

【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、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			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	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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		長野駅東口地下駐車場(時間制・定期)	円	106,321,140	105,349,890	107,601,310	103,112,500	96%	4
		長野駅善光寺口駐車場(時間制)	円	4,665,600	4,711,800	4,726,450	4,408,000	93%	
		長野駅東口駐車場(時間制)	円	11,114,400	10,933,850	11,023,050	10,923,550	99%	
								#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	4
		(2) 調査、会議等の内容 第1回アンケート(駐車料金について) ・実施期間:令和元年11月20日~12月10日(21日間) ・実施方法:利用者に対面で依頼し実施 ・実施場所:長野駅東口地下駐車場 ・回答数:173件 第2回アンケート(施設について) ・実施期間:令和2年3月4日~24日(21日間) ・実施方法:新型コロナウイルス感染拡大防止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:9件		
	(3) 調査、会議等の結果 (駐車料金について)30分無料の時間については、少数意見はあるものの、75%の利用者が適当な時間であると回答しており、無料時間があるから利用している者も多いと思われる。 (施設については)新型コロナウイルス感染拡大防止のため、対面での調査ができず回答数が9件であるが、78%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も含め利用者が多いと思われる。			
利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 アンケートによる「大変良い・やや良い」の割合 ・使いやすさ...78% ・防犯性、安心性...78% ・案内表示等の見易さ...89% ・駐車場内の清潔さ...78% ・常駐係員の対応...67%			
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・事前精算機の導入を是非検討いただきたい ・駅の窓口利用にも割引券を出してほしい			
	<<対応措置>> 費用のこともあるので関係機関と調整を図りたい。			

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	0	利用料金	0	歳入	使用料	118,444,050	
	指定管理料	60,650,000	指定管理料	60,650,000		雑(納付金)	0	雑(納付金)	0
	委託料	0	委託料	0		行政財産目的外使用料	885,564	行政財産目的外使用料	885,564
	販売収入等	0	販売収入等	0		貸付料	0	貸付料	0
	その他収入	7,336,000	その他収入	6,395,306		その他	38,742	その他	489,922
	計	67,986,000	計	67,045,306		計	119,368,356	計	150,471,196
支出	人件費	22,600,000	人件費	22,244,326	歳出	指定管理料	60,650,000	指定管理料	85,500,000
	設備管理費	6,740,000	設備管理費	6,469,303		委託料	3,330,278	委託料	887,760
	備品購入費	66,000	備品購入費	16,221		需用費	44,299	需用費	8,910
	修繕費	2,270,000	修繕費	2,885,002		役務費	206,015	役務費	199,810
	光熱水費	25,500,000	光熱水費	23,177,922		使用料・賃借料	10,121,910	使用料・賃借料	11,451,780
	事業費	8,000,000	事業費	8,228,103		修繕費	0	修繕費	8,640,000
	事務経費	700,000	事務経費	710,995		工事請負費	495,000	工事請負費	0
	本社経費	2,110,000	本社経費	2,081,183		備品購入費	0	備品購入費	0
	その他	0	その他	0		その他	3,659,542	その他	1,293,822
	計	67,986,000	計	65,813,055		公債費	9,793,241	公債費	19,008,422
自主事業	収入	0	収入	473,550					
	支出	143,316	支出	559,976					
	自主事業損益	-143,316	自主事業損益	-86,426					
損益		-143,316		1,145,825	差引		31,068,071		23,480,692
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									33.8%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				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 配置実績(うち市内雇職員数) 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 ※繁忙期は増員するなどを臨機応変に対応	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		

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。

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	☑	4	
	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	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	
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"> 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。 		<ul style="list-style-type: none"> 障害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>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> <p>76</p>
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	4	16	
地域連携	3	6	
合計得点		76	

評価理由	<p>長野駅前立体駐車場を平成31年3月31日で閉鎖したが、その後も特に大きなトラブルもなく、問い合わせ等にも柔軟に対応できた。使用料収入については、2・3月の新型コロナウイルス感染症の影響があったにもかかわらず、目標計画を達成できた。課題であった誘導・案内表示については、東口エリアに満空表示灯を設置し、出庫待ちの渋滞緩和が図られた。3月にアンケート調査では、新型コロナウイルス感染症の影響で対面での調査が実施できず、回答数が9件しかないため、利用者の要望が十分把握できなかった。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)

