

【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	長野駅周辺や中心市街地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ちろんのこと、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提供すると共に、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、使用者が気軽に駐車できる施設となるよう運営することにより、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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	長野駅東口地下駐車場(時間制・定期)	円	107,601,310	103,112,500	62,251,190	76,151,240	122%	
	長野駅善光寺口駐車場(時間制)	円	4,726,450	4,408,000	3,155,450	3,509,400	111%	
	長野駅東口駐車場(時間制)	円	11,023,050	10,923,550	6,669,000	7,551,300	113%	
							#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(善光寺口は除く) ・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、災害時救援ベンダー化 ・AED(自動対外式除細動器)の設置(東口地下) ・車椅子、エンジン始動補助器の無料貸出し(東口地下) ・雨天時の傘の無料貸出し(東口地下) ・@パーク情報サイト(指定管理者であるアマノマネジメントサービス㈱が運営する駐車場情報サイト)への情報掲載及びサイトの管理運営 ・満空表示灯の設置による駐車場案内 						
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アンケート結果を受けて場内の案内表示を分かりやすく設置し、また、満空表示灯も設置しており、利用者のことを考え、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

	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容		
		・実施期間:令和4年3月1日から3月21日(21日間) ・実施方法:コロナ感染症対策のため、記載台を設置し実施 ・実施場所:長野駅東口地下駐車場 ・回答数:13件		
		(3) 調査、会議等の結果		
		コロナ禍のため、回答数が13件と少なかったが、92%の利用者が使いやすい駐車場と回答しており、長野駅の地下という立地のため利用が多いと思われる。		
		(1) 良好とする評価		
		・使いやすさ 92% ・防犯性、安心性 100% ・案内表示等の見易さ 100% ・駐車場内の清潔さ 100% ・常駐係員の対応 84%		
		(2) 苦情・改善等の要望事項		
		・定期券を継続購入可能にしてほしい。長期の定期券がほしい。(3、6、9、12カ月) ・窓口の後ろが車が通る車路となっており大変危険なので、別の場所にしてほしい。 ・駐車スペースの3台並びの真ん中以外は停めづらい。 ・土日混んで停めにくい。Cの区画などで駐車区画を増やしてほしい。 ・エレベーターが遅い。 ・商業施設が多くあるため、無料時間を1時間にしてほしい。 ・常駐係員の対応があまりに悪い。		
		<<対応措置>> ・構造上のことは費用や技術的な問題もあり、検討したい。 ・定期券の期間については、多くの利用者の公平な利用も必要なので検討していきたい。 ・現在30分無料だが、これは駅の送迎等の目的であり、無料時間を1時間とすることは、他の民間の駐車場への影響や、土日の駐車場の混雑状況もあり難しい。 ・係員の対応については接客対応研修を実施し、質の高いサービスの提供を図る。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	87,211,940	使用料	72,075,640	4
	指定管理料	61,160,000	指定管理料	61,160,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
	委託料	0	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	0	販売収入等		貸付料		貸付料		
	その他収入	7,068,460	その他収入	8,531,293	その他	4,924,489	その他	92,080	
計	68,228,460	計	69,691,293	計	93,148,429	計	73,179,720		
支出	人件費	23,220,000	人件費	21,239,366	指定管理料	61,160,000	指定管理料	61,600,000	4
	設備管理費	6,730,000	設備管理費	6,942,264	委託料	0	委託料	11,493,317	
	備品購入費	220,000	備品購入費	18,320	需用費	0	需用費	8,580	
	修繕費	2,200,000	修繕費	2,713,805	役務費	114,798	役務費	876,464	
	光熱水費	24,035,000	光熱水費	27,005,807	使用料・賃借料	9,928,050	使用料・賃借料	9,520,500	
	事業費	8,400,000	事業費	7,486,547	修繕費	0	修繕費		
	事務経費	859,450	事務経費	685,620	工事請負費	416,900	工事請負費	27,643,000	
	本社経費	2,462,000	本社経費	2,399,561	備品購入費	0	備品購入費		
	その他	102,010	その他	102,010	その他	63,811	その他	4,232,806	
	計	68,228,460	計	68,593,300	計	71,683,559	計	115,374,667	
	自主事業	収入	0	収入	726,000				
	支出	61,182	支出	467,276					
	自主事業損益	-61,182	自主事業損益	258,724					
損益		-61,182		1,356,717	差引	21,464,870		-42,194,947	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								31.0%	
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、指定管理者分の受注額への按分を行うため、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	<input checked="" type="checkbox"/>	4	
	配置実績 (うち市内雇用職員数)			東口地下駐車場9名(9名)(常時2名以上 変則交代) ※地下駐車場管理事務所、善光寺口駐車場、東口駐車場も管理を実施 ※繁忙期は増員するなどを臨機応変に対応
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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施されたか			
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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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. 69

