

平成 24 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

様式 3

●施設の概要

施設名	岐阜市金公園地下駐車場	所管課	都市計画課
所在地	岐阜市金町5丁目7番地		
指定管理者名	岐阜コニックス株式会社		
指定期間	平成24年4月1日 から 平成29年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	28,280千円		
施設の設置目的	中心市街地における商業施設利用者によって生じる駐車場不足に起因する違法駐車による道路機能の低下を改善し、安全かつ円滑な道路交通の確保と都市機能の向上を図る。		
施設概要	駐車場 収容台数 145台		

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:台)		48487	41448	49365	50448	49071
各室稼働状況(%)	1日あたり利用台数	265	226	271	276	270

●業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守	年中無休・7:00～23:00の営業を実施している。
	②適切な人員配置	必要な人員を適切に配置している。
	③広報の方策(広報の方策内容)	当駐車場の利用案内を、自社が管理している施設の掲示板等に設置し、PRを実施している。
	④苦情・事故などへの対応	下半期における苦情は無かった。 場内における車両等の事故は無かった。
	⑤アンケートの実施、モニタリングの実施(1回/6か月)	H24.12、H25.3の2回アンケートを実施し、1回目522通、2回目502通の回答が得られた。またアンケート内容は、1回目の結果を分析し、2回目は内容を変えて実施した。
	⑥その他	歩行者用通路、トイレ等の床面を洗浄し、ワックス塗布を実施した。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①ねずみ、衛生害虫等の防除(2回/年)	害虫発生個所に、随時家庭用薬剤の散布を実施している。 専門的な駆除が必要なねずみや衛生害虫等は、発生していない。
	②地元での社会活動等への参加	地元イベント等のポスター掲示に協力した。 施設外部周辺(公園内や近接道路)の清掃を実施している。
	③夜間パトロールの実施(4回/月)	有資格者による夜間パトロール実施を確認した。 (22:00頃 4回/月程度)
	④地元で実施される各種行事に積極的に参加	各種イベント時には人員を増員するなどの対応を図り、場内における混乱は無かった。
	⑤高齢者・子どもの交通安全の啓発	交通安全運動として、出庫時に注意喚起を実施している。
施設管理	①仕様書、業務計画書に基づく施設管理の実施 (電気・空調・消防設備等の管理・保守点検業務)	床改修工事等の進行状況に合わせて、点検スケジュールを組み換えて実施した。 トイレ清掃等も仕様書通り実施した。
	②エネルギー管理が実施されているか。	電気使用量について一覧表を作成し、管理を実施し、駐車台数に応じた換気設備の運転を行い、電気使用量を削減した。
施設修繕	①修繕の実施状況	2件の修繕を実施した。 ・照明器具 ・トイレ
	②建物診断による不具合の早期発見と予防保全の実施	平成24年度は各種工事があったため、建物診断は、平成25年度上半期に実施を予定している。
	③長期的な営繕計画の立案と時期に応じた営繕施工の実施	計画書に基づく保守点検、場内の見回り点検により、今年度は、照明器具を重点的に修繕した。来年度以降の建物診断にあわせて営繕計画を立案していく。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	各社員には入社時及び平成24年度下半期に教育を実施している。
	②非常時の対応策	緊急連絡網を作成、現場に掲示、訓練を実施している。
	③関係法令の遵守	コンプライアンスの徹底として、年度当初社員研修実施している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	アンケートは、上半期エレベーター工事において、供用台数を半減したので、上半期は実施せずに、下半期にH24.12とH25.3に、それぞれアンケート内容を変えて2回実施した。		
利用者アンケートの実施結果	回答総数 522通 <性別> 男性204人 女性304人 不明14人 <年齢> 10歳代 0.8% / 20歳代 7.3% / 30歳代 17.2% / 40歳以上 19.2% 50歳代 20.7% / 60歳代 34.7% / 不明 0.2% <利用頻度> ほぼ毎日 1.9% 週に3～5回 3.1% 週に1～2回 6.7% 月に1～3回 23.6% 月に1回未満 52.9% 初めて利用した 8.4% 不明 3.4% <職員の対応> とても満足・満足・普通 99.6% 不満・やや不満 0.4% <総合満足度> とても満足・満足・普通 96.8% 不満・やや不満 3.3%		
	回答総数 502通 <性別> 男性137人 女性365人 <年齢> 10歳代 0.8% / 20歳代 2.6% / 30歳代 7.6% / 40歳以上 13.7% 50歳代 26.1% / 60歳代 49.0% / 不明 0.2% <利用頻度> ほぼ毎日 2.2% 週に3～5回 1.4% 週に1～2回 1.8% 月に1～3回 32.9% 月に1回未満 56.4% 初めて利用した 5.4% <利用理由> 目的地に近い 91% スタッフが常駐し安全安心 7.8% その他 1.2% <総合満足度> とても満足・満足・普通 92.2% 不満・やや不満 7.8%		
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望・苦情 北入口周辺で雨天時にとりのふんによる異臭がする。(H24.12 1回目実施時) 対処・改善 入口の車路部や壁に付着したとりのふんは、毎日こまめに清掃するとともに、酢を散布しにおいを低減させる対処をした。		

