

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	松本市自転車駐車場		所管課 TEL	交通安全・都市交通課 34-3245(内線:1874)					
所在地	松本市深志1丁目785番地 他		設置年月	昭和50年から平成23年					
施設設置目的	自転車等の秩序ある適正な駐車と安全管理を図るため								
施設概要・設備	【有料】松本駅お城口広場自転車駐車場(管理事務所・平置き)松本駅北自転車駐車場(管理事務所・トイレ・屋内ラック式)村井駅自転車駐車場(管理事務所・トイレ・屋内平置き)松本駅アルプス口自転車駐車場(屋内ラック式) 【無料】北松本(平面式・屋根無)、南松本/島内/島高松(平面式・屋根付)平田(道路高架下平面)中条(H27年12月~休止中)								
指定管理者名(選定方式)	一般社団法人 日本駐車場工学研究会 (公募)								
指定期間	平成29年4月1日~令和4年3月31日(5ケ年)								
指定管理者の 主な業務	有料自転車駐車場:使用許可に関する業務、施設の維持管理、利用料金の徴収 無料自転車駐車場:自転車の整理及び駐車指導、清掃、植栽の手入れ、除雪等								
利用料金制の導入									
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(%)				
	松本駅お城口広場	200台	252台	126.0%	107.2%				
	松本駅北	2,150台	1,827台	85.0%	98.2%				
	村井駅	620台	308台	49.7%	94.2%				
	松本駅アルプス口	375台	340台	90.7%	97.7%				
	(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	31,950,000	指定管理料	31,950,000	使用料収入	41,545,860	使用料収入	37,733,290
	計	31,950,000	計	31,950,000	計	41,545,860	計	37,733,290	
	支出 (歳出)	人件費	23,645,000	人件費		指定管理料	31,950,000	指定管理料	31,800,000
		光熱費	2,700,000	光熱費					
		上下水道料	150,000	上下水道料					
		通信費	300,000	通信費					
		消耗品費	1,000,000	消耗品費					
賃貸借・手数料		780,000	賃貸借・手数料						
委託料		3,140,000	委託料						
修繕費	200,000	修繕費							
保険料	35,000	保険料							
計	31,950,000	計	0	計	31,950,000	計	31,800,000		
損益	0		31,950,000		差引	9,595,860	差引	5,933,290	
(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  
67.4

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	資本構成、売上状況、損益、収益力、支払い能力等に問題がない。
		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	対応可能なバックアップ体制があり、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	A	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	A	学生をはじめ幅広い世代に対して公平に業務が行われており、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	職員配置計画のとおり人員が確保されており、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	総括責任者及び各施設の責任者が適正に配置されており、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	機会にふれ、待遇や個人情報保護等の社内研修を実施している。
	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	適切に使用料金の収受及び管理がされており、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	情報公開や監査請求を理解し、業務受付簿・経理帳簿・備品台帳等を常備している。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書などパソコンを用いて作成されており、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	施設の定期保守点検は実施されており、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	C	実績報告書及び事業報告内容は適切に作成されているが、報告期限を厳守するよう対応済である。
	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	危機管理マニュアル、緊急連絡網が整備されており、問題は無い。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、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	C	管理マニュアルを用いて、避難訓練等の緊急時対応の職員研修を実施されたい。
