

平成26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         | 岐阜市駅西駐車場・岐阜シティ・タワー43地下駐車場                                                                             | 所管課 | 都市計画課 |
| 所在地         | 岐阜市橋本町2丁目16番地、岐阜市橋本町2丁目52番地                                                                           |     |       |
| 指定管理者名      | 一般財団法人 岐阜市にぎわいまち公社                                                                                    |     |       |
| 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        | <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募                                   |     |       |
| 料金制         | <input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし |     |       |
| 指定管理委託料(年額) | 118,627千円 (岐阜市駅西駐車場 97,102千円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 21,525千円)                                               |     |       |
| 施設の設置目的     | 岐阜駅周辺における違法駐車の防止と安全性の向上、さらには道路交通の円滑化を図り、都市機能の維持及び増進を図る。                                               |     |       |
| 施設概要        | 駐車場 収容台数合計 679台<br>岐阜市駅西駐車場 623台(自走式駐車場 263台、機械式駐車施設 360台)<br>岐阜シティ・タワー43地下駐車場 56台                    |     |       |

●利用状況

|            |              | H26 上半期 | H25 下半期 | H25 上半期 | H24 下半期 | H24 上半期 |
|------------|--------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:台) |              | 135,984 | 135,555 | 138,134 | 144,231 | 147,290 |
| 各室稼働状況(台)  | 1日あたり利用台数(台) | 743     | 745     | 755     | 792     | 805     |
|            |              |         |         |         |         |         |
|            |              |         |         |         |         |         |
|            |              |         |         |         |         |         |
|            |              |         |         |         |         |         |

※ 2駐車場合計値

●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・24時間営業の実施をしている。                                                                                                                  |
|           | ②適切な人員配置                                         | 駐車場の運営に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)                                  | 以下の広報を実施した。<br>・指定管理者のホームページへの掲載<br>・「にぎわいまち公社だより」への駐車場情報の掲載<br>・JR協議会発行の駅周辺情報マップへの掲載<br>※上記公社だより等については、駐車場・柳ヶ瀬あい愛ステーション・公民館等に設置している。 |
|           | ④苦情・事故などへの対応                                     | 今期における苦情はなく、機械式駐車施設の故障時には、迅速に保守点検業者への修理依頼を実施し、出庫待ちの利用者に対しては、作成したマニュアルに基づいた対応を実施した。                                                    |
|           | ⑤アンケートの実施、お客様満足度調査の実施、グループインタビューの実施              | 8月9日～31日(23日間)にアンケートを実施し、合計1,049通の回答を得た。<br>グループインタビューについては、平成26年1月に実施しており、実施方法及び内容について再度検討をしている。                                     |
| 自主事業・提案事業 | 下記自主事業の実施<br>①照明への人感センサー付きライトの導入の検討              | 人感センサーの導入について、岐阜市との協議を行い、岐阜市発注工事によってトイレの照明に取り付けることとなった。                                                                               |
|           | ②車いす、ベビーカー等の貸し出し                                 | 平成26年度上半期においては、車いす8件・ベビーカー2件の貸し出しがあり、平成25年度上半期と同程度の貸出数であった。また、駐車場外壁の掲示スペースにポスターを掲示するなどの広報活動を実施した。                                     |
|           | ③ユニバーサルデザイン化の推進の検討                               | 場内の案内表示が煩雑であるため、今回のアンケート結果も踏まえワーキンググループにおいて再度検討を実施した。                                                                                 |
|           | ④小学校の社会見学への協力                                    | 社会見学の実施に向けて協力依頼を実施しており、平成26年9月に木之本小学校、明郷小学校に協力依頼をした。                                                                                  |
| 施設管理      | ①仕様書、業務計画書に基づく施設管理の実施<br>(電気・空調・消防設備等の管理・保守点検業務) | 駐車機械・エレベーター保守・電気保安管理等の駐車場施設保守を年間実施計画に基づき、適正に実施している。                                                                                   |
|           | ②エネルギー管理が実施されているか。                               | 駐車状況に応じた消灯を実施し、駅西駐車場・シティタワー43地下駐車場合計で4.3%の縮減となった。                                                                                     |
| 施設修繕      | ①修繕の実施状況                                         | 以下の2件の修繕を実施した。<br>・地下1階自動ドア部品修繕<br>・1階トイレ照明器具修繕                                                                                       |
|           | ②施設の外観点検                                         | 施設の外観点検を月に1回実施している。                                                                                                                   |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護                                         | 毎月のチーフ会議等で職員に対して注意を促すなど、適切に実施をしている。<br>また、事務所内に『個人情報注意』という張紙を貼り、注意を促した。                                                               |
|           | ②非常時の対応策                                         | 緊急連絡網及び緊急地震速報受信時対応マニュアルを作成し、平成26年5月に実施された岐阜シティ・タワー43の防災訓練に参加した。<br>機械式駐車場の事故防止を図るため、職員相互による業務のチェック研修を実施した。                            |
|           | ③関係法令の遵守                                         | 関係法令を遵守し、業務を実施している。                                                                                                                   |

