

平成27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)	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	126,559	132,323	135,555	144,231	148,957
	合計	257,315	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	695	727	745	792	818
	合計	703	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状況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、公社パンフレットへの駐車場情報の掲載 ・JR岐阜駅周辺施設連携促進協議会(以下、JR協議会とする)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、コミュニティセンター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か所計64か所、1070枚を設置した。また、メディアコスモス内の公社特設コーナーに、駐車場案内のパンフレットを設置した。
	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。場内の利用者による事故についても保険会社を通じ適切に処理を行った。
	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28年3月12日～31日(20日間)にアンケートを実施し、利用者満足度とニーズの把握に努めた。
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月に施工済みである。
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	車いす8件・ベビーカー6件の貸し出しがあった。
	③ユニバーサルデザイン化の推進の検討	駐車場内のトイレを誰にでも気軽に利用して頂くための「おもてなしトイレサイン」を作成し、場内に掲示した。
	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・電気保安管理施設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	駅西駐車場において、7件の修繕を実施した。 ①2階自動扉部品取替 ②2階自動扉センサー取替 ③管理事務所窓修繕 ④赤色灯取替 ⑤4階西側ドア部品取替 ⑥地下1階自動扉開閉装置部品取替(機械式駐車場) ⑦東玄関照明取替
	②施設の外観点検	施設の外観点検を月に1回実施した。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	毎月のチーフ会議や職員全体での会議の中で職員に対して注意を促すなど適切に実施した。また、事務所内には「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	関係法令の遵守について職員への研修を実施した。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>期間:平成28年3月12日(土)～平成28年3月31日(木) 20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、シティ・タワー43地下駐車場エレベーターホール前2か所の計5か所 実施方法:投函箱及び記載台を上記5か所に設置し、記入後投函して頂く。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回答総数 53名 <性別> 男性:14人 女性:21人 未回答:18人 <年齢> 10歳代:1.9% 20歳代:3.8% 30歳代:11.3% 40歳代:26.4% 50歳代:18.9% 60歳以上:32.0% 未回答:5.7% <停車場所> 自走式:35.9% 機械式:52.8% 未回答:11.3% <目的地> 岐阜駅(JR利用):22.3% JR岐阜駅施設内利用:40.7% 岐阜シティ・タワー43:14.8% その他駅周辺施設:12.9% 未回答:9.3% <利用頻度> ほぼ毎日:15.1% 週に3～5回:5.7% 週に1～2回:13.2% 月に1～3回:35.8% 月に1回未満:20.8% 初めて利用した:1.9% 未回答:7.5% <職員の対応> 大変満足・満足・普通:88.6% やや不満・不満:7.6% 未回答:3.8% <総合満足度> 大変満足・満足・普通:83.0% やや不満・不満:13.2% 未回答:3.8%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望・苦情 ○機械式駐車場の故障が多い。 ○シティ・タワー43地下駐車場にいつも同じ車が駐車している。 ○障がい者割引の場合、駐車券に「障害」とスタンプが押されるため、スタンプの配慮をしてほしい。 対処・改善 ○保守点検を実施し、早急な対応に努める。 ○定期利用者など長時間の利用者に対しては駅西駐車場の利用をお願いする。 ○早急に見直しを図り、スタンプの表示を「割引き」へ変更した。</p>

●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策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
			点検で不具合を検出した場合の対応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。	S	S	S
		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
		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
			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	『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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・メディアコスモス内の公社特設コーナーにパンフレットを設置し、駐車場のPRを行った。 ・アンケート結果に基づいて、利用者に配慮したスタンプに変更するなど、利用者サービスの向上に努めた。
<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"> ・接遇研修を実施し、職員の意識向上に努めた。 ・車との接触が多い箇所に職員自ら注意喚起を促す明示を行うなど、駐車場の安全管理に努めた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望に対して、引き続き迅速で適切な対応を実施する。 ・駐車場の利用促進について検討を行う。

●所管課の意見

- ・毎月のチーフ会議や接遇研修を通して、**公共駐車場の運営に当る職員としての意識向上**に努めている。
- ・車椅子・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**継続した取組み**がみられ、**合計14件の利用**があった。
- ・**利用者に配慮したスタンプへの変更**など要望に対して迅速で適切な対応を実施している。
- ・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**に努めている。
- ・市発注の床塗装工事により、1階出口が通行止めになった際、**職員を増員**し、また無線で連絡を取り合い**駐車車両を誘導**した。
- ・車との接触が多い箇所に注意喚起を促すため、**反射テープを貼る**ことで**施設利用者への安全を確保**した。
- ・**地元住民を多く雇用**するなど**周辺地域へ貢献する姿勢**がみられる。

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。