

令和3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	市営松本城大手門駐車場		所管課 TEL	商工課 内線3812					
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 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)	TOY BOX (公募)								
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日(3か年)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場施設の使用許可</li> <li>・ 駐車場料金の徴収</li> <li>・ 施設の維持管理(設備保守、清掃、警備、防災、防犯)など</li> </ul>								
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(%)				
	時間駐車(台)	101,085	83,152	82.3%	103.2%				
	定期駐車(台)	2,150	1,850	86.0%	103.3%				
	使用料収入(時間)(円)	44,800,000	37,218,820	83.1%	111.5%				
	使用料収入(定期)(円)	29,000,000	30,085,420	103.7%	103.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	43,360,000	指定管理料	43,360,000	駐車場使用料	37,218,820	駐車場使用料	33,385,770
	自主事業収入	0	自主事業収入	0	定期駐車利用料	30,085,420	定期駐車使用料	29,103,130	
			雑収入	85,536	施設使用料	13,751,370	施設使用料	12,387,100	
					敷地利用料	25,240	敷地利用料	22,180	
					弁償金	3,015,200	弁償金	104,500	
	計	43,360,000	計	43,445,536	計	84,096,050	計	75,002,680	
	支出 (歳出)	人件費	28,853,000	人件費	29,693,769	指定管理料	43,360,000	指定管理料	43,360,000
維持管理費		9,722,930	維持管理費	8,281,207	事務費等	495,907	事務費等	2,265,965	
一般管理費		4,784,070	【内訳】		工事請負費	10,098,000	工事請負費	10,730,500	
自主事業費	0	・光熱水費		消費税	6,293,500	消費税	18,645,700		
		・修繕費		公債費	74,397,402	公債費	64,505,743		
		・委託料				委託料	363,506		
		一般管理費	4,974,981						
		【内訳】							
		・通信費							
		・使用料							
		・需用費							
		自主事業費	0						
計	43,360,000	計	42,949,957	計	134,644,809	計	139,871,414		
損益	0		495,579	差引	-50,548,759	差引	-64,868,734		
(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  
64.9

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	管理運営基本方針により、個人の特定あるいは団体に有利または不利にならないよう公平性が確保されており、アンケート結果からも問題は見られない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	警察や消防局とは事前に連絡を取り、緊急時には緊急連絡網により関係機関への連絡および事故状況の把握、記録、市への報告書の作成等定められており、問題は見られない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	指定管理者損害賠償保険に加入されており、仕様書や協定書等により定められたリスク分担を把握し、想定されるリスクへの対策が検討されている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	「個人情報の保護に関する法律」、「松本市個人情報保護条例」に鑑み、業務上入手した個人情報は厳格に管理されている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理及び事務処理方法が整備されており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析し、経営状況に問題となる点はなく健全な経営を行っている。
		8 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	2	B	それぞれ長年地域で活躍している異業種の企業団体が構成されており、バックアップ体制は整っていると思われる。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	中心市街地への来街者及び観光客の来訪機会の創出や商業地及び観光地の活性化を図る管理運営となっており、適切に事業計画が履行されている。
		10 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	3	B	市への相談・連絡が迅速かつ適切に行われ、市側の指示・要望も直ちに現場担当者へ共有されている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	出勤簿で確認したところ、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。
		12 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、責任権限は明確になっており、防火管理者も適切に配置されている、問題は見られない。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	年次有給休暇等の取得を積極的に取り入れていることが出勤整理簿等でも確認でき、恒常的な長時間労働等の問題は見られない。
	職員研修・人材育成	14 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	マナー研修等のスタッフ研修計画をたて、適宜研修を行い、スタッフの接遇向上等に取り組んでいる。
	経理及び事務処理等	15 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	3	B	複数の経理担当者で適切な利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	エレベーター、消防設備、駐車場管理設備等の機械保守点検や清掃業務等の一部を第三者との契約に基づき適切に実施されている。
17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか		3	B	実績報告書及び事業報告書は適切に作成され、期限までに提出されている。また、問題発生時にも速やかに報告がなされており問題は見られない。	
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	消防防災訓練や救急救命講習等、利用者の安全確保に必要な教育、訓練が行われている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	定期的な場内巡回、清掃等が適切に行われており、安全管理上の問題の早期発見に努めており、問題は見られない。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	中心市街地への来街者及び観光客の来訪機会の創出や商業地及び観光地の活性化を図る管理運営となっており、適切に事業計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づいて概ね事業が実施されており、自主事業により利用者増加につなげる工夫もなされている。
	地域との連携	22 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	利用者をはじめ地域住民や市、関係機関と連携し適切な管理運営を行っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	利用者への周辺施設の案内等親切な対応を行っており、ネットでの口コミでも高く評価されている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	自主事業として、Googleマイビジネス対応を行い、利用者の利便性の向上に努めている。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	事業計画に基づき接遇研修も行われており、障がい者等用駐車場の案内等、配慮した対応ができています。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	南棟一般、定期、バス、バイク利用者それぞれにアンケートを実施し、適切に対応できている。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価が行われていることが確認できる。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	照明の点灯時間や点灯箇所の見直しに取り組み、エネルギー削減に努めている。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	P D C Aにて適宜見直しを図っており、現状に沿った管理運営を行っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	事業計画書内の支出総額であり、前年度に比べ利用者及び収入は増加したが当初の目標には達していない。

