

平成30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 | 松本市駅前広場 | | | 所管課 TEL | 維持課 0263-34-3000(内線1838) | | | | |
| 所在地 | 松本駅前広場、北松本駅前広場、平田駅前広場 | | | 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、タクシープール、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力年) | | | | | | | | |
| 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 | 40,000 | 41,152 | 102.8% | 95.8% | | | | |
| | 松本駅アルプス口自家用車整 | 20,000 | 23,585 | 117.9% | 98.9% | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | (特記事項) | | | | | | | | |
| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(平成30年度) | | | | 市の収支 | | | | |
| | 収入 (歳入) | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 平成30年度決算 | | 平成29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 | 47,300,000 | 整理場お城口 | 18,140,850 | 整理場お城口 | 18,930,600 |
| | | | | | 整理場アルプス口 | 11,972,250 | 整理場アルプス口 | 12,602,100 | |
| | | | | | タクシー駐車場 | 1,817,870 | タクシー駐車場 | 1,840,270 | |
| | | | | | 駅前広場使用料 | 464,700 | 駅前広場使用料 | 464,180 | |
| | 計 | 47,300,000 | 計 | 47,300,000 | 計 | 32,395,670 | 計 | 33,837,150 | |
| | 支出 (歳出) | 人件費 | 6,980,000 | 人件費 | 8,452,668 | 指定管理料 | 47,300,000 | 指定管理料 | 47,300,000 |
| | | リース料 | 350,000 | リース料 | 467,424 | 工事費 | 5,711,040 | 工事費 | 7,109,640 |
| 修繕費 | | 420,000 | 修繕費 | 418,500 | 修繕費 | 8,505,183 | 修繕費 | 11,750,360 | |
| 水道光熱費 | | 14,600,000 | 水道光熱費 | 13,117,798 | 消耗品費 | 299,754 | 消耗品費 | 299,522 | |
| 保険料 | | 10,000 | 保険料 | 174,120 | 借上料 | 190,598 | 借上料 | 190,598 | |
| 通信費 | | 250,000 | 通信費 | 251,153 | | | | | |
| 消耗品 | | 420,000 | 消耗品 | 284,910 | | | | | |
| 雑費(諸経費) | | 23,400,000 | 雑費(諸経費) | 22,272,484 | | | | | |
| 公租公課 | 580,000 | 公租公課 | 767,225 | | | | | | |
| 計 | 47,010,000 | 計 | 46,206,282 | 計 | 62,006,575 | 計 | 66,650,120 | | |
| 損益 | 290,000 | | 1,093,718 | | 差引 | -29,610,905 | 差引 | -32,812,970 | |
| (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 |
| 69 |

