利用者アンケートの実施、立入調査等を補足的に実施する。立入調査は、連絡調整会議での実施又は指定管理者への予告なしでの抜き打ち確認等により行うものとする。

なお、年度終了後については、指定管理者から提出される事業（業務）報告書及びモニタリングシートに基づく事業評価を行い、広陵町指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）の審査を経た後、意見を付して公表するものとする。

日 程	想定される内容	実施期日等
毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・例月業務報告書の確認 ・連絡調整会議の開催 	毎月10日以降
毎年	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の確認・協議 ・事業（業務）報告書の確認 ・指定管理者決算書類（貸借対照表及び損益計算書）の確認 ・モニタリングシートの作成 	— — — 毎年6月頃
緊急時・随時	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応 ・立入調査・独自調査 	即時 随時

ウ 選定委員会の役割

選定委員会は、年度毎の指定管理者による管理運営状況について審査（事業評価に対する意見）を行い、町長に答申する。

また、利用者アンケートや連絡調整会議等の実施方法や確認方法等、モニタリング全般についての確認を行い、意見を述べることができる。

頻 度	内 容	提出期日等
毎年	・管理運営状況の審査	毎年6月～7月頃

エ 全体の流れ

頻 度	想定される内容	指定管理者	町	選定委員会
毎日～毎週	業務日誌	作成	必要時確認	
毎月	例月業務報告書 連絡調整会議	作成 協議	確認 協議	
毎年	事業計画書 事業（業務）報告書 モニタリングシート 指定管理者決算書類 （貸借対照表及び損益計算書）	作成 作成 自己評価 提出	確認 確認 所管課評価 評価	審査 審査
随時	立入検査 利用者アンケート等	対応 実施・報告	検査 確認	
緊急時	緊急時報告	対応・報告	対応	

(2) モニタリング項目

モニタリング項目は、次の4項目を基本とするが、その内訳の項目については、施設の特性等に応じて追加・修正を行うこととする。

ただし、項目については、事業計画書、例月業務報告書、事業（業務）報告書において一連で確認できるよう同一のものとする。事業評価についても同様の項目を使用する。

確認項目	事業 計画	例月 報告	事業 (業務) 報告	その他
第1 業務の履行状況の確認				
1 業務の実施状況に関する事項				
(1) 管理運営	○		○	
(2) 施設・設備維持管理業務実施	○		○	
(3) 委託業務	○		○	
(4) 広報実施	○		○	
(5) 災害訓練実施	○		○	
2 管理施設の利用状況に関する事項				
(1) 施設利用		○	○	
(2) 付帯設備利用		○	○	
3 運営目標に関する事項	○		○	
4 人材育成・研修の実施状況に関する事項	○		○	
5 料金収入の実績に関する事項		○	○	
6 維持管理経費等の収支状況に関する事項	○		○	
7 修繕費に関する事項	○	○	○	
8 自主事業の実施	○		○	
9 個人情報の取扱い				○
第2 サービスの質の状況				
1 利用者満足度	○調査計画	○適宜実施	○改善計画	
2 維持管理業務		○	○	
3 運營業務（接客対応、利用者ニーズ）		○苦情管理	○	
4 指定・自主事業（事業内容の質）			○	
第3 業務の安定性評価				
1 事業収支	○		○	○
2 経営状況分析指標 ①				○
3 団体等の経営状況(決算報告)②				○
第4 その他				
1 提案事項				○
2 緊急時対応				○

(3) サービスの安定性の評価のための指標

① 指定管理業務に係る収支状況

事業（業務）報告書から予算額と決算額についての収支状況、モニタリングシートからこれまでの実績を踏まえた経年比較による収支状況を確認する。

② 経営状況分析指標

アからカまでの指標を用いて、指定管理業務の収支状況について、施設の管理運営の効率性・安定性の確認を行う（施設の特性に応じて適宜指標を追加する。）。指標は、年度開始前の「計画数値」、年度終了後の「実績数値」を取得する。