	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、一連で緊急連絡網が作成されており、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	A	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	個人情報等の管理方法について具体的な対策の明示がある。
	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	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
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	A	事業計画書に基づき適切に行われており、迅速かつ丁寧な処置対応がされており、高く評価できる。
		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	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	A	利用者の利便性を図るために、鉄道に合わせた営業時間前の開場など、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	A	利用者ニーズに対応した自転車の入出庫をしており、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。
	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	経費節減のため、電力会社を開拓するなど、努力している。
	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。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	自主事業の実施やPRにより、積極的に自転車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	A	利用者の利便性を高めるサービスや工夫がされている。
	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	障害者、高齢者、学生の男女などに配慮した個別対応に努めており、評価できる。
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	苦情対応は迅速かつ適切に行われており、アンケート調査を実施し、業務改善を図っている。	
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	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。	
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、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。	
	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	複合施設である施設については、住民とのコミュニケーションを図るなど、周囲に積極的に関わっている。
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	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	積極的な利用促進に努め、収入増に貢献している。

### 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30年11月30日から平成30年12月10日
	調査対象	自転車駐車場利用者
	調査方法	アンケート(要望事項を記入)
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	<p>○新年度の定期登録対応 ・松本駅北駐輪場では、平成28年3月から新年度の定期登録対応の開始日における受付場所を当該駐輪場から別会場とすることで、新規受付待ちによる長蛇の待ち行列や周辺道路への違法駐車の発生をなくし、近隣住民や道路交通への多大な迷惑を解消しました。 平成30年度においても、新規定期登録対応の開始日における受付を総合体育館の大会議室で行うことにより昨年と同様に近隣住民等への迷惑を回避しました。また、整理券の配布に加え、受付開始時間前の待ち行列者への申請書類のチェックを実施し、待ち時間の有効活用と待ち行列者の苛立ちの解消、さらに本申請時の受付時間の短縮及びチェック機能の増加による受付ミスの解消に努めました。さらに、駅北駐輪場の管理事務室で本申請を行うために発行した整理券の整理番号ごとに本申請日を設定し、これまで一定日に管理事務室前に集中していた本申請者の分散を図り、管理事務室前の混雑解消及び申請者の待ち時間の短縮に努めました。</p> <p>○駐輪スペースの有効活用による一時利用スペース及びレンタサイクルポート等の確保 ・松本駅北駐輪場のエリア方式採用で駐輪スペースが有効に活用できた結果、平成28年度からB棟1階A棟側に54台のスペースを確保しました。このスペースを活用し、お城口広場駐輪場の臨時保管場所として10台(数人の固定利用者がいます。)、また、自主事業でのレンタサイクルのポートとして3台(駅北定期利用者(緊急時代替車両:低料金で貸出、市内観光の足としても貢献他)、松本市公共レンタサイクル(すいすいたウン)のポートとして32台の配置スペースを提供しております。さらに本年よりシェアサイクルのポートとして10台を提供し、松本市の観光政策に貢献しております。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○利用者への積極的な声掛け、挨拶の励行等 ・各駐輪場の管理員が、積極的に利用者へ挨拶等の声掛けを指導しており、その効果がアンケート調査においても見られます。</p> <p>○要望・苦情への対応 ・苦情に対しては真摯に対応し、また要望等も可能なものは対応しており、大きなトラブルなく運営させて頂いております。 ・多々ある斜路等での乗車歩行者に対する苦情に対しては、危険である旨の声掛けや防犯カメラを活用し違反者を断定し、指導を行っております。 ・各駐輪場の整理(ラックの押込みを含む)、清掃を指導しております。 ・雨天による駅北駐輪場入庫ゲートの混雑を解消するため、入庫ゲート開放の条件を含め徹底します。</p>