| 大項目 | 中項目 | 評価項目 | 配点 | 評価 | 評価の根拠 | |
|-------------|--|---|---|---------------------------------------|--|----------------------------|
| 管理能力 | 団体の概要 | 1 団体の経営状況は良好か。 | 2 | A | 決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。 | |
| | | 2 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。 | 1 | A | 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である。 | |
| | 適切な管理運営 | 3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。 | 2 | 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。 | |
| | | 4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。 | 2 | 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、問題は見られない。 | |
| | | 5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。 | 2 | B | 公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。 | |
| | | 6 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。 | 2 | B | 報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。 | |
| | 市民の平等利用 | 7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。 | 2 | B | 公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。 | |
| | | 8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。 | 2 | B | 施設は全ての人に開放されており、利用者が限られることはない。 | |
| | 適切な組織・体制 | 9 職員体制や配置人員は適切であるか。 | 2 | B | 職員配置計画のとおり人員が配置されており、適切な管理運営がされている。 | |
| | | 10 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 | 常勤の内2名は施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確である。 | |
| | | 11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。 | 2 | A | 関係法令を遵守した適切な労働条件が確保されている。 | |
| | 職員研修・人材育成 | 12 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 | 13 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。 | 2 | A | 専用の会計帳簿により適正に利用料金の收受、管理経費の収支が管理されている。 | |
| | | 14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。 | 2 | A | 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。 | |
| | | 15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。 | 1 | B | 事務処理においてパソコン等IT機器を活用している。 | |
| | | 16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。 | 1 | B | 設備、備品について日常点検がされており、管理基準を満たしている。 | |
| | | 17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。 | 2 | 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、問題は無い。 | |
| | 安全管理 | 18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。 | 3 | 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、問題は無い。 | |
| | | 19 施錠、警備体制等は適切であるか。 | 3 | A | 施錠、警備については教育訓練やマニュアル等で徹底されている。 | |
| | | 20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。 | 3 | B | 安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。 | |
| | 緊急時対応 | 21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。 | 3 | B | 緊急時の「連絡体制」が整備されていて対応も良い。 | |
| | | 22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。 | 3 | A | 自由通路は整然と整理されていて、避難時に支障はない。 | |
| | 24項目 50点 | 個人情報保護 | 23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。 | 2 | B | 書類について適切に管理されている。 |
| | | 秘密の保護 | 24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。 | 2 | B | 職員については守秘義務の徹底が図られており問題ない。 |
| 施設の運営 | 業務内容 | 25 業務について処理・対応が適切に行われているか。 | 2 | B | 事業計画書に基づき適切に行われており問題はない。 | |
| | | 26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。 | 2 | B | 日常の巡回、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、問題は無い。 | |
| | | 27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。 | 3 | B | 花壇の手入れやポスターの掲示等、施設利用者に気持ちよく利用してもらうための工夫がみられる。 | |
| | | 28 年間の事業量が適切に実行されているか。 | 2 | B | 事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。 | |
| | 経費節減・業務効率化 | 29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。 | 3 | A | 自らが施設の修繕を実施し経費の縮減を図っている。 | |
| | 備品等の維持管理 | 30 引き渡した備品等に過不足はないか。 | 1 | B | 備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足はなく、問題は無い。 | |
| | | 31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。 | 1 | B | 定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。 | |
| | 利用の促進 | 32 施設の利用促進に努めているか。 | 3 | B | 観光案内等の情報提供を提供し施設の利用促進に努めている。 | |
| | 利用者サービス | 33 利用者サービスの向上に努めているか。 | 4 | B | 利用頻度の高いトイレの清掃を徹底したり通学路の除雪を迅速に行うなど利用者のサービス向上に努めている。 | |
| | 障害者等への配慮 | 34 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 | 事業計画に基づき、接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。 | |
| 苦情・要望等への対応 | 35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。 | 3 | B | 苦情等には適切に対応しており、アンケートを実施し業務改善を図っている。 | | |
| セルフモニタリング | 36 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が行われていることが確認でき、問題は無い。 | | |
| 14項目 34点 | 環境への配慮 | 37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。 | 2 | A | ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。 | |
| | 地域との連携 | 38 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 | ボランティア団体と連携して花壇の管理を行ったりするなど積極的に取り組んでいる。 | |
| 経済性 6点 | 事業報告及び決算 | 39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。 | 3 | B | 事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。 | |
| | | 40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか) | 3 | B | 事業計画書どおりの事業を実施している。 | |

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 | 11月28日、11月29日、12月12日、12月13日 |
| | 調査対象 | 松本駅、北松本駅、平田駅 |
| | 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

| | |
|-----------------|--|
| 平成30年度の 自己評価 | 今年度も大きな問題もなく、順調に業務を遂行することが出来ました。また国内外の観光客の増加に伴い、東西自由通路に株式会社ステーションビルMIDORIと協力し、大型コインロッカーを増設し利用者の声に答え利便性を高めました。またアンケート結果からも良い結果を得られる事が出来ました。ただ残念な事に一部の利用者がモラルに反する行為が多発した年でもあり、その度に対応に苦慮いたしました。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | 大きな苦情等はありませんでした。また当社で出来る要望、改善等もできる範囲で対応いたしました。 |
| 今後の目標 | 長野県観光プロジェクト「おもてなし宣言」を引き続き継続し、増加の一途をたどっている国内外の観光客のお問い合わせに柔軟に対応し魅力を伝えて参ります。また各施設、気持ちよくご利用していただけるように、今まで経験、知識を活かし快適な空間をコーディネートしてまいります。 |

