

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	松本市営中央駐車場		所管課 TEL	商工課(34-3110)					
所在地	松本市中央1丁目23番2号		設置年月	平成11年4月					
施設設置目的	市街地の商店街における円滑な道路交通確保と、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 6,107.49㎡ 収容台数 177台(うち12台は商工会議所専用) その他施設内容 管理室、駐輪場など								
指定管理者名(選定方式)	松本商工会議所(公募)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場施設の使用許可</li> <li>・駐車料金徴収</li> <li>・施設の維持管理(設備保守、清掃、警備、防災、防犯)など</li> </ul>								
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(%)				
	利用台数(普通車)(台)	94,000	63,871	67.9%	70.4%				
	使用料収入(時間)(円)	49,500,000	31,618,160	63.9%	61.1%				
	使用料収入(定期)(円)	11,900,000	10,078,200	84.7%	81.7%				
	(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 雑入	25,210,000 1,000	指定管理料 雑入	25,210,000 27	駐車場使用料 定期駐車使用料 還付金	31,618,160 10,078,200 28,570	駐車場使用料 定期駐車使用料 還付金	51,742,520 12,336,480 21,331
	計	25,211,000	計	25,210,027	計	41,724,930	計	64,100,331	
	支出 (歳出)	人件費	16,694,000	人件費	16,391,360	指定管理料	25,210,000	指定管理料	24,980,000
		消耗品	854,000	消耗品	605,657	事務費等	37,285	事務費等	135,384
		光熱費	3,900,000	光熱費	3,529,053	工事請負費	3,080,000	工事請負費	1,210,000
		修繕費	300,000	修繕費	283,690	負担金	2,926,517	負担金	3,350,833
		通信費	70,000	通信費	49,001				
委託料(保守点検)		956,000	委託料(保守点検)	880,000					
保険料		157,000	保険料	150,720					
公租公課	1,660,000	公租公課	1,660,000						
その他	600,000	その他	584,101						
計	25,191,000	計	24,133,582	計	31,253,802	計	29,676,217		
損益	20,000		1,076,445		差引	10,471,128	差引	34,424,114	
(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  
63.1

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	特定の個人、団体に便宜を図ることのない管理運営を徹底しており、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、消防署、病院、市役所、警備会社など関係機関への緊急連絡網等が整備され、また、防災訓練も実施さ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	仕様書や協定書等により定められた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	松本市個人情報保護条例、松本商工会議所個人情報保護規定に準じた情報の取り扱いがなされている。
	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	平成29年度より完全PC管理に対応。必要な情報を公開することや監査請求に耐えうる体制となったものと見る。
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た結果、経営状況に問題となる点は見当たらず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	B	長らく当地企業の経営支援を行うなど組織の特質として経営のノウハウ蓄積があり、運営について高いマネジメント能力がある。
	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	施設の設置目的である商業地、観光地の活性化を十分に理解した事業計画となっており、適切に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	市担当者との連携は密であり、市の要望が現場担当者に遅滞なく伝わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	常時2名の管理者を配置するなど職員配置計画通りの人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。
		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	統括は松本商工会議所管理部管理・経理グループが行うなど指揮系統、責任権限も明確である。
	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	長時間労働はなく、問題は見られない。
	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	B	消火器の使い方や防災訓練、精算機等のトラブル対応等の必要な管理人研修が行われている。
	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	29年度より一部手作業で行っていた業務についてPCを用い電算管理に対応。専用の会計帳簿により利用料金の収受、管理経費の収支を管理している。
		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	施設、設備、備品について定期的点検、整備業務の内容が日報管理されており、必要に応じて修理、更新を行っている。
		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	B	監視モニターの常時監視、定期巡回により安全管理に努め、消防署の指導に基づく防災の職員研修や消火器の取り扱い訓練が行われている。
	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	中心市街地の駐車場として、観光客が必要とするパンフレットを配置したり創意工夫を凝らしている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書および松本市営市街地駐車場条例に則った適切な事業が実施されている。
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	商業事業者の支援団体であるだけに周辺の商業事業者と円満な関係が築かれているものと見る。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	団体の運営するHPIに市内のイベントともに駐車場の紹介を行うなど一定の広報活動は行われているが、主だった効果は上がっていない。
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	B	中心市街地にある駐車場として、周辺施設の観光パンフレットを配置するなどサービス向上に努めている。
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	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に特段の問題は見られない。
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	A	駐車場出口の出庫時のアナウンスに関する騒音苦情を受け、音量調整する等、速やかに対応できている。
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	アンケートでいただいた入口の「満・空」の表示が見つからないという苦情にも速やかに市に報告し対応について協議する等適切に対応されていると思われる。
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	電気使用量、水道料も前年度より減少している。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	電気使用料、水道使用料共に前年度より減少している。
	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	新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により売上全体では、約34.9%の減となり、計画どおりの収入の確保とならなかった。

