

平成 25 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)	115,332千円 (岐阜市駅西駐車場 94,405千円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 20,927千円)				
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 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) 岐阜シティ・タワー43地下駐車場 56台				

●利用状況

		H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期
利用者数(単位:台)		135,555	138,134	144,231	147,290	148,957
各室稼働状況(台)	1日あたり利用台数(台)	745	755	792	805	818

※ 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	駐車場の運営にあたり必要な人員を適切に配置し、利用者サービスを実施している。
	③広報の方策(広報の方策内容)	以下の広報を実施した。 ・指定管理者のホームページへの掲載 ・「にぎわいまち公社だより」への駐車場情報の掲載 ・「岐阜市にぎわいまち公社」パンフレットへの掲載 ・JR連携協議会発行の駅周辺情報マップへの掲載 ※上記パンフレット等を、駐車場及び柳ヶ瀬あい愛ステーション・公民館等で配布。
	④苦情・事故などへの対応	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。 機械式駐車施設設置業者による駅西機械式操作研修を実施した。 10月1日から機械式駐車施設を適切に稼働できるよう増員した。
	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	アンケートは平成26年3月に実施し、1,032通の回答があった。アンケート結果についてチーフ会議にて検討、職員への回覧を実施し、実践の場に役立てた。 グループインタビューについては、平成26年1月21日に実施した。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①照明への人感センサー付きライトの導入の検討	駅西駐車場地下・1階の男女トイレ照明回線人感センサーの取り付けについて、平成26年3月に岐阜市と協議を行った。
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	平成25年度下半期においては、ベビーカー2件・車椅子7件の貸し出しがあり、上半期から8件の増加となつた。今後もエレベーターへの張り紙等の実施での利用客への周知を図っていく。
	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、ワーキンググループにおいて検討を実施した。
	④小学校の社会見学への協力	平成26年1月15日揖斐郡池田町宮地小学校5年生の駅西駐車場の社会見学を実施した。
施設管理	①仕様書、業務計画書に基づく施設管理の実施 (電気・空調・消防設備等の管理・保守点検業務)	駐車場施設保守の年間実施計画に基づき適正に実施している。(駐車機械・エレベーター保守・電気保安管理等) トイレ清掃等も仕様書通り実施している。
	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地下駐車場合計で電力使用量1.4%の縮減となつた。
施設修繕	①修繕の実施状況	安全点検により次の4件の修繕をした。 ・Cバース雨漏りのため屋外雨水枠モルタル修繕 ・車路グレーティング修繕 ・トイレ排水詰まり修繕 ・1F南自動ドア部品取替
	②施設の外観点検	施設の外観点検を月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、注意を促すなど適切に実施している。
	②非常時の対応策	緊急連絡網を作成し非常時に対応している。 緊急地震速報受信時対応マニュアルを作成し、岐阜市防災対策課による研修を実施した。 場内の消火設備についての研修を実施し、岐阜市消防本部にてAED講習を受講した。(10月～11月) 岐阜シティ・タワー43の防災訓練に参加した。
	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。岐阜駐車協会発展委員会の研修会にて暴力団対策についての講習及び、暴対法についての研修を受講した。