ただし、実態等に疑義のある場合は、必要に応じて年度途中であっても数値の確認を実施する。

ア 指標 1：事業収支（収入－支出）

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていないか否かを確認する。

赤字の場合は、管理継続性の面での課題を解決し、黒字化（赤字の縮減）のための方策を協議する。

イ 指標 2：利用料金比率（利用料金収入／収入）

収入に占める利用料金の割合

指定管理者の主な収入源とそれが安定したものであるかを確認する。

ウ 指標 3：人件費比率（人件費／支出）

支出に占める人件費の割合

支出の中で人件費が減らされすぎていないか、逆に費用がかかりすぎていないかを確認する。

エ 指標 4：外部委託費比率（外部委託費合計／支出）

支出に占める外部委託費の割合

外部委託に過度のシフトをしていないか確認する。

オ 指標 5：利用者当たり管理コスト（支出／延べ利用者数）

利用者一人当たりにかかる費用

前年度や計画時との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

カ 指標 6：利用者当たり町負担コスト（指定管理料／延べ利用者数）

利用者一人当たりにかかる費用

前年度や計画時との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

【記載例】

項目	本年 計画A	本年 実績B	対比 B-A、B/A	前年 実績C	対比 B-C、B/C
①事業収支	3,000,000円	3,500,000円	500,000円	3,300,000円	200,000円
②利用料金比率	20%	18%	△2ポイント	20%	△2ポイント
③人件費比率	25%	28%	3ポイント	27%	1ポイント
④外部委託費比率	18%	16%	△2ポイント	20%	△4ポイント
⑤利用者当たり 管理コスト	697円	662円	95.0%	712円	93.0%
⑥利用者当たり 町負担コスト	491円	491円	100%	491円	100%

③ 団体等の経営状況分析指標

キからコまでの指標を用い、指定管理者自体の経営状況について、安全性と収益性の確認を行う。

比率は、貸借対照表及び損益計算書から算出する。

キ 指標7：自己資本比率（安全性）

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標
どれだけ借金に頼らずに経営をしているかを示している。

比率が高いほど借金（負債合計：他人資本ともいう）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示している。

一般的な目安としては、30%以上の場合は普通、50%以上の場合は高いとされている。

$\text{自己資本比率} = \frac{\text{自己資本}}{\text{総資本}}$	$= \frac{800 \text{ ㉠}}{2,000 \text{ ㉡}} \times 100 = 40.0\%$
--	---

ク 指標 8 : 流動比率 (安全性)

短期的な支払能力を示す指標

1年以内に現金化できる資産を「流動資産」、1年以内に支払いを要する負債を「流動負債」と言い、「すぐに準備できる資金」と「すぐに返済しないといけない資金」のバランスを比較する(流動資産の方が多い程、支払能力が高い。)

一般的な目安としては、200%以上が理想とされるが、日本では110%~160%程度とされている。

	流動資産	1,100 ㉔
流動比率 =	$\frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}}$	$= \frac{1,100}{700} \times 100 = 157.1\%$
	流動負債	700 ㉕

ケ 指標 9 : 固定比率 (安全性)

固定資産をどの程度、自己資本(純資産合計)で賄っているかを示す指標

土地や建物など、この先1年以上換金できない、又は換金しない固定資産を、返済義務のない自前の資金である自己資本(純資産合計)でどれだけ賄えるかを比較する。

一般的な目安としては、100%以下が理想とされるが、日本では100%~120%の範囲で健全、200%を超えると注意とされている。

	固定資産	900 ㉖
固定比率 =	$\frac{\text{固定資産}}{\text{自己資本}}$	$= \frac{900}{800} \times 100 = 112.5\%$
	自己資本	800 ㉗

コ 指標 10 : 総資本経常利益率 [収益性]

総合的な収益力を示す指標

団体の総資産(資産合計)に対して、どれだけの経常利益(本業を含め普段行っている継続的な活動から得られる利益)を出しているのかを示す。

比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益をあげているかを示す。

	経常利益	200 ㉘
総資本経常利益率 =	$\frac{\text{経常利益}}{\text{総資本}}$	$= \frac{200}{2,000} \times 100 = 10.0\%$
	総資本	2,000 ㉙

