

【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 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	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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	長野駅前立体駐車場（時間制・定期）	円	32,953,420	29,550,910	27,254,060	25,744,900	94%	
	長野駅東口地下駐車場（時間制・定期）	円	114,625,900	106,321,140	105,349,890	107,601,310	102%	
	長野駅善光寺口駐車場（時間制）	円	4,814,300	4,665,600	4,711,800	4,726,450	100%	
	長野駅東口駐車場（時間制）	円	12,125,200	11,114,400	10,933,850	11,023,050	101%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
						#DIV/0!		
(特記事項) 長野駅前立体駐車場は、平成31年3月31日をもって閉鎖。								
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（立体ほか3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（立体、東口地下） ・車椅子、エンジン始動補助器の無料貸出し（立体、東口地下） ・雨天時の傘の無料貸出し（立体） ・@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 						
サービス維持・向上の取組み（広報等）	場内清掃の強化を図り、より快適に使用できる環境を整えている。 大型連休やイベント等の繁忙期（混雑時）には、都度、誘導案内及び案内板を設置するほか、係員を増員し、場内の渋滞緩和に努めている。							

3 利用者評価

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	
	(2) 調査、会議等の内容	アンケート調査実施期間：平成31年3月4日～平成31年3月20日（16日間） ・長野駅東口地下駐車場にアンケートBOXを設置。 ・長野駅前立体駐車場は、3月をもって閉鎖することが決定していたため、H30年度は実施せず。 ・長野駅東口地下駐車場で173件のアンケート用紙を回収。		
	(3) 調査、会議等の結果	長野駅と直結しているという立地と30分無料であることから利用者は多い。また、雨天や降雪時の心配が不要という地下ならではの理由と、24時間、係員が常駐、巡回していることから、防犯・盗難面などの安心感があることも利用者増加に繋がっていると思われる。		
利用者からの評価・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・・・83.9% ・防犯性、安心性・・・95.4% ・案内表示等の見易さ・・・61.3% ・駐車場内の清潔さ・・・85.0% ・常駐係員の対応・・・90.7%		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・長野駅東口地下駐車場の入口が分かりづらい ・トイレが古く、使いづらい ・出口精算機が2台あるが、1台側だけに車が並んでしまうことがある。案内や誘導があれば良いと思う。 ・障害者スペース（パーソナルスペース）への不適切な駐車が多い。		
	《対応措置》	・長野駅東口地下駐車場の入口が分かりづらい。 ⇒入口付近の植栽を剪定し、視認性が向上。また、「満空案内表示板」を設置し、スムーズな入庫を図る（予定）。 ・トイレが古く、使いづらい。 ⇒駅を利用する誰もが利用しやすいトイレに改修する（予定）。 ・案内や誘導の改善、パーソナルスペースへの不適切な駐車について ⇒場内巡回の徹底、警察機関との連携を強化する。（H30年度の放置車両、不正駐車は無し）		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 指定管理料 85,500,000 委託料 販売収入等 7,324,464 その他収入 7,324,464	利用料金 0 指定管理料 85,500,000 委託料 販売収入等 7,495,674 その他収入 7,495,674	歳入	使用料 149,095,710 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 885,564 貸付料 489,922 その他 489,922	歳入	使用料 148,249,600 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 878,966 貸付料 41,382 その他 41,382	計		計
支出	人件費 34,150,000 設備管理費 16,814,000 備品購入費 80,000 修繕費 3,100,000 光熱水費 26,000,000 事業費 8,350,000 事務経費 1,040,684 本社経費 2,200,000 その他 1,089,780	人件費 35,613,461 設備管理費 15,509,002 備品購入費 68,458 修繕費 2,517,630 光熱水費 26,766,296 事業費 7,744,822 事務経費 766,792 本社経費 2,265,134 その他 1,016,100	歳出	指定管理料 85,500,000 委託料 887,760 需用費 8,910 役務費 199,810 使用料・賃借料 11,451,780 修繕費 8,640,000 工事請負費 備品購入費 その他 1,293,822 公債費 19,008,422	歳出	指定管理料 86,500,000 委託料 887,760 需用費 8,910 役務費 198,593 使用料・賃借料 10,980,790 修繕費 17,766,000 工事請負費 備品購入費 その他 4,192,782 公債費 19,809,294	計	計	計	計
自主事業	収入 0 支出 0 自主事業損益 0	収入 0 支出 0 自主事業損益 0								
損益	0	727,979	差引	23,480,692	9,722,489					
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									38.6%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				長野駅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 ※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		

