

令和元年度 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	35,000台	38,533台	110.0%	93.6%				
	松本駅アルプスロ自家用車整理場	20,000台	22,367台	111.8%	94.8%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)					市の収支			
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	47,737,960	整理場お城口	16,770,230	整理場お城口	18,140,850
					整理場アルプスロ	10,650,890	整理場アルプスロ	11,972,250	
					タクシー駐車場	1,833,180	タクシー駐車場	1,817,870	
					駅前広場使用料	420,540	駅前広場使用料	464,700	
	計	47,300,000	計	47,737,960	計	29,674,840	計	32,395,670	
	支出 (歳出)	人件費	6,980,000	人件費	8,561,003	指定管理料	47,737,960	指定管理料	47,300,000
		リース料	350,000	リース料	440,200	工事費	6,793,200	工事費	5,711,040
修繕費		420,000	修繕費	363,176	修繕費	6,746,440	修繕費	8,505,183	
水道光熱費		14,600,000	水道光熱費	12,678,371	消耗品費	299,475	消耗品費	299,754	
保険料		10,000	保険料	99,770	借上料	192,363	借上料	190,598	
通信費		250,000	通信費	246,402					
消耗品		420,000	消耗品	177,582					
雑費		23,400,000	雑費	22,427,412					
公租公課	580,000	公租公課	921,052						
計	47,010,000	計	45,914,968	計	61,769,438	計	62,006,575		
損益	290,000		1,822,992	差引	-32,094,598	差引	-29,610,905		
(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
66

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見られない。
	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	A	適正な労働条件の確保及び良好な労働環境の整備がされており高く評価できる。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急時の連絡体制が整備されており、適切に対応できている。
		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	管理運営業務を的確に理解し、責任をもって管理運営に携わっている。
	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	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。
	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	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。
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	決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらず、健全な経営を行っている。
		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	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	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、問題は見受けられない。
		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	報告書類が適切に作成され、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。
	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、適切な管理運営がされている。
		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	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。
	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	B	自社でノー残業デーの実施(毎週水曜日)、計画有休の取得等を行っており、積極的に取り組んでいる。
	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	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	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	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。
		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	適切に業務が行われており、問題はない。
		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	B	実績報告書及び事業報告書も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。
安全管理	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	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、問題はない。	
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	事業計画書に基づき適切に行われており問題はない。
		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	A	降雨時の傘の無料貸し出しや、階段へのカロリー表示等、効用を最大限に発揮する運営がされている。
		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事業が実施されており、問題はない。
	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	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。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	観光案内等の情報提供を行い、施設の利用促進に努めている。
	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	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	事業計画書に基づき、接遇研修が行われており、障がい者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
	苦情・要望等への対応	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	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	27 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	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。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	日常的に節電に取り組むなど、適切な管理運営が行われている。
	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	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。

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	2月18・20日 3月5・10・17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

令和元年度の 自己評価	今年度も特に大きな問題もなく、順調に業務を遂行することが出来ました。昨年度に比べ喫煙所の新設やその他注意喚起により、全体的にモラルに反する行為が減っていると実感した年度でもありました。またアンケート結果もよい評価を頂く事ができました。
要望・苦情への 対応状況	特に大きな苦情等はありませんでした。また市民からのご意見で当社で出来る要望、改善等は市と協議し出来る範囲で対応いたしました。
今後の目標	常にサービス業という意識を念頭に持ち業務を推進してまいります。また今までの知識や経験を活かし各関連部署との綿密な連携を図り、松本の玄関口としてふさわしい快適な空間にコーディネートしてまいります。また新型コロナの関係で観光客、駐車場利用者が激減している中、創意工夫とサービスで微力ですが集客増を目指してまいります。

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】 普通救命講習やAEDの取り扱い講習を管理者全員が受講し緊急時に対応できるように努めている。 大型、超大型及びSuica対応のコインロッカーの導入を行い、利用者の利便性が向上した。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 日常清掃はもちろん、月に一度の特別清掃日を設け付加価値を付けた清掃や、周辺歩道の清掃を毎日行うなど駅の利用者の利便性を重視した対応が図られた。また、地図やパンフレット等を準備し観光案内の充実、大型のコインロッカー、Suica対応のコインロッカーを設置するなど、多様な観光客に対応できる相違工夫がみられた。 設備の老朽化による破損や故障も何度かあったが、常日頃から設備点検を行っていることにより、大きな事故に繋がることは無かった。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73

