

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	松本市営中央駐車場			所管課 TEL	商工課(34-3110)				
所在地	松本市中央1丁目23番2号			設置年月	平成11年4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 6,107.49㎡ 収容台数 177台(うち12台は商工会議所専用) 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)	松本商工会議所 (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)	90,000	92,675	103.0%	103.3%				
	使用料収入(時間)(円)	52,460,000	53,728,410	102.4%	106.5%				
	使用料収入(定期)(円)	8,800,000	9,447,840	107.4%	103.0%				
	(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				
	収入 (歳入)	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
		指定管理料 雑入	24,750,000 1,000	指定管理料 雑入	24,750,000 24	駐車場使用料 定期駐車使用料 還付金	53,203,410 9,447,840 121,068	駐車場使用料 定期駐車使用料 還付金	50,472,750 9,175,680 29,016
	計	24,751,000	計	24,750,024	計	62,772,318	計	59,677,446	
	支出 (歳出)	人件費	16,694,000	人件費	16,300,009	指定管理料	24,750,000	指定管理料	25,683,428
		消耗品	750,000	消耗品	800,326	事務費等	134,359	事務費等	33,569
		光熱費	3,900,000	光熱費	3,708,837	工事請負費	4,341,600	工事請負費	7,614,000
		修繕費	300,000	修繕費	457,693	負担金	6,828,059	負担金	2,875,590
		通信費	70,000	通信費	53,289	消費税	0	消費税	2,713,482
委託料(保守点検)		950,000	委託料(保守点検)	864,000	公債費	38,565,450	公債費	24,437,014	
保険料		157,000	保険料	156,160					
公租公課 その他		1,200,000 710,000	公租公課 その他	1,200,000 646,800					
計	24,731,000	計	24,187,114	計	74,619,468	計	63,357,083		
損益	20,000		562,910		差引	-11,847,150	差引	-3,679,637	
(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、中央西駐車場の3施設は同一会計としている。当駐車場の赤字分は松本城大手門駐車場、中央西駐車場の黒字分により補填されている。									

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)とよ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)とよ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
62.2

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	長らく当地企業の経営支援を行うなど組織の特質として経営のノウハウ蓄積があり、運営について高いマネジメント能力がある。	
	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	施設の設置目的である商業地、観光地の活性化を十分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	利用者が安心して使用できる、地域に根ざした施設づくりという市の施設運営方針に合致した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	松本市個人情報保護条例、松本商工会議所個人情報保護規定に準じた情報の取り扱いがなされている。	
		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、市の要望が現場担当者に遅滞なく伝わっている。	
	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	市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等の問題行為は見られない。	
	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	常時2名の管理者を配置するなど職員配置計画通りの人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。	
		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	統括は松本商工会議所管理部署管理・経理グループが行うなど指揮系統、責任権限も明確である。	
		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	週40時間以内勤務で、1日当たり7.5時間、月20日以内と法令に準じた運営がなされている。	
	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	精算機のトラブル時の対応やハト糞害対策としての高圧洗浄機研修等施設維持に必要な研修が行われている。	
		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	平成29年度より一部手作業で行っていた業務についてPCを用い電算管理に対応、専用の会計帳簿により利用料金の収受、管理経費の収支を管理している。	
	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	上記のとおり平成29年度より完全PC管理に対応、必要な情報を公開することや監査請求に耐えうる体制となったものと見る。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	上記のとおり平成29年度より完全PC管理に対応、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、備品について定期の点検、整備業務の内容が日報管理されており、必要に応じて修理、更新を行っている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	現金、定期、回数券、共通駐車券と科目に応じて実績報告があり、増減の要因分析が行われている。	
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	精算機のトラブル解消法や高圧洗浄機取り扱い方等施設の維持管理に必要な研修・訓練が実施されている。		
	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	チェックリストをもとに、施設、警備を徹底し、厳格な管理がなされている。		
	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	年2回の防災訓練、AED操作など利用者の安全確保を鑑み必要な研修が行われている。		
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、消防署、病院、市役所、警備会社など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、避難時に支障をきたすようなことはないものと見る。		
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	松本市個人情報保護条例、松本商工会議所個人情報保護規定に準じた情報の取り扱いがなされている。	
		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	駐車場管理人に対し、松本商工会議所秘密保持契約書を提出させるなど業務従事者へ徹底を回り問題はない。	
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	事業計画書とより適切な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	早番、遅番各1日6回の定期巡回、各フロア清掃が行われ美観維持に努めるなど、管理区域、業務範囲について的確に把握されている。	
		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	B	利用者アンケートで指摘されたハトの糞害対策について試行錯誤を重ね、美観及び衛生面の向上に努めている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書および松本市営市街地駐車場条例に則った適切な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	利用台数の伸びから電気使用料、水道使用料共に前年以上となった。ただ、ともに前年比プラス10%以内であり、著しい無駄はなかった。	
	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、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	貸与備品の減失、汚損はなく適正に管理されているものと見る。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	団体の運営するHPに市内のイベントともに駐車場の紹介を行うなど一定の広報活動は行われているが、主だった効果は上がっていない。	
	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	C	ハト糞害の改善など努力をしている一方で、管理人の対応に対して複数件の苦情をいただくなど改善課題の見られた期であった。	
	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	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に特段の問題は見られない。	
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	ハトの糞害についての指摘を受け、当年度は上層階の対策や清掃に注力した。		
14項目 34点	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	ハトの糞害などアンケートの結果を直ちに業務改善に移すなどセルフモニタリングの結果が確認できている。	
	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29年度は利用台数が増加したことで、伴って電気量、水道料も増したが、著しい増加にはならなかった。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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	商業事業者の支援団体であるだけに周辺の商業事業者と円満な関係が築かれているものと見る。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書に記した予算の範囲内で運営されており、特段問題は見られない。	
		40 事業計画書とより、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	現金・定期券・サービス券・商店街連盟共通駐車券の全項目において売上が伸び、全体売上は前年比で5.9%伸びた。	