## ●利用者評価

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者アンケートの実施状況     | <p>期間 : 平成26年8月9日(土)～8月31日(火) 23日間</p> <p>実施方法: お客様へ用紙を手渡し、記入後投函頂く。</p> <p>投函場所: 駅西駐車場(地下・1階事務所・2階事前精算機前の3か所)<br/>シティ・タワー43地下駐車場(エレベーター前2か所)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 利用者アンケートの実施結果     | <p>回答総数 1,049通</p> <p>〈性別〉 男性:38.7% 女性:55.7% 無回答:5.6%</p> <p>〈年齢〉 10歳代:3.7% 20歳代:9.4% 30歳代:17.2% 40歳代:19.7% 50歳代:27.7%<br/>60歳以上:21.0% 無回答:1.2%</p> <p>〈利用目的〉 買い物:41.2% 通勤・通学:12.3% その他:34.2% 無回答:12.3%</p> <p>〈目的地〉 JR岐阜駅(JR利用):42.2% JR岐阜駅施設内利用:20.0% じゅうろくプラザ:18.8%<br/>岐阜シティ・タワー43:7.5% 玉宮町周辺:2.1% スカイウイング37:1.1%<br/>その他:5.4% 無回答:2.9%</p> <p>〈利用頻度〉 ほぼ毎日:11.2% 週3～5回:8.2% 週1～2回:11.8% 月1～3回:32.0%<br/>月1回未満:13.4% 初めて利用した:20.9% 無回答:2.4%</p> <p>〈職員の対応〉 とても満足・満足・普通:98.8% やや不満・不満:0.7% 無回答:0.5%</p> <p>〈総合満足度〉 とても満足・満足・普通:97.6% やや不満・不満:2.0% 無回答:0.4%</p> |
| 利用者からの要望・苦情と対応・改善 | <p>要望・苦情<br/>○場内誘導表示が分かりにくい。<br/>○エレベーター内の清掃について不十分な箇所がある。</p> <p>対応・改善<br/>○駐車場混雑時には無線機を携帯したスタッフを入口に配置し、迅速・確実な誘導に努めた。<br/>○施設内における清掃箇所の点検を実施し、細部の清掃箇所の確認を行った。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## ●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<br>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     | A   | A     |
|            |                                   |                                                    | 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     |
|            |                                   |                                                    | 事業計画書に記された利用客のニーズの把握が行われているか。            | 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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 効率性        | 事業計画書<br>の内容が、<br>管理経費の<br>縮減が図ら<br>れるもので<br>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                                                               | 経費縮減に対する職員研修が実施されているか。                              | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                           | 区分評価                                                                           |                                                     |           |     | A         |
| 安定性<br>安全性 | 事業計画書<br>に沿った管<br>理を安定し<br>て行う物的<br>能力、人的<br>能力を有し<br>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。<br>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。<br>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。<br>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                                                               | 地震の被害状況を想定した実践的な防災訓練や、警察署との連携による実践的な防犯訓練を実施したか。     | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                           | 区分評価                                                                           |                                                     |           |     | A         |
| 貢献性        | 事業計画書<br>の内容が、<br>岐阜市ある<br>いは施設が<br>ある特定の<br>地域(以下<br>「地元」とい<br>う。)の振<br>興、活性化<br>などに貢献<br>できるもので<br>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                                                               | ——                                                  | —         | —   | —         |
|            |                                                                                                           | 区分評価                                                                           |                                                     |           |     | A         |

### ●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      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車状況に応じた消灯を実施し、前年度と比較して電気使用量を4.3%縮減することができた。</li> <li>・機械式駐車設備操作について職員相互による業務のチェックを実施することにより、職員の安全に対する意識向上に努めた。</li> <li>・車いす・ベビーカーの貸出について継続的に周知を行い、合計10件の利用があった。</li> </ul> |
| 前回までの意見を踏まえた取組み状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・車いす・ベビーカーの貸出に関して、駐車場の外壁の掲示スペースにポスターを掲示し、周知を図った。</li> <li>・金公園地下駐車場の指定管理者と調整を行い、アンケート内容を統一した。</li> </ul>                                                                      |
| 今後の取組み            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇や防災防犯、条例等の遵守について、研修を実施し、職員の意識向上に努める。</li> <li>・アンケート結果を受けて、場内表示について、ワーキンググループによる検討や岐阜市との協議を行い、できるところから改善する。</li> </ul>                                                     |

### ●所管課の意見

・利用状況や周辺のイベント状況を考慮した人員配置を行い、適切な駐車場運営に努めている。  
 ・アンケートについて、自社で定めた1,000通の目標数が得られるよう手渡しによる配布を実施し、1,049通の回答を得た。  
 ・職員の対応に関するアンケート結果について満足度が高く、アンケート結果を受けて日常の接客状況を確認したところ、親切丁寧な対応が確認された。  
 ・駐車場施設の保守点検や清掃については、適正に実施されている。  
 ・車いす・ベビーカーの貸出について、駐車場外壁の掲示スペースにポスターを掲示するなどの工夫が見られ、合計10件の利用があった。  
 ・緊急時のマニュアルや連絡体制等が整備され、機械式駐車設備操作の職員相互による業務のチェックなど、機械式駐車場の安全対策に積極的に努めており、操作不備による事故の発生もなかった。

以上により、管理運営の状況は協定書の内容に基づき、「良好」と認められる。

### ●指定管理者評価委員会の意見

・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。