

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	<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)	29,088千円														
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

		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)	41,329	51,390	44,751	48,487	41,448
各室稼働状況(台)	1日あたり利用台数(台)	226	282	245	266	226

●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の営業を実施した。
	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)	コニックスホームページの“現場のご紹介(官公庁・指定管理)”欄に駐車場情報を掲載した。 岐阜市にて設置した看板と統一したデザインにて利用案内を作成し、エレベータ等に掲載した。
	④苦情・事故などへの対応	今期における苦情及び事故はなかった。
	⑤アンケートの実施、モニタリングの実施(1回/6か月)	8月9日～26日(18日間)にアンケートを実施し、合計500通の回答を得た。
	⑥その他	サービスの向上及び情報の共有化を図るため、月一回、他施設スタッフと合同でチーフ会議を実施している。
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	ぎふまつり等の地元イベント時にポスターの掲示に協力した。 毎朝、金公園内や近接道路など施設外部周辺の清掃を実施している。
	③夜間パトロールの実施(4回/月)	警備業検定有資格者による夜間パトロールを実施した。(22:00頃 毎月4～5回)
	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配置し、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。	外気温に応じた機器の使用など、節電に対するスタッフの意識向上を図ることにより、電力消費量を12%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。 ・汚水排水ポンプ警報設備修繕 ・中央出口付近床面塗装修繕
	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25年7月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	平成25年7月に実施した建物調査では緊急的な修繕が必要な項目は見受けられなかったが、引き続き経過観察を行っている。
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。
	②非常時の対応策	緊急連絡網の作成及び自衛消防隊を組織しており、火災時の対応について消防訓練を実施した。
	③関係法令の遵守	年1回の労働安全衛生大会を実施しており、今年度は、10月18日(土)に実施予定となっている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	期間:平成26年8月9日(土)～8月26日(火) 18日間 実施方法:お客様へ用紙を手渡し、記入後投函頂く。 投函場所:南出口事務所前・エレベーター横・北歩行者出入口の3カ所
利用者アンケートの実施結果	回答総数 500通 〈性別〉 男性:44.2% 女性:53.6% 無回答:2.2% 〈年齢〉 10歳代:0.6% 20歳代:4.0% 30歳代:12.0% 40歳代:17.2% 50歳代:25.0% 60歳以上:40.4% 無回答:0.8% 〈利用目的〉 買い物:64.8% 通勤:5.7% その他:29.5% 〈目的地〉 岐阜高島屋:40.9% 柳ヶ瀬商店街:21.6% 文化センター:12.9% ドン・キホーテ:8.4% 玉宮方面:3.6% その他:12.7% 〈利用頻度〉 ほぼ毎日:2.0% 週3～5回:3.6% 週1～2回:6.6% 月1～3回:31.0% 月1回未満:48.0% 初めて利用した:6.4% 無回答:2.4% 〈職員の対応〉 とても満足・満足・普通:99.0% やや不満・不満:0.6% 無回答:0.4% 〈総合満足度〉 とても満足・満足・普通:95.6% やや不満・不満:4.0% 無回答:0.4%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望・苦情 ○場内の案内表示が多く分かりづらい。 ○場内が臭い。 対処・改善 ○場内案内看板の確認及び不要物の撤去を継続して行い、古いものを新しいものに更新する。 ○入口付近及び雨水排水溝の清掃、酢の散布によるにおいの低減を継続して実施する。

●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が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
		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・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・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
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いるか。	A	A	A
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">・駐車場スタッフに対して消防訓練を実施することで、非常時の対応を確認した。・場内の不具合箇所について2項目の修繕を行った。・コニックスホームページに駐車場情報を掲載することで、広報活動に努めた。・節電に対する駐車場スタッフの意識向上を図った結果、電気使用量を12%縮減することができた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none">・場内の利用案内を刷新し、初回利用者にも理解しやすいよう改善した結果、場内案内表示に関する意見が平成25年度下半期の10件から5件に減少した。・駅西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。
今後の取組み	<p>8月に実施したアンケート調査結果を踏まえ、一つ一つ改善していき更なるサービス向上を図る。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 北入口の匂いの低減について、雨水排水溝の清掃、酢の散布を継続して実施する。2. 場内案内表示について、継続して掲示物の更新を実施する。3. 障がい者用車いすの無料貸し出しの導入を検討する。

●所管課の意見

- ・駐車場の運営に関しては、**苦情・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。
- ・アンケートについて、**自社で定めた目標数が得られるよう人員を配置し**、目標数である500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**。
- ・管理経費は計画的に執行されており、節電に対するスタッフの意識向上に努め、駐車台数に応じた換気設備の運転を実施しており、**電気使用量を12%縮減した**。
- ・自衛防災隊などの緊急連絡体制等が整備されており、また**駐車場スタッフに対する消防訓練が実施されるなど**、適正な管理運営に対する工夫が見られた。
- ・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、「**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。