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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保護の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			

7 地域連携

地域連携	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	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
<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（H30年度 12社中10社）。 		障害者の雇用	

【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	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>長野駅周辺に民間駐車場が増加する中、使用台数、使用料収入ともに増加させた。長野駅前立体駐車場は、平成31年1月中旬頃から駐車場閉鎖に関する周知を行ったため、1月以降の使用料収入は大きく減少したものの、ほか3施設においては、係員の対応や場内清掃の強化、巡回徹底等のソフト面の改善により、全ての施設で昨年の使用料収入を上回ることができた。また、長野駅前立体駐車場の閉鎖が決定してからの期間、イレギュラーな対応が求められたが、これまでの実績や知識・経験等により大きなトラブルもなく、スケジュール通りに閉鎖することができた。</p> <p>アンケート調査では、各項目ともに高評価を得られていることから、利用者ニーズに対し、要求以上の水準で運営できているものと考え、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）
	誘導・案内表示の設置強化	東口エリアに満空表示灯の設置（H31年度設置予定）	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> 東口エリアのスムーズな入庫の促進（東口エリアの効率的な活用） 外国人利用者の増加に伴う、外国語表示の設置
--------------------	---

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
 - ・長野駅東口地下場内駐車区画床面・待合室・壁面・階段の清掃（5月、11月）
 - ・長野駅東口地下駐車場給気口上部周辺整備の実施（8月）
 - ・長野駅東口地下駐車場出入口植栽剪定の実施（9月）
 - ・長野駅東口地下駐車場出入口植栽内スズメバチの巣の除去（9月）
 - ・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揭示案内設置と、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(7月)
- ニ) アンケート調査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

◆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
 - ・長野駅東口地下場内駐車区画床面・待合室・壁面・階段の清掃（5月、11月）
 - ・長野駅東口地下駐車場給気口上部周辺整備の実施（8月）
 - ・長野駅東口地下駐車場出入口植栽剪定の実施（9月）
 - ・長野駅東口地下駐車場出入口植栽内スズメバチの巣の除去（9月）
 - ・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揭示案内設置と、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(7月)
- ニ) アンケート調査実施による利用調査（3月）

③ その他

- イ) 防犯対策の実施
 - ・売上金の納金ルートを変更することにより防犯対策
 - ・場内パトロールの強化 場内巡回点検の強化、警察機関へのパトロール強化依頼 → 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
- ハ) 環境、ECOに対する活動
 - ・各施設における節電、節水の徹底
 - ・アイドリングストップの働きかけ
- ニ) 利用者推移動向の調査報告
 - ・繁忙期における駐車場利用者状況の分析と結果報告
 - ・東口エリアの利用状況分析と結果報告

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- イ) 自主事業による新たな施策の検討協議としたい計画案
 - ・電気自動車充電器の設置（電気自動車の駐車場利用促進）
 - ・コインロッカーの設置（商業施設・観光利用者の取り込み）
 - ・Wifiスポットエリアの設置（駐車場利用促進）
 - ・スマホ充電器等の設置（駐車場利用促進）
- ロ) 施設経年に伴う、経年施設設備の予測調査
- ハ) 施設案内表示の強化
 - ・長野駅東口・東口地下駐車場満空表示灯の設置
 - ・長野駅東口駐車場に間違えて駐車してしまう方への注意喚起揭示
 - ・長野駅東口地下駐車場案内表示の増設

(3) 総合評価 評価基準（計画＝事業計画）
 【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30年度の4駐車場全体の実績におきましては、長野駅前立体駐車場の閉鎖の発表がございましたが、利用料収入で前年比100.57%の増加、利用台数で101.51%の増加という結果を得ることが出来ました。これらの結果を得られたことは、施設テーマである安全・安心・快適な環境の提供に努めた結果、一定の利用者の方にご評価いただき、利用者の増加に貢献出来たものと感じております。次年度以降もご利用する方に安全・安心・快適な環境の提供に努めて更なる利用者増に取り組んでまいります。

② 次年度以降の取組み

- イ) 東口エリアの効率的な活用をするための取組み
 - ・東口・東口地下駐車場の満空表示灯の設置により、駐車場へのスムーズな入庫を促進
- ロ) コスト削減、省エネについての取組み（協議事項）
 - ・効率的な施設照明の運用と効率的な施設設備の運用
 - ・アイドリングストップ揭示物強化の実施
 - ・電気使用料金プランの見直し