

令和元年度 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	松本市営美須々駐車場	所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511						
所在地	松本市美須々740-5	設置年月	平成5年4月						
施設設置目的	市民が気軽に利用できる駐車場として、市街地における道路交通の円滑化を図る。								
施設概要・設備	敷地面積 5,130㎡ 1棟:一般駐車場35台、管理棟 2棟:一般駐車場58台、定期駐車場9台、管理棟								
指定管理者名(選定方式)	松本市駐車場事業協同組合(公募)								
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用許可、使用料徴収 ・施設及び設備の維持管理 								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
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(%)				
	年間利用台数		62,112 台		92.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	0	指定管理料	0	収益納付金	3,432,583	収益納付金	3,438,292
		利用料収入 (使用料)	13,209,840	利用料収入 (使用料)	13,275,390				
		自主事業収入 雑収入	0 0	自主事業収入 雑収入	0 26				
		計	13,209,840	計	13,275,416	計	3,432,583	計	3,438,292
	支出 (歳出)	人件費	6,585,820	人件費	6,620,180				
		事業費	3,174,989	事業費	2,790,070				
		自主事業費	0	【内訳】					
収益納付金		3,224,516	・福利厚生費		・事務費				
			・リース料		・管理費				
		・印刷費		・光熱水費					
		・通信費		・修繕費					
		・保険料		・租税公課					
		・整備費		・夜間警備費					
		自主事業費	0						
		収益納付金	3,432,583						
	計	12,985,325	計	12,842,833	計	0	計	0	
損益		224,515		432,583	差引	3,432,583	差引	3,438,292	
(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	公平性が確保されており、アンケートからも問題はみられない。
	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	C	労働条件の一部について問題がある。令和3年度から改善している。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係期間への緊急連絡網等により体制が整備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	施設内に存在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を未然に防ぐための対策が行われている。
	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に基づき適切な管理が行われている。
	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	適切な対応を行っており、問題ない。
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	決算書から判断して団体の経営状況に問題は見受けられない。
		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	市内に事務所があり、迅速な対応が可能なバックアップ体制がある。
	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	設置目的、管理運営業務を的確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	組合が中心となり事業への取り組みを行っている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置計画のとおり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	指揮系統・責任権限も明確になっている。
	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	C	積極的な取り組みは行っていない。
	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	業務計画書に基づき適切な研修や業務指導が行われている。
	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	専用の関係帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、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	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	A	実績報告書及び事業報告も期限までに提出されている。
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	マニュアル等が整備されており、研修も行われている。	
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	管理区域・業務範囲を把握し、適切な管理が行われている。
		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	施設の設置目的を把握しており、利用者ニーズに応える努力が見られる。
		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	地域と密着した施設であることを理解しており、地域の関係団体との連携が図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	引き続き空車状況の改善策として、定期駐車の実施を行う等の工夫がみられたが、新たな取り組みにも期待したい。
	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	利用者とのコミュニケーションを図り、要望を受け止め改善しようとする姿勢が見られる。
	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問題はみられない。
	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	B	セルフモニタリング等を行い業務改善を図っている。
	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	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき、問題はみられない。
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	不要な電気の消灯など、周辺環境や環境負荷軽減に配慮した管理をしている。	
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	軽微な修繕は自ら行うなど、経費削減に対する姿勢が見られる。
	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	A	計画通りの運営により、計画内の支出であり、プラス決算として、収益納付金を当市に納めることができた。

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	来客接客時随時
	調査対象	利用者
	調査方法	管理人より使用者への聞き取り調査
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

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・市営美須々駐車場は行政窓口ではなく「サービス施設」であり、お客様への利便性や公共性をアピールできる施設であると考えている。 ・南棟、東棟の白線の引き直しを実施していただき、駐車場内の安全性の確保と駐車場としてのサービス機能の向上が見られた。 ・南棟、東棟の場内路面は20年程経過している。利用者様の安全性の確保のため、舗装改修(アスファルト路面の全面改修)を検討していただきたい。 ・令和2年2月上旬より始まった世界的な新型コロナウイルスの流行により総合体育館、信州大学、近隣の学校の卒業式入学式等の行事やイベントが全て中止となり、又大学生の授業の休校、新学期開始の延期など駐車場利用状況がいまだかつてなく著しく悪化している。2月、3月の売上も過去最低売上となり、4月以降この状況が長期化することを考慮して運営内容や方法を至急見直していく。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消費税の増税に対して、来年度は経費等全てに10%の消費税がかかる。しかしインボイスである料金体系は1989年の3%導入、1997年5%増税、2014年8%増税と収入に反して料金体系は変更されていない。社会保険を来年度より導入し、予算書でも示しているとおりに駐車場経営としては現在の駐車料金では利用状況により赤字転落は必然と考えている。経費削減に努めていくが、大至急ご検討いただきたい。 ・環境整備については植栽の中に缶やペットボトル等の投げ捨てが多くみられたが、こまめな清掃、除草作業を心がけた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・年々、収入の減少が見受けられる。収入の増加に対策を考えていきたい。 ・行政担当部署と連携を密にし、大会・イベント等にはできるだけ協力をし、その他では利益を確保していきたい。 ・社会保険に加入いたします。 ・人件費(管理員給与)をベースアップします。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】

今年度も予算額を上回る収入を確保し、プラス決算となりました。周辺の清掃や植栽管理も継続的に管理できており、安定した管理・運営であったと思います。
労働条件の一部について改善点が見られました。既に改善が図られていますが、より一層適正な労働条件の確保にむけて取り組んでください。
指定管理者の今後の目標としている、新たな利用者を獲得するための積極的な取り組みに期待します。

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	来客接客時随時
	調査対象	利用者
	調査方法	管理人より使用者への聞き取り調査
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車料金が安い。安いから学生だけど利用できる。 ・信州大学関係者だが回数券にて利用させてもらっている。 ・管理員が毎日、落ち葉等きれいに清掃している。 ・管理員が常駐しているので、精算時に硬貨が詰まってしまった時にすぐに駆けつけてくれて対応してくれた。 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場内の白線の引き直しがあり、使いやすくなった。 ・このご時世安すぎるのも申し訳ない。近隣駐車場よりは高くないほうがいいが潰れたら困る。 ・南棟の貸切は是非やめていただきたい。 ・年末年始の南棟の開放はありがたい。 	