

令和2年度 指定管理者総合モニタリング評価表

施設名称	塩尻市奈良井宿駐車場		
所在地	塩尻市大字奈良井101番地11		
指定管理者名	奈良井区		
指定期間	令和2年4月1日～令和5年3月31日		
施設担当課	産業振興事業部 観光課	利用料金制導入	利用料

1 業務実績（指定管理者）

当初計画	実 績
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車台数：乗用車12台、バス7台分の運営 ・ 利用料の徴収業務 令和2年4月から12月まで及び令和3年3月 午前8時30分から午後5時まで ・ 観光バスなどの予約業務 随時 ・ 駐車場及び周辺の清掃業務 毎日、集中清掃12回/年 ・ トイレ（2棟）の清掃及び管理業務 3回/日 ・ 駐車場施設内の巡回点検 2回/日 ・ 緊急時訓練 2回以上/年 ・ 害虫駆除 必要に応じ随時 ・ 樹木管理及び剪定 1回以上/年 ・ 除草 必要に応じ随時 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車台数：乗用車12台、バス7台分の運営 ・ 利用料の徴収業務 令和2年4月から12月まで及び令和3年3月 午前8時30分から午後4時30分まで ・ 観光バスなどの予約業務 毎日 ・ 駐車場及び周辺の清掃業務 毎日、集中清掃12回/年 ・ トイレ（2棟）の清掃及び管理業務 3回/日 ・ 駐車場施設内の巡回点検 2回/日 ・ 緊急時訓練 2回/年 ・ 害虫駆除 8回/年 ・ 樹木管理及び剪定 4回/年 ・ 除草 8回/年

2 施設の利用状況（指定管理者）

利用区分等	利用目標	今年度実績 (ア)	前年度実績 (イ)	対前年 (ア) / (イ)
原動機付自転車及び自動二輪車	110台	55台	192台	28.6%
普通自動車及び軽自動車	10,500台	11,879台	17,720台	67.0%
大型バス	170台	116台	294台	39.5%
マイクロバス	50台	10台	82台	12.2%

3 利用目標の達成状況に対する評価・分析（指定管理者、施設担当課）

指定管理者の 評価・分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前年に比べ新型コロナウイルス感染症の影響で、観光客利用客が減少し、駐車場料金が減少した。 ・ 勤務体制を見直し、経費削減に努めた。
施設担当の 評価・分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の影響によって団体利用者が減少しており、バス等の利用率低下はやむを得ないとする。 ・ バス等のコロナ対策が進んでいることもあるため、令和3年度以降は、近隣の駐車場と連携して利用を推進していただきたい。

4 収支状況(指定管理者)

(単位：円)

	項目	当初計画	今年度実績 (ア)	前年度実績 (イ)	対前年 (ア) / (イ)
収 入	・ 指定管理料	0	0	0	-
	・ 駐車場収入	5,808,600	6,326,170	9,808,480	64.5%
	・ 自主事業収入	6,571,000	5,646,109	6,394,227	88.3%
	・ 雑入	400	436,900	10,081	4333.9%
	収入計 (A)	12,380,000	12,409,179	16,212,788	76.5%
支 出	1 駐車場等管理事業費	10,647,000	9,112,999	13,308,150	68.5%
	・ 人件費	7,692,000	6,117,080	9,276,315	65.9%
	・ 福利厚生費	100,000	274,058	455,608	60.2%
	・ 光熱水費	380,000	309,407	373,104	82.9%
	・ 通信費	90,000	105,706	89,077	118.7%
	・ 消耗品費	350,000	259,396	481,346	53.9%
	・ 広告宣伝費	10,000	0	48,600	皆減
	・ 印刷製本費	5,000	2,350	4,780	49.2%
	・ 手数料	10,000	19,040	5,592	340.5%
	・ 損害保険料	200,000	129,050	195,970	65.9%
	・ 委託料	150,000	20,000	366,950	5.5%
	・ 什器備品購入費	0	0	0	-
	・ 使用料	130,000	132,880	130,330	102.0%
	・ 研修費	100,000	178,162	283,250	62.9%
	・ 修繕費	50,000	1,265,000	36,128	3501.4%
	・ 租税公課	1,200,000	240,710	1,330,900	18.1%
	・ 会議費	30,000	0	43,012	皆減
	・ 旅費交通費	10,000	0	9,630	皆減
	・ 交際費	40,000	60,160	47,558	126.5%
	・ 雑費	100,000	0	130,000	皆減
	2 地域創生事業費	1,282,000	951,126	2,025,084	47.0%
	・ 給料手当	862,000	723,480	1,371,380	52.8%
	・ 福利厚生費	10,000	0	0	-
	・ 光熱水費	200,000	83,603	244,001	34.3%
	・ 通信費運搬費	80,000	71,993	75,742	95.1%
	・ 消耗品費	30,000	0	14,076	皆減
	・ 印刷製本費	0	0	56,160	皆減
・ 損害保険料	0	0	0	-	
・ 委託料	20,000	71,170	0	皆増	
・ 修繕費	30,000	0	27,000	皆減	
・ 研修費	0	0	61,040	皆減	
・ 雑費	50,000	880	175,685	0.5%	
3 予備費	451,000	0	0	-	
4 地域貢献事業	0	1,300,000	500,000	260.0%	
	支出計 (B)	12,380,000	11,364,125	15,833,234	71.8%
	収支 (A) - (B)	0	1,045,054	379,554	275.3%

