

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 91
ID 180501

【施設状況】

グループ名称	市営駐車場（長野駅前立体、緑町、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	07005	アマノマネジメントサービス株式会社					
所管課	主	180500	監理課	副			
構成施設	2226	長野駅前立体駐車場					
	2225	緑町駐車場					
	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 緑町駐車場 収容台数178台 立体自走式鉄骨耐火被覆造 地上3階4層（平成26年11月30日をもって営業終了） 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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

No. 91

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	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	25,104,270	25,654,680	26,320,900	33,965,430	129%	4
		緑町駐車場（時間制・定期・月ぎめ）	円	18,686,650	17,562,900	18,308,400	8,752,250	48%	
		長野駅東口地下駐車場（時間制・定期）	円	86,562,780	87,176,480	95,432,620	102,646,510	108%	
		長野駅善光寺口駐車場（時間制）	円	6,270,150	1,528,100	0	81,900	#DIV/0!	
		長野駅東口駐車場（時間制）	円	8,473,850	8,535,200	8,889,650	9,755,950	110%	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) 緑町駐車場は平成26年11月30日をもって営業終了。 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。</p>									
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、緑町） ・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）	昨年に引き続き、長野駅善光寺口駅前広場の整備にともなう東口地下駐車場の利用増にあたり、不慣れな利用者向けのサービスとして場内掲示を行った。また、びんずるの際は混雑対応として駐車場入口に係員を配備し、スムーズな入庫案内を行う等の取組みがなされた。								

3 利用者評価

No. 91

		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27年3月2日から平成27年3月16日まで 長野駅東口、長野駅東口地下、長野駅前立体の各駐車場利用者にアンケート用紙を配布。 長野駅東口地下駐車場利用者237名、長野駅前立体駐車場利用者38名から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 長野駅へのアクセスの良さ、無料時間があることでのご利用が多い。悪天候時の利便や駐車しやすい、防犯面も評価をいただいている。利用料金については、割高との意見をいただいている。 ・長野駅前立体駐車場 有人管理かつ機械式であることから、防犯面で評価をいただいている。利用料金については、割高との評価が多い。夜間最大料金の時間設定については、前後共に延長を希望する意見が多い。 		
	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"> ・係員の対応 アンケート結果「大変良い・やや良い」地下駐車場：92% 立体駐車場：98% など 	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・看板、案内表示が少ない、分かりにくい。 ・料金体系について考えて欲しい。 など 	
		《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> ・駅ビルの営業開始により、市営駐車場はさらに混雑することが予想されるため、利用状況に応じた案内表示ができるよう、検討を進める。 ・駐車料金については、駐車場の営業形態、周辺の民間駐車場との料金バランス等を考慮して、検討を進める。 	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	155,202,040	使用料	148,951,570	4
	指定管理料	85,980,000	指定管理料	85,126,070	雑（納付金）		雑（納付金）		
委託料		委託料		行政財産目的外使用料	1,203,684	行政財産目的外使用料	5,952		
販売収入等		販売収入等		その他		その他			
その他収入	6,676,560	その他収入	8,467,330	歳入					
計	92,656,560	計	93,593,400	計	156,405,724	計	148,957,522		
支出	人件費	34,000,000	人件費	34,156,318	指定管理料	85,126,070	指定管理料	83,430,000	
	設備管理費	17,129,670	設備管理費	15,877,690	委託料	393,216	委託料	7,609,665	
	備品購入費	150,000	備品購入費		需用費	10,519	需用費	121,989	
	修繕費	2,800,000	修繕費	2,008,649	役務費	186,713	役務費	184,017	
	光熱水費	28,500,000	光熱水費	31,023,549	使用料・賃借料	6,948,594	使用料・賃借料	7,781,868	
	事業費	6,530,000	事業費	5,812,678	修繕費		修繕費		
	事務経費	898,960	事務経費	787,316	歳出		工事請負費	5,859,000	
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他	1,201,626	その他	1,163,835	その他	5,800,901	その他	5,792,800	
	計	91,210,256	計	90,830,035	計	98,466,013	計	110,779,339	
自主事業	収入		収入	87,903					
	支出	210,000	支出	210,000					
	自主事業損益	-210,000	自主事業損益	-122,097					
損益		1,236,304		2,641,268	差引	57,939,711		38,178,183	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								37.6%	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	☑	4
	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"> ・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し、業務委託先も市内事業者を中心に選定。 	

