

【施設状況】

グループ名称	市営駐車場(長野駅東口地下、長野駅善光寺口、長野駅東口)								
指定管理者名	アマノマネジメントサービス株式会社					法人番号	3020001019596		
所管課	主	180500	監理課	副					
構成施設	5490	長野駅東口地下駐車場							
		長野駅善光寺口駐車場							
		長野駅東口駐車場							
施設分類	07	基盤型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	01	代行制
施設概要	長野駅東口地下駐車場 収容台数198台 地下自走式RC梁柱構造 地下1階1層 長野駅善光寺口駐車場 収容台数 8台 パーキングメーター 長野駅東口駐車場 収容台数 16台 パーキングメーター								
施設設置目的	長野駅や中心市街地周辺の道路交通の円滑化を図り、市民の利便性に資すると共に、都市機能の維持及び増進に寄与することを目的としている。								
基本方針等	施設の適正な維持管理はもとより、指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供しながら、地域に根ざした施設となることを目指す。 長野駅前及び市街地の駐車拠点として、利用者が気軽に駐車できる施設となるように運営することで、集客力向上を求める。								
主な実施事業	駐車場事業								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	アマノマネジメントサービス株式会社			当該指定管理者の 指定回数	4 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成18年4月1日
指定 管理者 の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		長野駅東口地下駐車場(時間制・定期)	円	103,112,500	62,251,190	76,151,240	96,087,430	126%	4
		長野駅善光寺口駐車場(時間制)	円	4,408,000	3,155,450	3,509,400	4,298,550	122%	
		長野駅東口駐車場(時間制)	円	10,923,550	6,669,000	7,551,300	10,935,450	145%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項)							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料金の管理業務 ・駐車場設備の管理業務 ・利用者の安全確保 ・事故発生時の対応 ・監視機器の管理(善光寺口を除く) ・監視映像の取り扱い(東口地下、東口) ・駐車場の巡回 ・管理敷地内の清掃 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・プリペイドカードの販売及び共通化(東口地下ほか2施設) ・飲料自動販売機の設置、災害時救済ベンダー化 ・AED(自動体外式除細動器)の設置(東口地下) ・車椅子、雨天時傘及びエンジン始動補助装置の無料貸出し(東口地下) ・@パーク情報サイト(指定管理者のアマンマネジメントサービス㈱が運営する駐車場情報WEBサイト)への情報掲載及びサイト管理運営 ・満空表示灯の設置による駐車場案内 			<ul style="list-style-type: none"> ・サーマルカメラ設置(エレベータ前、感染予防体温測定) ・アルコールスタンド設置(トイレ前及びエレベータ前) ・空気洗浄機設置(待合室、通年) 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		長野駅東口地下駐車場では、前年度の利用者アンケート結果を受けて、場内の案内表示を分かり易く設置する等、利用者目線に立ち、創意工夫しながらサービスの維持・向上に努めている。							

