

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

|                |   |            |            |                             |            |             |            |             |            |
|----------------|---|------------|------------|-----------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| 施設名称           | 松本駅前お城口広場、松本駅前アルプス口広場<br>北松本駅前広場、平田駅前広場         |            | 所管課<br>TEL | 維持課<br>0263-34-3019(内線1838) |            |             |            |             |            |
| 所在地            | 深志1丁目785、巾上161番8号<br>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           | 令和4年4月1日～令和9年3月31日(5か年)                         |            |            |                             |            |             |            |             |            |
| 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                                   | 185,640    | 189,576    | 102.1%                      | 107.2%     |             |            |             |            |
|                | 松本駅アルプス口自家用車整理場                                 | 114,600    | 127,302    | 111.1%                      | 116.6%     |             |            |             |            |
|                |   |            |            |                             |            |             |            |             |            |
|                | (特記事項)  |            |            |                             |            |             |            |             |            |
| 事業収支<br>(単位:円) | 指定管理者収支(令和5年度)                                  |            |            |                             | 市の収支       |             |            |             |            |
|                | 収入<br>(歳入)                                      | 年度計画額      |            | 収支実績額                       |            | 令和5年度決算     |            | 令和4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      | 51,900,000 | 指定管理料                       | 51,900,000 | 整理場お城口      | 16,527,250 | 整理場お城口      | 15,612,920 |
|                |   |            |            |                             | 整理場アルプス口   | 10,622,180  | 整理場アルプス口   | 8,129,140   |            |
|                |   |            |            |                             | タクシー駐車場    | 1,790,150   | タクシー駐車場    | 1,827,220   |            |
|                |   |            |            |                             | 駅前広場使用料    | 500,520     | 駅前広場使用料    | 494,440     |            |
|                | 計   | 51,900,000 | 計          | 51,900,000                  | 計          | 29,440,100  | 計          | 26,063,720  |            |
|                | 支出<br>(歳出)                                      | 人件費        | 10,300,000 | 人件費                         | 10,542,350 | 指定管理料       | 51,900,000 | 指定管理料       | 51,590,000 |
|                |   | リース料       | 300,000    | リース料                        | 306,130    | 工事費         | 3,302,200  | 工事費         | 17,347,000 |
| 修繕費            |   | 420,000    | 修繕費        | 389,031                     | 修繕費        | 4,656,300   | 修繕費        | 8,176,300   |            |
| 電気料            |   | 7,200,000  | 電気料        | 8,916,023                   | 消耗品費       | 298,509     | 消耗品費       | 299,596     |            |
| 上下水道料          |   | 4,500,000  | 上下水道料      | 5,585,460                   | 借上料        | 194,128     | 借上料        | 194,128     |            |
| 保険料            |   | 100,000    | 保険料        | 99,770                      |            |             |            |             |            |
| 通信費            |   | 270,000    | 通信費        | 298,894                     |            |             |            |             |            |
| 消耗品費           |   | 180,000    | 消耗品費       | 124,254                     |            |             |            |             |            |
| 雑費             |   | 24,340,000 | 雑費         | 21,778,196                  |            |             |            |             |            |
| 公租公課           |   | 1,310,000  | 公租公課       | 1,285,979                   |            |             |            |             |            |
| 計              | 48,920,000                                      | 計          | 49,326,087 | 計                           | 60,351,137 | 計           | 77,607,024 |             |            |
| 損益             | 2,980,000                                       |            | 2,573,913  |                             | 差引         | -30,911,037 | 差引         | -51,543,304 |            |
| (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   |
| 65.7 |