【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	4	16	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由	<p>観光面で利用の高まる長野駅に近い駐車場として、観光パンフレットやポスターの設置等、情報発信の場として、施設を活用している。また、長野駅善光寺口駐車場の営業休止及び緑町駐車場の営業終了により、駐車場使用料収入の減少が心配されたが、年度末の駅ビル営業開始、北陸新幹線開通等の状況に際し、利用を伸ばしながら営業を続けたことから、最終的な駐車場使用料収入は昨年度から増となった。</p> <p>行き届いた清掃や係員の対応について、利用者からの評価は概ね高い。東口地下の不法滞在者への声かけや見回り、周囲の清潔維持等、問題解消のための取組みが行われている。また、老朽化の進む施設であるが、施設損傷への早期対応等、事故を未然に防ぎ安全な施設運営がなされている。以上より「管理運営全般」「危機管理体制」について「4」とした。</p> <p>混雑が多くトラブルの発生しやすい状況下ではあるが、丁寧な人的対応と施設管理により、利用者からの評価も高く、快適に利用いただける駐車場として運営されている。</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26年度末の長野駅ビル開業により、好立地である市営4駐車場は平成27年度中通過の混雑が予想される。混雑時のトラブルや、使い慣れない利用者への対応など、きめ細やかなサービスをもって営業していくことで、駐車場を気持ちよく利用していただける環境が求められる。駐車場施設が老朽化しているため、施設の現況を把握し、早急かつ計画的な対策を行うことで、確実な駐車場の営業につなげること、及び安心・安全・快適な駐車場の管理運営を行うこと。</p> <p>また、駐車場管理のノウハウを持つ指定管理者ならではの情報を共有し、実態に応じた協議検討を行いながら、一体となって駐車場運営を行うことを目標とする。</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

◆ご利用に安全・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

・弊社独自コーティング技術施行による長野駅東口地下衛生施設の修繕施工による美化衛生面の改善実施

ロ) 長野駅善光寺口エリアの整備事業施設封鎖にともなう、利用者の受入れ体制の強化

・東口地下トイレの使用時間延長対応 ・東西連絡通路案内掲示の強化 ・東口地下、駅前立体駐車場の連携による利用者案内

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

二) 携帯サイト利用普及による情報案内

ホ) 回数券・プリペイトカード・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

ロ) 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

ハ) 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

二) 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

ホ) 徹底したコスト管理、消耗品管理の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

※善光寺口整備事業による、東口エリア需要増の影響により、各駐車場機器、施設の消耗品サイクルが早まり

コスト増になることは避けられない状況のための計画的な仕入れ発注と致しました。

③ その他

イ) 東口地下駐車場における照明器具使用量の削減、こまめな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

二) 業務の見える化実施 → 点検業務の掲示の見える化 ・利用者への場内巡回職員の見える化

ホ) 設備異常時研修会の実施

ヘ) 利用者推移動向の調査報告

ト) 全国の管理事例のご紹介や、市場情報のご提供

(2) 指定管理者業務実施上の課題

イ) 大幅に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の変化をいち早く捉え、各施設との連携による施設利用の分散化によるエリアの渋滞、混雑の解消が必須課題であります。

■ 課題

・長野駅のリニューアルによる需要に比例して拡大した施設利用者増による更なる維持管理強化

・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

・おもてなしの精神によるリピート率の更なる向上

・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) 携帯スマートフォンサイト構築による更なる情報提供の発信による利便性とサービスの向上

ロ) 弊社独自の技術による、低コストな施設改修 実施計画案⇒長野駅前立体の衛生施設の美化修繕

ハ) 場内案内掲示の強化 ⇒ 場内施設案内や長野市内の観光案内の強化

二) 市場動向調査における料金体系のご提案

ホ) 経年設備の再調査と予防計画修繕

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) 大規模行事へ向けての関係各所との連携構築と事前準備の徹底を図る

【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