

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

岐阜駅周辺

●施設の概要

施設名	岐阜駅西自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市橋本町1丁目10番地1		
指定管理者名	岐阜コニックス株式会社		
指定期間	平成29年 4月 1日 ~ 平成34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)	64、476、000円 ※ただし、岐阜駅周辺の5箇所の自転車駐車場一括管理の委託料		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、まちの美観維持などのため、公共交通機関を利用する人達などが安心して駐輪できるように設置した		
施設概要	収容可能台数 1,550台		

●利用状況

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		1,725人/日	1,707人/日	1,718人/日	1,696人/日	1,724人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	111%/日	110%/日	111%/日	109%/日	111%/日

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤あいさつ運動	①業務報告書にて時間の遵守を確認。 ②勤務予定表にて適切な配置を確認。 ③ホームページに掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ④連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ⑤明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ⑥代車使用時のルールを徹底。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①研修 ②リーダー会議 ③職場会議	①入社時研修の実施。1回/月及び随時接遇や安全についての通達を発行。 ②1回/月のチーフ会議を開催。 ③チーフ会議議事録の回覧及び案内通知文掲示。責任者の巡回、ミーティング、OJTにより徹底。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③節電・節水対策現場点検 ④施設の不具合の点検	①日常清掃に重点を置き美化を推進継続。(ラック清掃を実施) ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ③自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ④管理人の場内整理・点検及び本社スタッフの巡回時点検実施(ラック・降雨排水状況等)継続。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①見やすい掲示板の設置。不具合の迅速な対応。(危険運転防止の掲示。蛍光管の交換。) ②帳票類劣化等の為、順次更新し整理整頓の推進。 ③消火器の点検実施。 ④下段自転車保護のための注意タグ設置。 ⑤連泊自転車の期間表示を自転車に添付。 ⑥代車の修繕(ベル・カゴ)
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①プライバシーマークの取得。個人情報保護方針のもと、全社員に入社時研修と年1回の教育を実施。 ②緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制。セキュリティセンターに、上下番報告することにより不測の事態に備える。 ③コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ④墜落時保護用ヘルメットの配備。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月 3日～9月 9日に利用者アンケート調査を実施。 管理人等施設利用に対する満足度等の質問に加え、その他として自由意見記入欄を設けて実施。
顧客満足度調査の実施結果	総回答数 100人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4.8 点/5点 ②管理人の対応はどうでしたか → 4.8点/5点 ③場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4.5点/5点 平均満足度 → 4.7点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	いつも親切・丁寧で笑顔で接して貰い、気持ち良く利用しています。 →今後も引き続いて、笑顔を持って親切・丁寧に対応し、利用して貰えるよう行います。 ラックを利用する際、下段が満車の時、上段は使い難いです。 →朝の混雑やお客様からの依頼があった時、進んで声を掛け、対応に心がけます。

●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	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	S	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
	区分評価					A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	③メール等での利用者の要望受付 ④苦情受付シートの活用、保管 ⑤苦情処理担当者等組織の看板を施設に掲示 ⑥利用者満足度調査の実施	S	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車で通勤できる距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭要求水準にない取り組み及び提案(空気ポンプ、代車の設置、周辺自転車店の案内)	S	A	A
		区分評価				

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
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	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	①岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価に留意した単価設定 ②無理な経費縮減により労務環境の悪化、業務効率の阻害がない	A	A	A
		収支計画の妥当性	③一時利用と定期利用の収容台数を効率よく運用する ④無駄な支出がないよう工夫する	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	⑤人件費の適正化を図っている ⑥経費削減の方策設定、取り組みがある	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	⑦管理人配置表に基づいた配置	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	⑧定期利用者の待ちを減らし、利用者を増やして収入の増加を図る	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑨要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
	区分評価					A
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	経営基盤の安定性	①健全な会社運営による経営基盤の安定	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	②スタッフの経歴や経験を基に、適材適所に配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	③苦情を事務局が把握し、適正に処理できる体制の確立 ④事務局から管理人への周知徹底体制の確立	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	⑤集計業務研修、現場研修、面接等の実施 ⑥法令研修の実施 ⑦就業後の全体研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、チーフ及び事務局が速やかに状況把握でき、適切な対応が可能な体制の確立 ⑨急な欠勤時に他の者が就業できる体制の確立 ⑩実施研修の中で、災害対応研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	⑪修繕前の適正処置、小修繕の実施	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	該当なし	-	-	-
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	該当なし	-	-	-
		その他指定管理者の提案によるもの	⑫要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	①効率性を基本として、市内に本店を有する法人等への再委託業務の発注	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③入社説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット等で募集周知を実施	A	A	A
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要となる物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域の社会活動に積極的に参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	⑦施設周辺清掃の実施 ⑧あいさつ運動の実施 ⑨「こども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
	区分評価					A

