

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	松本市宮沢渡駐車場		所管課 TEL	山岳観光課 35255					
所在地	松本市安曇4157番地、4162番地1、4161番地2、4144番地18		設置年月	沢渡ターミナル施設 平成23年7月 湯の郷公園 平成18年1月					
施設設置目的	安曇区域の沢渡地域における円滑な道路交通の確保を図るため								
施設概要・設備	松本市宮沢渡第1駐車場、松本市宮沢渡第2駐車場、松本市宮沢渡第3駐車場、松本市宮沢渡第4駐車場、 沢渡ターミナル施設、湯の郷公園								
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人ピアーズさわんど(特命)								
指定期間	平成30年(2018年)4月1日 ~ 令和5年(2023年)3月31日								
指定管理者の 主な業務	各施設の運営及び維持管理								
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(%)				
	駐車場利用台数	-	39,850	-	104.3%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	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
		指定管理料 自主事業収入	32,500,000 1,000,000	指定管理料 自主事業収入	32,500,000 1,457,800	駐車場使用料収入	40,332,600		
	計	33,500,000	計	33,957,800	計	40,332,600	計	0	
	支出 (歳出)	人件費 物件費	25,000,000 8,500,000	人件費 物件費 【内訳】 ・消耗品費 ・光熱費 ・通信運搬費 ・保険料 ・委託料 他	18,644,175 11,966,527	指定管理料	32,500,000		
		その他		その他 【内訳】 ・租税公課 自主事業費	1,672,240 354,340				
		計	33,500,000	計	32,637,282	計	32,500,000	計	0
	損益	0		1,320,518		差引	7,832,600	差引	0
	(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

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	団体の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	B	付近の施設においても同種の施設運営を行っており、運営体制の連携がとられている。
	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	事業内容に偏りが見られず、利用者も限定されていない。
	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	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		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	管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
		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	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	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	事業計画に基づき、計画的に研修を行っており、アンケート調査での市民からの意見で問題は見られない。
	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	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。
		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	経理担当が経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、情報提供などに活用している。
		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	施設、備品について日常点検、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。
	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	緊急時の対策として講習が行われており、業務従事者に徹底されており、問題は無い。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。
		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	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。
	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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で連絡体制が整備されており問題は無い。
		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。
	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	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等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	業務従事者へ徹底を図り問題は無い。
施設の運営 14項目 34点	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	事業計画書に基づき適切に行われている。
		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	定期巡回、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	駐車場の満車時に枠外駐車、臨時駐車場の開放するなど利用者の利便性を図るために、効率のよい運営に努めている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	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	自らが施設の清掃等を実施することで、経費の縮減を図っている。
	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、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おり、備品の性能が確保されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	HPの作成をし、施設の利用促進を図っている。
	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	B	利用者の声をもとに自主事業の提案等があり、利用者サービスの向上に努めている。
	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	モニタリングにおいて障害者の割引についての要望があったが、利用については特に問題は見られない。
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	苦情対応は迅速に行われた。利用者ニーズから自主事業の改善を図るなど評価できる。	
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	業務報告等からセルフモニタリングの結果が確認でき問題ない。	
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	ゴミの分別を徹底しており特に問題は見られない。	
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	関係団体等との良好な関係を維持している。	
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	概ね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。
		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が、自主事業収入が計画を上回った。

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	平成30年4月17日より11月15日
	調査対象	松本市営沢渡駐車場利用者
	調査方法	松本市営沢渡駐車場利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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○バスターミナル・駐車場内での当施設の過失による事故の発生なし。 ○駐車場は24時間営業のため、早朝・夜間は転送電話にて両替・機械のトラブルは適宜対応した。 ○分かり難い箇所にある案内看板等はお客様の声を受け、更新・修正を随時実施した。 ○駐車場の満車時に枠外駐車、臨時駐車場の開放等をし、違法駐車・渋滞のが起こらないようにした。 ○開業前には関係業者とともに接客講習会を開催した。 ○利用者の要望等は基本的に現場の担当者がその都度対応、処理するとともに毎月の実績報告書に記載し、緊急性がある場合は随時松本市または交通業者に連絡をし、早急な対応ができた。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○今後も安全・清潔・快適を主に施設の管理運営を行っていきたい。 ○自主事業は、販売品目等の見直しを行ない、顧客満足度を上げていきたい。 ○案内看板等は、随時見直しを行ない、わかりやすい施設を目指していきたい。 ○HP等のリニューアルを行ない、駐車場を中心とした施設の情報提供を行っていきたい。 ○期間雇用の従業員が中心のため、従業員教育に積極的に取り組み、接客レベル及び顧客満足度の向上、地域貢献にも取り組んでいきたい。
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>事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも良好であった。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>ホームページの開設など、PR活動を行っている点や、利用者の意見を反映した自主事業の取組が行われており評価できる。目立った問題もなく初年度としては大変よい結果だった。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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30年4月17日から平成30年11月15日
	調査対象	松本市宮沢渡駐車場利用者
	調査方法	松本市宮沢渡駐車場利用者への聞き取り調査
調査結果	<p>お客様の声の内容分析</p> <p>○内容 要望・意見・苦情：85% お礼等：12% その他：3%</p> <p>○内容の場所 駐車場について：55% バスターミナル・観光案内所について：18% 道路案内看板・沢渡地域について：20% その他：7%</p> <p>○調査対象 観光客：98% 地元住民：2%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○意見・要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場ゲート機でクレジットカードを使えるようにしてほしい。 ・駐車場の料金システムが深夜12時を境に2日分になってしまうため、時間制にしてほしい。 ・駐車場ゲート機で1万円札5千円札を使えるようにしてほしい。 ・近くにコンビニがほしい。 ・ATMがほしい。 ・夕方の食事場所が近くにほしい。 ・案内看板が分かり易くしてほしい(駐車場・バスタクシー乗車場)。 ・バス乗り場・チケット売り場の場所を分かり易くしてほしい。 ・早朝(始発)時に並ぶ場所を分かり易くしてほしい。 ・トイレが詰まって使えないところがあった。 ・バスの時刻表を分かり易くしてほしい。 ・忘れ物、落とし物を届ける場所を分かり易くしてほしい。 ・喫煙所がほしい。 ・ゲート機が故障し、出るのに時間がかかった。 ・障害者用の駐車場の場所を分かり易くしてほしい。 ・障害者割引がほしい。 <p>○お礼等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切に案内をもらった。 ・落とし物を多くの所へ問い合わせをしていただき助かった。 ・当日の宿泊施設を探してくれて助かった。 ・上高地のことをいろいろ丁寧に教えてくれた。 ・トイレがきれいだった。 	