

平成29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	松本市営中央西駐車場	所管課 TEL	商工課(34-3110)
所在地	松本市中央1丁目20番21号	設置年月	平成10年3月
施設設置目的	市街地の商店街における円滑な道路交通確保と、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 6,488.11㎡ 収容台数 206台 その他施設内容 管理室、駐輪場など		
指定管理者名(選定方式)	株式会社 パルコスペースシステムズ (公募)		
指定期間	平成29年4月1日～平成34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(%)
	利用台数(普通車)(台)	218,000	200,349	91.9%	93.1%
	使用料収入(時間)(円)	100,230,000	93,529,700	93.3%	95.0%
	使用料収入(定期)(円)	460,000	505,440	109.9%	118.2%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	28,640,000	指定管理料	28,640,000	駐車場使用料	93,529,700	駐車場使用料
				定期駐車使用料	505,440	定期駐車使用料	427,680	
				施設使用料	12,690,600	施設使用料	12,253,560	
				敷地使用料	1,657,510	敷地使用料	1,670,570	
				全国市長会保険金	392,106			
	計	28,640,000	計	28,640,000	計	108,775,356	計	112,827,980
支出 (歳出)	人件費	15,763,000	人件費	15,958,000	指定管理料	28,640,000	指定管理料	30,137,142
	消耗品	784,000	消耗品	2,100,000	事務費等	972,538	事務費等	2,277,709
	光熱水費	1,928,000	光熱水費	2,189,000	工事請負費	5,130,000	工事請負費	385,560
	修繕費	324,000	修繕費	70,000	委託料	299,475	委託料	0
	通信運搬費	181,000	通信運搬費	67,000	消費税	0	消費税	5,130,191
	賃借料	504,000	賃借料	693,000	公債費	0	公債費	95,984,362
	保険料	79,000	保険料	109,000	賠償金	392,106		
	リース代	65,000	リース代	55,000				
	委託料(保守・点検)	3,223,000	委託料(保守・点検)	2,623,000				
	委託料(警備)	2,469,000	委託料(警備)	1,065,000				
	委託料(清掃)	394,000	委託料(清掃)	403,000				
	その他	359,000	その他	322,000				
	計	26,073,000	計	25,654,000	計	35,434,119	計	133,914,964
損益		2,567,000		2,986,000	差引	73,341,237	差引	-21,086,984

(特記事項)

市街地に立地する、当駐車場、松本城大手門駐車場、中央駐車場の3施設は同一会計としている。当駐車場および松本城大手門駐車場の黒字分で、中央駐車場の赤字分を充当している。

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
60.6

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	親会社への貸付金は大きいですが、単体としてみると借入規模は適正で、業歴相応の蓄積も融資、短期的な急変懸念は薄い。
		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	立体駐車場と商業施設と若干毛色は違うが、長年不動産管理業務を手掛け、ノウハウの蓄積もある。事務所も近在にあり、トラブル時の早期対応も可能と見る。
	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	商業地及び観光地の活性化を図るとする市の設置目的を理解した事業計画となっており、計画通りの運営がなされている。
		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	安全確保、利用者への対応は親切、丁寧を心がけるなど、市の運営方針に準じた施設運営がなされている。
		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	会社として「法令順守」、「公平性の維持」を掲げ、全社的に取り組んでいる。本施設の運営にも問題は見られない。
	市民の平等利用	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	市担当者との連携は密であり、市側の指示、要望等も直ちに現場担当者に情報共有される。
		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	上述のとおり「公平性の維持」を重要テーマに掲げ、特定個人(市民)への利用制限、優遇等不公平な点は見受けられない。
	適切な組織・体制	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	「公平性の維持」の担保として第三者機関による外部監査を適時実施するなど事業内容、利用者の偏りを防止する取り組みを行っている。
		9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	常時2名体制に加え、松本ぼんぼん、そば祭り、市民祭の各イベントには応援者を投入し繁忙期にも無難な施設運営を行った。
		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	近在の松本パルコ防災センターと連携し、昼夜問わず臨機応変、迅速、的確な対応を行う体制を整え、計画通りの管理を行っている。
		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	就業規則、メンタルヘルズ規定に従い、業務従事者の適正な労働条件は確保されているものと見る。
	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	法定警備員教育、交通誘導方法の精査をはじめ、マナー講習、救命講習等施設の維持管理に必要な研修を実施している。
		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	現場の報告書を松本事業所にて照合、確認を行うなど二重チェック体制を整え、ミス防止と業務の適法性を確保している。
	経理及び事務処理等	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、設備、備品について定期点検、整備業務、事故報告等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	B	平成29年度報告書は提出期限を超過したが、実績報告書等は正確に記載されている。
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	普通救命講習や消防訓練(年2回)が実施されており、利用者の安全確保に必要な教育、訓練が行われている。	
	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	閉場後は警備会社に委託し、常時機械警備を行っている。	
	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	普通救命講習や消防訓練(年2回)が実施されており、利用者の安全確保に必要な教育、訓練が行われている。	
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	警察、消防、救急など関係機関の緊急連絡体制が整備されており、緊急時に即応できる体制が構築されている。	
	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に障害となるような懸念は見られない。	
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	自社の「システム管理規定」、「情報システム利用ガイドライン」に則り、個人情報は厳格に管理されている。
	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ない。
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	事業計画書の通り適切に業務が行われている。
		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、問題は見られない。
		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	現場担当者に松本検定の受験を推奨。H29年度でマスタークラス認定者が3名になり、観光案内も実施している。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づいて概ね事業が実施されているが、自主事業により利用者増加につなげる工夫がほしい。
	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	電氣量削減のため、場内照明のLED化を進めている。
	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、問題は見られない。
		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	貸与備品、設備等は適正に管理されている。古い設備だけにトラブルもあるが、市担当者への報告は迅速で支障は見られない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	館内の美化、外国人観光客にトイレの使い方を示すPOPを置くなど工夫をしているが、今のところ利用者増加につながっていない。
	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	6階以上のフロアを駐車スペースの広い「思いやりフロア」とするなど利用者のニーズに応じ、一定の工夫を行っている。
	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	アンケートの結果において障害者、子ども、高齢者の利用に関しての苦情、要望等は見られない。
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	C	アンケート以外にも利用者の声を積極的に聞くよう依頼したが、意見の吸い上げは無い。30年4月より目安箱を置き、意見の吸い上げを開始。	
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	C	アンケートは期末の2月～3月に実施され、お客様の声を期中に反映できていない。30年4月設置の目安箱の効果を期待したい。	
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	場内照明のLED化など省エネへの取り組みを実施している。
	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	近在商業施設の松本パルコと連携し、混雑時にはパルコの提携駐車場や市営中央駐車場の誘導を行い、混雑緩和に取り組んでいる。
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	事業計画書上の支出総額の範囲内で実績報告があった。
		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	29年9月に大型商業施設が出来て以後、利用台数が減少し、結果年間売上高は前年比6.9%の減となった。