●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>	<p>毎日、ご利用していただいているお客さまに安心して親しみやすく、いつも明るい駐車場にするため、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底し、あいさつ運動を推進し取組んだ。定期契約業務にて、他の自転車駐車場で定期申込み希望者に対して、後位の方を優先的に先に定期契約を行い不適切な事務の発生を招き、公正な管理業務を怠ってしまった事に対して、当駐輪場ではこのような不祥事が発生しないよう再度、社員全員に周知・徹底した。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>いつも明るい駐車場にするため、積極的な挨拶の励行、場内の整理・整頓・清掃に努める事を重点に安心して利用して頂くよう、利用者サービスや施設維持管理への積極的な取組みを社員一丸となって取り組んできた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>他の駐輪場での不適切な事案を踏まえ、改めて協定書・仕様書等を遵守するようチーフを中心に社員一丸となり取組み、今後とも引き続き場内の清掃、保管場所の整理整頓を継続し、明るく積極的な挨拶運動を展開し、親しみやすい環境作りを図ります。</p>

●所管課の意見

名鉄岐阜駅東自転車駐車場において発生した不適切な事務取扱いについては、一定の改善が図られたところではあるが、二度と繰り返すことのないよう真摯に業務に取り組まれない。

一方、近隣の民営駐輪場の閉鎖に伴い、定期利用の予約者が増加する中、定期枠を増やすとともに、施設間で空き情報を共有し、予約者への案内を実施するなど、予約待ちの解消に努めている点は評価できる。

引き続き、利用者にとって満足度の高い施設となるよう環境づくりを行われたい。

●指定管理者評価委員会の意見

一時利用者増加のため、管理人室横の空きスペースに臨時駐車場を設け、更に雨よけのため、ビニールシートを被せる等、利用者へのサービス向上に努めたことは評価できる。

一方、定期券契約事務において、適切な処理がなされず、行政への信頼を著しく損ねる事案が発生したため、再発防止の徹底を図るとともに、協定書、仕様書等を遵守し、要求水準の内容どおり業務を履行するよう、一層努められたい。

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

岐阜駅周辺

●施設の概要

施設名	岐阜駅東自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市橋本町1丁目10番地23		
指定管理者名	岐阜コニックス株式会社		
指定期間	平成29年 4月 1日 ~ 平成34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)	64,476,000円 ※ただし、岐阜駅周辺の5箇所の自転車駐車場一括管理の委託料		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、まちの美観維持などのため、公共交通機関を利用する人達などが安心して駐輪できるように設置した		
施設概要	収容可能台数 1,714台		

●利用状況

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		1,610人/日	1,588人/日	1,579人/日	1,556人/日	1,584人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	94%/日	93%/日	92%/日	91%/日	92%/日

