

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	松本駅前広場(お城口)、松本駅前広場(アルプス口) 北松本駅、平田駅前広場		所管課 TEL	維持課 0263-34-3019(内線1838)					
所在地	深志1丁目785、巾上161番8 城西1丁目57番1、平田東2丁目1510番3		設置年月	昭和54年～平成19年					
施設設置目的	駅前における公衆の利便と通行の安全、円滑を図る。								
施設概要・設備	駅前広場、自家用車整理場、タクシールール、東西自由通路、エレベーター、エスカレーター、管理室等								
指定管理者名(選定方式)	長野三菱電機機器販売株式会社(公募)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5カ年)								
指定管理者の 主な業務	施設使用許可、施設の維持管理								
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(%)				
	松本駅お城口自家用車整理場	35,000台	28,829台	82.4%	74.8%				
	松本駅アルプス口自家用車整理場	20,000台	12,750台	63.8%	57.0%				
	(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	47,300,000	指定管理料	48,175,926	整理場お城口	12,290,290	整理場お城口	16,770,230
					整理場アルプス口	5,222,110	整理場アルプス口	10,650,890	
					タクシー駐車場	1,833,180	タクシー駐車場	1,816,520	
					駅前広場使用料	379,490	駅前広場使用料	420,540	
	計	47,300,000	計	48,175,926	計	19,725,070	計	29,658,180	
	支出 (歳出)	人件費	6,980,000	人件費	9,640,273	指定管理料	48,175,926	指定管理料	47,737,960
		リース料	350,000	リース料	213,851	工事費	308,000	工事費	6,793,200
修繕費		420,000	修繕費	340,805	修繕費	7,904,600	修繕費	6,746,440	
電気料		6,700,000	電気料	6,416,528	消耗品費	295,955	消耗品費	299,475	
上下水道料		7,900,000	上下水道料	3,904,340	借上料	194,128	借上料	192,363	
保険料		10,000	保険料	99,770	調査費	2,255,000			
通信費		250,000	通信費	256,154					
消耗品費		420,000	消耗品費	142,325					
雑費		23,400,000	雑費	22,628,648					
公租公課		580,000	公租公課	1,275,518					
計	47,010,000	計	44,918,212	計	59,133,609	計	61,769,438		
損益	290,000		3,257,714		差引	-39,408,539	差引	-32,111,258	
(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
67.2

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	A	市民の平等利用が行われており、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	適正な労働条件が確保されており問題は見られない。	
	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	緊急時の連絡体制が整備されており、適切に対応できている。	
		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	管理運営業務を的確に理解し、責任をもって管理運営に携わっている。	
	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	職員に対し守秘義務の徹底が図られており問題ない。	
	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	本社総務課が本施設専用の会計帳簿により経理の管理をしており、情報公開、監査請求に適切に対処できる。	
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	決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらず、安定した経営を行っている。	
		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	エレベーター、エスカレーターは系列会社が施工しており、事故等に迅速に対応できる体制がある。	
	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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見受けられない。	
		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	報告書類委が適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任をもって管理運営の携わっている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置計画どおり人員が配置されており、適切な管理運営が行われている。	
		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	施設の管理運営、維持管理作業の経験者があり、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	自社でノー残業デーの実施、計画有休の取得等を行っており、積極的に取り組んでいる。	
	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	全体ミーティング、安全講習、緊急時対策講習を実施する等、適切な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	専用の会計帳簿により適正に利用料金の收受、管理経費のの収支が管理されている。
			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	適切に業務は行われており、問題はない。
	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	実績報告書および事業報告書も適切に作成され、期限内に提出されており問題ない。		
	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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されており問題ない。	
	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	事業計画書に基づき適切に行われており問題ない。
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	A	降雨時の傘の無料貸し出しや降雪時の除雪、階段へのカロリー表示等を行い、効用を最大限に発揮する運営が行われている。	
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書に基づき適切に行われており問題ない。	
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	A	ボランティア団体と連携して、広場の花壇の管理を行うなど積極的に取り組んでいる。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	管理事務所にてパンフレットの配布や観光案内等のサービスを行い、施設の利用促進に努めている。	
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	周辺歩道の清掃やコインロッカーの増設を行い、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	事業計画書に基づき、接遇研修が行われており、障がい者、子ども、高齢者の利用に問題はない。	
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	B	コロナ禍のため松本駅のみでのアンケート実施に変更したが、苦情等には適切に対応できている。	
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	報告から適切にセルフモニタリング行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	照明の点灯時間を工夫したり、数を減らすなどしてエネルギー削減に努めている。		
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	日常的に節電に取り組んでおり、適切な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	B	事業計画書どおり事業が実施されており、問題はない。	

