

平成 25 年度 上 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

		H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:台)		44,751	48,487	41,448	49,365	50,448
各室稼働状況(台)	1日あたり利用台数(台)	245	266	226	271	276

●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	雇用状況に応じた人員配置計画に見直し、適切な人員配置を実施した。
	③広報の方策（広報の方策内容）	「月刊ぶらざ6月号」に広告を掲載、当駐車場のPRを実施した。
	④苦情・事故などへの対応	出庫時の対応について苦情が1件あったが迅速に相手方に謝罪するなど適切な対応をした。 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）	8/9～18にアンケートを実施し、501通の回答を得た。
	⑥その他	サービスの向上、情報の共有化のため、月1回、他施設スタッフと合同でチーフ会議を実施した。
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）	害虫が発生した場合、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。 毎朝、施設外部周辺（公園内や近接道路）の清掃を実施した。
	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を実施した。 （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	近隣の各種イベント時には必要に応じて人員を割り振り、場内における混乱の発生を防いだ。
	⑤高齢者・子どもの交通安全運動の啓発	交通安全運動として、出庫時に注意喚起・呼びかけを実施している。
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）	年間維持管理計画表に基づいて月ごとの保守点検を実施した。
	②エネルギー管理が実施されているか。	使用電力量について表を作成し、前年との比較を行った。 前年より継続して駐車台数に応じた換気設備の運転を行い、使用電力量を縮減した。
施設修繕	①修繕の実施状況	2件の修繕を実施した。 ①男性用大便器 詰まり除去 ②男性用小便器 バッテリー交換
	②建物診断による不具合の早期発見と予防保全の実施	7/12に建物調査を実施した。
	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	建物調査を参考に、施設修繕について検討中である。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	プライバシーマークを取得しており、各社員には入社時及び年1回の教育を実施している。 今年度は平成26年1月頃実施予定である。
	②非常時の対応策	緊急連絡網を現場に掲示し、年1回（下半期）に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1回の社員研修を実施している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	8月9日(金)～8月18日(日)の10日間、北歩行者出入口または南歩行者出入口にスタッフを配置し、アンケートを実施した。
利用者アンケートの実施結果	総回答数 501通 <性別> 男性191人 女性299人 不明11人 <年齢> 10歳代 0.8% / 20歳代 4.8% / 30歳代 12.8% / 40歳代 18.0% 50歳代 28.3% / 60歳以上 34.9% / 不明 0.4% <利用頻度> ほぼ毎日 1.8% / 週3～5回 3.4% / 週1～2回 7.4% / 月1～3回 34.7% 月1回未満 39.1% / 初めて利用した 9.2% / 不明 4.4% <職員の対応> とても満足・満足・普通 99.4% やや不満・不満 0.6% <総合満足度> とても満足・満足・普通 98.6% やや不満・不満 1.4%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	要望・苦情 雨天時に入口付近がにおう。 対応・改善 入口付近の鳥の糞を毎朝清掃し、酢の散布によるにおいの低減を継続して実施している。

●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を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					A	
	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					A			
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	・公営自転車等駐車場(5箇所)とのチーフ会議(1回/月)を実施し、情報の共有及びクレーム対策等、利用者に対するサービス向上に努めた。 ・従来より実施している警備巡回(4回/月)を実施し、青少年の非行防止、周辺地域に貢献した。 ・情報誌に広告を掲載し、金公園地下駐車場のPRを行った。 ・建物調査を実施、施設状況を確認し報告書を提出した。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・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ったが、管理体制を見直し、利用者への利便性の向上を図った。
今後の取組み	・スタッフの接客教育を実施して(OJT)、更なるサービス向上を図る。 ・建物調査の結果をふまえ、施設修繕業務について、市と協議しながら適宜実施する。 ・中央出口の運用について、利用者の利便性向上のため、さらに検討を進めていく。

●所管課の意見

- ・駐車場の運営に関しては、事故なく規定された営業時間を遵守して実施されている。
- ・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。
- ・苦情が1件あったが、事後は迅速、適切に対応した。
- ・アンケートの実施にあたり、**自社で定めた目標数の500通を得られるよう、人員を配置し対面式で行うなど、利用者ニーズの把握に対する工夫がみられた。**
- ・利用者に対しての言葉づかい等は、実地調査時の確認結果や、アンケート結果で「対応が親切、丁寧」、「愛想よく対応」との意見も頂いており概ね適切である。
- ・駐車場施設の保守点検や清掃についても、入口付近の鳥の糞を毎朝清掃し、継続して酢を散布することでのいの低減を図るなど適切に実施されている。
- ・建物調査の実施や夜間パトロールによる周辺地域への貢献など、提案事業も実施されている。

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

- ・より忌憚のない意見が得られるようアンケートの方法を工夫することが望まれる。
- ・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。