

## 【施設状況】

グループ名称	市営駐車場（長野駅前立体、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	2226	長野駅前立体駐車場							
	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	長野駅前立体駐車場 収容台数185台 立体機械式鉄骨造 地上14階18層 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（平成27年3月25日より営業再開） 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使用者に提供すると共に、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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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			指定回数	3 回	
指定期間	平成26年4月1日	～	平成31年3月31日	5年	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

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		長野駅前立体駐車場 (時間制・定期)	円	25,654,680	26,320,900	33,965,430	32,953,420	97%	4
		長野駅東口地下駐車場 (時間制・定期)	円	87,176,480	95,432,620	102,645,510	114,625,900	112%	
		長野駅善光寺口駐車場 (時間制)	円	1,528,100	0	81,900	4,814,300	5878%	
		長野駅東口駐車場 (時間制)	円	8,535,200	8,889,650	9,755,950	12,125,200	124%	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 長野駅善光寺口駐車場は、駅前広場整備に伴い平成24年7月から営業休止していたが、平成27年3月25日から営業再開。							
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"> <li>・使用料金の管理業務</li> <li>・駐車場設備の管理業務</li> <li>・利用者の安全確保</li> <li>・事故発生時の対応</li> <li>・監視危機の管理 (善光寺口は除く)</li> <li>・監視映像の取り扱い (東口地下、東口)</li> <li>・駐車場の巡回</li> <li>・管理敷地内の清掃</li> </ul>							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プリペイドカードの販売 (立体、東口地下)</li> <li>・プリペイドカードの共通化 (立体他4駐車場)</li> <li>・飲料自動販売機の設置、災害時救援ベンダー化</li> <li>・AED (自動対外式除細動器) の設置 (立体、東口地下)</li> <li>・車椅子の設置 (立体、東口地下)</li> <li>・駐車場の巡回</li> <li>・@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) への情報掲載及び携帯サイトの管理運営、同サイトQRコードの運用</li> <li>・駐車券へのQRコード印刷</li> </ul>							
サービス維持・向上の取組み (広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅ビルオープンや新幹線延伸などによる利用者増を見込み、施設内の清掃に力を入れている。特にトイレにおいては、日々の清掃以外にも清掃業者による重点的な清掃をして、施設の好感度の向上に努めている。</li> </ul>							

3 利用者評価

		区分	内容		評価	
利用者評価	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			3
		(2) 調査、会議等の内容	アンケート調査実施期間：平成28年3月14日～平成28年3月31日 (18日間) 長野駅東口地下駐車場と長野駅前立体駐車場にアンケートBOXを設置。 長野駅東口地下駐車場130枚、長野駅前立体駐車場122枚のアンケート用紙を回収。			
利用者からの評価・苦情等	利用者からの評価	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長野駅東口地下駐車場 長野駅の地下という立地から、目的地が近いということでの利用者多数。無料時間があるということで利用されている方も多い。また、雨天や降雪時に安心という利用理由も地下ならではの。</li> <li>・長野駅前立体駐車場 買い物や食事のための利用は当然ながら多いが、それらと同じぐらい仕事・出張での利用がされている。駅に隣接しているわけではないことと、周りにオフィスビルやビジネスホテルがあるため、会社関係の利用が多いと思われる。</li> </ul>			
		(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐係員の対応 「大変良い・やや良い」・・・長野駅東口地下駐車場「88%」 長野駅前立体駐車場「97%」</li> <li>・駐車場内の清潔さ 「大変良い・やや良い」・・・長野駅東口地下駐車場「95%」 長野駅前立体駐車場「96%」</li> </ul>			
		(2) 苦情・改善等の要望事項	エレベーターの位置や出入口の表示がわかりづらい。 料金を今より安くしてほしい。			
		《対応措置》	駐車スペース全てで見える位置の表示は不可能なので、何がわかりやすい表示なのか研究をすすめていく。 料金については、駅周辺の他の民間駐車場の相場より現在は高くなっている。立地と施設にかかる費用からみればあまり安くすることもできず、民業圧迫との批判がおきない範囲で、駅利用者の短時間駐車用としての料金体系としていきたい。			

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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		支出		歳入		歳出		
	利用料金		利用料金		使用料	165,518,820	使用料	155,202,040	4
	指定管理料	83,000,000	指定管理料	83,000,000	雑（納付金）		雑（納付金）		
	委託料		委託料		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	1,203,684	
	販売収入等		販売収入等		その他	722,032	その他		
	その他収入	8,631,286	その他収入	8,377,326					
	計	91,631,286	計	91,377,326	計	166,240,852	計	156,405,724	
	人件費	33,855,000	人件費	34,082,681	指定管理料	83,000,000	指定管理料	85,126,070	
	設備管理費	16,074,695	設備管理費	16,147,613	委託料		委託料	393,216	
	備品購入費		備品購入費	136,242	需用費	9,406	需用費	10,519	
	修繕費	2,700,000	修繕費	4,077,700	役務費	189,871	役務費	186,713	
	光熱水費	31,242,000	光熱水費	26,308,545	使用料・賃借料	10,260,168	使用料・賃借料	6,948,594	
	事業費	5,075,236	事業費	4,831,722	修繕費	2,180,520	修繕費		
	事務経費	1,101,489	事務経費	946,058	工事請負費		工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他	1,172,290	その他	1,117,283	その他	10,912,717	その他	5,800,901	
	計	91,220,710	計	87,647,844	計	106,552,682	計	98,466,013	
自主事業	収入		収入						
自主事業	支出		支出						
自主事業	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		410,576		3,729,482	差引	59,688,170		57,939,711	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								38.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

