

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	松本市営中央西駐車場			所管課 TEL	商工課(34-3110)				
所在地	松本市中央1丁目20番21号			設置年月	平成10年3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 6,488.11㎡ 収容台数 206台 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)	株式会社 パルコスペースシステムズ (公募)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)								
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(%)				
	利用台数(普通車)(台)	198,000	175,981	88.9%	93.8%				
	使用料収入(時間)(円)	90,570,000	75,575,300	83.4%	95.2%				
	使用料収入(定期)(円)	457,000	470,880	103.0%	100.9%				
	(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	29,180,000	指定管理料	29,180,000	駐車場使用料	75,575,300	駐車場使用料	79,399,800
					定期駐車使用料	470,880	定期駐車使用料	466,560	
					施設使用料	12,990,240	施設使用料	12,690,600	
					敷地使用料	1,659,030	敷地使用料	1,657,510	
	計	29,180,000	計	29,180,000	計	90,695,450	計	94,214,470	
	支出 (歳出)	人件費	15,763,000	人件費	15,212,000	指定管理料	29,180,000	指定管理料	28,640,000
		消耗品	784,000	消耗品	1,028,000	事務費等	2,605,119	事務費等	3,245,030
光熱水費		1,928,000	光熱水費	2,313,000	工事請負費	18,326,000	工事請負費	2,671,920	
修繕費		300,000	修繕費	322,000	公債費	12,489,078	公債費	21,373,376	
通信運搬費		181,000	通信運搬費	79,000					
賃借料		504,000	賃借料	474,000					
保険料		79,000	保険料	101,000					
リース代		65,000	リース代	56,000					
委託料(保守・点検)		3,223,000	委託料(保守・点検)	2,651,000					
委託料(警備)		2,469,000	委託料(警備)	2,400,000					
委託料(清掃)	394,000	委託料(清掃)	342,000						
その他	359,000	その他	334,000						
計	26,049,000	計	25,312,000	計	62,600,197	計	55,930,326		
損益	3,131,000		3,868,000		差引	28,095,253	差引	38,284,144	
(特記事項)									
・市街地に立地する当駐車場、大手門駐車場、中央駐車場の3施設は同一会計としている。									

