別紙1

指定管理者のモニタリングシート

1，基本情報

確認年月日：令和4年1月12日

施設名	マリオス立体駐車場		
住所	盛岡市盛岡駅西通二丁目6番1号		
指定管理者名	(一財)盛岡市駐車場公社	所管課名	都市計画課
指定管理料(年額)	100,347,000円(3施設合計)		
今回確認期間	令和 2 年 10 月 1 日 から令和 3 年 9 月 30 日 まで (12 ヶ月間)		

2，業務の履行状況の確認について

(1)稼動実績

項目		今期計画(前年実績)	今期実績
開場日数		361	361
延べ利用者数	利用台数 合計	22,284	19,966
	うち(10月～3月)	13,540	10,233
	うち(4月～9月)	8,744	9,733
主要事業開催回数	なし		

(2)管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し，これらに沿った管理運営がなされているか。	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか(一部の市民・利用者に対して，不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。)。	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	設備等の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	適・要改善
	設備等の修繕の履歴は整理，保管されているか。	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか。	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。	適・要改善
	備品の購入，廃棄，修繕の記録について整理，保管されているか。	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	適・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか。	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	適・要改善

(2)管理運営実績(続き)

項目		確認欄
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は，特記仕様書に基づき扱われているか。	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について，記録が整備されているか。	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について，適時に協議がされているか。	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について，適時に報告がなされているか。	適・要改善

3，サービスの質の確認について

(1)サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみ・態度・説明等は適切か。	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し，適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について，市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	利用手続きは円滑に行われているか。	適・要改善
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	適・要改善

4，指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

・常時アンケートを実施して，利用者の声を把握するよう努めている。
・利用者が入出庫時，不便や事故なく場内を移動できるよう，各号機の動作状況を把握しつつ，安全かつ効率的な誘導を心がけている。
・利用者への積極的なあいさつをはじめ，親切・丁寧な接客を心がけている。
・勤務シフトの交替時，前任・後任が所要の連絡事項を書面で確認し，漏れなく確実な引継ぎを行うよう徹底している。
・場内外の積極的清掃(ゴミ拾い，草取りなど)を実施し，衛生環境の向上に努めている。
・冬季間，機械設備(特に駐車パレット)が融雪剤により劣化しないよう，駐車利用後のブラシ清掃に努めている。

5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
・「おもてなしの心で，安心・安全，お客様の声を第一に」をモットーに，駐車場は接客サービス業であることを深く認識し，お客様が気持ちよく利用でき，また利用したいと思われるような駐車場の管理運営に一層努めていきたい。 ・築24年を経過し，施設等の老朽化が進み，設備点検において改善すべき箇所を指摘されているが，予算上の問題で改修が遅れており，安全な管理運営，利用者に対するサービス提供に不安である。今後とも，計画的な修繕について市に要望していきたい。	・安心安全な駐車場の運営のため，更なる接遇の向上に努めるとともに，利用者の利便の向上に資する運営をお願いしたい。 ・今後も仕様書や事業計画等に基づく適切な管理をお願いしたい。