

【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		施設利用区域	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)									3

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	長野駅東口地下駐車場(時間制・定期)	円	62,251,190	76,151,240	96,087,430	106,298,300	111%	
	長野駅善光寺口駐車場(時間制)	円	3,155,450	3,509,400	4,298,550	4,252,500	99%	
	長野駅東口駐車場(時間制)	円	6,669,000	7,551,300	10,935,450	12,906,100	118%	
(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	・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	・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(指定管理者のアマノ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			・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、利用者目線に立ち、場内横断歩道脇に歩道表示を新設するなど、創意工夫しながらサービスの維持・向上に努めている。令和5年度施工の同駐車場長寿命化工事では、駐車場の閉鎖を回避し、指定管理者の全面的な協力と工夫、広報・周知により駐車区画を確保して営業を継続した結果、前年度を上回る利用者数・使用料金を確保することができ、施設の有効活用が図られた。						

4

3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者評価	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート (2) 調査、会議等の内容 ・実施期間:令和6年3月1日から3月21日まで(21日間) ・実施方法:①駐車場利用者に直接回答依頼 ②管理室来訪者に回答依頼 ③エレベーター乗り場前にアンケート用紙・記載台を設置 ④WEB(HP)による回答依頼 ・実施場所:長野駅東口地下駐車場エレベータ乗り場、管理室及びWEB ・回答数:全102件(アンケート用紙100件、WEB2件) (3) 調査、会議等の結果 75%(未回答4%)の方が駐車しやすい駐車場と回答している。長野駅前に所在する好立地条件のため、買い物や食事、送迎等といった利用目的が多い。	4
	(1) 良好とする評価 ・駐車しやすさ 75% ・防犯性、安心性 91% ・案内表示の見易さ 78% ・駐車場内の清潔さ 94% ・常駐係員の対応 93% (2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場に用のない方がずっといて、待合室やトイレが利用しにくいことがある。使いたい人が安心して使えるよう対応して欲しい。 ・障害者用の駐車スペースに一般車が止まっていることがある。 ・駐車場の無料時間を延長して欲しい。 ・混んでなかなか入場できないことがある。 ・駐車料金をキャッシュレスでも精算できるようにして欲しい。 ≪対応措置≫ ・場内巡回を徹底するなど、安全安心に努めた。 ・障害者用の駐車スペースの利用状況には常に注意を払い、不適正な利用者に対し注意喚起を行った。 ・最初の30分無料は、駅送迎等を想定している。無料時間の延長は、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は難しい。 ・長寿命化工事による駐車スペース減少や長電長野パーキングの一時閉鎖(建て替え工事)等の一時的な影響があった。 ・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、運用上の懸案もあるため、今後研究していきたい。	

4 事業収支

No. 69

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算		令和4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		歳入	使用料	123,456,900	使用料	111,321,430	
		指定管理料	76,575,400	指定管理料	76,575,400		雑(納付金)		雑(納付金)		
	委託料		委託料			行政財産目的外使用料	759,990	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	14,072,465	その他収入	8,722,005		その他	73,391	その他	356,826		
	計	90,647,865	計	85,297,405		計	124,290,281	計	112,690,256		
支出	人件費	25,407,000	人件費	24,541,860	歳出	指定管理料	76,575,400	指定管理料	68,643,979	4	
	設備管理費	6,978,840	設備管理費	7,067,892		委託料	841,632	委託料	0		
	備品購入費	30,000	備品購入費	46,756		需用費	0	需用費	0		
	修繕費	1,184,000	修繕費	1,494,858		役務費	154,471	役務費	117,793		
	光熱水費	45,523,000	光熱水費	27,576,706		使用料・賃借料	10,335,600	使用料・賃借料	10,335,600		
	事業費	8,550,000	事業費	9,083,125		修繕費	0	修繕費	0		
	事務経費	713,015	事務経費	734,601		工事請負費	0	工事請負費	0		
	本社経費	2,160,000	本社経費	2,747,490		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	3,838,791	その他	2,369,026		
	計	90,647,865	計	73,395,298		計	91,745,894	計	81,466,398		
自主事業	収入	0	収入	313,500							
	支出	68,310	支出	365,310							
	自主事業損益	-68,310	自主事業損益	-51,810							
損益	-68,310		11,850,297		差引	32,544,387		31,223,858			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									33.4%		
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により、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、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	☒	
	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	☒	
	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	☒	
	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	☒	
	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、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		

