

## 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、タクシールール、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～平成34年3月31日(5カ年)								
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	42,936	107.3%	100.2%				
	松本駅アルプス口自家用車整	20,000	24,303	121.5%	98.9%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成28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	47,300,000	指定管理料	47,300,000	整理場お城口	18,930,600	整理場お城口	19,199,550
					整理場アルプス口	12,602,100	整理場アルプス口	13,012,650	
					タクシー駐車場	1,840,270	タクシー駐車場	1,886,110	
					駅前広場使用料	464,180	駅前広場使用料	422,470	
	計	47,300,000	計	47,300,000	計	33,837,150	計	34,520,780	
	支出 (歳出)	人件費	6,980,000	人件費	8,009,801	指定管理料	48,940,000	指定管理料	48,120,000
		リース料	350,000	リース料	491,184	工事費	7,109,640	工事費	9,480,240
修繕費		420,000	修繕費	407,913	修繕費	11,750,360	修繕費	248,400	
水道光熱費		14,600,000	水道光熱費	13,474,411	消耗品費	299,522	消耗品費	1,341,757	
保険料		10,000	保険料	174,120					
通信費		250,000	通信費	260,287					
消耗品		420,000	消耗品	319,932					
自主事業消耗品			自主事業消耗品	63,720					
雑費	23,400,000	雑費	22,547,462						
公租公課	580,000	公租公課	721,120						
計	47,010,000	計	46,469,950	計	68,099,522	計	59,190,397		
損益	290,000		830,050	差引	-34,262,372	差引	-24,669,617		
(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
68.1

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。
		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。
	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	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。
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。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	A	施設、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。	
	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。	
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	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。	
	23 個人情報等の具体的な管理方法(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。	
24項目 50点	個人情報保護 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。
		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。
施設の運営	業務内容	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。
		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	自らが施設の修繕を実施し経費の縮減を図っている。
	経費節減・業務効率化	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。
	備品等の維持管理	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。
		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。
	利用者のサービス	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。
		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。
14項目 34点	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。
		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。
環境への配慮	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するなど積極的取り組んでいる。
		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。
経済性 6点	事業報告及び決算	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	3月5日～3月15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29年度の 自己評価	今年度も大きな問題もなく順調に業務が遂行出来ました。特に駐車場は、当社でフラップトラブルを最小限に抑える創意工夫と改良を行った結果、昨年に比べトラブルは減少いたしました。今年度から現場作業員の若返りを行った為、今まで以上に作業が捗り、また新しい思考を業務に取り入れる事で多方面で効率化を図ることが出来た1年となりました。
要望・苦情への 対応状況	要望や苦情等は当社で出来る範囲で迅速に対応いたしました。
今後の目標	常にサービス業という事を念頭におき業務を遂行してまいります。利用者の皆様には気持ちよく施設を利用していただけるよう今後も清掃を中心に力を入れてまいります。また今まで培ってきた知識と経験を十分に生かし、利用者の皆様に快適な空間を提供できるよう努力し、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。

<b>【自主事業を実施している場合の評価】</b>	
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。	
<b>【総合的な評価】</b>	
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。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

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	3月5日、3月15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か？	きれい	66%	普通	34%	悪い	0%
	トイレ全体の印象はどうでしたか？	きれい	47%	普通	49%	悪い	4%
	看板等、表示物はみやすかったですか？	良い	60%	普通	40%	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	74%	どちらでもない	22%	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	20%	知らなかった	80%		
	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	36%	どちらともいえない	46%	不必要	18%
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話しながら座れる場所がどこかにほしい。</li> <li>・いつもきれいでありがとうございます。</li> <li>・自分が使う電車は1時間に1本なのでイスがほしいがせっかくの広いスペースなので。</li> </ul>						

### 3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	3月5日、3月13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 47% 妥当 50% 悪い 3%	
	駐車料金はどうですか？(最初の30分は無料)	高い 3% 妥当 92% 安い 5%	
	精算機は使いやすかったですか？	良い 25% 普通 72% 悪い 3%	
	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 55% ふつう 42% 多少の心配はある 3%	
	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 15% ゲート式 35% どちらでもよい 50%	
	お城口広場は全体的に見てどうですか？	きれい 65% 普通 35% 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 52% 知らなかった 48%	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沢山車が止められればいい。</li> <li>・フラップ式の駐車場は車にキズがつきそうで抵抗がある。</li> <li>・フラップ式駐車場はフラップと車の接触キズが心配です。</li> </ul>	

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	3月8日、3月15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 60% 妥当 35% 悪い 5%
	駐車料金はどう思いますか？(最初の30分無料)	高い 7% 妥当 86% 安い 7%
	精算機は使いやすかったですか？	良い 39% 普通 58% 悪い 3%
	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 97% 知らなかった 3%
	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 58% ふつう 34% 多少の心配はある 8%
	このようなフラップ式の駐車場と、駐車券を取ってはいれ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 22% ゲート式 41% どちらでもよい 37%
	このアルプス口ロータリーは、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 30% 知らなかった 70%
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フラップ式は車が壊れそうで心配</li> <li>・フラップ式よりゲート式の方がいいと思います。</li> <li>・駐車場はゲート式の方が利用しやすい。</li> </ul>

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	3月8日、3月13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 75%	普通 25%	汚い 0%
	駅前広場全体の印象はどうですか？	きれい 68%	普通 32%	汚い 0%
	トイレ全体の印象はどうでしたか？	きれい 65%	普通 32%	汚い 3%
	看板や表示物等はわかりやすかったですか？	良い 48%	悪い 32%	悪い 0%
	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 58%	不必要 42%	
	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 60%	不必要 40%	
	利用者からの意見 要望・苦情等	ベンチをもっと増やしてほしい。		

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	3月5日、3月15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	65%	普通	35%	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	42%	普通	58%	汚い	0%
	トイレ全体の印象は？	きれい	22%	普通	72%	汚い	6%
	看板や表示物等はわかりやすかったですか？	良い	35%	普通	65%	悪い	0%
	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	45%	不必要	55%		
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・落書きが気になる。</li> <li>・たまにごみが散らかっており汚い時がある。</li> </ul>						