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	2月18日、3月5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 74%	普通 24%	汚い 2%
	○トイレ全体の印象はどうでしたか？	きれい 34%	普通 58%	汚い 8%
	○看板、表示物等は見やすかったですか？	良い 56%	普通 42%	悪い 2%
	○この通路は安全上、自転車の運転を禁止しています。どう思われますか？ ぜひ続けてほしい 76% どちらでもない 22% 不便なので反対 2%			
	○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ご存知でしたか？ 知っていた 28% 知らなかった 72%			
	○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 40% 不必要 24%			
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・ピアノの音がうるさい。 ・ピアノがあり、賑わっていて良い。 ・トイレを洋式にしてほしい。 ・トイレの便座が冷たい。 ・鳥の糞が多い。 ・鳩、カラス対策をして綺麗な駅にしてほしい。 		

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2月18日、3月5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	○駐車スペースは停めやすかったですか？	良い 48%	普通 52%	悪い 0%
	○駐車料金はどう思われますか？（最初の30分は無料）	高い 8%	妥当 86%	安い 6%
	○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 80%	知らなかった 20%	
	○このような24時間無人の駐車場の印象は？	利用しやすい 68%	ふつう 28%	多少の心配はある 4%
	○この駐車場の様なフラップ式の駐車場と駐車券を取って入場するゲート式駐車場と、どちらのタイプの駐車場が利用しやすいですか？	ゲート式 34%	フラップ式 24%	どちらでもよい 42%
	○お城口広場や駐車場を見て全体の印象は？	きれい 58%	普通 40%	汚い 2%
	○お城口広場北側にある深志の湧水（井戸）があることはご存知でしたか？	知っていた 68%	知らなかった 32%	
	○お城口広場に喫煙所ができました。ご存知でしたか？	知っていた 40%	知らなかった 60%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場はゲート式がいい。 ・フラップ式は怖い。 ・どの番号が空車なのか分かるようにしてほしい。 ・駅の駐車場は故障が多い。 ・駐車場の順番待ちでイライラする。 ・修理が遅い。 			

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2月20日、3月17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	○駐車スペースは停めやすかったですか？	良い 60% 普通 40% 悪い 0%
	○駐車料金はどう思われますか？（最初の30分は無料）	高い 8% 妥当 82% 安い 10%
	○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 88% 知らなかった 12%
	○このような24時間無人の駐車場の印象は？	利用しやすい 70% ふつう 24% 多少の心配はある 6%
	○この駐車場の様なフラップ式の駐車場と駐車券を取って入場するゲート式駐車場、どちらのタイプの駐車場が利用しやすいですか？	ゲート式 22% フラップ式 20% どちらでもよい 58%
	○ここ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 36% 知らなかった 64%
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・奥の駐車スペースが狭い。 ・駐車スペースを増やしてほしい。 ・身障者用は別に作ってほしい。 ・ロック版方式は車両にキズが付きやすいのでやめてほしい。 ・駐車違反の取り締まりの強化。 ・ミドリで買い物したら割引してほしい。 ・30分無料はとても良い。 ・駐車場はいつもきれい。 	

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2月20日、3月10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	○自由通路全体の印象はどうですか？	きれい 74%	普通 26%	汚い 0%
	○駅前広場（ロータリー周辺）の全体の印象はどうですか？	きれい 78%	普通 22%	汚い 0%
	○トイレ全体の印象はどうでしたか？	きれい 54%	普通 44%	汚い 2%
	○看板、表示物等は見やすかったですか？	良い 44%	普通 56%	悪い 0%
	○この通路や駅前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 32%	不必要 68%	
	○この通路や駅前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 36%	不必要 64%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・東口男子トイレが水漏れしているように見えるため修理してほしい。			

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2月18日、3月5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	○自由通路全体の印象はどうですか？	きれい 56%	普通 44%	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すか？	きれい 58%	普通 42%	汚い 0%
	○トイレ全体の印象はどうでしたか？	きれい 28%	普通 66%	汚い 6%
	○看板、表示物等は見やすかったですか？	きれい 32%	普通 68%	悪い 0%
	○1Fに公衆電話があります。利用されたことがありますか？		ある 16%	ない 84%
	○この通路には座る場所を設けておりません。必要だと思いますか？		必要 30%	不必要 70%
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・雨や雪が降っても待てる場所が欲しい。 ・トイレの鍵が閉めにくい。 ・とても良い管理だと思います。 			