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤あいさつ運動	①業務報告書にて時間の遵守を確認。 ②勤務予定表にて適切な配置を確認。 ③ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ④連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ⑤明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ⑥代車使用時のルールを徹底。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①研修 ②リーダー会議 ③職場会議	①入社時研修の実施。1回/月及び随時接遇や安全についての通達を発行。 ②1回/月のチーフ会議を開催。 ③チーフ会議議事録の回覧及び案内通知文掲示。責任者の巡回、ミーティング、OJTにより徹底。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③節電・節水対策現場点検 ④施設の不具合の点検	①区域外駐車を規制し、安全確保の強化。 ②日常清掃に重点を置き美化を推進継続。 ③警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ④自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ⑤管理人の場内整理・点検及び本社スタッフの巡回時に点検を実施(ラック・降雨排水状況等)継続。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①見やすい掲示板の設置。不具合の迅速な対応。(危険運転防止の掲示。蛍光灯の交換。) ②ハンディキャップスペースの円滑な運用。 ③消防設備点検実施。 ④出入口カーブミラーの機能維持のため清掃と点検。 ⑤脱落したラックの修繕と点検によりホルトの増し締め。 ⑥雨どいの清掃。 ⑦代車の修繕(ベル・カゴ)
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①プライバシーマークの取得。個人情報保護方針のもと、全社員に入社時研修と年1回の教育を実施。 ②緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制。セキュリティセンターに、上下番報告することにより不測の事態に備える。 ③コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ④墜落時保護用ヘルメットの配備。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月 3日～9月 9日に利用者アンケート調査を実施。 管理人等施設利用に対する満足度等の質問に加え、その他として自由意見記入欄を設けて実施。
顧客満足度調査の実施結果	総回答数 100人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 8点/5点 ②管理人の対応はどうでしたか → 4. 9点/5点 ③場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4. 7点/5点 平均満足度 → 4. 8点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	毎朝、夕方帰りの際、大きな声で「おはようございます。行ってらっしゃい。お帰りなさい。」等、明るく声を掛けて頂き気持ち良く利用しています。ただ、一部のスタッフは、何も言わない人がいます。 →日頃から、笑顔を持って挨拶するよう指導・徹底してきたが残念です。再度、指導・徹底し、全員が笑顔で明るく挨拶をするよう行います。 パンクした時は、いろいろと手配して貰い、修理もお願いし、代車をお借りすることが出来、有難いです。

●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	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	S	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	③メール等での利用者の要望受付 ④苦情受付シートの活用、保管 ⑤苦情処理担当者等組織の看板を施設に掲示 ⑥利用者満足度調査の実施	S	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車で通勤できる距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭要求水準にない取り組み及び提案(空気ポンプ、代車の設置、周辺自転車店の案内)	S	A	A
		区分評価				

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
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	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	①岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価に留意した単価設定 ②無理な経費縮減により労務環境の悪化、業務効率の阻害がない	A	A	A
		収支計画の妥当性	③一時利用と定期利用の収容台数を効率よく運用する ④無駄な支出がないよう工夫する	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	⑤人件費の適正化を図っている ⑥経費削減の方策設定、取り組みがある	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	⑦管理人配置表に基づいた配置	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	⑧定期利用者の待ちを減らし、利用者を増やして収入の増加を図る	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑨要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
	区分評価					A
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	経営基盤の安定性	①健全な会社運営による経営基盤の安定	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	②スタッフの経歴や経験を基に、適材適所に配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	③苦情を事務局が把握し、適正に処理できる体制の確立 ④事務局から管理人への周知徹底体制の確立	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	⑤集計業務研修、現場研修、面接等の実施 ⑥法令研修の実施 ⑦就業後の全体研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、チーフ及び事務局が速やかに状況把握でき、適切な対応が可能な体制の確立 ⑨急な欠勤時に他の者が就業できる体制の確立 ⑩実施研修の中で、災害対応研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	⑪修繕前の適正処置、小修繕の実施	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	該当なし	—	—	—
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	該当なし	—	—	—
その他指定管理者の提案によるもの	⑫要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—		
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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	①効率性を基本として、市内に本店を有する法人等への再委託業務の発注	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③入社説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット等で募集周知を実施	A	A	A
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要な物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域の社会活動に積極的に参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	⑦施設周辺清掃の実施 ⑧あいさつ運動の実施 ⑨「こども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
	区分評価					A

●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>	<p>毎日、ご利用いただいているお客さまに安心して親しみやすく、いつも明るい駐車場にするため、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底し、あいさつ運動を推進し取組んだ。定期契約業務にて、他の自転車駐車で定期申込み希望者に対して、後位の方を優先的に先に定期契約を行い不適切な事務の発生を招き、公正な管理業務を怠ってしまった事に対して、当駐輪場ではこのような不祥事が発生しないよう再度、社員全員に周知・徹底した。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>いつも明るい駐車場にするため、積極的な挨拶の励行、場内の整理・整頓・清掃に努める事を重点に安心して利用して頂くよう、利用者サービスや施設維持管理への積極的な取組みを社員一丸となって取り組んできた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>他の駐輪場での不適切な事案を踏まえ、改めて協定書・仕様書等を遵守するようチーフを中心に社員一丸となり取組み、今後とも引き続き場内の清掃、保管場所の整理整頓を継続し、明るく積極的な挨拶運動を展開し、親しみやすい環境作りを図ります。</p>