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

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	会社として「公平性の維持」を重要テーマに掲げ、特定個人(市民)への利用制限、優遇等不公平な点は見受けられない。
	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、救急など関係機関の緊急連絡体制が整備されており、緊急時に即応できる体制が構築されている。
		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	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	自社の「システム管理規定」、「情報システム利用ガイドライン」に則り、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	誠実な情報整備に努め、情報公開等に対応できる体制である。
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	A	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	立体駐車場と商業施設と若干毛色は違うが、長年不動産管理業務を手掛け、ノウハウの蓄積もある。事務所も近在にあり、トラブル時の早期対応も可能と見る
	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	商業地及び観光地の活性化を図るとする市の設置目的を理解した事業計画となっており、計画通りの運営がなされている。
		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	常時2名体制に加え、松本ぼんぼん、そば祭り、市民祭の各イベントには応援者を投入し繁忙期にも無難な施設運営を行った。
		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	近在の松本パルコ防災センターと連携し、昼夜問わず臨機応変、迅速、的確な対応を行う体制を整え、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	業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、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	B	法定警備員教育、交通誘導方法の精査をはじめ、マナー講習、救命講習等施設の維持管理に必要な研修を実施している。
	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	現場の報告書を松本事業所にて照合、確認を行うなど二重チェック体制を整え、ミス防止と業務の適法性を確保している。
		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、備品について定期点検、整備業務、事故報告等の内容が日報管理されており、問題は見られない。
		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	普通救命講習や消防訓練(年2回)が実施されており、利用者の安全確保に必要な教育、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	定期巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題は見られない。
		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	B	現場担当者に松本検定の受験を推奨。R元年度現在でマスタークラス認定者が3名であり、観光案内も実施している。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づいて概ね事業が実施されているが、自主事業により利用者増加につなげる工夫がほしい。
	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	近在商業施設の松本パルコと連携し、R元年12月からQRコード認証に対応したサービスを対応を開始するなど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	館内の美化、外国人観光客にトイレの使い方を示すPOPを置くなど工夫をし、利用者の維持に一定の効果が出ている。
	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	B	6階以上のフロアを駐車スペースの広い「思いやりフロア」とするなど利用者のニーズに応じ、一定の工夫を行っている。
	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	アンケートの結果において障害者、子ども、高齢者の利用に関しての苦情、要望等は見られない。
	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	B	30年5月よりご意見箱を置き、意見の吸い上げを開始。意見を基に据置型の看板を設置するなどの対応を行っている。
	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	30年5月設置のご意見箱の声の一部を意見に反映している。アンケート調査の結果についても逐次施策に反映してほしい。
	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	場内照明のLED化など省エネへの取り組みを実施している。
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	電気使用量削減のため、場内照明のLED化を進めている。
	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	29年9月の大型商業施設の出店以降は利用台数が減少し、R元年度はコロナにより更に減少した。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2年2月～3月
	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100%】回収総数104/104(※アンケートは手渡しで、その場で書いてもらう。アンケート協力のお礼で30分の駐車無料券を配布した)</p> <p>①施設の環境衛生 【良い60% 普通40% 汚い0%】 ④駐車料金について 【高い21% 妥当77% 安い2%】</p> <p>②看板や表示物の掲示について 【良い51% 普通48% 悪い1%】 ⑤係員の対応について 【良い38% 普通55% 会っていない7%】</p> <p>③駐車スペースについて 【良い34% 普通55% 悪い11%】</p>	
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	<p>利用しやすい駐車場への取組み</p> <p>① 土日祝日の混雑する時間帯は、交通誘導警備員を配置し、交通渋滞の緩和に努めた。 ② 入口の場所及び満空状況を知らせる簡易看板を、入口20m手前に設置。 ③ 平日の思いやりフロアの告知を発券機に貼付し、6・7階を駐車しやすいスペースとして案内。 ④ 御意見箱を設置(1階、EV横)してお客様の御意見を常時受け付け。</p>
要望・苦情への対応状況	<p>・駐車スペースへの要望に対しては、平日の思いやりフロアの告知を発券機横に貼付け対応。 ・出口の歩行者安全に対しては、土日は誘導員にて対応他、カーブミラー設置を検討。 ・入口の場所もしくは満空状況が解りにくいとの意見に対し、入口20m手前に簡易看板設置。 ・12月よりパルコQRコード認証導入にあたり分かりにくいとの意見有り。市商工課協力のもと説明メモを入れたティッシュ配布し、入口にてPOPを掲げ説明を実施(大きなクレーム発生せず)。 ・トイレ改修、上限金額設定、エレベーターが小さい等々は弊社の一存で簡単に変更できる事ではない為、より丁寧親切な案内を通してお客様の不満を解消するよう努める。</p>
今後の目標	<p>・新型コロナ等による大幅集客減もあり、利用者数の回復には苦戦している状態。 ・利用しやすい駐車場を目指し(誘導員の声掛け、案内看板の工夫)コロナ収束後においては前年比2%増を目指す。併せてより安全、サービスを重視した運営をします。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】
 令和元年12月よりパルコQRコード認証導入に対応した精算対応に合わせて、POP設置及び案内を行い、利用者サービスの向上につながった。

【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】

指定管理者となって2年目を終えたところである。上記に記述したとおり、一部の自主事業については、利用者より一定の評価を得たが、その一方で未実施のものもあり、今後の実施が待たれるところ。
 松本市の中心市街地に位置し、駐車場周辺の店舗を利用する方が多く使う駐車場である。ただし、令和2年2月から新型コロナウイルス感染症の影響により、利用台数の減少が顕著であった。より顧客満足度の向上を目指して、利用者の声を逐次反映し、今後の施設運営に生かしてほしい。

配点	評価
10	B
点数	7
合計点数	71

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2年2月～3月
	調査対象	一般利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 係員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出庫の際係員がいて助かる。(20代女性) <p>2 施設・設備について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車スペースの幅がもう少し広いとありがたい。(40代女性、30代女性、他2名) ・軽自動車専用のスペースを減らしてほしい。(20歳未満女性) ・洋式トイレに暖房便座を設置してほしい。(50代女性) ・トイレをウォシュレット対応にしてほしい。(20代女性、40代男性2名) ・男子トイレを洋式に改修してほしい。(60歳以上男性、40代男性) ・エレベーターが小さい。(40代男性) ・駐輪場扉を軽くしてほしい。(50代女性) ・進路からの進入口がわかりづらいので看板等が欲しい。(50代女性) ・満車の際に軽自動車専用スペースしか空いていないことがある。(50代女性) ・出庫の際、隣店舗の旗がチラついて危険な場合がある。(30代男性) <p>3 料金について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上限金額を設けてほしい。(50代男性、40代女性) <p>4 その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ぶらパルコの駐車場に加えてほしい。(30代女性、20歳未満男性) ・街歩きにちょうど良い場所で助かった。(40代女性) ・パルコから近くて利用しやすかった。(20代女性) ・パルコで使いにくい。(50代女性) <p>パルコだけでなく近隣施設でも駐車券配布発行で協力体制を積極的に結んでほしい。(40代男性)</p>	