

平成28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28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
年間 利用台数	上半期	132,328	130,756	135,984	138,134	147,290
	下半期	131,079	126,559	132,323	135,555	144,231
	合計	263,407	257,315	268,307	273,689	291,521
1日あたり 利用台数	上半期	723	715	743	755	805
	下半期	720	692	727	745	792
	合計	722	703	735	750	799

※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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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及び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、速やかに保守点検業者へ修理依頼をし、迅速に対応した。 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29年3月11日～24日(14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12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	機械式駐車施設B/バス出庫車両の前方壁面にカーブミラーを設置したことにより、安全性の向上を図った。
	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。
	⑤機械式駐車場利用促進キャンペーンの実施	平成28年9月17日～12月31日まで、「機械式駐車場利用促進キャンペーン」を行い、集客向上を図った。

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。	駐車状況・時間帯に応じて一部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	以下の6件の修繕を実施した。 (①～⑤ 駅西駐車場、⑥ シティ・タワー43地下駐車場) ①5階車路床修繕 ②Aバス入庫ロ・シャッター修繕 ③1F東側自動ドア・センサー取替修繕 ④事務所フロアエアコンセント修繕 ⑤5階車路側溝ウレタン防水修繕 ⑥柱コーナー取替修繕
	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	毎月のチーフ会議で職員に対して注意を促し、個人情報保護に関して周知・徹底した。また、個人情報が記載されている書類に関しては、金庫に収納し管理を行った。
	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で対応を行った。
	③関係法令の遵守	関係法令を遵守し、業務を実施した。

●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29年3月11日から平成29年3月24日の14日間 設置場所:地下ロビー、1階事務所前、2階精算機前、シティ・タワー43地下エレベーターホール前2カ所の計5カ所 実施方法:上記5カ所に投函箱及び記載台を設置。地下ロビーでは対面方式</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回答総数 575名 <性別> 男性:180人 女性:325人 未回答:70人 <年齢> 10歳代:1.2% 20歳代:10.1% 30歳代:14.1% 40歳代:24.2% 50歳代:21.4% 60歳以上:27.6% 未回答:1.4% <利用形態> 時間利用:96.5% 定期券:1.4% 未回答:2.1% <駐車場所> 自走式:6.4% 機械式:91.7% 未回答:1.9% <目的地> 岐阜駅(JR利用):25.4% JR岐阜駅施設内利用:35.4% 岐阜シティ・タワー43:16.1% 岐阜スカイイング[®]:37.0.7% じゅうろくプラザ[®]:7.3% 玉宮町:0.5% その他:13.8% 未回答:0.8% <利用頻度> ほぼ毎日:6.1% 週1~2回:18.3% 月1~3回:37.9% 月1回未満:28.5% 初めて:8.3% 未回答:0.9% <機械式利用促進キャンペーンの利用> 積極的に利用:8.9% 普通に利用:33.6% 利用しなかった:21.0% キャンペーンを知らなかった:33.4% 未回答:3.1% <機械式利用促進キャンペーンの取組みについて> 今後も取り組んでほしい:33.6% どちらでもよい:53.0% 必要ない:6.6% 未回答:6.8% <職員の対応> 大変満足:42.4% 満足:45.8% 普通:10.4% やや不満:0.2%(1人) 不満:0% <誘導表示> 大変満足:33.0% 満足:42.4% 普通:21.9% やや不満:1.3%(7人) 不満:0 未回答:1.4% <総合満足度> 大変満足:36.4% 満足:43.8% 普通:17.7% やや不満:0.9%(5人) 不満:0 未回答:1.2%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望・苦情 ①シティ・タワー43地下駐車場が満車で駐車できない(類似含め7件) ②月極(定期)利用したい(3件) ③定期券利用者は5Fか機械式に強制的に駐車させてほしい 対処・改善 ①シティ・タワー43連絡会議で現状を報告し、テナント職員には機械式もしくは駅西駐車場に駐車していただくよう依頼している。 ②時間貸し利用台数の確保のため、現在定期利用の新規受付けは行っていない。 ③定期券更新時及び入口誘導時に、できるかぎり声掛けし、4階~5階もしくは機械式への駐車を依頼している。</p>

●指定管理者の選定基準に基づく評価(駅西駐車場、シティ・タワー43地下駐車場)

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。	S	S	S
		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				
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、人的能力の有していること	『事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力の有していること』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				

●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"> ・平成28年9月から機械式駐車場利用促進キャンペーンを実施した結果、機械式駐車の利用台数等の増加がみられた。 ・職員の対応について、アンケート結果より利用者から高い評価を受けている。
<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"> ・平成28年度上半期のアンケートにおいて、機械式駐車場Bバースからの出庫時に、左右の安全確認が難しいとの意見があったため、Bバース出庫車両の前方壁面にカーブミラーを設置し、安全性の向上を図った。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年9月から実施した機械式駐車利用促進キャンペーンの効果がみられたので、今年度もさらなる機械式駐車の利用促進を図るため、期間等を見直したうえキャンペーンを実施し、機械式駐車場利用者の拡大を目指す。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のチーフ会議等を通して、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12件の利用があった。 ・機械式駐車場利用促進キャンペーンを実施し、機械式駐車場への利用を促した結果、下記のとおり効果がみられた。 <ul style="list-style-type: none"> ○機械式駐車利用台数 <ul style="list-style-type: none"> キャンペーン期間 21,210台 (4,930台増) 前年同期間 16,280台 ○機械式駐車の利用割合 <ul style="list-style-type: none"> キャンペーン期間 27.92% (5.41%増) 前年同期間 22.51% ・事務所に駐車場職員へ節電を促す貼紙を掲示し、また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。 ・不具合箇所を検知し、迅速に6件の修繕を実施している。 ・駐車場施設の保守点検や清掃については、適切に実施されている。 ・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。 <p>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。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>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。</p>
