

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	松本市営中央西駐車場		所管課 TEL	商工課 内線3812					
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～令和4年3月31日								
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(%)				
	利用台数(普通車)(台)	175,800	132,191	75.2%	94.3%				
	使用料収入(時間)(円)	69,540,000	52,629,020	75.7%	92.7%				
	使用料収入(定期)(円)	470,000	475,200	101.1%	100.0%				
	(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	29,450,000	指定管理料	29,450,000	駐車場使用料	52,629,020	駐車場利用料	56,804,030
					定期駐車使用料	475,200	定期駐車使用料	475,200	
					施設使用料	13,289,880	施設使用料	10,772,750	
					敷地使用料	1,681,410	敷地使用料	1,681,410	
	計	29,450,000	計	29,450,000	計	68,075,510	計	69,733,390	
	支出 (歳出)	人件費	15,763,000	人件費	13,403,000	指定管理料	29,450,000	指定管理料	29,450,000
		消耗品費	784,000	消耗品費	1,529,000	事務費等	1,247,812	事務費等	920,213
光熱水費		1,928,000	光熱水費	2,122,000	工事請負費	3,819,200	工事請負費	1,377,200	
修繕料		300,000	修繕料	325,000	備品購入費	308,000			
通信運搬費		181,000	通信運搬費	72,000					
賃借料		504,000	賃借料	475,000					
保険料		79,000	保険料	68,000					
リース代		324,000	リース代	304,000					
委託料(保守・点検)		3,223,000	委託料(保守・点検)	2,915,000					
委託料(警備)		2,469,000	委託料(警備)	3,865,000					
委託料(清掃)	394,000	委託料(清掃)	359,000						
その他	100,000	その他	69,000						
計	26,049,000	計	25,506,000	計	34,825,012	計	31,747,413		
損益	3,401,000		3,944,000		差引	33,250,498	差引	37,985,977	
(特記事項) 市街地に立地する当駐車場、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。									

## 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
63.1

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	「平等と公平」を駐車場運営の方針としており、特定個人への利用制限や優遇等不公平な点は見られない。
	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、消防など関係機関の緊急連絡体制が整っており、緊急時に迅速に対応できる体制が構築されている。
		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	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整っている。
	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	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。
	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	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。
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た結果、経営状況に問題となる点は見られず、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	グループ全体で駐車場、商業施設等の空間創造事業及びビルマネジメント事業を長年手掛け、市街地駐車場の維持管理に対するノウハウの蓄積もある。事務所も近くに所在し、トラブル時の早期対応が可能である。
	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	商業地及び観光地の活性化を図るという施設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。
		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共有される。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	管理室に常時2人が確保される体制を整えており、管理運営上問題となる点は見られない。
		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	近在の松本パルコ防災センターと連携し、昼夜問わず迅速・的確な対応を行う体制を整え、計画書通りの管理を行っている。
	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	業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、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	C	法定警備員教育の実施等、利用者の安全管理に必要な研修が実施されているが、一部マナー研修や、救命講習等が新型コロナにより実施が見合されている。
	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	現場の報告書を松本事業所にて照合を行うなど、二重チェック体制を整え、適切な事務処理に努めている。
		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	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問題は見られない。
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も適切に作成され、期日までに提出されている。	
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	法定警備員教育が行われており、利用者の安全確保に必要な教育が行われている。	
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、業務範囲についても的確に把握されている。
		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	現場担当者に松本検定の受検を推奨し、令和3年度現在でマスタークラス認定者が3名おり、観光案内も実施している。
		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いるが、自主事業により利用者増加につなげる工夫が望ましい。
	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	近在商業施設の松本パルコと連携しQRコード認証に対応したサービスを提供したり、市街地イベントの開催時に開場時間変更積極的に協力したりするなど地域との連携が図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	利用者数が減少傾向にあることから、利用率を向上させる取り組みのさらなる工夫が望ましい。
	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	B	アイボスネットを通じた駐車場満空情報のリアルタイム提供や券発・精算補助の実施など、利用者の満足度向上のための取り組みを図っている。
	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	車いすの貸し出しや専用車室の案内などを行っているほか、アンケートの結果においても障がい者、子ども、高齢者の利用に関する苦情などは見られない。
	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	平成30年5月から意見箱を設置し、意見を基に据置型の看板を設置するなどの対応をとっている。
	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	アンケート結果や意見箱の声を施設運営に反映するよう努めている。
	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	A	具体的目標は定めていないが、場内照明のLED化や業務に必要なコピー用紙の再生紙利用など、環境に配慮した取り組みを推進している。
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	A	電気使用量削減のため場内照明のLED化を完了させるなど経費削減に向けた取り組みを推進している。
	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	利用台数が減少していることからアフターコロナを見据えた今後の駐車場運営におけるいっそうの工夫が望ましい。

### 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
	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

令和3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>○土日祝日の混雑する時間帯には交通誘導員を配置し、交通渋滞の緩和に努めることができた。</li> <li>○出入口の場所及び満空状況を知らせる簡易看板を出入口20m手前に設置し、利用者のスムーズな誘導を図ることができた。</li> <li>○平日の思いやりフロアの告知を発券機に貼付し、4階及び5階を駐車しやすいスペースとして案内することができた。</li> <li>○意見箱を1階エレベーター横に設置し、利用者の意見等を常時受け付ける工夫を行った。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルスによる集客の減少が続き、利用者数の回復には苦戦をしている状態だが、誘導員による案内や看板の再工夫などを通して、より利用しやすい駐車場を目指す。</li> <li>○コロナ収束後においては、前年比2%増を目標としつつ、利用者にとって安全で満足度の高いサービスを重視した運営に努める。</li> </ul>

### 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】  
思いやりフロアの設置や車いすの貸し出しなど、利用者のさまざまな事情に配慮した取り組みを行っている。

【総合的な評価】  
コロナウイルス対策として発券機や精算機、エレベーターのボタン等の定期的な消毒や管理室受付へのアクリル板の設置等により感染リスクの軽減に努め、利用者の安心感の創出に資する取り組みは評価できる。  
パルコ松本店のQR認証システムについては、誤案内や説明不足であったテナントに指導を行うなど、利用者がスムーズにサービスを受けられるよう、パルコ松本店と連携を図っており、迅速に対応できていることがうかがえる。  
駐車場利用台数については、前年度比マイナス約5%であり、コロナウイルスの影響はやや少なくなってきたことある情勢であることを踏まえると、利用促進を図る工夫が重要であり、今後も利用者視点を意識した施設運営を心がけてもらいたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.1

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							
	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	○施設的环境衛生	良い	58%	普通	42%	汚い	0%		
	○看板や表示物の掲示	良い	55%	普通	43%	悪い	1%	無回答	1%
	○駐車スペース	良い	47%	普通	47%	悪い	5%	無回答	1%
	○駐車料金	高い	20%	妥当	77%	安い	2%	無回答	1%
	○営業時間	長い	2%	妥当	87%	短い	10%	無回答	2%
	○係員の対応	良い	42%	普通	55%	悪い	1%	無回答	2%
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○駐車スペースが狭いためマスを大きくしてほしい。</li> <li>○出入りがしにくい。</li> <li>○明かりが暗いためもう少し明るくしてほしい。</li> <li>○QR認証機を駐車場に設置してほしい。</li> <li>○ぶらパルコに参加してほしい。</li> <li>○出庫時にアラームが鳴るので歩いていて安全。</li> <li>○ミラーの見づらいところがある。</li> </ul>								