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)		
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	☑	
	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
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。また、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。	3
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の対応を想定し、市内からの職員雇用を優先。</li> <li>・市内業者からの物品購入を優先し、業務委託先も市内事業者を中心に選定。</li> </ul>	

【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>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	
<b>合計得点</b>			

評価理由
<p>駐車場で寝泊りしようとする滞在者などへの声かけや、当施設の目的とは相違する長期駐車利用者への注意勧告など、要求水準以上の維持管理業務が行われていること。また、アンケート調査結果にも見られるよう、施設を清潔に保っていること、係員の対応が概ね良いとされていることから評価した。</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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
<p>平成27年度は、駅ビルオープンや新幹線延伸、善光寺御開帳といった特殊要因により、利用台数・収入とも大幅増となった。今後は落ち着いてきて利用台数も減少することは確実と思われる。そんななか、特需より前、具体的には平成23年度～26年度に比べて、利用者の増加があれば、駅利用の施設として多くの方に再認識されたと考えられる。そのためにも、これからも安全・安心さらには清潔な施設を目指していきたい。</p>

## 指定管理者自己評価

B

## (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・快適である施設の更なる維持管理向上の実施
- イ) 各施設の維持管理の徹底、管理室職員、長野営業所・提携保守業者との綿密な連携による施設環境美化と経年劣化を未然に防ぐことによる安全・安心利用できるための施設維持管理
  - ・各施設の日常清掃、定期清掃、業者清掃による重点施設の清掃による施設環境美化の推進
  - ・長野駅東口地下場内定期清掃 春、秋年2回実施 出入口スロープ清掃 側溝清掃 1回 高圧洗浄機による徹底清掃 1回
  - ・長野駅東口地下トイレの修繕強化実施と長野駅前立体 トイレ定期清掃実施による美化復旧
- ロ) 北陸新幹線延伸開通、善光寺御開帳による利用者需要増加に対する受入れ体制の強化
  - ※混雑時の入口付近への場内看板強化→掲示実施は混雑時のクレーム減
- ハ) 安全施設管理の強化 ・防犯抑止のための掲示強化 ・場内巡回点検の強化 ・警察機関へのパトロール強化依頼
- ニ) 携帯サイト利用普及による情報案内
- ホ) 回数券・プライベートカード・定期券・月極利用増のための各施設への案内掲示及び、近隣施設への営業活動による利用促進
  - 営業活動案内先 → 回数券・・・法人企業、商業施設、交通機関 定期・・・法人企業
- ヘ) アンケート調査実施による利用調査※アンケート粗品ティッシュへ広告掲示、携帯QRコード記載による施設案内と携帯サイト利用促進

## ② 業務の効率化に対する取組み

- イ) 各施設の管理室職員、長野営業所・提携保守業者とのP・D・C・Aサイクルによる施設管理業務効率化の徹底
- 維持管理の計画・実施・改善管理策定による効率的な管理業務の徹底
- ハ) 内製による、施設維持管理の早期対応とコスト削減、日々の点検業務による施設の小破修繕、業者依頼が困難な深夜時間帯清掃作業の実施等
- ニ) 長野駅エリアの大幅な需要増への対応による、コアタイムの人員配置と無理、無駄のない計画的な人員配置
- ホ) 保守提携業者と定期的な、施設状況の報告打ち合わせを実施し、的確な修繕計画の実施
- ヘ) 徹底したコスト管理の継続、消耗品管理における棚札管理による計画的な供給による無駄な仕入れの削減及び仕入資材コストの見直し

## ③ その他

- イ) 東口地下駐車場管理室へ高効率照明器具を低コスト実現による設置と電気使用量の削減効果、日常施設点検による電気使用量の大きい施設設備機器への節電対応
- ロ) ホームレス調査と関係部署への報告、又、可能な範囲での呼びかけの徹底による対応
- ハ) 各施設の管理室等の節電の徹底
- ニ) 異常時訓練会の実施による緊急時への対応意識の向上
- ホ) 利用者推移動向の調査報告
- ヘ) 全国の駐車場市場状況事例のご紹介
- ト) 北陸新幹線延伸開通と善光寺御開帳による大規模行事への利用者の方への対応強化実施

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- イ) 大幅な需要増となりました長野駅エリア周辺での駐車場の市場状況動向を分析した上で、今後の利用動向推移や混雑時、繁忙期の施設利用の有効活用に繋げること、施設利用の分散化による東口エリアの渋滞、混雑の解消と長野駅前立体、善光寺口の有効利用の向上
  - 具体的な課題
    - ・土日、祝日及び繁忙期の長野駅東口エリア需要上昇における混雑解消を軽減させる施策（立体駐車場利用への誘導案内方法）
    - ・利用者増にともなうサービスの向上、利用案内看板の強化
    - ・全国からの利用者増にともなう更なるおもてなしの精神による施設評価の向上
    - ・老朽化した施設・設備の修繕計画
- ロ) 各施設の将来計画を見据えた柔軟な対応
  - ・今後の長野駅前立体駐車場の施設効用性の分析調査

## (3) 次年度以降の取組み

- イ) 施設利用の分散化による、混雑の解消と施設の有効活用
- ロ) 経年による施設老朽化にともなう施設調査実施による長期修繕計画の策定
- ハ) 場内案内掲示の強化 ⇒ よりわかりやすい掲示への見直し、混雑時や繁忙期への事前掲示対策強化
- ニ) 長野駅前立体駐車場の認知度UPにより運用効率向上
- ホ) 経年設備の再調査と予防計画修
- ヘ) 職員へのより高いレベルでのマナー指導やサービス精神の徹底による社員教育の強化
- ト) 近隣施設等での大規模行事開催時の計画対応と関係各所との連携構築による利用者の方への不便軽減可能な施設の提供

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る