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			
	1 施設の利用者の個人情報保護の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	評価
<p>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。</p>	3
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<p>・緊急時の対応を想定し、市内からの職員雇用を優先。 ・市内業者からの物品購入を優先する。 ・業務委託先は市内事業者を中心に選定する。</p>	<p>・障害者就労施設等からの物品調達なし</p>

【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>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>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の設置や車いすの無料貸し出し、雨天時の傘の無料貸し出しなどの自主事業を行っている。また、駐車場情報サイトで混雑情報を発信するなど利用者の利便性の向上に取り組んでいることを評価し、(事業実施内容)は「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影響から目標額には達しなかったが、安全・安心・快適な駐車場運営により、前年度比121%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、清掃もしっかりして施設を清潔に保っている。(管理運営全般)は「4」とした。</p> <p>3月にアンケート調査を行ったが、コロナ禍で回答数13件と少なかったが、概ね良好な回答であった。</p> <p>これらのことを総合的に判断し、上記のとおり評価した。</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)
	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響で使用料収入が減少する中で適正な管理運営を行う。</p>	<p>・新型コロナウイルス感染症の影響があり、前年度より使用料収入は増加したものの、コロナ禍前までは回復してない。老朽化する施設改修は、施設の状況や収支状況を確認し、翌年度以降に計画的に行うこととする。</p>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・使用料収入や施設改修など収支状況を考慮して適正な管理運営を行う。</p> <p>・駐車場のわかりやすい案内表示を進める。</p> <p>・感染対策予防について積極的に対応する。</p> <p>・地下駐車場の空き状況情報の配信など利用者の利便性向上を検討していく。</p>
---------------------	---

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

●ご利用する方への安全・安心・快適をご提供するため以下の内容を実施いたしました。

イ) 駐車場案内表示の設置

- 駐車場入口路面表示のリニューアル (東口駐車場、東口地下駐車場) (3月実施)
- 駐車場出口路面表示のリニューアル (東口地下駐車場) (3月実施)

ロ) コロナウイルス感染予防対策

- ・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)
- ・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)
- ・高性能空気清浄機の設置 (東口地下待合室内) (7月より通年)
- ・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)

ハ) 駐車場内清掃の実施

- ・長野駅東口地下駐車場内駐車区画床面・壁面・階段の清掃作業 (5月・11月)
- ・待合室・出入口スロープ・出入口スロープ側溝の清掃作業、トイレコーティング清掃作業 (3月)

ニ) 接客対応研修の実施 (7月)

ホ) 利用者アンケート実施による利用調査 (3月)

② 業務の効率化に対する取組み

イ) 清掃業務を事業展開しております弊社のメリットを生かし駐車場係員への清掃業務指導を実施し、専門性の高い業務内製化によるコスト削減を実施

- ・駐車場内駐車区画床面・壁面、及び階段の清掃を実施 (東口地下駐車場)
- ・駐車場の精算機等の機器の機械回りの清掃を実施 (東口駐車場・善光寺口駐車場)
- ・出入口スロープ側溝内の土砂等の除去作業の実施 (東口地下駐車場)

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)
- ・エンジン始動補助具の無料貸出 (東口地下駐車場) (通年)
- ・車いすの無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年)
- ・傘の無料貸し出し (東口地下駐車場) (通年)

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- 利用者アンケートより、1階のエレベーターが地下駐車場へ繋がっている事が認知されていないため、関係部署と協議の上、対応してまいりたい。
- 場内制限速度での走行を順守頂くための制限速度表示の増設及び歩行者の安全対策を行ってまいりたい。
- 世界情勢の変化により、光熱費、物価が上昇してきておりますので、長野市様と密に協議を行ってまいりたい。
- 修理部品等の供給不足が長期化してきておりますので、代替品での対応について長野市様と協議を行ってまいりたい。

(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

- ・コロナ禍により、利用者が減少しておりますが、安心安全に施設をご利用いただけるように施設管理を実施させていただきました。
- ・昨年に引き続きコロナの影響が継続しており、目標額には到達いたしませんでしたが、駐車場利用料収入は前年度を上回りました。、4月から始まる善光寺御開帳に向けて施設整備管理により観光者への準備を致しました。

② 次年度以降の取組み

- 利用者アンケート要望より場内案内表示の更なる掲示強化に努めてまいりたい。
- 安心して施設をご利用いただけるように、感染対策予防になるものについては、積極的に導入の検討をしてまいりたい。
- 情報サイトによる長野駅東口地下駐車場の空き状況をリアルタイム配信し、利用者の方へ利便性の向上を致します。