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>管理事務所をオープンにして、駅前広場利用者の問合せや観光案内等に対応している。大きなイベントがある際にイベント広告などでPRを図るなど積極的な活動をしている。コインロッカーを増設し、利用者の利便性も向上した。救命講習や機器取扱い講習を行い、緊急時にも対応できるように努めている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>駅の利用者の利便性を重視した対応が図られた。トイレや周辺の清掃についても積極的に取り組み評価につながった。設備の老朽による破損や故障もあったが、その都度適切な対応、応急修理により、大きな事故には至らなかった。地図やパンフレット等を準備し観光案内のサービスも実施し利用者のニーズにも応えている。</p> |
|--|

| | |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B |
| 点数 | 7 |

| |
|------|
| 合計点数 |
| 76 |

| 判断の基準 | |
|---|----------|
| 75点以上 | 「良好」 |
| 60点以上75点未満 | 「標準」(普通) |
| 45点以上60点未満 | 「要改善」 |
| 45点未満 | ※「不可」 |
| ※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。 | |

| |
|------|
| 判断結果 |
| 良好 |

【別紙】

3 利用者による評価

| | | | | | | | |
|----------|---|--|-----|-----------|-----|---------|-----|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 11月29日、12月12日 | | | | | |
| | 調査対象 | 松本駅東西自由通路 | | | | | |
| | 調査方法 | アンケートへの回答 | | | | | |
| 調査結果 | ○自由通路全体の印象はどうですか？ | きれい | 75% | 普通 | 23% | 悪い | 2% |
| | ○トイレ全体の印象はどうでしたか？ | きれい | 73% | 普通 | 25% | 悪い | 2% |
| | ○看板等、表示物はみやすかったですか？ | 良い | 63% | 普通 | 37% | 悪い | 0% |
| | ○この通路は自転車の運転を安全上禁止していますが、どう思われますか？ | ぜひ続けてほしい | 80% | どちらでもない | 20% | 不便なので反対 | 0% |
| | ○この通路の屋根の上に大きな太陽光パネルが設置されていることを知っていますか？ | 知っていた | 35% | 知らなかった | 65% | | |
| | ○この通路は座る場所を設けておりません。必要だと感じますか？ | 必要 | 50% | どちらともいえない | 22% | 不必要 | 28% |
| | 利用者からの意見 要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ・とても綺麗でよい。 ・たばこについて規制をお願いしたい。 ・喫煙スペースがない。 ・夜になるとたまにヤンキー達が座り込んでおり(バイクも沢山)駅利用者が大変困っている。 ・広場に自転車が通って危険である。 ・防犯カメラが少ない気がする。 | | | | | |

3 利用者による評価

| | | |
|----------|--|---|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 11月28日、12月12日 |
| | 調査対象 | 松本駅お城口広場、駐車場 |
| | 調査方法 | アンケートへの回答 |
| 調査結果 | ○駐車スペースは止めやすかったですか？ | 良い 65% 妥当 30% 悪い 5% |
| | ○駐車料金はどうですか？(最初の30分は無料) | 高い 25% 妥当 70% 安い 5% |
| | ○精算機は使いやすかったですか？ | 良い 55% 普通 45% 悪い 0% |
| | ○車を止めてしばらくすると無料時間内でもフラップが上昇することはご存知でしたか？ | 知っていた 85% 知らなかった 15% |
| | ○この24時間無人の駐車場は、あなたにとっての印象は？ | 利用しやすい 78% ふつう 18% 多少の心配はある 4% |
| | ○このような無人のフラップ式の駐車場と、駐車券を取って入るゲート式駐車場と、あなたはどちらのタイプの駐車場が利用しやすい(好き)ですか？ | フラップ式 23% ゲート式 40% どちらでもよい 37% |
| | ○お城口広場は全体的に見てどうですか？ | きれい 68% 普通 32% 汚い 0% |
| | ○広場北側にあります深志の湧水(井戸)があることはご存知でしたか？ | 知っていた 60% 知らなかった 40% |
| | 利用者からの意見 要望・苦情等 | ・満車で入口で待っているとき、(停車中)満空表示の看板が見えないので大変不便。 |