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。

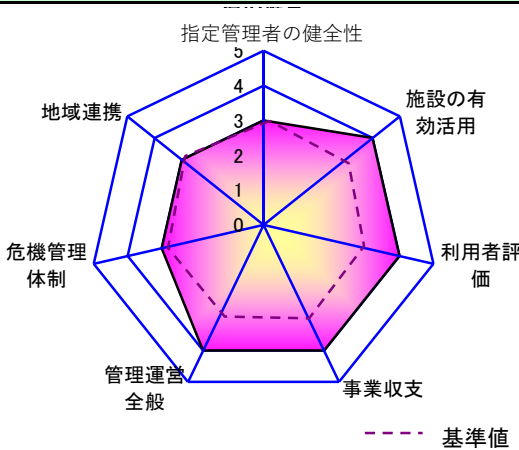
No. 69

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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	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。		評価
	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	3
	・災害や緊急時の対応を想定し、市内からの職員雇用を優先 ・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	・障がい者就労施設等からの物品調達（未実施）	

【総合評価】

評価項目			評価	得点	総合評価		
総合評価	指定管理者の健全性	3	6	合計得点			
	施設の有効活用	4	8				
	利用者評価	4	8				
	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				
	72						
評価理由		AED設置や車椅子、傘の無料貸し出し、サーマルカメラやアルコールスタンドの設置、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、利用者へのサービス向上に向けた自主事業に積極的に取り組み、また、場内横断歩道脇への歩道表示の新設等を評価し、(事業実施内容)を「4」とした。 使用料収入については、令和5年度施工の長野駅東口地下駐車場の長寿命化工事の影響を最小限に抑え、駐車場の閉鎖を回避し、指定管理者の全面的な協力と工夫、広報・周知により駐車区画を確保して営業を継続した結果、前年度比111%の結果を得ることができた。(事業収支)は、「4」とした。 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。 3月に利用者向けアンケート調査を実施したところ、利用者からの評価は、おおむね良好であった。 これらを総合的に評価して、上記のとおりとした。					
取り組み・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)	
		・長野駅東口地下駐車場の長寿命化工事の影響を最小限に抑え、施設の有効利用と適正な管理運営を行う。		駐車場の閉鎖を回避し、指定管理者の全面的な協力と工夫、広報・周知により駐車区画を確保して営業を継続した結果、使用料収入について、前年度比111%の結果を得ることができた。			
次年度の目標・取り組み等 (施設所管課)		・引き続き実施する長野駅東口地下駐車場の長寿命化工事について、その影響を最小限に抑え、利用者に対し工事の周知を徹底するなど、適正に対処していく。 ・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。 ・アンケート結果で要望の多かった駐車場内の分かり易い案内表示を進める。 ・地下駐車場内をスピードを出して走行する車両がいて危険なので、対策を検討していく。					

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5年度は利用者の方を安心・安全・快適な施設をご提供し、皆様をお迎えすることをサービスの基本といたしました。

イ) 感染予防対策の実施: 安心・安全な施設のご提供

- ・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) ※押しボタンやハンドル等からの感染予防
- ・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) ※押しボタンや釣銭取り出し口等からの感染予防

ロ) 駐車場内清掃の実施: 快適な施設のご提供

・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(4月・11月)、階段清掃年2回(4月・11月)、スロープ側溝清掃年1回(3月)

