

平成30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 南棟10,326㎡ 平面駐車場2,530㎡ 収容台数 南棟437台 平面駐車場 バス12台 障がい者等用4台 バイク15台 ※数値は北棟閉場後のもの 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30年4月1日～平成31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)	140,000	133,252	95.2%	87.6%
	バス(台)	6,000	6,108	101.8%	97.9%
	バイク(台)	2,000	2,204	110.2%	101.1%
	使用料収入(時間)(円)	73,500,000	80,392,020	109.4%	88.7%
	使用料収入(定期)(円)	35,000,000	33,410,340	95.5%	101.0%
(特記事項) H30.8に基幹博物館の移転整備事業に伴い北棟を閉場					

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	指定管理料	42,340,000	指定管理料	42,340,000	駐車場使用料	80,392,020	駐車場使用料
				定期駐車使用料	33,410,340	定期駐車使用料	33,736,740	
				施設使用料	14,567,080	施設使用料	16,440,080	
				敷地使用料	45,720	敷地使用料	39,130	
				一般会計繰入金	147,074,400	一般会計繰入金	62,937,213	
				駐車場建設事業債	181,700,000	駐車場建設事業債	473,700,000	
				国庫補助金	61,550,000			
				消費税及び地方消費税還付金	929,700			
	計	42,340,000	計	42,340,000	計	519,669,260	計	677,505,743
支出 (歳出)	人件費	29,100,000	人件費	28,866,854	指定管理料	42,340,000	指定管理料	43,720,000
	消耗品	950,000	消耗品	80,778	事務費等	11,424,022	事務費等	13,047,742
	光熱水費	3,950,000	光熱水費	4,268,421	工事請負費	149,319,396	工事請負費	1,512,000
	修繕費	300,000	修繕費	145,858	消費税	14,675,200	消費税	16,057,600
	通信運搬費	75,000	通信運搬費	71,166	公債費	712,496	公債費	0
	委託料(保守点検)	2,615,000	委託料(保守点検)	2,170,692	委託料	330,480	委託料	385,668
	委託料(清掃)	685,000	委託料(清掃)	693,792	補償補てん及び賠償金	0	補償補てん及び賠償金	62,937,213
	保険料	550,000	保険料	0	平面式駐車場整備事業費	256,323,883	平面式駐車場整備事業費	488,687,341
	その他	250,000	その他	4,968				
	公租公課	1,600,000	公租公課	2,055,243				
計	40,075,000	計	38,357,772	計	475,125,477	計	626,347,564	
損益	2,265,000		3,982,228	差引	44,543,783	差引	51,158,179	

(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。  
 ・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1億8,170万円を起債し、更に北棟の解体経費等として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  
65.1

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	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に届く。	
		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。	
	経理及び事務処理等	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收受、管理経費の収支を管理している。	
		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、市に月次報告をしている。	
	安全管理	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。	
		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。	
	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	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。	
		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。	
	24項目 50点	個人情報保護	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	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。
		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、報告書上特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。なお、新平面式駐車場移転に際し問題点と改善策を市担当者と調整した。	
		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	駐車場の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	A	設置目的に沿った事業を行い、新平面駐車場のオープンに係る様々な課題に対して、適切な対応を行っている。	
		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昨年度に引き続きH30年度は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客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ヘッ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行っている。	
	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	B	新平面駐車場に障がい者用駐車場を4台整備し、現状で苦情は寄せられていない。	
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	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30年度も昨年度に引き続き省エネを意識した施設運営を実施している。	
	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	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。	
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	事業報告書の支出合計は年度計画書未済となっており、計画的な支出管理ができていない。	
		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	C	普通車の駐車台数は、北棟閉場に伴い計画段階から減少を見込んでいたが、実績はそれ以上に減少している。	

### 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	平成31年1月～2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30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場利用実績は総利用台数141,564台(対前年88.2%)、売上高113,802千円(対前年91.5%)だった。減少の要因は北棟が8月に閉場となり、普通車の利用台数が減少したことによる。バス、バイクの利用はほぼ前年並みだった。</li> <li>・8月に北棟の閉場、また11月に平面駐車場の移転という大きな変革があった。お客様に迷惑がかからないように市と連携し事前の周知を図るとともに、職員研修を実施し業務の徹底を図った。結果事故、トラブルはなくスムーズな移行ができた。</li> <li>・今年度で指定管理を終了するため、引継ぎにあたり新指定管理者の職員研修を受け入れ、スムーズな移行に努めた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平面駐車場移転後に事故防止や快適なご利用の観点から、ご利用者の声や職員の意見を取りまとめ市へ提案を行ない改善実施につなげた。</li> <li>・イベント等の繁忙期には事前打ち合わせを行ない周知徹底を図るとともに、職員を増員し事故防止に努めた。</li> <li>・職員研修を実施し、丁寧な対応や誘導を徹底しサービス向上に努めたため、苦情・トラブルはなかった。</li> </ul>
今後の目標	

### 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>接遇面については、昨年度、利用者から指摘を受けるなどしたことから、職員研修の実施を通して更なるサービス向上に努めて頂いた。また、年度中途の北棟閉場及び新平面式駐車場の移行に関連した対応についても、現場課題を整理した上で、市担当者とは緊密に連携を取りながら、課題解決に向けた対応を一つ一つ実行して頂いた。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.1

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31年1～2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91.1%】回収総数327(一般102、定期121、バス104)/359	
	<p>1 係員の対応</p> <p>一般【良い88% 普通11% 悪い0% 無回答1%】          定期【良い42% 普通54% 悪い2% 無回答2%】          バス【良い76% 普通21% 悪い0% 無回答3%】</p> <p>2 駐車場内の衛生</p> <p>一般【きれい55% ふつう44% 汚い1% 無回答0%】</p> <p>3 駐車スペースの広さ</p> <p>一般【妥当52% 狭い47% 無回答1%】          バス【妥当89% 狭い9% 無回答6%】</p> <p>4 駐車料金の設定</p> <p>一般【安い13% 妥当82% 高い4% 無回答1%】          定期【安い0% 良い58% 高い35% 無回答7%】          バス【安い57% 他の駐車場と同程度32% 高い2% 無回答9%】</p> <p>5 駐車場までのアクセス</p> <p>一般【分かった96% 分かりづらい2% 無回答2%】</p> <p>6 観光パンフレット設置の必要性</p> <p>一般【必要24% 不要39% どちらでも良い35% 無回答2%】          バス【必要50% 不要15% どちらでも良い30% 無回答5%】</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 一般利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スペースが広くてとても良い。</li> <li>・歩道の線を引いて欲しい。</li> </ul> <p>2 定期利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・車両が大型化しており、駐車間隔をもう少し広くできないか。</li> <li>・入口の歩行者がはっきり見えるようにミラー等を整備してほしい。</li> <li>・駐車場で走行時にライトの点灯を勧めてほしい。</li> <li>・天井の腐食箇所が一般駐車区域にあり早期改良が必要(R元年度に対応予定)</li> </ul> <p>3 平面バス利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの入口にはガラスを入れた方が良い(H31.3に対応済)</li> <li>・舗装がしっかりしているのでとても良い。</li> <li>・お手洗いがきれいで良い。</li> <li>・松本インターからの案内板があれば分かりやすい。</li> <li>・安全のため、極力駐車場でバックしないつくりにしてもらいたい。</li> <li>・移転前の駐車場の方が駐車しやすかった。</li> <li>・夜、駐車場が暗くバックが怖い。</li> </ul>	