●所管課の意見

名鉄岐阜駅東自転車駐輪場において発生した不適切な事務取扱いについては、一定の改善が図られたところではあるが、二度と繰り返すことのないよう真摯に業務に取り組まれない。

一方、近隣の民営駐輪場の閉鎖に伴い、定期利用の予約者が増加する中、定期枠を増やすとともに、施設間で空き情報を共有し、予約者への案内を実施するなど、予約待ちの解消に努めている点は評価できる。

引き続き、利用者にとって満足度の高い施設となるよう環境づくりを行われたい。

●指定管理者評価委員会の意見

一時利用者増加のため、管理人室横の空きスペースに臨時駐車を設け、更に雨よけのため、ビニールシートを被せる等、利用者へのサービス向上に努めたことは評価できる。

一方、定期券契約事務において、適切な処理がなされず、行政への信頼を著しく損ねる事案が発生したため、再発防止の徹底を図るとともに、協定書、仕様書等を遵守し、要求水準の内容どおり業務を履行するよう、一層努められたい。

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

岐阜駅周辺

●施設の概要

施設名	新岐阜駅自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市高砂町2丁目1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29年 4月 1日 ~ 平成34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)	64,476,000円 ※ただし、岐阜駅周辺の5箇所の自転車駐車場一括管理の委託料		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、まちの美観維持などのため、公共交通機関を利用する人達などが安心して駐輪できるように設置した		
施設概要	収容可能台数 187台		

●利用状況

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		160人/日	159人/日	159人/日	159人/日	160人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	85%/日	85%/日	85%/日	85%/日	86%/日

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤あいさつ運動	①業務報告書にて時間の遵守を確認。 ②勤務予定表にて適切な配置を確認。 ③ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ④連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ⑤明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ⑥代車使用時のルールを徹底。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①研修 ②リーダー会議 ③職場会議	①入社時研修の実施。1回/月及び随時接遇や安全についての通達を発行。 ②1回/月のチーフ会議を開催。 ③チーフ会議議事録の回覧及び案内通知文掲示。責任者の巡回、ミーティング、OJTにより徹底。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③節電・節水対策現場点検 ④施設の不具合の点検	①日常清掃に重点を置き美化を推進継続。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ③自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ④管理人の場内整理・点検及び本社スタッフの巡回時に点検実施(ラック・降雨排水状況等)継続。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①見やすい掲示板の設置。(危険運転防止の掲示。) ②不具合の迅速な交換対応。(蛍光管の交換。) ③消火器の配備・点検実施。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①プライバシーマークの取得。個人情報保護方針のもと、全社員に入社時研修と年1回の教育を実施。 ②緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制。セキュリティセンターに、上下番報告することにより不測の事態に備える。 ③コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ④墜落時保護用ヘルメットの配備。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月 3日～9月 9日に利用者アンケート調査を実施。 管理人等施設利用に対する満足度等の質問に加え、その他として自由意見記入欄を設けて実施。
顧客満足度調査の実施結果	総回答数 30人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 8点/5点 ②管理人の対応はどうか → 4. 9点/5点 ③場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4. 7点/5点 平均満足度 → 4. 8点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	いつも明るく親切で気持ち良く利用しています。また、自転車を入れる際、手伝ってもらい非常に助かります。 →全員が積極的に声掛けを行った結果が良い成果に繋がったと思われる。

●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	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	S	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	③メール等での利用者の要望受付 ④苦情受付シートの活用、保管 ⑤苦情処理担当者等組織の看板を施設に掲示 ⑥利用者満足度調査の実施	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車で通勤できる距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭要求水準にない取り組み及び提案(空気ポンプ、代車の設置、周辺自転車店の案内)	S	A	A
		区分評価				