・貸借対照表の例

令和〇年〇月〇日

【資産の部】		【負債の部】	
流動資産		流動資産	
現金及び預金	400	売掛金	400
受取手形	500	短期借入金	300
有価証券	200	流動負債合計 ㉔	700
流動資産合計 ㉓	1,100	固定負債	
固定資産		社債	300
建物及び構築物	200	退職給付引当金	200
土地	500	固定負債合計	500
投資有価証券	200		
固定資産合計 ㉕	900	負債合計	1,200
		【純資産の部】	
		資本金	600
		利益余剰金	200
		純資産合計 ㉖	800
資産合計 ㉗	2,000	負債純資産合計	2,000

・損益計算書の例

自 令和〇年〇月〇日

至 令和〇年〇月〇日

売上高	3,000
売上原価	1,200
売上総利益	1,800
販売及び一般管理費	1,200
広告費	700
人件費	500
営業利益	600
営業外収益	200
受取利息	200
その他	0
営業外費用	600
支払利息	200
社債利息	400
㉘ 経常利益	200
特別利益	100
外国為替	100
特別損失	50
固定資産売却損	50
税引前当初純利益	250
法人税・住民税等	50
当期純利益	200

項目	R 1 実績	R 2 実績	R 3 実績	判断の目安
①自己資本比率	38.6%	33.2%	↗ 40.0%	良い傾向であり良好
②流動比率	180.7%	↘ 175.2%	↘ 157.1%	下降傾向であるが標準的
③固定比率	120.5%	140.7%	↘ 112.5%	改善されており健全
④総資本経常利益率	8.8%	↗ 7.9%	↗ 10.0%	良い傾向であり良好

5 モニタリング結果に基づく改善指示等

(1) 改善指示等

町は、モニタリング等の結果により、指定管理者による施設管理運営に改善が必要であると認めるときは、町はその内容に応じて、指定管理業務の不履行・遅延に関する改善指示書（様式第1号）、指定管理業務のサービス水準に関する改善指示書（様式第2号）、指定管理業務に対する苦情対応に関する改善指示書（様式第3号）により改善指示を行う。

改善指示を受けた指定管理者は、改善指示の対応策を改善計画書として取りまとめ、町の承認を受け、改善を行わなければならない。

(2) 再度の改善指示等

指定管理者から提出された改善計画書に基づく改善結果が適正と認められない場合は、その結果を通知し、改めて改善すべき内容と期限等について前号の改善指示書により指示する。

(3) 指定の取消し等

指定管理者が町の是正・改善の指示に従わない場合は、指定管理者の指定の取消し又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を行うものとする。

この場合において、事前に指定管理者から事情を聴取し、処分を決定する。ただし、違反が重大であって緊急性を要する場合は、この限りでない。

ア 改善指示を受けた場合において、改善されないとき。

イ 正当な理由なく、モニタリングの実施を妨げたとき。

ウ 同一の理由により、3回の改善指示が出されたとき。

エ 法令等に違反し、指定管理者としてふさわしくないと認められるとき。

オ 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じるおそれのあるとき。

6 事業評価

(1) 事業評価書の作成

町及び指定管理者は毎年度終了後に、事業（業務）報告書の内容、利用者アンケート調査及び立入調査の結果、毎月の例月業務報告書及びチェックシートを基に指定管理業務の総括的な評価を行う。

ア 指定管理者

指定管理者は、毎年度指定管理業務についての自己評価を行い、モニタリングシートを提出する。

イ 町

町（施設所管課）は、提出されたモニタリングシートに、施設所管課としての評価を行い、その結果を記入する。

(2) 選定委員会による調査審議

指定管理者による施設の管理運営の状況及びサービスの内容、また、町が実施した立入調査、改善指示等のモニタリング結果に基づく事業評価について、より客観性を高めるため、選定委員会による調査審議を実施する。