今後の目標	<p>○駐輪場の満足度の高評価を維持するため、管理員研修を実施し、徹底した意識の共有に努めてまいります。 ○松本駅お城口広場駐輪場などで、満車時における来場者を駅北駐輪場に設けたお城口広場駐輪場の臨時保管場所に案内誘導することで、お城口駐輪場は、本来の一時利用に特化した駐輪場として運営と利用者の利便性の向上を図ります。 ○村井駅駐輪場ではサイクルシェアリングの利用者が定着しましたが、本来はペーキングでの利用で効果が出るもので今後はペー利用を促進します。 ○松本駅北駐輪場で、現在一時利用で運営している自主事業のレンタサイクルは、すいすいたウンの利用方法と差別化した提供方法を展開し、今後も継続するとともに、長期貸しでも運営してまいります。</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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 松本駅北で展開しているレンタサイクル事業は、市で実施している次世代交通政策の一環として、利用者ニーズに柔軟な対応できるよう、引き続き継続していただきたい。 駐輪場利用者サービスとして、雨天時の雨具の提供や自転車故障時の対応等、一時利用者の臨時保管場所の開設など、秩序ある適正な駐車対策として、高く評価できる。</p> <p>【総合的な評価】 高校生が大半を占める定期利用者駐輪場においては、管理運営だけでなく、関係機関との連携を密に積極的に関わって、安心安全に利用できるよう街頭啓発を実施するなど、高く評価できる。 一方で、管理員の対応で苦情につながることもあることから、職員研修等で、公の施設であるということの意識を高め、改善されることを望みます。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
74.4

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11月30日から平成30年12月10日
	調査対象	自転車駐車場利用者
	調査方法	アンケート(要望事項を記入)
調査結果	<p>●駐輪場への満足度</p> <p>①管理員の挨拶 : 満足62.4%、やや満足21.8%、普通14.3%、少し不満0.8%、不満0.0%</p> <p>②管理員の対応 : 満足62.4%、やや満足22.6%、普通13.5%、少し不満0.8%、不満0.0%</p> <p>③管理員の身だしなみ : 満足61.7%、やや満足20.3%、普通17.3%、少し不満0.0%、不満0.0%</p> <p>④場内の看板 : 満足46.6%、やや満足24.8%、普通27.8%、少し不満0.0%、不満0.0%</p> <p>⑤場内の清掃状況 : 満足60.9%、やや満足26.3%、普通0.8%、少し不満0.0%、不満0.0%</p> <p>⑥駐輪場の使いやすさ : 満足47.4%、やや満足29.3%、普通15.0%、少し不満1.5%、不満1.5%</p> <p>⑦駐輪場の満足度 : 満足54.1%、やや満足32.3%、普通12.0%、少し不満0.8%、不満0.0%</p> <p>以上のとおり、アンケート調査では「管理員の挨拶」、「管理員の対応」、「管理員の身だしなみ」、「場内の清掃状況」、「駐輪場の使いやすさ」、において約80%以上から「やや満足」以上の回答がありました。「場内の看板」でも71%から「やや満足」以上の回答がありました。</p> <p>●過去5年間の推移 (H26 → H27 → H28 → H29 → H30)</p> <p>①管理員の挨拶 : やや満足以上 (78.3% → 72.5% → 68.4% → 80.5% → 84.2%)</p> <p>②管理員の対応 : やや満足以上 (80.7% → 69.1% → 56.6% → 76.8% → 85.0%)</p> <p>③管理員の身だしなみ : やや満足以上 (74.3% → 67.8% → 62.1% → 78.5% → 82.0%)</p> <p>④場内の看板 : やや満足以上 (62.0% → 52.3% → 50.7% → 69.0% → 71.4%)</p> <p>⑤場内の清掃状況 : やや満足以上 (77.2% → 81.9% → 70.9% → 81.0% → 87.2%)</p> <p>⑥駐輪場の使いやすさ : やや満足以上 (67.9% → 67.1% → 53.8% → 75.0% → 76.7%)</p> <p>⑦駐輪場の満足度 : やや満足以上 (74.2% → 73.8% → 55.4% → 77.4% → 86.5%)</p> <p>過去5年間のアンケート結果を「やや満足以上」評価の推移をみると、H28年度においては、全項目で50～70%程度の低評価が示されましたが、本年においては前年度の評価の回復を上回り、全ての項目が上昇し、特に「管理員の対応」及び「場内の清掃状況」が85%以上と高評価となった。全体での満足度も87%と高評価となりました。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>●松本駅北駐輪場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かごがぶつかったりして自転車が入らなかったり、出せなかったりすることがあるので、もし工夫をしていただけたらありがたいです。</li> <li>・ゲートがたまにちゃんと動かない時があります。