

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市営松本城大手門駐車場			所管課 TEL	商工課(34-3110)				
所在地	松本市大手2丁目3番10号			設置年月	平成4年7月				
施設設置目的	観光客をはじめとする駐車場利用者の利便性向上により、中心市街地の活性化を図る								
施設概要・設備	延床面積 南棟10,326㎡ 平面駐車場2,530㎡ 収容台数 南棟437台 平面駐車場 バス12台 障がい者等用4台 バイク15台 その他施設内容 管理室、店舗施設、駐輪場、休憩室など								
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX (公募)								
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場施設の使用許可 ・駐車料金徴収 ・施設の維持管理(設備保守、清掃、警備、防災、防犯)など 								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	時間駐車(台)	118,700	80,581	67.9%	67.2%				
	定期駐車(台)	2,240	1,791	80.0%	92.0%				
	使用料収入(時間)(円)	67,344,000	33,385,770	49.6%	52.9%				
	使用料収入(定期)(円)	34,587,000	29,103,130	84.1%	92.8%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料 自主事業収入	43,360,000 33,000	指定管理料 自主事業収入 雑収入	43,360,000 0 80,817	駐車場使用料 定期駐車使用料 施設使用料 敷地使用料 弁償金	33,385,770 29,103,130 12,387,100 22,180 104,500	駐車場使用料 定期駐車使用料 施設使用料 敷地使用料 消費税及び地方消費税還付金 私用光熱水費	63,058,400 31,348,000 11,715,270 33,030 12,181,562 13,601
		計	43,393,000	計	43,440,817	計	75,002,680	計	118,349,863
	支出 (歳出)	人件費	27,976,820	人件費	25,924,221	指定管理料	43,360,000	指定管理料	25,632,483
		維持管理費	9,004,860	維持管理費	8,246,812	事務費等	2,203,188	事務費等	7,826,211
		一般管理費	6,378,320	【内訳】		工事請負費	10,730,500	工事請負費	1,280,000
		自主事業費	33,000	・光熱水費	・消耗品費	消費税	18,645,700	消費税	3,748,800
				・修繕費	・保険料	公債費	64,505,743	公債費	27,975,250
		・委託費	・賃借料	委託料	363,506	委託料	1,789,315		
		一般管理費	5,654,791						
		【内訳】							
		・通信費	・手数料						
		・使用料	・本部経費						
		・需用費	・広告費 等						
		自主事業費	0						
	計	43,393,000	計	39,825,824	計	139,808,637	計	68,252,059	
損益	0		3,614,993		差引	-64,805,957	差引	50,097,804	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
64.3

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	管理運営基本方針により、個人の特定あるいは団体に有利または不利にならないよう公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	警察や消防局とは事前から連絡を取り、緊急時には緊急連絡網により関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への報告書作成等定められており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	指定管理者損害賠償保険に加入されており、仕様書や協定書等により定めたりリスク分担を把握し、想定されるリスクに対して対策が準備されている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	「個人情報の保護に関する法律」、「松本市個人情報保護条例」に鑑み、業務上入手した個人情報は厳格に管理されている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理及び事務処理方法が整備されており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析し、経営状況に問題となる点はなく健全な経営を行っている。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	A	それぞれ長年地域で活躍されている異業種の企業団体が構成されており、バックアップ体制は整っていると思われる。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	中心市街地への来街者及び観光客の来訪機会の創出、商業地及び観光地の活性化を図る管理運営となっており、適切に事業計画が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	市への相談、連絡が迅速かつ適切に行われ、市側の指示、要望等も直ちに現場担当者に情報共有される。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	出勤簿で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	指揮系統、責任権限が明確になっており、防火管理者も適切に配置されており、計画書通りの管理を行っている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	年次有給休暇等の取得を積極的に取り入れていることが出勤整理簿等でも確認でき、恒常的な長時間労働等の問題はない。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	C	令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として、職員を集めての研修は一切開催できませんでした。次年度、感染状況を見極めながら開催したい。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	適切に利用料金の収受、管理経費の収支を経理担当23名で管理しており、問題は見られない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	エレベーター、消防設備、駐車場管理設備等の機械保守点検や清掃業務等の管理業務の一部を第三者との契約に基づき適切に実施されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されている。また、問題発生時も速やかに報告がなされており、問題はない。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	C	令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として、職員を集めての研修等が実施できませんでした。次年度、感染状況を見極めながら実施する。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか			5	B	中心市街地への来街者及び観光客の来訪機会の創出、商業地及び観光地の活性化を図る管理運営となっており、適切に事業計画が履行されている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書に基づいて概ね事業が実施されており、自主事業により利用者増加につなげる工夫もされている。
地域との連携		22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	利用者をはじめ地域住民や市、関係機関と連携し適切な管理運営を行っている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	利用者への周辺施設の案内等適切な対応を心がけ、ネットでの口コミでも評価を得ている。
利用者サービス向上		24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	自主事業として、Googleマイビジネス、ナビビジネス対応を行い、利用者の利便性向上に努めている。
障害者等への配慮		25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	事業計画に基づき接遇研修も行われており、障害者用駐車場の案内等、配慮した対応ができています。
苦情・要望等への対応		26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	南棟一般、定期、バス、バイク利用者それぞれにアンケートを実施し、的確に対応されていると思われる。
セルフモニタリング		27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認でき、問題はない。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	照明の点灯時間や点灯箇所の見直しに取り組みエネルギー削減に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	PDCAにて適宜見直しを図っており、現状に則した管理運営を行っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	2年度はコロナにより収入は減少した。特に外国人のバス利用は皆無となった。より一層の顧客サービスの充実に努めてほしい。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和3年2月9日から令和3年3月10日まで
	調査対象	一般利用者(南棟一般、南棟定期、バス、バイク)
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場利用実績は、総利用台数78,145台(対前年69.1%)、売上高24,988千円(対前年67.6%)だった。コロナウイルス蔓延防止ため各種イベントの中止や観光客が大幅に減少し、特に週末・祝日のご利用が大幅に減ってしまったことが大きな要因となっております。 ・コロナウイルス感染防止対策をいち早く進め、スタッフの感染を起こすことはありませんでした。また、有事の際に、他の市営駐車場責任者と打ち合わせをして、連携を取ってお客様(定期利用者)を受け入れる計画を模索し、万全の体制をとることに努めました。 ・基幹博物館の新築工事の為、正面の道路が一方通行になりましたが、現場代理人と打ち合わせをして、当方の修繕工事との調整をして、大きなトラブルを起こすことはありませんでした。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化に伴う、市発注の修繕行為時の際にも、施工業者と密に打ち合わせをして、工事をスムーズに進め、お客様に不便をかけることはありませんでした。 ・商店街のイベントにも協力できました。 ・経費削減に努め、電気使用料を大きく抑え、修繕をDIYにて行うことにより、大きく経費削減することができました。 ・閑散期の管理員の状況に対してのご意見がありましたが、適切に対応をして、大きな問題になりませんでした。 ・利用者アンケートの結果は、概ね良好でした。そのほかにも自主事業で行っております、Googleのレビューも概ね良好な回答をいただいております。また、レビュー者には適切なフォローアップも行いました。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルス感染の収束にて、ご利用者の復活が望めます。繁忙期に、不自由をかけないように、施設管理に創意工夫をおこなって、ご利用者に不自由をかけないようにしていきたい。 ・観光客に適切な説明ができるように、従業員の観光に関するスキルアップを図り、松本観光のリピート率増加に努めたい。 ・ご利用者のレビューを大切に、改善できるところは改善をし、よりお客様の利便性を高め、ご利用者のリピート率を増加できるように努めていきたい。

