

## 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)	94,175	90,690	96.3%	96.8%				
	使用料収入(時間)(円)	48,600,000	51,742,520	106.5%	97.4%				
	使用料収入(定期)(円)	11,900,000	12,336,480	103.7%	108.5%				
	(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 雑入	24,750,000 1,000	指定管理料 雑入	24,980,000 22	駐車場使用料 定期駐車使用料 還付金	51,742,520 12,336,480 21,331	駐車場使用料 定期駐車使用料 還付金	53,109,230 11,372,400 480,204
	計	24,751,000	計	24,980,022	計	64,100,331	計	64,961,834	
	支出 (歳出)	人件費	16,694,000	人件費	16,489,609	指定管理料	24,980,000	指定管理料	24,750,000
		消耗品	744,000	消耗品	863,233	事務費等	135,384	事務費等	35,284
		光熱費	3,900,000	光熱費	3,765,822	工事請負費	1,210,000	工事請負費	5,054,400
		修繕費	300,000	修繕費	315,970	負担金	3,350,833	負担金	3,288,246
		通信費	70,000	通信費	56,075			公債費	6,675,488
委託料(保守点検)		956,000	委託料(保守点検)	872,000					
保険料		157,000	保険料	151,140					
公租公課 その他		1,200,000 710,000	公租公課 その他	1,200,000 588,829					
計	24,731,000	計	24,302,678	計	29,676,217	計	39,803,418		
損益	20,000	677,344	差引	34,424,114	差引	25,158,416			
(特記事項) 市街地に立地する、当駐車場、松本城大手門駐車場、中央西駐車場の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  
63.7

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、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、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	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する。
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	業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、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	精算機のトラブル時の対応やハト糞害対策としての高圧洗浄機研修等施設維持に必要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	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	精算機のトラブル解消法や高圧洗浄機取り扱い方等施設の維持管理に必要な研修・訓練が実施されている。
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	早番、遅番含め1日6回の定期巡回、各フロア清掃が行われ美観維持に努めるなど、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。
		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	A	利用者アンケートで指摘されたハトの糞害対策について試行錯誤を重ね、美観及び衛生面の向上に努めている。
		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する。
	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HP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	B	ハトの糞害についての指摘を受け、長年実施してきた対策の結果、R元年7月を最後に苦情がなくなると成果が出ている。
	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	ハトの糞害などアンケートの結果を直ちに業務改善に移すなどセルフモニタリングの結果が確認できている。
	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、水道料も前年度並みで推移している。
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並みとなった。
	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	全体売上は前年比で1.2%伸びたが、現金売上げは減少している。

### 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	令和元年8月5日～8月21日(17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

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度は前年度より現金売上が減少しているものの、定期券・回数券・商店街連盟共通駐車券の項目においては売上が伸びている。現金売上では3月までは昨年度と比べるとそれほど差はなかったが、3月になると新型コロナの影響が始め、現金売上だけをみると3月は50.2%の減となった。定期券・回数券・商店街連盟共通駐車券は僅かながら伸びているが、全体収入では1.3%の減となった。今後も中心市街地に立地する駐車場として、利用者の声に一層お応えできるよう努めていきたい。</li> <li>令和元年度も前年度に引き続きハト対策(上層階のハト糞害)に力を入れ、ハトの追い出し作業の最終段階に入った。令和2年7月以降はハトの存在は確認されていない。</li> <li>省エネの推進の一環として、1階の駐車場出入口にある投光器と管理人室前の歩道部分の蛍光灯をLEDに変えた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートを実施する前にハトの追い出し作業を実施したせいか、いままで毎年アンケートにはハトの糞害に対する苦情があったが、今年度は1件もなかった。</li> <li>駐車場の入口が分かりにくいというご意見があり、矢印看板を設置した。</li> <li>駐車場出口にある出車時に流れるスピーカーの音がうるさいと近隣住民からの苦情があり、スピーカーの音の強弱ができないことから、音の出口をマスキングして音を多少小さくした。その後、苦情はきていない。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度は、現金売上の減少を定期券・商店街連盟共通駐車券の増収で補う形となった。今後も松本商工会議所が運営する「MIGORO」サイトを通じての中心市街地のイベント・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。</li> <li>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、車での来場者に市営駐車場回数券の利活用を勧める等の活動を継続していきたい。</li> </ul>

### 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】

照明器具のLED化が図られており、駐車場内の照度が改善されるなど、利用者サービスの向上に繋がった。

#### 【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】

利用者からの苦情を受け、近年はハトの糞害改善に取り組むなど、利用者の目線に立った施設づくりに努めている。平成29年度は利用者より管理人の接遇に対する苦情も複数件寄せられているなど、改善課題も見受けられた期であったが、令和2年7月以降はハトの存在が確認できないまでに改善している。

令和元年度は、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、現金・サービス券の売上は減少しているが、定期券の項目においては売上が伸び、全体売上は前年比で1.2%伸びているなど相応の実績向上は見られるが、松本商店街連盟による令和元年度中心市街地通行量調査では、中心市街地全体の歩行者の数が減少していることから、接遇面の強化も一層進め、利用者の増加、利用者満足度の向上に努めてもらいたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.7

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和元年8月5日～8月21日(17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62.6%】回収総数500</p> <p>1 係員の対応について 【良い54.6% 普通37.3% 悪い0.3% 会っていない7.8%】</p> <p>2 施設の衛生環境について 【きれい53.2% 普通46.5% 汚い0.3%】</p> <p>3 利用目的について 【1位】仕事 【2位】買物 【3位】飲食</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 地域別利用割合 【松本市内】55.1%→48.6% 【塩尻、安曇、東筑摩郡】22.6%→20.4% 【それ以外】22.3%→31.0% ・松本市内の利用者の割合が減少している。</p> <p>2 県外者利用割合 【関東】50.0%→28.3% 【中部・東海】28.1%→43.5% 【関西・近畿】12.5%→13.0% 【その他】9.4%→15.2% ・中部・東海・関西方面の利用客が増加傾向にある。</p> <p>3 駐車時間 【1時間以内】23.2%→29.7% 【2時間以内】40.6%→36.6% 【3時間以内】20.8%→19.4% 【3時間以上】13.9%→12.8% 【宿泊】1.5%→1.5% ・昨年度と比較して駐車時間が減少傾向にある。</p> <p>4 その他 ・長年取り組んできたハト対策も、令和元年7月を最後に駐車場内には1羽もいなくなり、それに伴い、ハトに関連する苦情は1件もなかった。今後も注視していく。</p>	