</li> <li>・今の状態を保ち続けてほしい。</li> <li>・いつもありがとうございます。これからもお世話になります。</li> <li>・ゴミとかかさかさが落ちている時がある。</li> <li>・①冬はカードを取り出すのが面倒。</li> <li>・自転車(のラベル)に「C」等をつけて、自動認識で通れると便利。</li> <li>・②始発/終電利用できない。営業時間を30分見直してほしい。</li> <li>・始発電車に乗れるよう開場時間を早めるか、定期利用カードで駅前広場駐輪場(一時利用)を使えるようにしてほしい。(※6時前の電車利用の時は一時利用料金を支払っています。)</li> <li>・自転車を自分の場所に戻す際に、上の段の人がちやんと奥まで自転車を押し込んでいないことがあるので、とても迷惑。</li> <li>・人がたくさんいる時は、ゲートを開放してほしい。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・前の自転車と柱に引っかかって自転車が傷つく。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・カードを入れた時に詰まったり、入らない時が月に2、3回ある。</li> <li>・B棟がボロイ。早くB棟のベルトコンベアを直してほしい。A棟の方が優遇されている。男子は上、女子は下という差別を無くしてほしい。B棟の態度が悪い。</li> </ul> <p>●松本駅お城口駐輪場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも親切で、ごていねいな対応に感謝して気持ちよく利用させていただいています。これからもよろしくお願致します。</li> <li>・満足しています。</li> <li>・高い</li> <li>・いつもお世話になっています。お城口は、週末は混んでいますが、ぜひ継続して運営して下さい。(大変かと思いますが)</li> <li>・特にないです。現状のままで良いと思います。</li> <li>・①利用者がよりマナー良く自転車をきれいに並んでくれるようにサインなどを作るといいです。おじさんたちはよくやってくれていますが、利用者ももう少ししたいらいいと思います。</li> <li>②札箱は出るとき右側にもあったら便利です。大きな問題じゃないけど。</li> <li>③広い駐輪場を高齢者が一人カバするのは大変で気の毒。特に朝は走っている姿がづらい。朝乗によるようあちこちバラバラに止められないよう、夜のうちに端に集めて端から十番に並べさせれば楽になるのでは。</li> <li>④回数券も他の場所でも買えるようにすれば楽になるはず。</li> <li>①駐輪場北側にはみ出しているのは、よくないと思う。見た目がよくない。</li> <li>②管理員に支払いたのに、未払いの札を付けられたことがある。数台がほぼ同時に来る管理員がすぐパニックになって、料金を受け取ったのか、受け取っていないのか、札を付け忘れるなど混乱するようだ。高齢の人たちだからやむをえないが、支払っているのに未払いといわれるのは気分悪い。</li> <li>③回数券を購入して1万円を出した若い男性を「この忙しい時にすりゃ銭出させるのは非常識だ」とどなっている管理員がいた。気持ちはわかるが、大きく表示でもしたらいいか?</li> <li>④札を返されて、すぐに上からの態度で注意している人を見た。キレル老人と同じ。そんなことくらいおだやかに言えないのかと思う。</li> <li>⑤早く中衆の無料駐輪場を再開してほしい。</li> <li>・朝 行ってらっしゃい、帰りはお帰り!と云ってくださる方がいます。1日の始まり、終わりにとても気持ちが良いです。</li> </ul> <p>●松本駅アルプス口駐輪場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①一般者の定期料金が高いと感じます。</li> <li>②場内乗車には困ります。入り口のスロープ(西口)を勢い良く入って来られてぶつかった事があります。入口に降車の掲示をしてはいかがでしょうか。</li> <li>③一時利用者が私の所へ駐輪する事がたびたびあります。分かっているのか いないのかは分かりません。</li> <li>・タイヤの空気入れを備え付けていただき大変助かりました。自転車屋さんも夜遅いときやってなったりで困っていたのですが、随時使用できるのでありがとうございます。引き続きよろしくお願します。</li> <li>・月に3～4回アルプス口の駐輪場を一時利用させていただいていますが、最近は午前8時過ぎになると満杯の時があり、やむなくお城口に行きますが、もう少し一時預かりを増やして頂けませんか? (定期の方が空いているので)</li> </ul> <p>●村井駅駐輪場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ自転車用の空気入れも置いてください。</li> <li>・いつもありがとうございます。明るい挨拶に元気をもらっています。</li> <li>・いつも笑顔で声をかけてくれて、事務所前を通ってからから学校に向かう毎日の習慣が、本当に楽しくて、とても満足しています。定期更新の時、雑談もできて嬉しいです。</li> <li>・空気入れがこわれている。</li> <li>・管理員さんたちが本当に優しい方たちばかりでとても利用しやすい駐輪場です。</li> <li>・「おかえり!」「行ってらっしゃい」を言ってくれるのがとても嬉しいです。</li> <li>①場内、乗車通行禁止なのに乗車していたバイクと接触しそうになった。</li> <li>②入口や出口の場所でのおしゃべりはやめてほしい。(ベルを鳴らしてもいけない。)</li> <li>・場内が薄暗い時、早目に電気をつけてほしい。</li> <li>・23時以降、開門スペースのセンサーライト点灯時間をもう少し長くしてほしい。</li> <li>・特にありません</li> </ul>	