選定委員会に提出する資料は、モニタリングシートを基本として、必要に応じ、改善指示書等を提出する。

(3) 評価結果の公表

指定管理業務に関する事業評価の結果については、町のホームページへの掲載等の方法により公表する。

（施設の名称）指定管理者
（法人の名称）
（代表者名） 様

広陵町長

（施設の名称）指定管理業務の不履行・遅延に関する改善指示書

貴団体と当町において、 年 月 日付けで締結した（施設の名称）の管理に関する協定書及びそれに付随する書類に定める指定管理業務に関し、当町による所定のモニタリングの結果、不履行・遅延の認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本書において指示した業務改善が行われなときは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 不履行・遅延の認められる業務の内容
- 2 業務改善指示の内容
- 3 その他

（施設の名称）指定管理者
（法人の名称）
（代表者名） 様

広陵町長

（施設の名称）指定管理業務のサービス水準に関する改善指示書

貴団体と当町において、 年 月 日付けで締結した（施設の名称）の管理に関する協定書及びそれに付随する書類に定める指定管理業務に関し、当町による所定のモニタリングの結果、サービス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、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本書において指示した業務改善が行われなときは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 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 業務改善指示の内容
- 3 その他

（施設の名称）指定管理者
（法人の名称）
（代表者名） 様

広陵町長

（施設の名称）指定管理業務に対する苦情対応に関する改善指示書

貴団体と当町において、 年 月 日付けで締結した（施設の名称）の管理に関する協定書及びそれに付随する書類に定める指定管理業務に関し、当町による所定のモニタリングの結果、苦情への対応が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本書において指示した業務改善が行われなときは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 苦情対応が不十分であると認められる業務の内容
- 2 業務改善指示の内容
- 3 その他

【関係法令等】

○地方自治法（昭和22年法律第67号）（抄）

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第244条の2（略）

2～6（略）

7 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。

8及び9（略）

10 普通地方公共団体の長又は委員会は、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。

11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他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るときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

○広陵町公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成18年6月広陵町条例第2号）（抄）

（事業報告書の提出）

第8条 指定管理者は、毎会計年度の終了後30日以内に、その管理する公の施設に関する事業報告書を作成し、町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10条第1項の規定により指定を取り消されたときは、取り消された日（以下「取消日」という。）から起算して30日以内に当該年度の取消日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

（業務報告の聴取等）

第9条 町長は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理する業務及び経理の状況に関し、定期又は必要に応じ臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

（指定の取消し等）

第10条 町長は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他の指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

2 前項の取消し又は一部の停止を行うときは、委員会に審査させ、その意見を聴かななければならない。

3 前項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において指定管理者に損害が生じても、町長はその賠償の責めを負わない。

様式第1号（第5項関係）

第 号
年 月 日

（施設の名称）指定管理者
（法人の名称）
（代表者名） 様

広陵町長

（施設の名称）指定管理業務の不履行・遅延に関する改善指示書

貴団体と当町において、 年 月 日付けで締結した（施設の名称）の管理に関する協定書及びそれに付随する書類に定める指定管理業務に関し、当町による所定のモニタリングの結果、不履行・遅延の認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本書において指示した業務改善が行われなときは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定の基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 不履行・遅延の認められる業務の内容
- 2 業務改善指示の内容
- 3 その他

（施設の名称）指定管理者
（法人の名称）
（代表者名） 様

広陵町長

（施設の名称）指定管理業務のサービス水準に関する改善指示書

貴団体と当町において、 年 月 日付けで締結した（施設の名称）の管理に関する協定書及びそれに付随する書類に定める指定管理業務に関し、当町による所定のモニタリングの結果、サービス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、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本書において指示した業務改善が行われなときは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定の基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 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 業務改善指示の内容
- 3 その他

（施設の名称）指定管理者
（法人の名称）
（代表者名） 様

広陵町長

（施設の名称）指定管理業務に対する苦情対応に関する改善指示書

貴団体と当町において、 年 月 日付けで締結した（施設の名称）の管理に関する協定書及びそれに付随する書類に定める指定管理業務に関し、当町による所定のモニタリングの結果、苦情への対応が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本書において指示した業務改善が行われなときは、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第11項の規定の基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 苦情対応が不十分であると認められる業務の内容
- 2 業務改善指示の内容
- 3 その他

広陵町指定管理者モニタリングマニュアル

令和2年4月 策定

広陵町企画部企画政策課