5 財務状況を示す指標（指定管理者）（省略）

6 職員の配置状況（指定管理者）

当初配置計画	配置実績
職員 13 名	職員 14 名

7 自主事業の状況（指定管理者）

当初計画	実績
・ 自動販売機設置 49,000円	・ 自動販売機設置 52,399円
・ 公共施設清掃管理委託 2,662,000円	・ 公共施設清掃管理委託 2,725,630円
・ 入館料収入 360,000円	・ 入館料収入 258,640円
・ 駅前等駐車場 3,500,000円	・ 駅前等駐車場 2,609,500円

点数: 1or3	達成度 100%未満⇒1点、100%⇒3点で評価	
点数: 1～3	達成度 0%～100%で評価	(点数) (評価基準) (仕様書・計画等に対する達成度) 5 特に高く評価できる (120%以上) 4 評価できる (101～119%) 3 一応評価できる (81～100%) 2 あまり評価できない (61～80%) 1 評価できない (0～60%)
点数: 1～5	達成度 0%～120%で評価	

8-1 実施体制に関する評価(指定管理者、施設担当課)

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	3	3
	施設の目的が十分機能しているか	3	3
	利用者の安全が確保されているか	4	4
職員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	3	3
	スタッフのシフトは適正であるか(労働基準法を遵守しているか)	3	3
	事業計画書に則した教育・研修を実施したか	3	3
利用料金	利用者からの料金収入や現金管理等が適切に実施されているか	3	3
外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切か	-	-
	外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	-	-
記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	3	3
	点検・修繕等の履歴を適切に整理・保管しているか	3	3
報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	3	3
連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	4	4
危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され定期的に訓練等を行っているか	3	3
	避難経路は適切に確保されているか	3	3
	事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか	3	3
個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	3	2
	個人情報保護に関する規定が整備されているか	1	1
	情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか	3	2
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	1	1
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	4	4
【8-1 総括】	実施体制に関する評価(19項目)	56	54
指定管理者の自己評価	・駐車場という特性から個人情報の取り扱いが少ないが、今後規定を整備したい。		
施設担当課の評価	・業務記録、報告書等の提出及び管理は適切に実施されており、繁忙期の体制強化等安全確保への配慮もされている。 ・個人情報については、利用者のみでなく職員の個人情報もあり、規定を整備して管理を行っていただきたい。		

点数: 1～3	達成度 0%～100%で評価	(点数) (評価基準) (仕様書・計画等に対する達成度) 5 特に高く評価できる (120%以上) 4 評価できる (101～119%) 3 一応評価できる (81～100%) 2 あまり評価できない (61～80%) 1 評価できない (0～60%)
点数: 1～5	達成度 0%～120%で評価	

8-2 サービスの内容や水準に関する評価(指定管理者、施設担当課)