【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2年9月11日～9月15日(5日間)
	調査対象	一般利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>【回収率67.1%】回収総数235</p> <p>例年は、アンケート実施期間中の全入庫車両にアンケート用紙を配布していたが、コロナ禍ということもあり、アンケート用紙を1、2、4階の各精算機横に設置し回答者に管人事務所へ持参いただく方式をとった。</p> <p>コロナの影響で観光客の回答が望めないことから、夏休み時期をはずし、9月の土日を挟んだ平日に実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 係員の対応について 【良い50.0% 普通17.9% 悪い0.4% 会っていない31.6%】</li> <li>2 施設の衛生環境について 【きれい41.5% 普通57.7% 汚い0.9%】</li> <li>3 AEDの設置について 【知っていた43.5% 知らなかった56.5%】</li> </ol>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 駐車場利用日 【休日】 56.2%→39.6% 【休日でない】 28.1%→42.6% 【その他】 15.3%→12.8% ・平日における仕事・打合せ等での利用が大きく伸びた。 ・その他の非就労者・非就学者の利用が減少した。</li> <li>2 地域別利用割合 【松本・松本近郊】 69.0%→90.7% 【他・県内】 15.7%→9.0% 【県外】 15.4%→0.4% ・市内・松本近郊の利用者の割合が増加し、県外の方の利用が激減している。</li> <li>3 利用状況 【初めて】 20.3%→7.7% 【2回以上】 75.4%→86.8% 【定期】 4.3%→2.6% ・観光客減により初めての利用者が減少した。</li> <li>4 利用目的 【仕事】 17.2%→23.2% 【買い物】 33.6%→45.0% 【飲食】 9.9%→14.0% 【観光】 13.8%→1.8% ・観光客は減少したが、買い物客の利用が伸びた。</li> <li>5 駐車時間 【1時間以内】 29.7%→20.7% 【2時間以内】 36.6%→54.8% 【3時間以内】 19.4%→20.7% 【3時間以上】 12.8%→3.4% 【宿泊】 1.5%→0.5% ・買い物利用の増加の影響か2時間以内の利用がほぼ半数を占めた。</li> <li>6 その他 ・長年取り組んできたハト対策も、令和元年度から激減し、ハトに関連する苦情は1件もなくなったが、まれに場内でハトを見かけ追い出し対応をしているため、今後もハト対策は継続していくものです。</li> </ol>	

### 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2年9月11日～9月15日(5日間)
	調査対象	一般利用者
	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	<p>2020年度は新型コロナの影響から色々なイベントの中止、外食・宴会の自粛、県をまたいでの移動の自粛など人の動きが大幅に減り、それに伴い駐車場の利用も大幅に減った。現金売上・定期券・回数券・商店街連盟共通駐車券のすべての項目において売上は減少し、現金売上では84.2%の減となった。比較的減少幅の少ない定期券売上と商店街連盟共通駐車券売上は22%台減にとどまった。回数券売上においては36.9%の減となった。2021年度になっても収束の兆しが見えない中、商店街商業地に立地する駐車場として、ご利用者の声にお応えできるよう努めていきたい。また、事務所の受付カウンターに飛沫を防ぐ意味でシートを張ったり、エレベーターをご利用のお客様に対して密を避ける様にチラシを貼った。また、精算機においては順番待ちの際の立ち位置のシールを貼った。</p> <p>元年度までのハト対策(上層階のハト糞害)が功を奏してか、2020年度は迷い込んだと思われるハトを2,3羽確認されたが、住み着いているというのは確認されなかった。また、1部アミの補強を行い、今後もハトの動向には注視していきたい。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>毎年、アンケートではハトの糞害の苦情があったが、2020年度のアンケート調査ではハトの糞害に対する苦情は1件もなかった。</p> <p>昨年度に駐車場の入口がわかり難いというご意見があり、矢印看板の設置場所を変えてみた。しかし相変わらずわかり難いという意見があり、市と相談の上2021年度に案内看板を替えることにした。</p> <p>出口にある出車時に流れる注意喚起のスピーカーのボリュームを絞ることができることがわかり、いままでであったマスクングを外しボリュームを絞った。</p>
今後の目標	<p>2021年度は以前のような賑わいを取り戻すのは難しいとしても、松本商工会議所情報事業部が運営する「MIGORO」サイトを通じての中心市街地で今後開催されるであろうイベントや市内観光案内情報発信と併せ、市営中央駐車場のPRを行っていきたい。また、Mウイングや松本商工会館で開催される各種セミナー・講習会、会議等の主催者、車での上場者に市営駐車場回数券の活用を勧める等の活動を継続していきたい。</p> <p>アンケート調査では、アンケート用紙を例年手渡しで行っていたが、飛沫を避けるうえで2020年度ではアンケート用紙をエレベータ横に置き答えて頂いた。そうした場合の回収率が心配だったが、いままでと余り回収率に変わりなく今年度もこの方式でアンケート調査を行う予定です。</p>

### 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><b>【自主事業を実施している場合の評価】</b></p> <p>コロナ対策として、消毒液の設置、管理人事務所の受付窓口へのビニールシートの設置、精算機前に利用者が並ぶ際の距離を保つための位置シールを貼るなど、利用者の感染予防に繋がった。</p> <p><b>【総合的な評価】</b></p> <p>利用者からの苦情を受け取り組んだハトの糞害の改善に取り組み、令和元年度から苦情もない状態を維持しており、利用者の目線に立った運営を継続している。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策により、利用者との直接対応は極力避ける運営を行っており、アンケートでの係員に対する質問も「会っていない」の回答が約3割であったが、「悪い」の回答も0.4%とわずかであり、管理人の接遇に対する苦情もほぼなく、親切な対応を心がけていると思われる。</p> <p>経営面では、新型コロナウイルス感染症の影響による外出自粛の波を受け、売上全体では、約34.9%の減となったが、今後はワクチン接種がすすみ、人の移動も回復するとの見込みから利用者の増加が見込まれる。引き続き、感染予防の徹底と利用者満足度の向上に努めてもらいたい。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7
合計点数	
70.1	

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