

平成26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	☒ 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)	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

		平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度	平成22年度
年間 利用台数	上半期	41,329	44,751	41,448	50,448	42,054
	下半期	47,669	51,390	48,487	49,365	49,071
	合 計	88,998	96,141	89,935	99,813	91,125
1日あたり 利用台数	上半期	226	245	226	276	230
	下半期	262	282	266	271	270
	合 計	244	263	246	273	250

●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。
	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）	平成27年3月6日～20日（15日間）にアンケートを実施し、合計502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）	平成26年12月24日、30日に害虫状況調査を実施したが、専門的な駆除が必要なねずみや衛生害虫等は発生しなかった。
	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）	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）	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。	駐車台数に応じた換気設備の運転を実施している。スタッフの意識向上に努め、平成25年度下半期と比較し電気使用量を5%縮減し、年間では平成25年度と比較し8%の縮減となった。
施設修繕	①修繕の実施状況	8件の修繕を実施した。 ①中央出口パトライト モーター、ベルト交換 ②場内スピーカー取付増縮、金物交換 ③車路 照明器具交換（12台） ④女子トイレ 照明器具交換（1台） ⑤場内各所 誘導灯取付金物増縮 ⑥場内各所 はがれ塗装撤去 ⑦東出口 配管塗装 ⑧西出入口地上部 破損有刺鉄線修繕
	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回の教育を実施した。
	②非常時の対応策	浸水防止・避難計画を策定した。 計画に基づき、防災教育・訓練を実施予定である。
	③関係法令の遵守	平成26年10月に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研修を実施した。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	期間：平成27年3月6日(木)～ 3月20日(月) 15日間 実施方法：投函箱の設置と利用者へ用紙を手渡し、記入後投函して頂く 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 の三か所
利用者アンケートの実施結果	総回答数 502枚 <性別> 男性:218人 女性:270人 無回答:14人 <年齢> 10歳代:0.8% 20歳代:7.2% 30歳代:13.0% 40歳代:17.7% 50歳代18.1% 60歳以上: 43.0% 無回答:0.2% <利用目的> 通勤通学:5.6% 買い物:59.3% その他:30.0% 無回答:5.1% <利用頻度> ほぼ毎日:4.8% 週3～5回:2.2% 週1～2回:7.2% 月1～3回:34.4% 月1回未満:41.4% 初めて利用した:7.4% 無回答:2.6% <職員の対応> とても満足・満足・普通:98.4% やや不満・不満1.2% 無回答0.4% <総合満足度> とても満足・満足・普通:94.2% やや不満・不満5.0% 無回答0.8%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	要望・苦情 ○雨天時入口が臭い ○場内の案内表示が多く分かりづらい。 対応・改善 ○入口付近及び雨水排水溝の清掃、酢の散布による臭いの低減を継続して実施する。 ○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。

●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	S	S
		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
			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				
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	・場内の不具合箇所について8項目の修繕を行った。 ・場内及び利用者保護のために浸水防止、避難計画を策定した。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・北入口の匂いの低減について雨天時や臭いが発生した場合、雨水排水溝の清掃、酢の散布を実施した。 ・場内表示について、掲示物の更新を進めた。 ・障がい者用の車いすの無料貸し出し計画を策定した。
今後の取組み	・万が一の災害に備え、水害に関する防災教育及び訓練を実施する。 ・車いすの無料貸し出しの導入を行い、お客様サービスの向上を図る。 ・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。

●所管課の意見

- ・接遇研修やコンプライアンス研修を通して**公共駐車場職員としての意識向上**に努めている。
- ・アンケートについて、記入場所を複数設けるなど工夫し、**上半期と同程度の回答を得た。**
- ・アンケート結果の内容について、「親切で言葉遣いがよかった」、「スタッフの対応がよい」などの**接客に対する良好な意見を多数頂き**、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、平成25年下半年と比較し**電気使用量を5%縮減し、年間では平成25年度と比較し8%縮減した。**
- ・不具合箇所を検知し迅速に作業を行い、**8件の修繕を実施**した。
- ・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。