東口駐車場: 機器清掃、保護屋根清掃、機械基礎回り清掃年2回(5月・9月)

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2回(5月・9月)

・臨時清掃(外注業者による作業)

スロープ清掃(3月)、待合室清掃(3月)、待合室エアコン清掃(3月)、トイレ清掃(3月)、給気室地上部給気口清掃(3月)

※利用者アンケートで、「駐車場が清潔ですか」の質問に94%の方に「大変良い」及び「良い」とのご回答をいただきました。

ハ) 駐車場係員教育の実施: 安心・安全・快適な施設のご提供

・接客対応研修の実施 (6月) 駐車場利用者の方への挨拶、丁寧な対応について研修を実施。

・避難訓練

(6月) 消防署へ119番通報し、実際の火事を想定した通報訓練、水消火器による消火訓練、火災報知器操作研修を実施

・駐車場機器取扱研修 (6月) よくあるトラブルについての迅速な解決方法の研修を実施

・情報セキュリティ研修 (7月、11月) 定期券や回数券購入者情報等の個人情報の保護や、不信メールは開かない等を学びました。

・SDGs研修 (11月) 省エネや、再生品の利用等、駐車場においても実施できる地球環境保護活動について学びました。

・J-SOX理解度研修 (12月) 駐車場の現金回収業務や納金業務等決められたルール沿って業務を行う重要性を学びました。

ニ) 利用者アンケート収集の実施: 利用者ニーズの把握

・利用者アンケートの実施による利用調査(3月) ご利用者の方に直接アンケートの依頼、またWEBによる収集にて合計102件のご回答をいただき、ご報告いたしました。

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、内製化にて実施することにより、コスト削減を実施いたしました。より専門性の高い清掃においては外注業者に作業を依頼いたしました。

・日常清掃(指定管理者にて実施)

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(指定管理者にて実施)

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2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2回

・臨時清掃(外注業者による作業)

スロープ清掃(3月)、待合室清掃(3月)、待合室エアコン清掃(3月)、トイレ清掃(3月)、給気室地上部給気口清掃(3月)

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)

・小型急速充電器の無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年実施) 1件のご利用実績がございました。

・車いすの無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年実施) 10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。

・サイトからの情報サービス (東口地下駐車場) (通年実施) サイトから駐車場情報の提供を行いました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

●安全対策の強化について: 高速走行車両(東口地下駐車場)に対する安全対策について長野市様と協議解決をしてみたい。

●収入アップ及びコストダウンについて: これまで以上に安心・安全・快適な駐車場づくりを実施し、皆様の「行きつけの駐車場と」なることで、リピート利用者を増やし収入アップに繋げたい。また、常にコスト削減の意識を持ち、消耗品やエアコン・照明・水道等の適正使用によりコスト削減を実践したい。

●キャッシュレスの導入について、今後長野市様と研究をしてみたい。

(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、安心・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。

●本年度は東口地下駐車場の長寿命化改修工事の最中、駐車できる区画に制限があり、非常に混雑しておりましたが、安心・安全を徹底してしましたところ、前年度を上回る利用者数・利用料金をご報告出来たのは、多くの方にご評価いただいた結果と感じております。

② 次年度以降の取組み

●次年度以降も継続して利用者の方の安心・安全・快適な施設ご提供し、多くの利用者の方に気持ちよくご利用いただける施設づくりを行ってまいります。

●市場回復により観光需要が増加し、国内外から更に多くの方が長野市へ来訪されると予想されます。観光都市長野市の玄関口である当施設を「また利用したい」と思っただけのように、施設の維持管理運営を行ってまいります。

●駐車場ウェブサイトのリニューアルし、駅周辺の渋滞緩和のため、全駐車場の混雑状況をご提供し、利用者の方に利便性を提供してまいります。

●駐車場内の歩行者・自動車の安全対策(見通しの悪い部分へのミラーの設置等)について長野市様と協議して講じてまいります。