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 ・実施期間:令和5年3月1日から3月21日まで(21日間) ・実施方法:新型コロナウイルス感染症対策のために、記載台を設置。WEB(HP)照会と併せて実施。サービス券、定期券購入者への回答依頼を実施。 ・実施場所:長野駅東口地下駐車場エレベータ乗り場及びWEB。 ・回答数:全23件(アンケート用紙22件、WEB1件)</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 コロナ禍のために、場内で利用者に直接アンケート依頼ができず、回答件数が23件と少なかつたが、61%(未回答17%)が利用し易い駐車場と回答しており、長野駅前に所在する好立地条件のため、買い物や送迎等での利用が多いと思われる。</p>	3
		利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使い易さ 61% ・防犯性、安心性 83% ・案内表示の見易さ 65% ・駐車場内の清潔さ 79% ・常駐係員の対応 57% <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期券を継続購入可能にして欲しい。また、定期券代がやや高い。 ・管理事務室外の応接窓が精算機近くに位置し、精算待ち車両が近くまで来て危険。別の場所に応接窓を移動して欲しい。 ・定期券を購入したのに、土日に混んで駐車しづらい。定期専用区画を作るか増築して駐車区画を増やして欲しい。 ・大きな荷物を持ってエレベータに乗る人が多い。1基しかないで、もう1基増設して欲しい。 ・周辺に大型商業施設が多くあるので、無料時間を1時間にして欲しい。 ・駐車料金を現金以外に交通系・流通系ICカードやクレジットカードでも精算できるようにして欲しい。 <p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期券の利用は、駐車場の目的が渋滞緩和であり、多くの利用者に公平に利用してもらうため、台数制限している。 ・構造上の設備は、費用や技術的な問題もあるので、困難である。また、応接窓の移設は、令和5年度改修工事の中で対応予定。 ・30分間無料は、駅送迎等を想定している。無料時間を1時間にすることは、周辺の民間駐車場への影響や土日の駐車場混雑状況を考慮しているため対応困難。 ・駐車料金のキャッシュレス精算は、精算機変更、月額使用料や決裁手数料等、公的駐車場での運用懸案もあり、研究していきたい。 	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価	
		年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算(前年度)		
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目		金額
	収入	利用料金		利用料金		使用料	111,321,430	使用料		87,211,940
	指定管理料	62,425,200	指定管理料	68,643,979	雑(納付金)		雑(納付金)			
	委託料		委託料		行政財産目的外使用料	1,012,000	行政財産目的外使用料	1,012,000		
	販売収入等		販売収入等		貸付料		貸付料			
	その他収入	7,206,107	その他収入	10,246,504	その他	356,826	その他	4,924,489		
	計	69,631,307	計	78,890,483	計	112,690,256	計	93,148,429		
支出	人件費	24,310,000	人件費	24,223,277	指定管理料	68,643,979	指定管理料	61,160,000		
	設備管理費	6,730,000	設備管理費	6,606,798	委託料	0	委託料	0		
	備品購入費	80,000	備品購入費	24,006	需用費	0	需用費	0		
	修繕費	2,380,847	修繕費	1,830,593	役務費	117,793	役務費	114,798		
	光熱水費	24,900,000	光熱水費	34,955,554	使用料・賃借料	10,335,600	使用料・賃借料	9,928,050		
	事業費	7,800,000	事業費	8,255,967	修繕費	0	修繕費	0		
	事務経費	859,450	事務経費	651,578	工事請負費	0	工事請負費	416,900		
	本社経費	2,469,000	本社経費	2,466,452	備品購入費	0	備品購入費	0		
	その他	102,010	その他	102,010	その他	2,369,026	その他	63,811		
	計	69,631,307	計	79,116,235	計	81,466,398	計	71,683,559		
自主事業	収入	0	収入	0						
	支出	61,182	支出	79,310						
	自主事業損益	-61,182	自主事業損益	-79,310						
損益		-61,182		-305,062	差引	31,223,858		21,464,870		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 30.6%										
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				指定管理者の長野営業所全体の年間受注額よりも、指定管理者分の受注額への按分を行うために、計画額との差が生じる。						

5 管理運営全般 ※すべて☑で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	☑	4	
	配置実績 (うち市内雇用職員数)			東口地下駐車場10人(10人)(常時2人以上、変則交代) ※東口地下駐車場管理事務所で、善光寺口駐車場及び東口駐車場も管理 ※繁忙期には、係員を増員する等、臨機応変に対応
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	☑	4	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか			
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	☑	4	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	☑	4	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか			
セルフモニタリング等	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	☑	4	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか			
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	☑	4	

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

No. 70

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
	<ul style="list-style-type: none"> ・災害や緊急時の対応を想定し、市内から職員雇用を優先。 ・市内事業者からの物品購入を優先。 ・業務委託先は、市内事業者を中心に選定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者就労施設等からの物品調達なし。 	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	4	8	
利用者評価	3	6	
事業収支	4	16	
管理運営全般	4	16	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由	<p>AED設置や車椅子、傘の無料貸し出し等の自主事業を行っている。また、自社駐車場情報サイトで駐車場の混雑状況を情報発信する等、利用者の利便性向上に取り組んでいることを評価し、(事業実施内容)を「4」とした。</p> <p>使用料収入については、新型コロナウイルス感染症の外出規制が影響し、目標額に達しなかったが、年度後半に外出規制が解除され、安全・安心・快適な駐車場運営により、前年度比128%と増加した。(事業収支)は、「4」とした。</p> <p>施設の保守点検等も適切に行っており、清掃にも丁寧に取り組み施設を清潔に維持している。(管理運営全般)は、「4」とした。</p> <p>3月に利用者向けアンケート調査を実施したが、コロナ禍のため、回答数23件と少なかったが、概ね良好な回答であった。これらを総合的に評価して、上記のとおりとした。</p>
------	--

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の外出規制が影響し、使用料収入が減少する中で適正な管理運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響があったが、前年度よりも使用料収入が感染拡大前の状況に戻りつつある。老朽化する施設の延命改修工事を令和5年度に施工するが、以後、適宜改修工事を実施したい。 	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料収入や施設改修等、収支状況を考慮して適正な管理運営を行う。 ・駐車場内の分かり易い案内表示を進める。 ・新型コロナウイルス感染予防について積極的に対応する。 ・地下駐車場の空き状況配信等、利用者の利便性向上を検討していく。
---------------------	--

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

●令和4年度は利用者の方に安全・安心・快適な施設をご提供することをサービスの基本といたしました。

イ) コロナ禍における感染予防対策の実施

- ・アルコールスタンドの設置3カ所 (東口地下エレベーター乗り場前、男女トイレ内) (通年実施) ※手指からの感染予防
- ・サーマルカメラの設置 (東口地下エレベーター乗り場前) (通年実施) ※狭い空間での感染予防
- ・高性能空気清浄機の設置 (東口地下待合室内) (通年実施) ※狭い空間での感染予防
- ・駐車場機器のアルコールによる拭き上げ2回/日 (3駐車場) (通年実施) ※手指からの感染予防

