

【様式4】令和5年度 長崎市松山町駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社城保安警備	所管課名	土木企画課
--------	-----------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和6年2月29日	長崎市に対し、お客様から監視員の言動についての苦情があった。	長崎市からの指導を受けた。勤務員全員に対して、お客様に対する言動や対応方法について指導教育を実施し再発防止に努める。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和5年4月27日、 令和5年12月5日、ほか随時	・担当職員が、松山町駐車場において、業務委託や会計事務にかかる書類の確認や運営方法の調査を行った。 ・各管理者と合同で会議を開催した。	市と指定管理者との情報共有が図られた。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月 年度末	指定管理者より、毎月、事業報告書(月報)、期限前に事業報告書(年報)の提出を受けるとともに、運営状況等の確認を行った。	

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和5年5月3日～7日	DEJIMA博開催期間中に会場周辺の混雑緩和とパークアンドライド利用促進のため、NIB、(株)ゼンリンと協力して利用促進策を展開した。	駐車場の立地環境に即した利便性向上策であり評価できる。

○施設利用者の状況

○施設利用者の状況											単位		台	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
令和4年度①	9,892	9,562	11,382	13,059	12,136	10,068	11,180	10,491	9,415	8,698	9,870	10,622	126,375	
令和5年度②	11,214	10,763	11,617	14,061	14,760	10,937	12,008	10,641	10,274	9,622	10,726	11,639	138,262	
②－①	1,322	1,201	235	1,002	2,624	869	828	150	859	924	856	1,017	11,887	

総括コメント ※指定管理者に対する 市の評価等	パークアンドライド駐車場としての役割を十分に理解し、他者と協力して利用促進策を展開するなど適切な管理運営に努めていた。 利用台数は昨年度に引き続き増加傾向にあることから、今後も、自主事業の取組みと適切な管理運営に努めてほしい。 利用者からの苦情について、スタッフ間で連携を密にし、適切な対応ができるよう今後とも心がけてほしい。
--	--