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3月
	調査対象	一般利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	【回収率100%】回収総数105/105(アンケートは手渡しで、その場で書いてもらう。アンケート協力のお礼で30分の駐車無料券を配布した) 施設の衛生環境 【良い62% 普通37% 悪い11%】 看板や表示物の掲示について 【良い59% 普通39% 悪い12%】 駐車スペースについて 【良い43% 普通47% 悪い110%】 駐車料金について 【高い17% 妥当90% 安い13%】 係員の対応について 【良い47% 普通44% 悪い10% 会っていない19%】	
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29年度の自己評価	・29年度に初めて指定管理者となった。交通誘導業務を自社スタッフでサービスを重視しながら取組み、4～8月の5ヶ月間の入庫台数は、前年比101%と概ね前年並で推移。しかし、9月には近隣に大型商業施設が出来、結果同月より入庫台数が減り、年間の入庫台数は、前年比の93%となった。
要望・苦情への対応状況	・駐車スペースへの要望に対しては、平日の思いやりフロアの告知を工夫して対応。 ・階段周りの蜘蛛の巣に対しては、スタッフの日常清掃、月毎の定期清掃にて対応中。 ・出口の歩行者安全に対しては、土日は誘導員にて対応他、カーブミラー設置を検討。 ・出入口の場所もしくは満空状況が解りにくいとの意見に対し、簡易看板設置を検討。
今後の目標	・平成29年9月の大型商業施設オープン以降、前年比13%減で推移した。 ・30年度は、入庫台数5%回復を目標とし、これに並行し、より安全で利用者サービスを重視した運営に注力する。

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】 顧客満足度向上を目的とし、照明のLED化、駐車位置マーキング、上層階の思いやりフロア、車いすレンタル、満空情報の配信サービスなどを実施した。これら諸策は利用者からも概ね好評を得ている。しかし、指定管理者となった際に自主事業として掲げた案内ロボット(ペッパー)の導入は、平成29年度末時点で未実施であり、今後の対応を待ちたい。
【総合的な評価】 指定管理者となって初年度を終えたところである。上記に記述したとおり、一部の自主事業については、利用者より一定の評価を得たが、その一方で未実施のものもあり、今後の実施が待たれるところ。 松本市の中心市街地に位置し、駐車場周辺の店舗を利用する方が多く使う駐車場である。立体、平面式問わず近在の民間駐車場と競合関係となるため、それらとの差別化を図り、より顧客満足度の向上を目指して、利用者の声を逐次反映し、今後の施設運営に生かしてほしい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
67.6

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3月
	調査対象	一般利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
利用者からの意見 苦情・要望等	<p>1 係員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none">・右折入場を案内し、誘導しているのがよい。・出口付近の歩行者安全を今後もお願いします。 <p>2 施設・設備について</p> <ul style="list-style-type: none">・駐車スペースがせまい。・階段等にクモの巣があった。・6、7階のゆったりしたスペースが乗降時に助かる。・駐車スペースがせまい、エレベーターまでの案内が分かりづらい。・ベビーカー使用時にスペースが狭い。 <p>3 料金について</p> <ul style="list-style-type: none">・最大料金があれば助かる。 <p>4 その他</p> <ul style="list-style-type: none">・営業時間24時までを希望する。・場内で歩行者を気にしない運転をする車がある。・バルコの駐車場でないのにスタッフがバルコの制服を着ているのは紛らわしい。	