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>Googleマイビジネス、ナビビジネス対応により、利用者の利便性向上に努めており、ロコミでも特にバイク利用者から、接遇、施設環境、駐車スペースにおける評価も高く、今後の利用促進に期待が持てる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>自主事業における利用者の利便性向上に向けた取組みや利用者への市内観光施設への案内等の取組みに対する評判も良く、駐車場の設置目的及び施設運営方針をよく理解したうえでの取組みと評価できる。また、軽微な修繕について、異業種の企業団体が構成されている強みを生かし速やかに自己対応され、利用者の安全性重視の運営が評価できる。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、外国人観光客のバス利用が1台もないなど、利用台数はかなりの影響を受けたが、回復傾向もみられるので、今後も利用者の目線に立った運営を心がけてください。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	71.3
------	------

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果	適正
------	----

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年2月9日から令和3年3月10日まで			
	調査対象	一般利用者(南棟一般、南棟定期、バス、バイク)			
	調査方法	アンケート用紙への回答			
調査結果	<p>【南棟一般】</p> <p>(駐車スペース) 妥当 57% 狭い43% 無回答 0%</p> <p>(施設の衛生面) 妥当 55% 悪い 2% 普通 28% 無回答15%</p> <p>(係員の対応) 良い 87% 悪い 0% 普通 10% 無回答 3%</p> <p>【南棟定期】</p> <p>(駐車スペース) 妥当 63% 狭い37% 無回答 0%</p> <p>(施設の衛生面) 妥当 60% 悪い 0% 普通 34% 無回答 6%</p> <p>【バス】</p> <p>(駐車スペース) 妥当100% 狭い 0% 無回答 0%</p> <p>(施設の衛生面) 妥当100% 悪い 0% 普通 0% 無回答 0%</p> <p>(係員の対応) 良い100% 悪い 0% 普通 6% 無回答 0%</p> <p>(夜間駐車ができりことを) 知っている30% 知らない70% 無回答0%</p> <p>(夜間駐車を利用したい) 利用したい70% 利用したくない(しない) 30% 無回答0%</p> <p>【バイク】</p> <p>(駐車スペース) 妥当100% 狭い 0% 無回答 0%</p> <p>(施設の衛生面) 妥当 82% 悪い 0% 普通 0% 無回答18%</p> <p>(係員の対応) 良い 71% 悪い 0% 普通 6% 無回答23%</p>				
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【南棟一般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間は、概ね良いと回答をいただいている。(98%) ・駐車料金については、概ね妥当と回答をいただいている。(85%) ・駐車スペースについて、43%が狭いと感じている。 ・事前精算方式は、ほとんどの利用者から良いと回答をいただいている。(97%) ・駐車場までのアクセスは概ね分かったと回答をいただいている。(90%) ・係員の対応は良いが87%、悪いとの回答は皆無で概ね高評価となっている。 <p>【南棟定期】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間は、概ね良いと75%の方から回答いただいているが、22%の方が短いと感じている。 ・早朝利用したい時がある、最終あずさや最終高速バス利用の際に駐車できない等の意見がある。 ・営業時間を5時から23時にしてほしい。 ・23時まで営業してほしい。 ・定期駐車料金については、38%が高いと感じている。 ・希望金額は10,000円から15,000円 ・許可証を置いていない車両が停車している。明らかに観光客の車両が停車されている。 ・内回り3階くらいまで3,5ナンバーの車両の停車をやめてほしい。 ・屋上の眺めの良さをPRしませんか。 <p>【バス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乗務員休憩室は、80%が存在を知っており、70%が利用したいと回答している。 ・観光パンフレットは、80%が必要としている。 ・喫煙所がほしい。 <p>【バイク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の場所を事前に調べる(71%)に対し、場所が分かった(94%)と概ね正しく情報が伝わっている。 ・場所が分かりづらい(6%) 				