

平成29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(32)1818						
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～32年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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		64,218台		105.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	3,802,786	収益納付金	3,236,390
		利用料収入 (使用料)	13,533,840	利用料収入 (使用料)	14,575,040				
		自主事業収入	0	自主事業収入	0				
	雑収入	0	雑収入	25					
	計	13,533,840	計	14,575,065	計	3,802,786	計	3,236,390	
	支出 (歳出)	人件費	6,513,280	人件費	6,533,280				
		事業費	3,810,072	事業費	3,436,213				
自主事業費		0	自主事業費	0					
収益納付金		3,105,244	収益納付金	3,802,786					
計		13,428,596	計	13,772,279	計	0	計	0	
損益	105,244		802,786	差引	3,802,786	差引	3,236,390		
(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)とよ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)とより概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたため、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  
66.3

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	B	決算報告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。
		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	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。
	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	管理運営方針及び管理基準に適合した事業計画どりの実施がなされており、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	公平な貸し出しを行っており、法令を遵守した適正な管理等に留意した対応がされており、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	組合が中心となり事業への取り組みを行っている。
	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	特定の個人、団体等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。
		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	自動ゲートを設置した管理を行っており、利用者の限定等は見られない。
	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、施設管理運営上は適切といえる。
		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	指揮系統、責任権限も明確になっている。
		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	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	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	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。
		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	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
	経理及び 事務処理等	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	B	情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	書類の作成などIT機器を活用して行なわれている。
		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	施設、備品について定期点検、整備業務の内容が日報管理されており、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期限までに適切に提出されている。
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	マニュアル等の整備がされている。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	無人となる夜間は警備会社へ委託し管理されており問題ない。	
	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	組合として研修等の取り組みがある。	
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	関係機関への緊急連絡網等が体制が整備されており問題はない。	
	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	B	屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	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。
		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	業務従事者へ徹底を図り問題はない。
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	A	周辺の環境美化活動には、日頃から積極的に取り組んでおり、周辺住民からも評価を得ている。
		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	清掃等については適切に行われている。
		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	周辺歩行者への安全配慮といった面で日頃から研究している。
		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、問題はない。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	A	軽微な修繕は自ら行うなど、経費節減に対する姿勢がみられる。
	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	適正に管理されており問題ない。
		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	適正に管理されており問題ない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	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見られた。
	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みられる。
	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	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
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	セルフモニタリング等を行い業務改善を行っている。	
	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	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ない。
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	B	施設周辺の定期的な除草等が行われている。
	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	イベント開催時には、主催者との連携を図り、利用台数の確保に努めている。
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	事業計画書の範囲内で支出が行われた。
		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	A	計画どりの運営によ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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車料金が安い。こんな安い駐車場他にない。(5月)</li> <li>・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(7月)</li> <li>・管理員が毎日、落葉等きれいに清掃している(11月)</li> <li>・管理員が駐在しているので、精算時に硬貨が詰まってしまった時すぐに駆けつけて対応してくれた。(12月)</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大雨の日、南棟ゲート入口が雨水で溢れていて、車がかん水し、車の故障に繋がりそうなので雨の時期までに至急改善してもらいたい。</li> <li>・駐車場内の白線が重複して見えづらいところがある。</li> <li>・南棟の貸切は是非やめていただきたい。(近隣住民より)</li> <li>・年末年始の南棟の開放はありがたい。(近隣住民より)</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ます。</li> <li>・管理棟が駐車場創設以来20年程度経過し、雨どいや水回り、外観が劣化しております。外観他全面的な修繕を強く希望いたします。</li> <li>・南棟、東棟の場内路面は20年程度経過しております。利用者様の安全性の確保の為、舗装改修及び白線の引き直しを検討してください。</li> <li>・平成29年1月より東棟(2棟)の空車状況の改善策として、工事関係業者への長期定期駐車契約を試みた。1月～3月までは10台、4月～1月までは20台、2月～3月までは5台の定期契約車両を場内に受け入れました。通常空車状況の利用方法及び月極駐車場の枠不足解消の方法の一つとして今後も検証精査して参ります。</li> <li>・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、除草作業を心がけました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入の増加に対策を考えていきます。</li> <li>・契約の通りの市納付金300万円は経営努力を図り、目標達成していきます。</li> <li>・行政担当部署と連携を密にし、大会・イベント等には出来るだけ協力をし、その他では利益を確保していきます。</li> <li>・人件費(管理員給与)をベ-スアップします。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入の増加に対策を考えていきます。</li> <li>・契約の通りの市納付金300万円は経営努力を図り、目標達成していきます。</li> <li>・行政担当部署と連携を密にし、大会・イベント等には出来るだけ協力をし、その他では利益を確保していきます。</li> <li>・人件費(管理員給与)をベ-スアップします。</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】 自主事業なし
【総合的な評価】 今年度も安定した運営により、プラス決算となりました。周辺の清掃や植栽管理を行い、環境美化にも努めていることは良いと思います。 空車状況の改善策として、定期駐車場の契約を行う等の工夫が見られました。今後も、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ています。 また、ホームページを立ち上げるなど、自ら情報を発信し、個人の利用者からイベント等の利用者まで、幅広い利用者層を取り込むことに今後も継続して努めてください。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.3

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、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
適正