

令和4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 内線3812				
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 165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 フューチャーイン(公募)								
指定期間	平成4年4月1日～令和9年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場施設の使用許可 ・ 駐車料金の徴収 ・ 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)	68,355	73,249	107.2%	107.2%				
	使用料収入(時間)(円)	35,220,900	39,096,080	111.0%	111.0%				
	使用料収入(定期)(円)	9,543,600	12,177,000	127.6%	127.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	25,740,000	指定管理料	28,099,000	駐車場使用料	39,096,460	駐車場使用料	35,220,900
					定期駐車使用料	12,177,000	定期駐車使用料	9,543,600	
					還付金	14,472	還付金	28,729	
	計	25,740,000	計	28,099,000	計	51,287,932	計	44,793,229	
	支出 (歳出)	人件費	16,694,000	人件費	20,364,365	指定管理料	28,099,000	指定管理料	25,210,000
		消耗品費	854,000	消耗品費	767,883	事務費等	1,385,885	事務費等	36,427
		光熱水費	3,900,000	光熱水費	5,571,632	工事請負費	253,000	工事請負費	1,287,000
修繕料		300,000	修繕料	296,450	負担金	3,185,374	負担金	3,165,308	
通信費		70,000	通信費	79,106	賠償金	3,000			
委託料(保守点検)		956,000	委託料(保守点検)	980,100					
保険料		157,000	保険料	25,480					
その他		420,000	その他	1,794,935					
計	23,351,000	計	29,879,951	計	32,926,259	計	29,698,735		
損益	2,389,000		-1,780,951		差引	18,361,673	差引	15,094,494	
(特記事項) 市街地に立地する当駐車場、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。									

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

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	特定の個人、団体に便宜を図ることのない管理運営を徹底しており、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、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、また、防災訓練も実施されている。
		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構築されている。
	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」、に準じた情報の取り扱いがなされている。
	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	平成29年度からPC管理に対応したことで、情報公開や監査請求に耐えうる体制となったとみることができる。
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	財務モニタリングチェック項目により分析したところ、経営状況に問題となる点は見られない。
		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	グループ全体でサポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。
	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	施設の設置目的を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。
		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、市の要望等は現場担当者に遅延なく伝わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	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	指揮系統、責任権限は明確になっており、問題はみられない。
	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	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	防災訓練や機器トラブルへの対応等、必要な管理人研修が行われている。
	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	専用の会計帳簿により利用料金の收受、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	施設、設備、備品について定期的な点検が行われており、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	実績報告及び事務報告は適切に作成され、期日までに報告されている。	
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	監視モニターの常時監視、定期巡回により安全管理に努めているほか、防災訓練を行い利用者の安全確保を図っている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲については的確に把握し、施設の管理運営上問題は見られない。
		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	設置目的、管理運営業務を適格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。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画及び松本市営市街地駐車場条例に則った適切な事業が行われている。
	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	B	商業事業者の支援団体であることから周辺事業者等との良好な関係が築かれている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者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	中心市街地にある駐車場として、周辺観光施設のパンフレットを置くなどサービス向上に努めている。
	障害者等への配慮	25 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	障がい者、子ども、高齢者の利用について、アンケート結果において特に意見等なく、問題は見られない。
	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	利用者からの要望に対し速やかに対応できるものは迅速に応じているなど、問題は見られない。
	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	セルフモニタリングを実施し、より効率的・効果的な管理運営にむけた取り組みを図っている。
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	B	照明の点灯時間や点灯箇所の見直しに組み込み、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 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	PDCAサイクルにて適宜見直しを図っており、現状に沿った管理運営をおこなっている。
	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	B	概ね事業計画どおりの支出であるとともに、売り上げ目標も達成している。

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12月～令和5年2月末
	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4年度の 自己評価	<p>令和4年度は、市営中央駐車場の指定管理実施の初回年度となりますので、今までの実施方法を踏襲することを最優先事項として取り組んできました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前指定管理者で就労していた管理人の方々を継続雇用することで、前実施方法を踏襲、マニュアル化することで、実施方法を明確化しました。 ・弊社の指定管理実施開始時より1階の左ハンドル用精算機(2号機)は故障している状況であり、2階事前精算機(4号機)の内部機器が古いことため故障を多発しましたが(事故報告書提出済)、利用者様に不便をかけることなく駐車場運営が出来た(現在は故障機器なし)。 ・実運用における問題や課題を抽出し、問題点等を商工課様と情報共有を図りました。 ・接客に対する苦情が一度発生しましたが、即座に管理人全員に対して教育指導し、改善を図りました(報告書提出済)。 ・目標としていた利台数及び利用金額を達成することができました。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度において抽出した問題や課題等を商工課と協議しながら解決を図ります。 ・令和4年度の利用台数及び利用金額を令和5年度の数値目標に掲げ、達成に向け取り組みます。 ・駐車場利用者からの苦情の発生を抑えられるよう、管理人の雇用、育成、管理を徹底します。

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。

【総合的な評価】
前年度に比べ、売上増加となるなど、新型コロナウイルスの影響が小さくなりつつあり、人の移動が増加傾向にある中で、当駐車場においても利用率の向上を図ることができている。また、施設の環境整備に努め、利用者が気持ちよく利用できるよう施設を維持しており利用者からも概ね良い評価を得ている。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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5年1月～令和5年2月末
	調査対象	一般利用者・定期利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>【回収率：定期利用者31.11% 一般利用者 17.00%】 アンケート用紙を1, 2, 4階の精算機横に設置し、回答者に管理人室へ持参してもらう方式。</p> <p>1 駐車場利用日 【平日 57.14% 毎日 42.86% 】</p> <p>2 地域別利用割合 【松本・松本近郊 82.0% 他・県内 17.2% 県外 0.4%】</p> <p>3 利用状況 【初めて 17.65% 2回以上 82.35%】</p> <p>4 利用目的 【仕事 23.2% 買い物 37.6% 飲食 5.5% 観光 1.5%】</p> <p>5 年間利用率 【年1～2回 50% 年10回以内 7.14% 年10回以上 42.86%】</p> <p>6 駐車時間 【1H以内 29.5% 2H以内 40.1% 3H以内 18.4% 3H以上 10.6%】</p> <p>7 管理人室及び管理人のイメージ 【良い 35.29% 普通 47.06% 悪い 0% 無起債 17.65%】</p> <p>8 管理人の説明及び対応 【満足 42.86% 普通 57.14% 不満 0%】</p>	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人がいつも笑顔で対応してくれて気持ちが良い ・管理人室がどこにあるのかわからない ・値上げはしないでほしい ・親切な対応でうれしい ・24時間対応としてほしい。料金が高いので時間制限はなくてよい。