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1月～3月
	調査対象	松本駅前広場
	調査方法	アンケート用紙の回答
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	今年度は新型コロナ蔓延で大きな影響がでました。駐車場利用台数が大激減し広場利用等の中止も行い以前の活気あふれる駅前広場とは環境が大きく変わりました。場所柄不特定多数の方が往来する中当社はコロナ対策を徹底し感染予防に努め感染者を出すことなく、順調に業務を遂行する事が出来ました。
要望・苦情への 対応状況	駅ホームから鳩が侵入し自由通路の天井高所に巣をつくり糞を落とす事例が発生。比較的糞を落としている場所の近辺を立ち入り禁止区域とし、利用者が糞害に合わないよう対策中です。根本的な解決策(ネットを張る等)は市や松本駅と協議中。
今後の目標	令和3年度は駅前指定管理の最終年度となります。過去の経験を十分活かし、松本の玄関口としてふさわしい快適な空間をこれからもコーディネートしてまいります。特にコロナ対策として清掃面を強化し安心してご利用できる環境を提供していきます。松本駅、ステーションビルミドリさんと連携も強化し一体となってこのコロナ禍を乗り切っていきたいと思っております。

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>管理者全員が普通救命講習を受講し、AEDを完備するなど有事の際に対応できるよう努めている。 管理人が「松本検定」の認定を取得、管理事務所でパンフレットや時刻表を配布するなど観光案内を充実させている。 降雨時の傘の無料貸し出し、降雪時の駐車場、歩道スペースの除雪及び大型コインロッカーの増設等を行うなど利用者のサービス向上に努めている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>毎日の日常清掃に加え、月に1度の特別清掃日での付加価値を付けた清掃や本来の範囲外の周辺道路の清掃、衛生管理に努めるなど駅の利用者の利便性向上のための対応がされていた。また、管理事務所をオープンにしてパンフレットや時刻表の配布を行ったり、管理人が「松本検定」の認定を取得するなど観光案内にも力を入れていた。 設備の老朽化による破損や故障が数件あったが、その都度適切な対応を行い、大きな事故等に繋がることもなかった。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
74.2

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1月～3月
	調査対象	松本駅前広場
	調査方法	アンケートへの回答
調査結果	○駅前の駐車場（お城口・アルプス口）を利用したことがありますか？ ある 63% ない 37%	
	○駐車料金はどう思われますか？（最初の30分は無料、1時間300円） 高い 3% 妥当 94% 安い 3%	
	○駅前駐車場のようにフラップ式駐車場（板が上がる）と、駐車券を取って入場するゲート式駐車場と、どちらのタイプの駐車場が利用しやすい（好き）ですか？ ゲート式 20% フラップ式 17% どちらでもよい 63%	
	○お城口、アルプス口広場の全体の印象はどうですか？ きれい 33% 普通 67% 汚い 0%	
	○お城口広場にある深志の湧水（井戸）があることはご存知でしたか？ 知っていた 50% 知らなかった 50%	
	○お城口広場に喫煙所があります。ご存知でしたか？ 知っていた 70% 知らなかった 30%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場のフラップ式は板が車に当たるのでゲート式の方が良い。 ・アルプス口もお城口のように有人の駐輪場が良い。（今の駐輪場はわかりにくく使いづらい） 	