| 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  | 市民の平等な利用に関して問題は見られない。                        |
|        | 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  | 昇降機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  | B  | 施設の管理運営について、市や関係団体と協議してサービスの向上に努めている。        |
|        | 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確に把握し、適切に管理運営を行っているか               | 4  | B  | 事業計画書に基づき適切に行われている。                          |
|        |            | 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  | 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  | 地域ボランティアと連携して広場の清掃や花壇管理を行っている。               |
|        | 利用促進       | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4  | B  | 利用者が施設を使いやすいように、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  | 管理事務所で観光パンフレット配布や観光案内、雨天時の傘の貸し出し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、市や関係団体と適宜協議して対応している。       |
|        | 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。                   |
|        | 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  | 日中の不要な照明は消灯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  | 継続した管理運営業務の経験を生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6年1月～令和6年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<br>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5年度の<br>自己評価  | <p>○今年度も利用者に親しまれる駅前広場を目指しました。場所柄、特に環境整備に重点に業務を推進してまいりました。</p> <p>○コロナ蔓延から4年が経過し、現在では以前の生活スタイルが戻り、松本駅前も活気に満ちております。また円安の影響もあり特に訪日外国人は激増しており国内外問わず大勢の方にご利用頂きました。来年度は更に多くの利用者が駅前広場を利用される事が予想されます。</p>  |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <p>○これに伴い、駐車場利用者や駅前広場利用申請も昨年度に比べ増加となり活気を呈しました。しかし利用者が増すとモラルの低下も必然的に増加しました。また外的要因や老朽化で器物の損傷等も多く見られた年でもありました。当社は常に出来る範囲で迅速に対応し、松本市の玄関口としてふさわしい環境を整えてまいりました。</p> <p>○今後も皆様に愛される空間をコーディネートしてまいります。</p> |
| 今後の目標           | <p>○利用者に快適な空間をコーディネートしてまいります。</p> <p>○また安全安心を皆様にお届けするとともに経費削減にも取り組み、より良い駅前広場の向上に努め利用者に愛される広場づくりを目指します。</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】</p> <p>○毎年管理者全員に普通救命講習を受講し、AEDで緊急時に備えている点が評価できる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>○新型コロナウイルスの猛威も治まり、松本駅前もコロナ前の活気を取り戻し利用者が増える中、適切な安全管理対策を行っていた。</p> <p>○破損、経年劣化が認められる箇所が数件あったが早急に対応し、大きな事故や怪我を未然に防いだ。</p> <p>○駅前広場及びトイレや自由通路等を出来る範囲で清潔に保ち、利用者に気持ちよく利用していただけるよう努めていた。</p> |
|--|

|    |    |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

|      |
|------|
| 合計点数 |
| 72.7 |

| 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6年1月～3月       |     |        |     |       |    |
|                               | 調査対象                               | 施設利用者           |     |        |     |       |    |
|                               | 調査方法                               | アンケート           |     |        |     |       |    |
| 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              | 80% | ない     | 20% |       |    |
|                               | ○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              | 18% | 妥当     | 75% | 安い    | 7% |
|                               | ○新システム（フラップレス方式）の駐車場は使いやすいですか？     | 使いやすい           | 57% | 普通     | 34% | 使いづらい | 9% |
|                               | ○お城口、またはアルプス口広場の全体の印象はどうですか？       | きれい             | 50% | 普通     | 45% | 汚い    | 5% |
|                               | ○今までトイレを利用された方にお聞きます。トイレの印象は？      | きれい             | 50% | 普通     | 45% | 汚い    | 5% |
|                               | ○お城口広場に井戸（深志の湧水）があることはご存じでしたか？     | 知っていた           | 45% | 知らなかった | 55% |       |    |
|                               | ○お城口広場に喫煙所（部屋）があります。ご存じでしたか？       | 知っていた           | 48% | 知らなかった | 52% |       |    |
|                               | 利用者からの意見<br>要望・苦情等                 | ○ウッドデッキ周辺の電気が暗い |     |        |     |       |    |
| ○お城口ポストの前でも活動したい              |                                    |                 |     |        |     |       |    |
| ○駐車料金の割引がほしい                  |                                    |                 |     |        |     |       |    |
| ○禁煙所の前でも臭い                    |                                    |                 |     |        |     |       |    |
| ○バス停とバスの時間がバスターミナルに行かないとわからない |                                    |                 |     |        |     |       |    |
| ○P料金310円は中途半端                 |                                    |                 |     |        |     |       |    |
| ○駐車場30分無料を1時間に延ばしてほしい         |                                    |                 |     |        |     |       |    |
| ○早朝コンビニのゴミが散乱している。            |                                    |                 |     |        |     |       |    |