### 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	令和4年2月9日から令和4年3月10日まで
	調査対象	一般利用者（南棟一般、南棟定期、バス、バイク）
	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

令和3年度の 自己評価	<p>○コロナ禍により収益及び利用台数は伸び悩んだが、4社共同体の強みを活かし迅速に自主修繕作業により経費削減に努めたり、清掃・除雪作業を行い施設の安全・美観の維持に努めたりすることができた。</p> <p>○令和3年度は利用客に対する安全確保に力を入れ、段差の注意表示や場内歩行の案内表示、コーンバーでの危険箇所への注意喚起を行った。</p> <p>○新規に松本市公共施設の案内パンフレットを配布し、松本市の観光案内にも努めた。</p> <p>○職員研修会を行い、接遇等のスキルアップ向上を図った。</p> <p>○アンケート結果や各団体の意見を参考にし、対応策を松本市とも検討し改善を図り、良好と評価されたことは継続できるよう努める。</p> <p>○苦情等に対して迅速な処理対応ができた。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>○新規に松本市公共施設の案内パンフレットを配布し、松本市の観光案内にも努めた。</p> <p>○職員研修会を行い、接遇等のスキルアップ向上を図った。</p> <p>○アンケート結果や各団体の意見を参考にし、対応策を松本市とも検討し改善を図り、良好と評価されたことは継続できるよう努める。</p> <p>○苦情等に対して迅速な処理対応ができた。</p>
今後の目標	<p>○昨年同様注意喚起処置等を充実させ事件事故の防止に努め、利用客が大きく増加した場合でも利用客に不便をかけないことを心掛ける。</p> <p>○新型コロナウイルスの感染防止対策を継続する。</p> <p>○自主事業として自動販売機を運用する。</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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 Googleマイビジネス対応により、利用者の利便性向上に努めており、口コミでも職員の接遇や駐車場環境において高い評価を得ており、今後の利用促進に期待をもてる。</p> <p>【総合的な評価】 自主事業における利用者の利便性向上に向けた取組みや利用者への市内観光施設への案内等の取り組みに対する評判も良く、駐車場の設置目的及び施設運営方針を十分理解したうえでの取組みと評価できる。 また、軽微な修繕について、異業種間の企業団体で構成されている強みを生かした速やかな対応ができており、利用者の安全性を重視した運営について高く評価できる。 前年度に比べると利用者が増えてきていることから、今後、アフターコロナを見据えて、利用者が増加した際にも引き続き職員による丁寧な対応を通じて利用者の満足度を高められるよう心がけてもらいたい。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.9

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」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

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	令和4年2月9日から令和4年3月10日まで						
	調査対象	一般利用者（南棟一般、南棟定期、バス、バイク）						
	調査方法	アンケート用紙への回答						
調査結果	【南棟一般】							
	○駐車スペースの広さ	妥当	53%	狭い	47%	無回答	0%	
	○場内の衛生	良い	53%	普通	39%	悪い	0%	無回答 8%
	○係員の対応	良い	94%	普通	6%	悪い	0%	無回答 0%
	【南棟定期】							
	○駐車スペースの広さ	妥当	57%	狭い	43%	無回答	0%	
	○場内の衛生	良い	38%	普通	56%	悪い	6%	無回答 0%
	【バス】							
	○駐車スペースの広さ	妥当	95%	狭い	5%	無回答	0%	
	○場内の衛生	良い	100%	普通	0%	無回答	0%	
	○係員の対応	良い	100%	普通	0%	悪い	0%	無回答 0%
	【バイク】							
	○駐車スペースの広さ	妥当	100%	狭い	0%	無回答	0%	
○場内の衛生	良い	100%	普通	0%	悪い	0%	無回答 0%	
○係員の対応	良い	100%	普通	0%	悪い	0%	無回答 0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	【南棟一般】							
	○営業時間は良い。							
	○駐車料金は妥当。							
	○事前精算方式は良い。							
	○駐車場内までのアクセスは分かりやすかった。							
	【南棟定期】							
	○営業開始時間を早めてほしい。							
	○夜遅い時間に出庫できない。							
	○職員の対応が丁寧。							
	○3カ月や6カ月の定期を発行してほしい。							
	○車両間隔が狭い。							
	【バス】							
	○駐車料金は妥当。							
【バイク】								
○駐車料金が安い。								
○営業時間は良い								
○駐車場までのアクセスは分かりやすかった。								