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	3	3
	言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	4	3
利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	-	-
	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みができていますか	4	4
利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	4	4
	利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	4	4
事業の実施	事業計画書に則し、指定管理事業を実施しているか	4	4
	施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	3	3
	各事業の参加者数は、計画どおりであるか	3	3
	参加促進への取り組みを積極的に推進しているか	3	3
環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がされているか	4	4
苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	4	3
利用者への調査	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	1	1
	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	1	1
維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	3	3
	仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	5	5
	備品台帳により記録が適切に保存されているか	2	2
	市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	3	3
	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	3	3
【8-2 総括】	サービスの内容や水準に関する評価(18項目)	58	56
指定管理者の自己評価	・ 駐車場利用者にアンケートを実施し、利用促進につなげる為早急にアンケート内容を検討する。(令和3年9月から実施予定)		
施設担当課の評価	・ 清掃業務、施設整備等の維持管理は、仕様書に従い適切に実施されている。 ・ サービス向上のために利用者アンケートを実施して、利用促進や、サービス向上に努めていきたい。		

点数: 1～3	達成度 0%～100%で評価	(点数) (評価基準) (仕様書・計画等に対する達成度) 5 特に高く評価できる (120%以上) 4 評価できる (101～119%) 3 一応評価できる (81～100%) 2 あまり評価できない (61～80%) 1 評価できない (0～60%)
点数: 1～5	達成度 0%～120%で評価	

8-3 収支等の評価(指定管理者、施設担当課)

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価
経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	3	3
	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	3	3
予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	3	3
経費節減	計画どおりの経費節減の取り組みを実施し、その効果があったか	4	4
	計画以外の経費節減に向けての取り組みを実施し、その効果があったか	3	3
収支状況	事業収支は妥当であるか	3	3
財務状況	財務状況を示す指標の異常値、大幅な変動がないか	-	-
【8-3 総括】	収支等の評価(6項目)	19	19
指定管理者の自己評価	・新型コロナウイルス感染症による収入減少の対応として、人員の配置を工夫するなど経費節減に努めた。		
施設担当課の評価	・適正な収支管理を行っており、収入に応じて人員の配置を考えるなど工夫を行っていた。		

9 総合評価(指定管理者、施設担当課)

【総括】	【8-1～3の項目の総括による総合評価】 満点(3点×17項目+5点×26項目) 181点	自己評価	所管評価
		133点	129点
		73.5%	71.3%
指定管理者	【自己評価】 ・コロナ禍であったが、市の施設委託等の事業を取り入れ、概ね予定の収益を上げることができた。		
	【今後の改善策(短期的)】 ・利用者アンケートを早急 to 実施し、利用者ニーズの把握に努めたい。		
	【今後の改善策(長期的)】 ・従業員が高齢化のため、雇用体制の確立を図る計画を立てたい。		
施設担当課	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場での対応が観光地全体の印象を決めてしまうため、来訪者への更なるサービスの向上に努めていただきたい。 ・利用者アンケートの実施により利便性やニーズに基づいた対応をしていただきたい。 ・宿場内への車の侵入について、観光客への説明を丁寧に行い、協力、理解をしてもらうようにしていただきたい。 		

10 総合評価(塩尻市公の施設指定管理者選定審査・評価委員会)

【令和3年8月30日 外部モニタリング実施】

(1) サービスの提供について

- ・利用者に対する接客マニュアル等がないとのことだった。チェックしにくいところではあるが、苦情をいただくこともあるとのことから個々によって接客対応に差が出ないように、指定管理者も市担当課も状況を把握していただきたい。
- ・利用者へのアンケートを始めたということは評価できる。紙に記入する形のアンケートだけでなく、例えばQRコードが印刷された用紙を渡して回答いただく方法も検討いただきたい。また、アンケート結果を今後の管理に生かすために担当課にも協力をお願いしたい。

(2) 収支状況について

- ・区で管理している、収支もいいということが指定管理者制度を取り入れた施設としても良い傾向である。

(3) 経理事務について

- ・専用口座がなく区の会計と同時に会計監査が行われているとのことだが、チェック機能が働きにくくなると思われる。市担当課もしっかりチェックしていただきたい。

(4) 全体を通した評価について

- ・区で上手く運営していただけている。