●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3月1日（土）～3月18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：駅西駐車場（地下・1階事務所・2階事前精算機前の3か所） 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 1,032通</p> <table> <tr> <td><性別></td> <td>男性:386人</td> <td>女性:516人</td> <td>無回答:130人</td> </tr> <tr> <td><年齢></td> <td>10歳代:1.7%</td> <td>20歳代:9.4%</td> <td>30歳代:17.6%</td> <td>40歳代:17.2%</td> <td>50歳代:21.1%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>60歳以上:31.1%</td> <td>無回答:1.9%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><目的></td> <td colspan="5">岐阜駅周辺施設利用:57.1%</td> </tr> <tr> <td><利用頻度></td> <td colspan="5">JR岐阜駅:33.1% 玉宮町界隈:2.8%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>その他5.8%</td> <td>無回答:1.2%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><満空誘導表示></td> <td>ほぼ毎日:6.6%</td> <td>1週間に数回:24.2%</td> <td>月に数回:29.8%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><歩行者誘導表示></td> <td>月に1回未満:16.9%</td> <td>はじめて利用した:21.0%</td> <td>無回答:1.5%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><職員の対応></td> <td>大変満足・満足・普通:94.0%</td> <td>やや不満・不満:5.4%</td> <td>無回答:0.6%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><総合満足度></td> <td>大変満足・満足・普通:95.2%</td> <td>やや不満・不満:2.5%</td> <td>無回答:2.3%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>大変満足・満足・普通:98.5%</td> <td>やや不満・不満:1.0%</td> <td>無回答:0.5%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>大変満足・満足・普通:97.0%</td> <td>やや不満・不満:1.9%</td> <td>無回答:1.1%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	<性別>	男性:386人	女性:516人	無回答:130人	<年齢>	10歳代:1.7%	20歳代:9.4%	30歳代:17.6%	40歳代:17.2%	50歳代:21.1%		60歳以上:31.1%	無回答:1.9%				<目的>	岐阜駅周辺施設利用:57.1%					<利用頻度>	JR岐阜駅:33.1% 玉宮町界隈:2.8%						その他5.8%	無回答:1.2%				<満空誘導表示>	ほぼ毎日:6.6%	1週間に数回:24.2%	月に数回:29.8%			<歩行者誘導表示>	月に1回未満:16.9%	はじめて利用した:21.0%	無回答:1.5%			<職員の対応>	大変満足・満足・普通:94.0%	やや不満・不満:5.4%	無回答:0.6%			<総合満足度>	大変満足・満足・普通:95.2%	やや不満・不満:2.5%	無回答:2.3%				大変満足・満足・普通:98.5%	やや不満・不満:1.0%	無回答:0.5%				大変満足・満足・普通:97.0%	やや不満・不満:1.9%	無回答:1.1%		
<性別>	男性:386人	女性:516人	無回答:130人																																																																				
<年齢>	10歳代:1.7%	20歳代:9.4%	30歳代:17.6%	40歳代:17.2%	50歳代:21.1%																																																																		
	60歳以上:31.1%	無回答:1.9%																																																																					
<目的>	岐阜駅周辺施設利用:57.1%																																																																						
<利用頻度>	JR岐阜駅:33.1% 玉宮町界隈:2.8%																																																																						
	その他5.8%	無回答:1.2%																																																																					
<満空誘導表示>	ほぼ毎日:6.6%	1週間に数回:24.2%	月に数回:29.8%																																																																				
<歩行者誘導表示>	月に1回未満:16.9%	はじめて利用した:21.0%	無回答:1.5%																																																																				
<職員の対応>	大変満足・満足・普通:94.0%	やや不満・不満:5.4%	無回答:0.6%																																																																				
<総合満足度>	大変満足・満足・普通:95.2%	やや不満・不満:2.5%	無回答:2.3%																																																																				
	大変満足・満足・普通:98.5%	やや不満・不満:1.0%	無回答:0.5%																																																																				
	大変満足・満足・普通:97.0%	やや不満・不満:1.9%	無回答:1.1%																																																																				
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>要望・苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・場内誘導表示が分かりにくい ・対処・改善 ・駐車場内混雑時には、入り口にスタッフを配置し、無線機を使用して誘導を実施することにより、安全・安心な車両誘導に努めた。また、満空表示に関してユニバーサルデザインワーキンググループにて検討し、提案事項をまとめた。 																																																																						

●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				
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
		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				

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	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 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
			災害発生が想定されるとき、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	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	――	—	—	—
		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1.4%縮減することができた。・防犯防災研修、AED講習、場内の消火設備の確認、機械式における初動の再確認の研修等、多種にわたる職員研修を実施することで職員の自覚を促し、安全安心な駐車場をめざした。・職員との個人面談の中で駐車場管理について自己診断を試みた。その結果、さらに安心安全な駐車場への前向きな意見が挙がるなど、利用者サービス向上に努めることができた。・ベビーカー、車椅子の貸出について継続的に周知を行った結果、合計9件の利用があり、上半期に比べて8件増加した。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none">・アンケートについて忌憚のない意見を聞くよう、回収方法をスタッフが聞き取り記入する方式から、手渡し後に記入して頂き、アンケートボックスに投函する方式に変更した。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・条例等の遵守について、研修を実施する。・場内の誘導表示について、統一したデザインに取り替えるなど、できるところから具体化していく。

●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は、忌憚のない意見を聞くために対面方式からボックス回収に変更し、1,032通の回答を得た。アンケート結果の内容についても、対応が良いという意見もあり、接遇に関しては適切である。
- ・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。
- ・ベビーカー・車椅子の貸出について継続的な周知を行った結果、合計9件の利用があり、上半期に比べて8件増加した。
- ・緊急時のマニュアルや連絡体制等が整備されており、職員の教育や研修も継続的なもののほか、地震時の防災研修や、AED講習、消火設備・機械式駐車設備の操作研修など多岐にわたり実施されており、適正に運営されている。

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

- ・ベビーカー・車椅子の貸出に関する周知について駐車場外部から見えるよう工夫すること。
- ・駅西駐車場及び金公園地下駐車場のアンケート内容を統一すること。
- ・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。