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> インバウンド利用者にもわかりやすい外国語の案内表示の設置
---------------------	--

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事を実施

イ) 長野駅東口地下駐車場エリアの環境整備の実施

・出口精算機の左レーンに車両が集中して渋滞が起きるため、両レーンをご利用いただけるように案内表示を設置(5月)

結果→右のレーンで精算する方が増え、渋滞が減少しました。

・長野駅東口地下駐車場内に各種案内表示を設置(エレベーター、徒歩出口、車路歩行禁止、進入禁止・一時停止表示、場内案内図)(3月)

結果→出入りロスロープを歩行する方が減少いたしました。また、進入禁止を進入してくる車両は無くなりました。

・待合室にAED(自動体外式除細動器)の設置(9月)

・長野駅東口・東口地下駐車場の入口通路の渋滞緩和(東口駐車場の出庫待ちによる)のため、満空表示灯を設置(6月)

結果→入口通路で出庫待ちをする車両が減り、渋滞が減少しました。

・長野駅東口地下場内駐車区画床面・壁面・階段の清掃(5月、11月)

・待合室清掃、待合室エアコン清掃、出入口スロープ清掃、出入口スロープ側溝清掃(3月)

ロ) 長野駅東口駐車場の利用者の安全注意喚起掲示案内設置と、車止め設置による事故発生防止

ハ) 消防訓練の実施により、非常時の避難誘導経路の確認、消火設備の操作の確認(6月)

二) アンケート調査実施による利用調査(11、3月)

② 業務の効率化に対する取組み

イ) 清掃作業を内製化することによるコスト削減に対する取組み

・長野駅東口地下場内駐車区画床面・壁面・階段の清掃、長野駅東口・長野駅善光寺口駐車場機器の機械周りの清掃

・出入口スロープ側溝清掃の夜間清掃の実施

ロ) 電気料金の削減

・長野駅東口地下駐車場の電力料金プラン及び、契約電力量の変更による電気料金削減→過去3年平均電気料金から約71万円の削減

ハ) 効率的な人員配置に対する取組み

・当該施設エリアのイベント情報による混雑予想と増員配置(長野びんずる)

③ その他

イ) 防犯対策の実施

・場内パトロールの強化 長期駐車車両の確認、警察機関へのパトロールの依頼

結果→放置車両は有りませんでした。

ロ) 施設経年に伴う現況調査による施設状況の報告

・長期修繕計画に関する設備の更新についての提案の実施

ハ) 利用者推移動向の調査報告

・長野駅東口地下駐車場へParkingWeb(駐車場の売上や各種情報をWebブラウザで正確に把握できるサービス)の設置により、利用者の推移動向の調査および報告

(2) 指定管理者業務実施上の課題

●サービス維持向上についての課題

・駐車場を気持ち良くご利用いただけるように、場内の美観維持を継続してまいりたい

●施設の維持管理についての課題

・施設経年に伴い計画的に修繕や更新ができるように施設維持をしてまいりたい

●施設の安全利用についての課題

・利用者の方が駐車場で安全にご利用いただけるように駐車場の安全管理について、改善提案をしてまいりたい

●自主事業計画について

・施設来訪者の増加が見込める事業について検討をしてまいりたい スマホ充電器シェアリング事業等

(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

平成31年度の駐車場収入につきまして、目標計画である114,900千円(達成率103.1%)を達成することが出来ました。2・3月の新型コロナウイルスの影響により、残念ながら前年度実績を超えることが出来ませんでした。長野駅東口エリアにおける駐車場の潜在的な需要は増加しているものと感じております。目標計画を超えることが出来たのは、安全・安心・快適な環境の提供に努めた結果、利用者の方にご評価いただいたものと思います。

また、コスト面におきましては、電気の契約電力量の見直しによる経費削減が出来ました。

次年度以降もご利用する方に安全・安心・快適な環境を提供し、コスト削減に積極的に取り組んでまいります。

② 次年度以降の取組み

●国際化対応に向け、場内案内の外国語表記の設置(協議事項)

・来年度以降に予定されている、東京五輪、善光寺御開帳によるインバウンド利用者にもわかりやすい案内表示の設置

●駐車場利用状況の調査と報告

・全3駐車場へのParkingWeb(駐車場の売上や各種情報をWebブラウザで正確に把握できるサービス)の設置により、より細かな駐車場利用情報の収集と分析と報告の実施