

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)	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 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)		51,390	44,751	48,487	41,448	49,365
各室稼働状況(台)	1日あたり利用台数(台)	282	245	266	226	271

●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の営業の実施を確認している。
	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)	社内報に利用案内を掲載し、グループ全スタッフ(約5600名)に対しPRを行った。
	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)	3月7日～3月18日(12日間)にアンケートを実施し、合計506通の回答を得た。
	⑥その他	サービスの向上・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	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 4～5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駐車場スタッフの節電に対する意識の向上を図ることにより、電力消費量を4%縮減した。
施設修繕	①修繕の実施状況	5件の修繕を実施した。 ・西階段 照明器具カバー交換 ・男子トイレ、南料金所前照明器具修繕 ・男子トイレ小便器 バッテリー交換 ・北入口回転灯 モーター及びベルト交換 ・中央出口付近 床排水グレーチング交換
	②建物診断による不具合の早期発見と予防保全の実施	H25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	H25年7月の建物調査を参考に修繕について検討を行っている。
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、各社員に入社時及び年1回の教育を実施している。(H26年2月実施)
	②非常時の対応策	自衛消防隊を組織し、緊急連絡網を作成した。火災時の対応について教育を行った。
	③関係法令の遵守	年1回、労働安全衛生大会を実施し、労働災害の事例及びリスクアセスメントについて講習を行った。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	期間:平成26年3月7日(金)～3月18日(火) 12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 506通 〈性別〉 男性:217人 女性:287人 無回答:2人 〈年齢〉 10歳代:0.2% 20歳代:3.8% 30歳代:8.7% 40歳代:13.2% 50歳代:20.8% 60歳以上:53.4% 〈利用目的〉 通勤:4.3% 買い物:56.9% その他(主に文化センター):37.7% 無回答:1.0% 〈利用頻度〉 ほぼ毎日:3.2% 週3～5回:2.8% 週1～2回:3.8% 月1～3回:25.5% 月1回未満:54.0% 初めて利用した:8.9% 無回答:2.0% 〈利用した理由〉 目的地に近いから:87.5% スタッフが常駐しているから:9.1% その他:3.5% 〈満足度〉 とても満足・満足・普通:91.4% やや不満・不満:8.1% 無回答:0.5%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望・苦情 降雨時に鳥の糞でください。 場内で迷う。案内が多すぎてわかりにくい。 対処・改善 入口付近の鳥の糞を朝に清掃し、酢の散布によるにおいの低減を継続して実施している。 場内の案内看板を確認し、不要なものは撤去し、古いものは新しいものに随時更新している。

●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				
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針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、対応方針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針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
		駐車場の運営に対する考え方について	利用者及び駐車場勤務者の安全確保をするための方針が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
			利用者の視点でのサービス提供が行われているか。	A	S	S
			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針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
		その他指定管理者の提案によるもの	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
			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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場スタッフに対して個人情報保護、接遇に関する研修を実施することで、意識の向上に努めた。 ・場内の不具合箇所について5項目の修繕を行った。 ・社内報に金公園地下駐車場の利用案内を掲載することで、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4%縮減することができた。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートについて忌憚のない意見を聞けるよう、回収方法をスタッフが聞き取り記入する方式から、手渡しして記入して頂き、アンケートボックスに投函する方式に変更した。
<p>今後の取組み</p>	<p>3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、北入口付近の雨水排水溝の清掃を適宜実施する。 2. 場内の掲示物について、案内表示を見直し、初回利用者にも理解しやすいよう改善する。

●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、忌憚のない意見を聞くためにアンケートの方法を対面方式からボックス回収に変更し、506通の回答を得た。
- ・アンケート結果の内容について「挨拶がしっかりで感じがよい」、「笑顔の対応がうれしい」との**接客に対する良好な意見**を頂き、日常の接客状況を確認したところ、接遇研修などの内容がスタッフ全員に行き届いており、**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、節電に対する駐車場スタッフの意識向上を図った結果、**電気使用量を4%縮減**した。
- ・自衛防災隊などの緊急連絡体制等が整備され、**個人情報保護や接遇などの研修が実施**されており、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

- ・場内標示を分かりやすくするよう工夫すること。
- ・金公園地下駐車場及び駅西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。