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29年8月4日～8月20日(17日間)
	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	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29年度の 自己評価	<p>・29年度は、前年度より現金・定期券・サービス券・商店街連盟共通駐車券の全項目で売上が伸び、総売上は前年比で5.9%伸びた。特に大型ショッピングモールが開店し、同店舗が商店街連盟共通駐車券の加盟店に加わったことで、共通駐車券の販売数は前年比で15.0%と大きく伸び、全体の売上が牽引した。</p> <p>・日次業務では、28年度より作業効率化を目的に手作業と並行しパソコンによる集計を開始したが、続く29年度は全業務パソコンでの運用が定着し、銀行への現金持込み書類の作成がスムーズに行えるようになった。</p> <p>・28年度に続き、アンケート結果に基づきハト対策(上層階のハト糞害防止)に注力し、ハトの追い出し作業と、侵入防止ネットの補修を実施した。また、5階の張出し部分からハトが進入しないようにネットカーテンを張る対策を試みた。一連の対応の後、最もハトの糞害がひどかった6階の床面等が綺麗になったとの声がいづつか寄せられた。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>・29年度は管理人の対応に関する苦情が2件寄せられ、松本市から改善要請を受けた。これを受け、管理人会議を行い、再発防止に向け、市営駐車場の管理者としてふさわしい接客姿勢また言葉使い等について、再確認と管理人相互のレベル合わせを行った。</p> <p>・上記自己評価のとおり、28年度のハト糞害の苦情を受け、29年度はハトの追い出しと侵入防止ネットの補修を実施。状況は徐々に改善されてきている。</p>
今後の目標	<p>・29年度に引き続きハト糞害対策に注力し、施設の衛生管理に気を配る。30年度は未対策の4階・5階部分もネットの設置を進める。</p> <p>・29年度は売上増となったが、今後も利用者の動向を注視しながら、松本商工会議所情報事業部が運営する「MIGORO」サイトを通じての中心市街地のイベント・市内観光案内情報発信と併せ、市営中央駐車場のPRを引き続き行っていく。また、松本商工会館で開催される各種セミナー・講習会、会議等の主催者、車での来場者に市営駐車場回数券の利活用を勧める等の活動も継続する。</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。

【総合的な評価】
 利用者からの苦情を受け、近年はハトの糞害改善に取り組むなど、利用者の目線に立った施設づくりに努めている。ただ、一方で平成29年度中には利用者より管理人の接遇に対する苦情も複数件寄せられているなど、改善課題も見受けられた期であった。
 平成29年度は、現金・定期券・サービス券・商店街連盟共通駐車券の全項目において売上が伸び、全体売上は前年比で5.9%伸びているなど相応の実績向上は見られるが、この理由を分析し、また既述のとおり接遇面も強化も一層進め、更なる利用者の増加、利用者満足度の向上に努めてもらいたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	69.2
------	------

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29年8月4日～8月20日(17日間)
	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	<p>【回収率60.5%】回収総数605</p> <p>1 係員の対応について 【良い53.1% 普通33.7% 悪い10.2% 会っていない10.2% 無回答2.8%】</p> <p>2 施設の衛生環境について 【きれい41.7% 普通57.7% 汚い0% 無回答0.6%】</p> <p>3 駐車料金について 【高い15.2% 妥当77.4% 安い0.7% 無回答6.7%】</p> <p>4 観光パンフレットについて 【利用した7.8% 利用しなかった40.3% 知らなかった45.1% 無回答6.8%】</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 係員の対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもきれいにしてくれていて、気持ちいいです。 ・入口に係員がいて、親切に対応してくれた。 ・とてもきれいで、人も親切で、いいと思います。 ・きれいだから使いたい。 ・場所的に管理人さんがいなくなると利用マナーが悪くなると思います。安心して使えるパーキングは絶対必要だと思いますので、よろしく願いいたします。 <p>2 施設・設備について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Mウイングへの案内板をもっと表示してほしい。 ・領収証が発行されない。 ・場内がもっと明るいとよい。 ・他の駐車場とくらべて、スペースが広くて止めやすい。 ・空きの状況がわかるようにしてほしい。何階にどのくらいなど。 ・この階は「満車」とか「空車」とかの表示があるとうれしいです。 ・駐車券を入れるところが良くない。もっと簡単に入れられる機械にしてください。 ・出入りしやすい。 ・入口を広くした方がよい。 ・駐車スペースが狭い。入口が狭い。 ・トイレをわかりやすくしてほしい。 ・駐車場を出た際、入口、出口の方向がわかりづらい。 <p>3 料金について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・終日利用の場合、料金を割引して欲しい。 ・きれいで良いが、とにかく高い。近いけれど別の駐車場に停める場合がある。 ・定期券が高い。15,000円プラス税ぐらいが良い。 ・5千円、1万円札が使えるようにしてほしい。 ・30分の料金はいいですが、終日(夜間)の料金が安い。 ・日中、駐車料金の上限があると利用しやすい。 ・Mウイングの利用者には、駐車料金の割引を検討していただきたい。 <p>4 その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状でよい。 ・一部分でもよいので24時間対応してもらえたら良いと思う。 ・比較的空いているから利用しやすい。 	