

平成27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

		平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度
年間 利用台数	上半期	130,756	135,984	138,134	147,290	151,393
	下半期	—	132,323	135,555	144,231	148,957
	合計	130,756	268,307	273,689	291,521	300,350
1日あたり 利用台数	上半期	715	743	755	805	827
	下半期	—	727	745	792	818
	合計	715	735	750	799	821

※ 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時間の営業を実施した。
	②適切な人員配置	周辺施設のイベントに応じてスタッフを増員するなど、適切な人員配置をした。
	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 ・JR協議会発行の駅周辺情報マップへの掲載 ※上記「公社だより」については、各公民館50か所、コミセン8か所、駐車場・柳ヶ瀬あい愛ステーション・岐阜公園総合案内所など6か所合計64か所・1070枚を設置した。
	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。
	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	平成27年9月10日～9月30日(21日間)にアンケートを実施し、合計702通の回答を得た。
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	人感センサーの導入について岐阜市へ提案し、平成26年10月に施工済である。
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	車いす13件・ベビーカー5件の貸し出しがあり、平成26年度下半期(車いす12件・ベビーカー3件)に比べ増加した。
	③ユニバーサルデザイン化の推進の検討	場内表示について対応可能な箇所から順次作業を進め、平成27年度上半期はシティ・タワー43地下駐車場身障者用トイレの表示をピクトグラムを活用した表示へ変更した。
	④小学校の社会見学への協力	毎月のシティ・タワー43連携意見交換会において協力を依頼した。
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、適正に実施した。
	②エネルギー管理が実施されているか。	節電に関する注意喚起の貼紙や駐車状況に応じた消灯を実施するなど管理経費の削減に努めた。
施設修繕	①修繕の実施状況	3件の修繕を実施した。(駅西駐車場) ①2階男子トイレのつまり解消 ②第1倉庫換気扇取替 ③北側消防設備の採水ロパッキン取替
	②施設の外観点検	施設の外観点検を計画通り月に1回実施した。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	毎月のチーフ会議で職員に対して注意を促すなど適切に実施した。また、事務所に『個人情報注意』という張り紙を貼り、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の周知を図り、水防計画についてはシティ・タワー43の防災センター等へ協議中である。
	③関係法令の遵守	関係法令の遵守と職員の研修を実施した。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	期間:平成27年9月10日(木)～9月30日(金) 21日間 投函場所:駅西駐車場の地下機械式駐車場の待合所、1階事務所前、2階事前精算機前の3か所 実施方法:投函箱及び記載台を上記3か所に設置し、地下及び1階においてはお客様へ用紙を手渡し記入後投函して頂く。
利用者アンケートの実施結果	回答総数 702人 <性別> 男性:204人 女性:405人 無回答:93人 <年齢> 10歳代:0.3% 20歳代:8.7% 30歳代:13.1% 40歳代:20.7% 50歳代:25.9% 60歳以上:30.2% 未回答:1.1% <利用目的> 通勤通学:11.4% 買い物:36.7% その他:50.3% 未回答:1.6% <目的地> JR岐阜駅(JR利用):27.2% JR岐阜駅施設内:42.4% 岐阜シティ・タワー43:17.4% その他駅周辺施設:12.1% 未回答:0.9% <利用頻度> ほぼ毎日:10.7% 週3～5回:10.5% 週1～2回:23.2% 月1～3回:29.1% 月1回未満:17.0% 初めて利用した:8.4% 未回答:1.1% <職員の対応> 大変満足・満足・普通:98.5% やや不満・不満:0.9% 未回答:0.6% <総合満足度> 大変満足・満足・普通:96.2% やや不満・不満:2.9% 未回答:0.9%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望・苦情 ○入口の満空表示が正確でない。 ○一部の職員について挨拶などの接客がよくなかった。 対処・改善 ○場内の駐車状況を把握し、より正確な満空表示に努める。 ○毎月のチーフ会議で注意喚起を行うことで接遇の改善を図る。

●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			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	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				
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時、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針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針が確立されているか。	A	A	A
			盗難防止等の対策や、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。	S	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				
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』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				

### ●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>・シティ・タワー43地下駐車場身障者用トイレの表示をピクトグラムを活用した表示へ変更した。</li><li>・接遇の高い水準を保つため、外部から専門講師を招き、ロールプレイング形式など実態に即した接遇研修を行うことで、利用者サービスの向上に努めた。</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ついて、平成26年度下半期:15件から平成27年度上半期:18件へ増加した。</li><li>・職員同士が無線を使用しお互いに連絡を取り合うことで、的確にお客様を誘導した。</li></ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・場内表示の改良、改善について、引き続き対応可能な箇所から順次作業を進める。</li><li>・各種研修(防災、防犯など)を実施し、職員の意識向上に努める。</li><li>・駐車場の利用促進について検討を行う。</li></ul>

### ●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"><li>・毎月のチーフ会議や接遇研修を通じて<b>公共駐車場職員としての意識向上</b>に努めている。</li><li>・アンケート結果の<b>職員満足度は非常に高く、また接客に対する良好な意見が多数あった。</b></li><li>・車いす、ベビーカーの貸出について、駐車場各所にポスターを掲示するなど継続した取組がみられ、平成26年度下半期よりも多い<b>合計18件の利用</b>があった。</li><li>・節電に関する注意喚起の貼紙や駐車状況に応じた消灯を実施するなど<b>管理経費の削減</b>に努めている。</li><li>・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。</li><li>・毎月の清掃活動や消防訓練等の地域活動に積極的に参加するなど<b>周辺地域へ貢献</b>する姿勢がみられ、また地元住民を多く雇用している。</li></ul> <p>以上により、管理運営の状況は協定書の内容に基づき、「<b>良好</b>」と認められる。</p>
--

### ●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・駐車場の利用促進について岐阜市と協議し、検討を行われたい。</li></ul>
--