

【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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		長野駅前立体駐車場（時間制・定期）	円	26,320,900	33,965,430	32,953,420	29,550,910	90%	4
		長野駅東口地下駐車場（時間制・定期）	円	95,432,620	102,645,510	114,625,900	106,321,140	93%	
		長野駅善光寺口駐車場（時間制）	円	0	81,900	4,814,300	4,665,600	97%	
		長野駅東口駐車場（時間制）	円	8,889,650	9,755,950	12,125,200	11,114,400	92%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#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"> ・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 ・監視危機の管理（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（立体、東口地下） ・プリペイドカードの共通化（立体他4駐車場） ・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（立体、東口地下） ・車椅子の設置（立体、東口地下） ・駐車場の巡回 ・@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 ・駐車券へのQRコード印刷 							
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> ・周辺の大型イベント行事に際し誘導案内及び案内板の設置を行うなど渋滞混雑緩和対策に努めている。また、長野駅地下駐車場において場内歩行誘導案内掲示を行いわかりやすい施設向上サービスの実施。 							

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 (2) 調査、会議等の内容 アンケート調査実施期間：平成29年3月13日～平成29年3月31日（19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138枚、長野駅前立体駐車場150枚のアンケート用紙を回収。 (3) 調査、会議等の結果 <ul style="list-style-type: none"> ・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も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。 ・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、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。 	3
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 <ul style="list-style-type: none"> ・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「82%」 長野駅前立体駐車場「97%」 ・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「85%」 長野駅前立体駐車場「97%」 (2) 苦情・改善等の要望事項 <ul style="list-style-type: none"> ・地下駐車場から長野駅に向かうエレベーターの位置がわかりづらい。（長野駅東口地下駐車場） ・朝の開始時間を早めて欲しい。（長野駅前立体駐車場） <<対応措置>> エレベーターや出入り口がわかるよう場内歩行導線案内掲示設置を行った。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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		歳入		歳入		歳入		
	利用料金		利用料金		使用料	151,652,050	使用料	165,518,820	4
	指定管理料	86,500,000	指定管理料	86,500,000	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		
	販売収入等		販売収入等		その他	2,340,274	その他	722,032	
	その他収入	8,284,264	その他収入	7,238,396					
	計	94,784,264	計	93,738,396	計	153,992,324	計	166,240,852	
	人件費	34,834,000	人件費	34,336,329	指定管理料	86,500,000	指定管理料	83,000,000	
	設備管理費	16,961,191	設備管理費	15,781,686	委託料		委託料		
	備品購入費		備品購入費	31,842	需用費	22,723	需用費	9,406	
	修繕費	3,000,000	修繕費	3,272,528	役務費	194,371	役務費	189,871	
	光熱水費	29,413,000	光熱水費	24,056,632	使用料・賃借料	10,260,168	使用料・賃借料	10,260,168	
	事業費	8,388,554	事業費	8,987,380	修繕費	9,720,000	修繕費	2,180,520	
	事務経費	921,338	事務経費	679,808	歳出		工事請負費		
	本社経費		本社経費				備品購入費		
	その他	1,089,780	その他	1,089,780	その他	7,946,779	その他	10,912,717	
	計	94,607,863	計	88,235,985	計	114,644,041	計	106,552,682	
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		176,401		5,502,411	差引	39,348,283		59,688,170	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28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) 立体駐車場10名(10名) (常時2名 4交代) 東口地下駐車場9名(8名) (常時2名以上 変則交代) ※地下駐車場管理事務所で、善光寺口駐車場、東口駐車場も管理を実施		
	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行われたか		
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

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>		

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し、業務委託先も市内事業者を中心に選定。</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 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 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

使用料収入は前年度と比べ減となっているが、これは平成26年度に駅前広場の整備、平成27年度に新幹線の延伸、駅ビルのオープン、善光寺御開帳といった特殊要因により各駐車場の利用者が一時的に大幅に増えたことによるものと考えられ、平成25年度に比べ増加している。また、アンケート結果から係員の対応、施設の清潔さに対しても高い評価が得られていることから評価した。

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)

施設の老朽化に伴い、設備状況の把握、計画的な修繕等対策を行うことで確実な駐車場の経営につなげ、安全・安心・快適な駐車場の管理運営を行う。また、駐車場管理のノウハウを持つ指定管理者と情報を共有し、実態に応じた協議を密に行っていく。

指定管理者自己評価	B
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <p>◆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</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・長野駅東口駐車場の事故安全対策の実施（安全注意喚起看板の設置・車止めの追加設置による改善対策） <p>ロ) 長野駅東口周辺等の大型イベント行事に際しての事前準備による渋滞混雑緩和対策の実施→誘導案内及び誘導案内看板の設置</p> <p>ハ) 安全施設管理の実施 →場内巡回点検の強化 ・警察機関へのパトロール強化依頼</p> <p>ニ) 長野駅東口地下駐車場の場内歩行導線案内掲示設置による分かりやすい施設向上サービスの実施</p> <p>ホ) 長野駅前立体駐車場の利用者の安全注意喚起掲示案内板設置による事故緩和による安全対策の実施</p> <p>ヘ) 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</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>ト) 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</p> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>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</p> <p>ロ) 維持管理の計画・実施・改善管理表策定による効率的な管理業務の徹底</p> <p>ハ) 内製実施による、施設維持管理の早期対応によるコスト削減、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</p> <p>ニ) 長野駅エリアの大幅な需要増への対応及びイベント行事の事前情報調査による計画策定による無理、無駄のない人員配置による対応</p> <p>ホ) 保守提携業者と計画修繕の調査及び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</p> <p>ヘ) 徹底したコスト管理の継続、消耗品管理等の社内基準帳票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</p> <p>③ その他</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>ハ) 各施設の管理室等の節電の徹底</p> <p>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</p> <p>ホ) 利用者推移動向の調査報告</p> <p>ヘ) 全国の駐車場市場状況事例のご紹介</p> <p>ト) 管理事務所の防犯体制強化</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <p>イ) 継続的な需要増加による長野駅エリア周辺での駐車場の市場状況の動向と安定供給のための分析</p> <p>ロ) 周辺施設のイベント実施における円滑な対応実施のための利用動向推移や混雑時、繁忙期の迅速な対応向上</p> <p>ハ) 各施設の連携強化により効用効果の向上に繋げることに伴い施設利用の分散化を実現し東口エリアの渋滞混雑の緩和</p> <p>■ 具体的な課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土日、祝日の繁忙期とイベント行事における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 <p>(他施設駐車場利用への誘導案内方法)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者増にともなうサービスの向上のためのわかりやすい案内看板掲示の適時改善 ・全国からの利用者増にともなう、おもてなしの精神による施設サービス評価の向上 ・老朽化した施設・設備の修繕計画の見直し <p>ロ) 各施設の将来計画を見据えた柔軟な対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の長野駅前立体駐車場の施設効用性の分析調査 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>ハ) 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</p> <p>ニ) 各施設の認知度UPにより運用効率向上</p> <p>ホ) 経年設備の調査による中長期計画の策定とによる修繕の優先順位の精査</p> <p>ヘ) 近隣施設のイベントにおける計画的な準備と対応実施の強化</p>	

【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