【別紙】

3 利用者による評価

| | | |
|----------|--|--|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 11月29日、12月13日 |
| | 調査対象 | 松本駅アルプス口広場、駐車場 |
| | 調査方法 | アンケートへの回答 |
| 調査結果 | ○駐車スペースは止めやすかったのですか？ | 良い 68% 妥当 30% 悪い 2% |
| | ○駐車料金はどう思いますか？(最初の30分無料) | 高い 7% 妥当 78% 安い 15% |
| | ○精算機は使いやすかったですか？ | 良い 52% 普通 48% 悪い 0% |
| | ○車を停めてしばらくすると無料時間内でもフラップが上昇する事はご存知でしたか？ | 知っていた 90% 知らなかった 10% |
| | ○この24時間無人の駐車場はあなたにとっての印象は？ | 利用しやすい 70% ふつう 25% 多少の心配はある 5% |
| | ○このようなフラップ式の駐車場と、駐車券を取ってはいるゲート式駐車場と、あなたはどちらのタイプの駐車場が利用しやすい(好き)ですか？ | フラップ式 28% ゲート式 25% どちらでもよい 47% |
| | ○このアルプスロータリーは、駐車禁止区域で頻繁に取締りが行われています。ご存知でしたか？ | 知っていた 60% 知らなかった 40% |
| | 利用者からの意見 要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ・フラップ式だと車にキズがつかないか心配になる。 ・いつもきれいに掃除してあり、気持ちよく利用している。 ・もっと駐車スペース(台数)があるとよい。 |

【別紙】

3 利用者による評価

| | | | | | | | |
|--------------------|---------------------------------|---------------|-----|-----|-----|----|----|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 11月28日、12月12日 | | | | | |
| | 調査対象 | 平田駅 | | | | | |
| | 調査方法 | アンケートへの回答 | | | | | |
| 調査結果 | ○この自由通路全体の印象はどうですか？ | きれい | 68% | 普通 | 32% | 汚い | 0% |
| | ○駅前広場全体の印象はどうですか？ | きれい | 72% | 普通 | 28% | 汚い | 0% |
| | ○トイレ全体の印象はどうでしたか？ | きれい | 50% | 普通 | 48% | 汚い | 2% |
| | ○看板や表示物等はわかりやすかったですか？ | 良い | 45% | 悪い | 53% | 悪い | 2% |
| | ○この通路や広場には公衆電話がありませんが必要だと感じますか？ | 必要 | 53% | 不必要 | 47% | | |
| | ○この通路や広場にはポストがありませんが必要だと感じますか？ | 必要 | 50% | 不必要 | 50% | | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | | | | | | | |

【別紙】

3 利用者による評価

| | | | | | | | |
|--------------------|---|---------------|-----|-----|-----|----|----|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 11月28日、12月12日 | | | | | |
| | 調査対象 | 北松本駅 | | | | | |
| | 調査方法 | アンケートへの回答 | | | | | |
| 調査結果 | ○この自由通路は全体的に見てきれいですか？ | きれい | 62% | 普通 | 38% | 汚い | 0% |
| | ○駅前広場(タクシー乗り場周辺)は全体的に見てどうでしたか？ | きれい | 55% | 普通 | 43% | 汚い | 2% |
| | ○トイレ全体の印象は？ | きれい | 30% | 普通 | 67% | 汚い | 3% |
| | ○看板や表示物等はわかりやすかったですか？ | 良い | 28% | 普通 | 70% | 悪い | 2% |
| | ○お城口、アルプス口前に公衆電話があります。利用されたことはありますか？ | ある | 8% | ない | 92% | | |
| | ○この通路には特に座る場所を設けておりません。必要だと思いますか？ | 必要 | 20% | 不必要 | 80% | | |
| | | | | | | | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ箱が欲しい ・深夜にスケートボードやダンスをしている人がいて迷惑。 | | | | | | |
| | | | | | | | |