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	事業計画書の内容が、住民の平等利用が確保されること	『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方について	関係法令、条例等に基づく、公共施設としての駐車場の役割を理解し、実践しているか。	A	A	A
		当該駐車場に関する情報公開、広報の方策について	事業計画書に基づく、情報の公開、広報が行われているか。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮するものであること	『事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮するものであること』に対する基本的な考え方について	駐車場の効用が最大限に発揮されるための方策を実施しているか。	A	A	A
		管理の質及び利用者サービスの向上に対する取り組み等について	管理の質及び利用者サービスの向上に対する具体的な方策を実施しているか。	A	A	A
			利用者ニーズや苦情の把握及びその対応策が適切に実施しているか。	A	S	S
			駐車場の利用促進に対する方策を実施しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	事業計画書に記された制服の着用がなされているか。	A	A	A
		区分評価				A

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	『事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること』に対する基本的な考え方について	施設及び設備の維持管理が適正に行われているか。	A	A	A
		管理に係る経費の縮減に対する取り組みについて	収支予算計画通りの管理が行われているか。	A	A	A
			管理経費の縮減が実践されているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	ねずみ、衛生害虫等の防除が実施されているか。	A	A	A
		区分評価				
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	『事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること』に対する基本的な考え方について	公共施設としての駐車場の管理・運営に対する、基本的な考え方に基づき、業務を実施しているか。	A	A	A
		当該団体の業務遂行能力について	人員配置計画は適正であるか。 他の施設での実績に基づき、適正な管理が行われているか。	A	A	A
		緊急時における対応について	想定されるトラブルに対して、被害者への対応及び施設の復旧などの対応方策が確立されているか。	A	A	A
			災害発生が予想されるとき、または発生したときの体制や、対応方策が確立されているか。	A	A	A
		駐車場の施設及び設備等の管理に対する考え方について	事業計画書に沿った施設及び設備等の管理が行われているか。	A	A	A
			点検で不具合を検知した場合の対応方策が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
			安全管理のための日常点検などが適切に行われているか。	A	A	A
			利用者及び駐車場勤務者の安全確保をするための方策が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
		駐車場の運営に対する考え方について	利用者の視点でのサービス提供が行われているか。	A	A	A
			法令を遵守する重要性や個人情報保護、情報の漏洩を防ぐための方策が確立されているか。	A	A	A
			盗難防止等の方策や、万が一盗難された場合の対応策が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの管理、監督体制が確立されているか。 公金の取り扱い方法や責任体制等が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの研修、人材育成が実践されているか。 事業計画に即した職員研修が行われているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	接遇教育・研修を実施しているか。	A	A	A
		区分評価				
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	『事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること』に対する基本的な考え方について	岐阜市あるいは地元の振興、活性化などに貢献しているか。	A	A	A
		地元への貢献について	事業計画書に即した、地元での社会活動等への参加をおこなっているか。	A	A	A
			地元の住民、高齢者、障害者等の雇用をおこなっているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	駐車場や、その周辺地域の夜間パトロールを実施しているか。	A	A	A
		区分評価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	1回目アンケート結果より、駐車場で、異臭がするとの苦情を受け、通路、トイレ等の床清掃機械による清掃の実施や毎日こまめにとりのふんの除去に努めた結果、2回目アンケートではトイレがきれいになったなどの好評を得ることができた。 夜間の警備巡回を継続して実施し、周辺の治安向上に貢献した。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	上半期に修繕が間に合わなかった照明器具の取替えは下半期ただちに実施し、それ以外の照明器具についても、点検をこまめに行い、場内の環境美化に努めた。
今後の取組み	有資格者による建物診断を実施し、その診断結果から長期的な営繕計画の立案を行う。

●所管課の意見

- ・駐車場の運営に関しては、苦情や事故もなく、規定された営業時間を遵守して実施されている。
- ・床改修工事等の工事業者と連携を図り、利用者とのトラブル等は無かった。
- ・管理経費は計画的に執行されており、適正な運営が行われている。
- ・利用者のニーズの把握のためのアンケート調査については、上半期エレベーター工事において、供用台数を半減したので、上半期は実施せず下半期に2回(H24.12、H25.3)実施した。アンケートの設問内容について、1回目のアンケート結果を分析して、2回目のアンケート内容を変更し、より多くの利用実態を得られるように工夫されている。また、回答数についても、目標数を500通と定め、目標数が得られるように人員を配置し、2回とも500通以上の回答が得られている。
- ・利用者に対しての言葉づかい等は、実地調査時に対応等を確認した結果やアンケート結果で、「対応がよい」、「挨拶がよい」との意見も頂いており、適切に行われている。
- ・駐車場施設の保守点検や清掃についても、適切に実施されている。
- ・夜間のパトロール等の提案事業は概ね適切に行われており、周辺地域への貢献も行っている。

以上により、管理運営の状況は協定書の内容に基づき、概ね良好と認められる。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・中央出口と南出口の運用について、業務上中央出口を閉鎖していることがあるが、利用者への利便性の向上を図るためにも管理体制を見直し、利用者には不便がないように指示すること。
- ・駐車場の運営については、協定書、要求水準の内容どおり業務を履行していると認められる。