

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	松本城大手門駐車場			所管課 TEL	商工課(34-3110)				
所在地	松本市大手2丁目3番10号			設置年月	平成4年7月				
施設設置目的	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 北棟4,883㎡ 南棟10,326㎡ 平面駐車場2,124㎡ 収容台数 北棟222台 南棟437台 平面駐車場 バス12台 障がい者等用3台 バイク24台 その他施設内容 管理室、店舗施設、駐輪場、休憩室など								
指定管理者名(選定方式)	株式会社 長栄 (特命)								
指定期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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(%)				
	普通車(台)	165,500	152,154	91.9%	93.0%				
	バス(台)	6,500	6,240	96.0%	102.2%				
	バイク(台)	2,450	2,179	88.9%	87.7%				
	使用料収入(時間)(円)	80,000,000	90,652,580	113.3%	92.8%				
	使用料収入(定期)(円)	34,000,000	33,736,740	99.2%	99.0%				
	(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	43,720,000	指定管理料	43,720,000	駐車場使用料	90,652,580	駐車場使用料	97,654,500
					定期駐車使用料	33,736,740	定期駐車使用料	34,085,460	
					施設使用料	16,440,080	施設使用料	18,884,570	
					敷地使用料	39,130	敷地使用料	15,100	
					一般会計繰入金	62,937,213	一般会計繰入金	6,804,000	
					駐車場建設事業債	473,700,000			
		計	43,720,000	計	43,720,000	計	677,505,743	計	157,443,630
支出 (歳出)	人件費	29,000,000	人件費	28,280,466	指定管理料	43,720,000	指定管理料	43,714,285	
	消耗品	1,000,000	消耗品	1,313,624	事務費等	13,433,410	事務費等	14,837,180	
	光熱水費	5,300,000	光熱水費	4,466,937	工事請負費	1,512,000	工事請負費	853,200	
	修繕費	300,000	修繕費	300,996	消費税	16,057,600	消費税	7,158,827	
	通信運搬費	100,000	通信運搬費	74,666	公債費	0	公債費	0	
	委託料(保守点検)	3,080,000	委託料(保守点検)	3,075,624	委託料	0	委託料	6,804,000	
	委託料(清掃)	720,000	委託料(清掃)	711,072	補償補てん及び賠償金	62,937,213			
	保険料	560,000	保険料	500,290	駐車場事業債	488,687,341			
	その他	500,000	その他	299,830					
	公租公課	1,600,000	公租公課	1,958,198					
	計	42,160,000	計	40,981,703	計	626,347,564	計	73,367,492	
損益	1,560,000		2,738,297		差引	51,158,179	差引	84,076,138	
(特記事項)									
・市街地に立地する当駐車場、中央駐車場、中央西駐車場の3施設は同一会計としている。当駐車場および中央西駐車場の黒字分を中央駐車場の赤字分を補填している。									
・基幹博物館建設により、移転整備される松本城大手門駐車場の新平面式駐車場建設に伴い、駐車場事業債として新たに4億7,370万円を起債し、更に6,293万7,213円を一般会計から繰り入れ、同額を支払いにあてた。									

