

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	松本駅前広場（お城口）、松本駅前広場（アルプス口） 北松本駅、平田駅前広場		所管課 TEL	維持課 0263-34-3019(内線1838)					
所在地	深志1丁目785番、巾上161番8号 城西1丁目57番1号、平田東2丁目1510番3号		設置年月	昭和54年～平成19年					
施設設置目的	駅前における公衆の利便と通行の安全、円滑を図る。								
施設概要・設備	駅前広場、自家用車整理場、タクシープール、東西自由通路、エレベーター、エスカレーター、管理室等								
指定管理者名（選定方式）	長野三菱電機機器販売株式会社（公募）								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	施設使用許可、施設の維持管理								
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（%）				
	松本駅お城口自家用車整理場	168,000	153,809	91.6%	108.8%				
	松本駅アルプス口自家用車整理場	81,600	84,016	103.0%	120.8%				
	(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	47,300,000	指定管理料	48,175,926	整理場お城口	13,227,580	整理場お城口	12,290,290
					整理場アルプス口	6,253,960	整理場アルプス口	5,222,110	
					タクシー駐車場	1,864,640	タクシー駐車場	1,833,180	
					駅前広場使用料	469,800	駅前広場使用料	379,490	
	計	47,300,000	計	48,175,926	計	21,815,980	計	19,725,070	
	支出 (歳出)	人件費	6,980,000	人件費	10,253,147	指定管理料	48,175,926	指定管理料	48,175,926
		リース料	350,000	リース料	174,460	工事費	85,131,000	工事費	308,000
修繕費		420,000	修繕費	382,690	修繕費	12,520,200	修繕費	7,904,600	
電気料		6,700,000	電気料	7,223,288	消耗品費	298,925	消耗品費	295,955	
上下水道料		7,900,000	上下水道料	3,951,590	借上料	194,128	借上料	194,128	
保険料		10,000	保険料	99,770			調査費	2,255,000	
通信費		250,000	通信費	291,078					
消耗品費		420,000	消耗品費	100,931					
雑費		23,400,000	雑費	22,645,348					
公租公課		580,000	公租公課	1,185,727					
計	47,010,000	計	46,308,029	計	146,320,179	計	59,133,609		
損益	290,000		1,867,897		差引	-124,504,199	差引	-39,408,539	
(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
66.6

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	市民の平等な利用が行われており、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からも問題は見られない。
	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	緊急時等における連絡体制が整備されている。
		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	施設の定期的な点検等を行い、適切な管理運営を行っている。
	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	施設管理者に対し守秘義務の徹底が図られている。
	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	情報及び経理管理が適切に行われており、対応ができる。
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	財務モニタリングの結果より、経営状況は良好である。
		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	エレベーター・エスカレータは指定管理者の系列会社が施工しており、緊急時に迅速に対応できる。
	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	管理運営の方針を理解し、事業計画どおり指定管理業務が実施されており問題は見られない。
		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	A	施設の管理運営について、利用者の要望等を市や関係団体と協議し反映しようとしている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員体制や配置人員は適正であり、問題は見られない。
		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	施設の管理運営経験のある職員が配置され、指揮系統や責任権限も明確である。
	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	A	ノー残業デーの実施や計画有休の取得等を行っている。
	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	年度ごとに研修計画が作成され、実施されている。
	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	会計処理に関して、適正に事務が行われ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	第三者委託の範囲、委託先は適切に実施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	報告書は適切に作成され、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	安全対策へ向けた研修やミーティングが実施されている。
	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
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	施設利用者の安全に配慮した運営が行われている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書に基づき適切に行われている。
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	A	広場の花壇管理や清掃を地域ボランティアと連携して行っている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者が利用しやすいよう維持管理に努めている。
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	管理事務所でのパンフレット配布や観光案内等のサービスを行っている。
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	誰もが利用しやすい施設としての維持管理を行っている。
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	苦情や要望、意見等があった場合には、市や関係団体と連絡を取り対応している。
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	報告書等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	照明の点灯時間を工夫するなどエネルギーの削減に努めている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	今までの管理運営業務の経験を活かし業務の効率化に取り組んでいる。
	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	B	事業計画書に基づき適切に行われている。

### 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	令和4年1月～3月
	調査対象	松本駅前広場
	調査方法	アンケートへの回答
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	昨年度に比べ、令和3年度は駅前広場使用や駐車場に活気が出てまいりました。コロナ禍の中不特定多数の利用者が行きかうこの場所で、まずは従業員にコロナ感染者が出なかった事は安堵しております。また大きな災害や問題も無く業務が順調に遂行する事が出来ました。要望や苦情につきましては当社で出来る範囲で適切に対応し、市と協議が必要な案件に対してはその度検討してまいりました。前年度から懸案事項でありました自由通路の鳥獣対策につきましては市で予算を計上して頂き、新規にネットを設置して頂きました。(松本駅・北松本駅)
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	令和4年度から5年間、駅前広場指定管理者を任命されました。これも過去13年間の経験と実績が認められたと自負しております。これからも市の期待に反する事無く、これまで以上に松本の玄関口としてふさわしい快適な空間を今後もコーディネートしてまいります。 またサービス業という事を念頭におきノークレームを目指すとともに、従業員コロナ対策をしっかりと行いご迷惑をかける事のないよう業務に邁進してまいります。

### 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】  
施設内に外国語表記の看板を設置したり、傘の無料貸し出し等を行い利用者サービスの向上に努めている。  
有事の際に備え、AEDの設置、管理者が普通救命講習を受講して対応できるようにしている。

【総合的な評価】  
駅の利用者の利便性向上のため、日常清掃に加え月に一度の特別清掃や周辺道路の清掃も行っていた。また、管理事務所においてパンフレットの配布や管理人が「松本検定」を取得するなど観光案内にも力を入れていた。  
松本駅お城口広場自家用車整理場の施設改修に伴う、機器のマニュアル変更やトラブル等にも適切に対応していた。  
施設の老朽化による故障等が数件あったが、その都度適切に対応して、大きな事故につながることもなかった。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.6

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1月～3月
	調査対象	松本駅前広場
	調査方法	アンケートへの回答
調査結果	○駅前の駐車場（お城口・アルプス口）を利用したことがありますか？	ある 62%    ない 38%
	○駐車料金はどう思われますか？（最初の30分は無料、1時間300円）	高い 29%    妥当 65%    安い 6%
	○お城口、アルプス口広場の全体の印象はどうですか？	きれい 44%    普通 56%    汚い 0%
	○トイレの印象はどうですか？	きれい 22%    普通 74%    汚い 4%
	○お城口広場にある深志の湧水（井戸）があることはご存知でしたか？	知っていた 54%    知らなかった 46%
	○お城口広場に喫煙所があります。ご存知でしたか？	知っていた 26%    知らなかった 74%
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動二輪の駐車場がない。</li> <li>・喫煙所以外でタバコを吸う人が多い。</li> <li>・花壇の花が整備されている。</li> <li>・ゴミのポイ捨てをする人がいる。</li> <li>・特に土日祝の夕方アルプス口ロータリーの渋滞が迷惑。</li> </ul>	