

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	松本市営沢渡駐車場			所管課 TEL	アルプスリゾート整備本部 0263-94-2307				
所在地	松本市安曇4157番地、4162番地1、4161番地2、4144番地18			設置年月	沢渡ターミナル施設 平成23年7月 湯の郷公園 平成18年1月				
施設設置目的	安曇区域の沢渡地域における円滑な道路交通の確保を図るため								
施設概要・設備	松本市営沢渡第1駐車場、松本市営沢渡第2駐車場、松本市営沢渡第3駐車場、松本市営沢渡第4駐車場、沢渡ターミナル施設、湯の郷公園								
指定管理者名（選定方式）	一般財団法人ピアーズさわんど（特命）								
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日（5年間）								
指定管理者の主な業務	各施設の運営及び維持管理								
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（%）				
	駐車場利用台数	—	55638	—	155.7%				
	(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	33,101,852	指定管理料	33,101,852	駐車場使用料	55,543,600	駐車場使用料	42,425,250
	自主事業収入	2,500,000	自主事業収入	5,468,620	行政財産目的外使用料	253,140	行政財産目的外使用料	374,790	
					売電収入	43,094	売電収入	57,563	
	計	35,601,852	計	38,570,472	計	55,839,834	計	42,857,603	
	支出 (歳出)	人件費	22,200,000	人件費	20,655,772	指定管理料	33,101,852	指定管理料	33,101,852
		事務費	9,920,000	事務費	9,238,570	修繕料	0	修繕料	368,500
		自主事業支出	1,750,000	【内訳】		営繕工事費	2,523,400	営繕工事費	429,000
計	33,870,000	計	33,722,342	計	35,625,252	計	33,899,352		
損益	1,731,852		4,848,130	差引	20,214,582	差引	8,958,251		
(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
67.5

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	公平性が確保されており、アンケート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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		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	利用者の事故を防止するための対策が講じられており、問題は見られない。
	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	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
	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	経理担当が会計帳簿により、経理の管理をしており、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た結果、経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	付近の施設においても施設管理運営を行っており、運営体制の連携がとられている。
	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	設置目的、管理運営業務を的確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。
		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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、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	管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
	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	シフト体制、勤務時間ともに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	事業計画に基づき、計画的に研修を行っており、アンケート調査での市民からの意見で問題は見られない。
	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	適切に利用料金の收受、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	保守点検業務等の管理業務の一部について、委託の範囲等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も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。	
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	緊急時の対策として講習が行われており、業務従事者に徹底されており、問題はない。	
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、業務範囲についての的確に把握されており、問題はない。
		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、管理運営業務を的確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	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	関係団体等との良好な関係を維持している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	H Pの作成をし、施設の利用促進を図っている。
	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	利用者の声をもとに自主事業の提案等があり、利用者サービス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	モニタリングにおいて施設自体のバリアフリー等の要望があるが、指定管理者として特に問題は見られない。
	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	A	苦情対応は迅速に行われていた。利用者要望から自主事業の改善を図るなど評価できる。
	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	A	業務報告等からセルフモニタリングの結果が確認できるとともに、次年度以降の取り組みにフィードバックしている。
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	エネルギー削減等の具体的な目標を定めていないが、必要以上のエネルギー消費等は見られない。	
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	自らが施設の清掃等を実施することで、経費の縮減を図っている。
	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	A	事業計画書どおりの事業を実施しており、支出及び収入が適切で収益の改善がみられる。