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
64.2

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、経営状況に問題は見られない。	
		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	長野市にて24カ所の駐車場管理業務を行うなど実績・ノウハウは十分で、サポート・バックアップ体制は整っている。	
	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	法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護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	市担当者との連絡は密であり、責任をもって施設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	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。	
		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	市民、観光客に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等問題は見られない。	
	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	ノウハウを生かし、GW、盆暮れ、そば祭り等時節やイベントによる混雑状況に対し、的確な人員配置で運営を実施している。	
		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	指揮系統、責任権限も明確になっており、市担当者からの伝達も遅滞なく現場担当者へ届く。	
		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	2交代制により一部の業務従事者に業務の偏ることの無い様、適正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	業務研修計画通りの研修がなされている。なお、2月の松本検定は試験自体が延期となったため未実施	
		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	専用の会計帳簿システムを導入し適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理している。	
	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	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。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実施計画書、事業報告書、月次・年次報告書などパソコンを用い、IT機器を活用して事務が適切に行われている。	
		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、設備、備品の内容に合わせ定期点検、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	A	決められた実績報告書の作成に加え、独自に利用状況の調査・分析を行い、月に月次報告を行っている。	
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	機械操作、防火、AEDの操作等施設運営に係る必要な教育・訓練が計画通り実施されている。		
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	毎日の営業終了後(閉場後)警備会社による夜間機械警備が実施されている。		
	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	毎年10月の総合防火訓練にてAED、避難誘導、防火設備の取り扱いについて情報が共有されている。		
	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	近在の大手交番、丸の内消防署と連携しており、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。		
緊急時対応	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	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。設備点検により指摘を受けた消防設備も随時更新している。		
	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	定期駐車の利用申請書等はデータで適切な管理が行われている。		
24項目 50点	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	計画書、報告書上に情報漏洩防止を目的とした研修は見受けられないが、日々のOJTの中で職員への指導を行っている。	
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	事業計画書通り円滑な業務が行われている。	
		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	駐車場内のみならず周辺道路の清掃、冬の雪かき等も実施し、施設保持に努めている。	
		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	設置目的に沿った事業を行い、他課と連携してすいすいタウンの貸出し場所も兼ねるなど利用者の満足度向上に資する取り組みを実施している。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書や市街地駐車場条例に基づき適切な事業量が実施されている。	
	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	B	適正な人員配置や節電意識の徹底、自社技術者の修繕対応等でH29年度は光熱費、保守料の削減を達成した。	
	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	備品等の過不足はなく、適正に利用されている。	
		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	貸与設備が適正に管理されており、設備・備品の機能等に問題はない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	GW、盆暮れ等繁忙期前に接遇研修を行うなど利用状況を分析し、その結果を業務に活かし、顧客満足度を高めている	
	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	A	雨天時の傘の貸出しやバイク利用者へシートを拭くタオルの貸出しなど、利用者へのサービスを積極的にやっている。	
	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	C	障がい者用駐車場への案内が不足した結果、利用者から苦情が寄せられた	
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	アンケートを実施し、寄せられた利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。		
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	利用状況について自社で分析し、月次報告を行っている。		
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	平成29年度は省エネを意識した施設運営を実施し、年度計画の光熱水費を下回った。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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	土井尻町や大名町の周辺住民や商業者等とのコミュニケーションを大切にするとともに、地域での催し等に協力的である。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業報告書の支出合計は年度計画書未滿となっており、計画的な支出管理ができています	
		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	平面バスは過去最高の利用台数であったが、立体駐車場の利用台数減で事業計画書どおりの実績に至らず。	

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	平成29年2月～3月
	調査対象	一般利用者(観光客含む)、定期利用者、観光バス乗務員
	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

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場利用実績は、利用台数160,548台(93.3%)、売上高124,389千円(94.4%)であり、利用台数、売上高ともに対前年を下回った。しかし、こうした中だが観光バスについては、台湾、タイ、インドネシア、中国をはじめとした海外観光客を中心に利用が伸び、6,240台と過去最高の年間利用台数を更新した。 ・管理、運営、組織面では今期の目標をクリアして計画通りに進んだ。予算実績については、人件費、電気量を中心に経費の削減を図り、一定の成果が上がった。 ・お客様の安全面に特に留意して、繁忙期には人員を増加し、お客様のスムーズな誘導に努めた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな事故はなかったものの、今年度は平面駐車場の灰皿利用や、障がい者スペースへの案内の不足などについて、お客様より意見、苦情を頂いた。駐車場を利用するお客様のニーズが多様化している事に対応するために、改めて職員全員で問題点を共有し、対応を含めた基本の徹底を図っていく。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年8月19日の営業時間終了をもって大手門駐車場の立体駐車場北棟が閉場し、更に同年11月1日より平面駐車場が移転となる予定である。新体制に向けた準備を十分に、スムーズな施設移転、お客様の受入れ、運営、管理に職員全員で心がけていく。 ・お客様に気持ち良く、安心してご利用いただけるように、職員の対応向上に努めていく。

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>国宝松本城にほど近い立地であり、立体駐車場、平面式駐車場ともに観光で訪れる利用者が多い施設であることを理解し、植栽の手入れや古い施設ではあるが清掃に力を入れ、松本市観光の玄関口に位置する施設としての雰囲気づくりを行っている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>観光客が多く利用する施設であり、近年特に観光バスの利用台数が増加傾向にある。大きな事故などはなく、安全・安心な施設運営がなされているが、上記の要望・苦情への対応状況欄に記載のある通り、接遇面について利用者から指摘を受けるなどの意見をいただいたことから、職員全員で速やかな改善と、一時的ではなく継続した高い水準のサービス提供に努めてほしい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	71.2
------	------