ロ) 駐車場内清掃の実施

・日常清掃

東口地下駐車場: 場内清掃 1日8回、トイレ・待合室清掃 1日2回、スロープ階段清掃 1日3回

東口駐車場 : 場内清掃 1日8回

善光寺口駐車場: 場内清掃 1日6回

・定期清掃

東口地下駐車場: 駐車場内駐車区画床面・壁面清掃 年2回、階段清掃年2回、スロープ側溝清掃年1回

東口駐車場 : 機器清掃、保護屋根清掃、機械基礎回り清掃年1回

善光寺口駐車場: 機器清掃、保護屋根清掃、機械基礎回り清掃年1回

ハ) 駐車場係員教育の実施

- ・接客対応研修の実施 (6月) 身だしなみ、挨拶、丁寧な対応を学びました。
- ・避難訓練 (6月) 消防署への通報、水消火器による消火器の取扱方法、火災報知器の取扱方法を学びました。
- ・駐車場機器取扱研修 (6月) 駐車券・紙幣・硬貨詰まりの解消方法や、よくあるトラブルについての解決方法を学びました。
- ・情報セキュリティ研修 (7月) 情報セキュリティに関する基礎知識を学びました。
- ・サステナビリティ研修 (11月) 地球環境、人権、エコに関することを学びました。
- ・J-SOX理解度研修 (12月) 内部統制に必要なルールについて学びました。

ニ) 利用者アンケート収集の実施

・利用者アンケートの実施による利用調査(3月) 皆様のご意見を伺い、ご報告いたしました。

※本年度よりWEBによる収集も開始いたしました。

② 業務の効率化に対する取組み

清掃業務内製化によるコスト削減

●清掃機器を製造販売しているグループ会社と、清掃業務を事業展開しております弊社の強みを生かし、駐車場係員へ清掃業務指導を実施し、専門性の高い業務を内製化することにより、コスト削減を実施いたしました。

・日常清掃

東口地下駐車場: 場内清掃 1日8回、トイレ待合室清掃 1日2回、スロープ階段清掃 1日3回

東口駐車場 : 場内清掃 1日8回

善光寺口駐車場: 場内清掃 1日6回

・定期清掃

東口地下駐車場: 駐車場内駐車区画床面・壁面清掃 年2回、階段清掃年2回、スロープ側溝清掃年1回

東口駐車場 : 機器清掃、保護屋根清掃、機械基礎回り清掃年1回

善光寺口駐車場: 機器清掃、保護屋根清掃、機械基礎回り清掃年1回

※利用者アンケートで、「駐車場が清潔ですか」の質問に79%の方に「大変良い」及び「良い」とのご回答をいただきました。

③ その他

●駐車場利用者の方の利便性を良くするサービスの提供

- ・AED(自動体外除細動器)の設置 (東口地下駐車場) (通年実施)
- ・ジャンプスターターの無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年実施) 本年度のご利用はございませんでした。
- ・車いすの無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年実施) 2件のご利用実績がございました。
- ・傘の無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年実施) 雨の日には多くの方にご利用いただきました。
- ・携帯サイトから満空情報サービス (東口地下駐車場) (4月より通年実施) 携帯電話から混雑状況をご確認いただけるようにいたしました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 安全性の確保: 精算機横の受付窓口は、利用者の方のすぐ後方を車両が通過し危険のため(利用者アンケートより)
- 安全対策の強化: 逆走車両(東口駐車場・東口地下駐車場)、高速走行車両(東口地下駐車場)に対する注意喚起表示の設置等。
- コスト削減: 物価の上昇による必要な資機材等の購入先の見直し。まずは長野市内の企業にて交渉し、全国と比較して検討。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
- 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

B

① 評価理由

●利用者の方に、安全・安心・快適に施設をご利用いただけるように施設の運用管理を実施させていただきました。

●本年度の収入目標額を達成することが出来た要因のひとつとして、現場職員と本部営業所が一丸となり利用者の方をお迎えするための施設づくりを実施したことにより多くの方に快適な施設をご提供することが出来ました。

② 次年度以降の取組み

●来年度施設長寿命化の改装工事が予定されていく中で、指定管理者として利用者の方に御不便をお掛けすることが無いように施設運営を実施してまいります。

●アンケート集計より、より分かりやすい案内表示への変更・増設等の検討をしてまいります。

●コロナ禍の影響から回復の兆しが見えるようになり、観光需要の回復による利用者の拡大が見込まれますので、継続して安全・安心・快適な施設維持管理の継続と情報発信による利便性、サービスを向上させる施策を検討してまいります。