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3年8月23日

施設名	盛岡ふれあい覆馬場プラザ		
住所	盛岡市青山二丁目6番8号		
指定管理者名	青山地区まちづくり協議会	所管課名	景観政策課
指定管理料（年額）	10,945,000円（令和3年度当初）		
今回確認期間	令和 2 年 8 月 22 日 から令和 3 年 8 月 21 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	今期実績
開館日数		344	343
延べ利用者数	個人	ー	7,838
	団体		524
主要事業開催回数	赤レンガまつり	1	0（コロナの影響により中止）

（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	
	建物・外構の保守・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
	建物、外構、設備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	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への応対のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	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	事業実施の周知が適切になされているか。	適・要改善
	使用許可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

・アリーナ棟のグランド整備は、ﾌﾞﾗｼ掛け・ゴミ・小石拾いをこまめに行い、定期的な散水することで良好な状態に努めている。
・冬季間にグランド整備のため、アリーナ棟の利用ができない日が出てくるが、10月にはメンテナンス作業予定表を利用者へ通知する等、理解を得ている。
・施設の利用申請受付については、平等性に留意することはもとより、利用混雑時期の冬期間は受付開始時間（9時）迄に来館した方々で、申し込み順を決めるクジ引きを行うなどの工夫をしている。
・今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、利用者には手指消毒のためアルコールの準備や換気の励行等の呼びかけ、注意喚起のプリントの配布を行った。また、チェックリストを作成し利用後には施設内のアルコール消毒を行った。「緊急事態宣言」を受け、8/21から9/17(予定)まで臨時休館、「青山さくらまつり」「赤レンガまつり」を中止し、感染拡大防止に努めた。

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
供用開始から9年が経過し、施設の老朽化、設備の経年劣化が目立ってきていることから施設の維持管理にあたっては、適時適切な補修対応がなされるよう所管課との連携に努める。また、引続きコロナ感染防止対策に努める。	指定管理者においては、施設の歴史的価値、地域の交流拠点としての位置付けをよく理解し、指定管理者の努力により、着実な管理運営を行っている。コロナ禍が続き、できることが限られた中でも地道に施設を管理運営していただいている。今後も、当課と指定管理者とで連携をとりながら、より良い施設の管理運営に努め、利用者満足度の向上に努める。