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
------	----

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成29年2～3月
	調査対象	一般利用者(観光客)、定期利用者、観光バス乗務員
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	【回収率95.5%】回収総数445(一般202、定期144、バス102)/466	
	<p>1 係員の対応 一般【良い185% 普通14% 悪い10% 無回答1%】 定期【良い157% 普通41% 悪い11% 無回答1%】 バス【良い178% 普通20% 悪い10% 無回答2%】</p> <p>2 駐車場内の衛生 一般【きれい156% ふつう44% 汚い10% 無回答0%】 バス【きれい192% ふつう7% 汚い10% 無回答1%】</p> <p>3 駐車スペースの広さ 一般【良い125% 妥当47% 狭い28% 無回答0%】 バス【良い179% 妥当19% 狭い10% 無回答2%】</p> <p>4 駐車料金の設定 一般【安い19% 妥当81% 高い19% 無回答1%】 定期【安い11% 妥当54% 高い37% 無回答8%】 バス【安い63% 妥当31% 高い12% 無回答4%】</p> <p>5 駐車場までのアクセス 一般【すぐに分かった90% 分かりづらい19% 無回答1%】 バス【すぐに分かった95% 分かりづらい12% 無回答3%】</p> <p>6 観光パンフレット設置の必要性 一般【必要32% 不要26% どちらでも良い38% 無回答4%】 バス【必要59% 不要11% どちらでも良い30% 無回答0%】</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 一般利用者 職員の対応について ・大阪から来たが、良くして頂いてありがとうございます。また、観光に来たいです。 ・いつもご苦労様です。頑張ってください。 ・係りの方がいつも親切で感じが良い。気持ちよく利用できました。 施設について ・北棟の方が南棟より止めやすいと思う。今後北棟がなくなるので変わるものがなければ大変だと思う。 ・他の立体に比べれば止めやすかった。 ・この駐車場はすれ違いの際にも問題なくて良かった。 ・パンフレットの置く位置が悪い。探しにくかった。 ・施設が古くて暗い感じがする。壁が剥がれ落ちていたところがあった。 ・もう少し幅が広いと良いかな。現状の駐車場事情を考えると無理かもしれませんが。 その他 ・駐車料金の上限(打ち切り)が欲しいと思います。 ・元旦に開いていたら良いのにとと思います。 ・市営駐車場は良く利用するが、商店街のサービス券配布店舗が増えたりしてありがたい。 ・市営駐車場はよく利用するが、サービス券配布店舗が増えてありがたい。</p> <p>2 定期利用者 職員の対応について ・雪かき作業をしっかりとってくれてありがたい。 ・使い心地が良い月極駐車場です。 ・観光客の皆さまの良い思い出となるような笑顔で対応して下さい、地元としてもありがたいと思います。 ・ゴミがなく、とても美しく嬉しいです。今後もよろしくお願い致します。</p>	

【別紙】

3 利用者による評価

利用者からの意見
要望・苦情等

- 施設について
- ・定期駐車場所が満車の時があり、どこに停めて良いかわからない。
 - ・定期駐車区間を決めて欲しい。
 - ・出入口の見通しが悪く、対処して欲しい。
 - ・観光シーズン、イベント、連休の繁忙期に観光客に定期場所を占領されてしまった。
 - ・行楽シーズンに定期駐車場所に県外車が駐車しており、停める場所がなくて困る。
 - ・車上荒らしなど防犯面から深夜営業はしない方が良い。もし24時間営業が必要なら、別の駐車場を探せばいい。
- その他
- ・朝の開場を早くして欲しい。
 - ・駐車券の期限を一カ月ではなくて、半年とか一年とか、もう少し長くして欲しい。
 - ・屋内なので非常に安心です。少しくらい料金が高くても、安全な方を選びます。

3 平面バス利用者

- 職員の対応について
- ・いつもご苦勞様です。親切にさせて頂いてありがとうございます。
 - ・いつもおせんべいを頂き、ありがとうございます。
 - ・いつもきれいで停めやすく、案内、誘導もしっかりしててありがたいです。
- 施設について
- ・臨時駐車場は舗装をしていないし、ほこりが舞って困る。こちらはきれいでとても良い。
 - ・出入口が利用しづらい。出入口付近に一般車が停まっております危険です。
 - ・要所に案内板があり、わかりやすかった。
- その他
- ・リーズナブルな駐車場でとても良いです。
 - ・大名町通り沿いなので大変便利です。
 - ・シーズンは予約出来るとこちらとしてもありがたいです。
 - ・端数の料金はやめて頂きたい。区切りをつけて下さい。
 - ・観光バスを止められる広い駐車場をもっと増やしてほしい。