### 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4月～11月の運営期間中
	調査対象	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○運営への全般的評価については、アンケート回答などからも好評価を得ることができた。</li> <li>○各施設付帯の衛生設備（トイレ等）への利用満足度は高かった。</li> <li>○標識整備、草刈り作業などの場内整備は定期的に行った。標識類の煩雑な表現を簡易な表現に改め、視認性を高めた。</li> <li>○周辺植栽整備については計画を立て、それに従って作業した。作業機器の操作に関しては労働安全衛生法上の規定を順守した。</li> <li>○案内所兼売店は電話対応を含め、利用者への情報提供場所として有効に機能できていた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○設備の性能・使用に伴う必要な対応（両替・機器動作不良）への対応は24時間体制とし、問題なく行うことができた。</li> <li>○ウォッシュレットの設置の要望があった。</li> <li>○EV充電設備増設の要望があった。</li> <li>○キャッシュレス未対応への苦情が増えてきており、市当局に報告した。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○EV充電器設置を自主事業として対応していく。</li> <li>○第2駐車場内の支障木を除去して、危険除去と駐車台数増加を図る。</li> <li>○案内表示の視認性向上対策（表示の明確化・簡素、集約化等）を継続する。</li> <li>○コロナ禍の収束傾向に伴い、外国人来場者数の増加が見込まれ、外国語対応（外国語対応人材・多言語標識表示）等の充実を図る。</li> <li>○ネット情報を充実するため、ホームページからの発信以外のチャンネル増加を図る</li> <li>○引き続き監視カメラを増設し、全体の状況（混雑状況）のリアルタイム把握体制の構築を図る。</li> <li>○身障者駐車帯の適正利用につき表示等を充実する。</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】  
事業計画書に基づき、自主事業として売店の営業や自動販売機の設置を行い、自主事業収入は、計画額より多かった。これは、山間部であり、他にコンビニ等がないことが要因と思われ、物資の調達という観点から、災害時の対策としても有効と考えられる。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】  
アンケート調査については、「満足」が9割近くを占め、利用者から高い評価を得ている。また、新型コロナウイルス感染症の影響もあったが、令和3年度と比べ令和4年度の収益は、指定管理者及び市とも大幅に改善されていることは評価できる。また、案内表示の視認性向上、外国語対応及びEV充電器設置など更なる自主事業の拡大に向けた目標を明確に定めていることも評価できる。

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
77.5

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
良好

【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4月～11月の運営期間中
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	<p>アンケート回答総数 39件（重複回答及び無回答欄あるため件数不一致）</p> <p>&lt;各満足度&gt;</p> <p>○駐車場 満足：33件 やや満足：3件 普通：2件 やや不満：0件 不満：1件 利用していない：0件</p> <p>○バスターミナル 満足：32件 やや満足：3件 普通：1件 やや不満：1件 不満：0件 利用していない：0件</p> <p>○売店 満足：25件 やや満足：4件 普通：2件 やや不満：1件 不満：0件 利用していない：3件</p> <p>○接客 満足：34件 やや満足：3件 普通：1件 やや不満：0件 不満：0件 利用していない：0件</p> <p>○トイレ 満足：32件 やや満足：3件 普通：0件 やや不満：0件 不満：0件 利用していない：0件</p> <p>&lt;その他&gt;</p> <p>◇交通手段 マイカー：33件 レンタカー：1件 観光バス：2件 公共交通機関：3件 バイク：0件 その他：0件</p> <p>◇どなたと 家族：24件 友人：7件 団体バス：0件 単独：10件 その他：0件</p> <p>◇来場目的 上高地散策：27件 登山：7件 沢渡温泉：1件 白骨温泉：2件 乗鞍高原：4件 平湯：0件 高山：1件 その他（充電）1件</p> <p>◇お住まい 東京都：9件 埼玉県：6件 茨城県：5件 静岡県：3件 神奈川県：3件 愛知県：2件 長野県：2件 石川県：1件 新潟県：1件 山梨県：1件 千葉県：1件 奈良県：1件 兵庫県：1件 岐阜県：1件</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○説明が丁寧で展示もとてもわかりやすかった。</p> <p>○トイレがきれい展示も楽しい。</p> <p>○平日の料金を少し安くしてほしい。</p> <p>○ウォシュレットを付けてほしい</p> <p>○受付の対応が良い。</p> <p>○充電スタンドが極めて少ない。</p> <p>○きれいなバスターミナルでした。</p> <p>○大きな荷物はバスの下（荷室）に入れて欲しい。</p> <p>○トイレペーパーホルダーが壊れていた。</p>	