

令和2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(45)9511						
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化を図る。								
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	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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		25,801 台		53.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		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	3,438,292	収益納付金	772,416
		利用料収入 (使用料)	12,821,720	利用料収入 (使用料)	7,805,024				
		自主事業収入 雑収入	0 0	自主事業収入 雑収入	0 405,849				
		計	12,821,720	計	8,210,873	計	3,438,292	計	772,416
	支出 (歳出)	人件費	6,722,240	人件費	3,851,940				
		事業費	5,064,847	事業費	3,586,517				
		自主事業費	0	【内訳】					
収益納付金		1,034,633	<ul style="list-style-type: none"> ・福利厚生費 ・リース料 ・印刷費 ・通信費 ・保険料 ・整備費 ・組合管理費 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務費 ・管理費 ・光熱水費 ・修繕費 ・租税公課 ・夜間警備費 ・管理費 					
		計	12,821,720	計	8,210,873	計	0	計	0
損益	0		0		差引	3,438,292	差引	772,416	
(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
63.5

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	公平性が確保されており、アンケートからも問題はみられない。	
	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 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係期間への緊急連絡網等により体制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	施設内に存在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を未然に防ぐための対策が行われている。	
	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に基づき適切な管理が行われている。	
	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	適切な対応を行っており、問題ない。	
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	決算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。	
		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	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。	
	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	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。	
		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	組合が中心となり事業への取り組みを行っている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	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。	
		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	指揮系統・責任権限も明確になっている。	
	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	C	積極的な取り組みは行っていない。	
	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	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。	
		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	専用の関係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。
			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	適切に実施されている。
	安全管理	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	A	実績報告書及び事業報告も期限までに提出されている。	
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	マニュアル等が整備されており、研修も行われている。		
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	管理区域・業務範囲を把握し、適切な管理が行われている。	
		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	B	施設の設置目的を把握しており、利用者ニーズに応える努力が見られる。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき、適切に行われている。	
	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	地域と密着した施設であることを理解しており、地域の関係団体との連携が図られている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	引き続き空車状況の改善策として、定期駐車契約を行う等の工夫がみられたが、新たな取り組みにも期待したい。	
	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	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見られる。	
	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問題はみられない。	
	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	セルフモニタリング等を行い業務改善を図っている。	
	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	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき、問題はみられない。	
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	不要な電気の消灯など、周辺環境や環境負荷軽減に配慮した管理をしている。		
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	軽微な修繕は自ら行うなど、経費削減に対する姿勢が見られる。	
	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	B	新型コロナウイルスの影響により大幅な減収となったが、黒字決算として、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	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2年度の 自己評価	<p>・新型コロナウイルスの影響により、県境の移動制限、公共施設の利用休止、学校等の休校、商業施設や飲食店への休業要請、外出自粛などの措置がありました。特に当駐車場の利用者の大部分を占める信州大学関係者の利用がなくなってしまったことが、売り上げの激減に大きな影響を与えました。それにより4月～6月の売り上げが経費を下回ってしまったため、急遽事業計画を再策定し、雇用調整による人件費削減、回数券の一時販売停止、徹底したコストカットを掲げ取り組みました。その結果、大幅に収支が改善され、黒字決算とすることができました。しかし、雇用調整等による人件費の削減は、駐車場サービスの低下につながります。駐車場の機械が動けばいいだけでは、駐車場としての社会的役割は果たせません。駐車場内外の清掃はもちろんのこと、機械トラブルの対応の遅延等には駐車場利用者の理解を得なければなりません。朝の清掃時に利用者に挨拶等の声掛けをし、利用者とのコミュニケーションを取り、情報収集やご意見要望等の聞き取りをすることを心がけております。</p> <p>・今後も新型コロナウイルスの影響が続くと思われませんが、利用者に快適なサービスを提供できる市営駐車場を目指してきます。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>・行政担当部署と連携を密にし、大会・イベント等にはできるだけ協力をし、その他では利益を確保していきます。</p> <p>・人件費(管理員給与)をベースアップします。</p> <p>・経営リスクを徹底的に排除し、「無理なこと」、「無駄なこと」、「無意味なこと」、「必要ないこと」は致しません。</p>
今後の目標	<p>・行政担当部署と連携を密にし、大会・イベント等にはできるだけ協力をし、その他では利益を確保していきます。</p> <p>・人件費(管理員給与)をベースアップします。</p> <p>・経営リスクを徹底的に排除し、「無理なこと」、「無駄なこと」、「無意味なこと」、「必要ないこと」は致しません。</p>

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】

【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】

新型コロナウイルスの影響により予算額を大幅に下回る収入となりましたが、雇用調整や経費削減などの経営努力により支出を抑え、黒字決算となりました。厳しい経営状況の中、黒字決算とできたことは評価できます。

また、雇用調整による限られた人員の中で、周辺の清掃や植栽管理も継続的に管理できていたことも評価できます。

新型コロナウイルスの影響はまだ続くと思われしますので、引き続き経費削減等の経営努力や、指定管理者が今後の目標としている、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ます。

配点	評価
10	B
点数	7
合計点数	70.5

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	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"> ・信州大学関係者だが、回数券が販売停止となってしまう残念。(4月) ・駐車料金が安い。安いから研究生だけど毎日利用できる。(6月) ・管理員が毎日、落ち葉等きれいに清掃している。(通年) ・管理員が常駐しているので、精算時に硬貨が詰まってしまった時にすぐに駆けつけてくれて対応してくれた。(12月) 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・管理員がいない時の対応も小屋に書かれてあるし、毎日常時いる必要もない。 ・このご時世安すぎるのも申し訳ない。近隣駐車場よりは高くないほうがいいが潰れたら困る。 ・南棟の貸切は是非やめていただきたい。 ・年末年始の南棟の開放はありがたい。 	