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
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	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	①岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価に留意した単価設定 ②無理な経費縮減により労務環境の悪化、業務効率の阻害がない	A	A	A
		収支計画の妥当性	③一時利用と定期利用の収容台数を効率よく運用する ④無駄な支出がないよう工夫する	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	⑤人件費の適正化を図っている ⑥経費削減の方策設定、取り組みがある	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	⑦管理人配置表に基づいた配置	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	⑧定期利用者の待ちを減らし、利用者を増やして収入の増加を図る	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑨要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
	区分評価					A
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	経営基盤の安定性	①健全な会社運営による経営基盤の安定	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	②スタッフの経歴や経験を基に、適材適所に配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	③苦情を事務局が把握し、適正に処理できる体制の確立 ④事務局から管理人への周知徹底体制の確立	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	⑤集計業務研修、現場研修、面接等の実施 ⑥法令研修の実施 ⑦就業後の全体研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、チーフ及び事務局が速やかに状況把握でき、適切な対応が可能な体制の確立 ⑨急な欠勤時に他の者が就業できる体制の確立 ⑩実施研修の中で、災害対応研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	⑪修繕前の適正処置、小修繕の実施	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	該当なし	—	—	—
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	該当なし	—	—	—
		その他指定管理者の提案によるもの	⑫要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	①効率性を基本として、市内に本店を有する法人等への再委託業務の発注	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③入社説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット等で募集周知を実施	A	A	A
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要となる物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域の社会活動に積極的に参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	⑦施設周辺清掃の実施 ⑧あいさつ運動の実施 ⑨「こども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
	区分評価					A

●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>	<p>毎日、ご利用いただいているお客さまに安心して親しみやすく、いつも明るい駐車場にするため、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底し、あいさつ運動を推進し取組んだ。定期契約業務にて、他の自転車駐車場で定期申込み希望者に対して、後位の方を優先的に先に定期契約を行い不適切な事務の発生を招き、公正な管理業務を怠ってしまった事に対して、当駐輪場ではこのような不祥事が発生しないよう再度、社員全員に周知・徹底した。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>いつも明るい駐車場にするため、積極的な挨拶の励行、場内の整理・整頓・清掃に努める事を重点に安心して利用して頂くよう、利用者サービスや施設維持管理への積極的な取組みを社員一丸となって取り組んできた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>他の駐輪場での不適切な事案を踏まえ、改めて協定書・仕様書等を遵守するようチーフを中心に社員一丸となり取組み、今後とも引き続き場内の清掃、保管場所の整理整頓を継続し、明るく積極的な挨拶運動を展開し、親しみやすい環境作りを図ります。</p>

●所管課の意見

<p>名鉄岐阜駅東自転車駐車場において発生した不適切な事務取扱いについては、一定の改善が図られたところではあるが、二度と繰り返すことのないよう真摯に業務に取り組まれない。</p> <p>一方、近隣の民営駐輪場の閉鎖に伴い、定期利用の予約者が増加する中、定期枠を増やすとともに、施設間で空き情報を共有し、予約者への案内を実施するなど、予約待ちの解消に努めている点は評価できる。</p> <p>引き続き、利用者にとって満足度の高い施設となるよう環境づくりを行われたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>一時利用者増加のため、管理人室横の空きスペースに臨時駐車場を設け、更に雨よけのため、ビニールシートを被せる等、利用者へのサービス向上に努めたことは評価できる。</p> <p>一方、定期券契約事務において、適切な処理がなされず、行政への信頼を著しく損ねる事案が発生したため、再発防止の徹底を図るとともに、協定書、仕様書等を遵守し、要求水準の内容どおり業務を履行するよう、一層努められたい。</p>
--

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

岐阜駅周辺

●施設の概要

施設名	名鉄岐阜駅東自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市長住町2丁目15番地2		
指定管理者名	岐阜コニックス株式会社		
指定期間	平成29年 4月 1日 ~ 平成34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)	64,476,000円 ※ただし、岐阜駅周辺の5箇所の自転車駐車場一括管理の委託料		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、まちの美観維持などのため、公共交通機関を利用する人達などが安心して駐輪できるように設置した		
施設概要	収容可能台数 899台		

●利用状況

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		1010人/日	993人/日	998人/日	993人/日	993人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	112%/日	110%/日	111%/日	110%/日	110%/日

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤あいさつ運動	①業務報告書にて時間の遵守を確認。 ②勤務予定表にて適切な配置を確認。 ③ホームページに掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ④連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ⑤明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ⑥代車使用時のルールを徹底。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①研修 ②リーダー会議 ③職場会議	①入社時研修の実施。1回/月及び随時接遇や安全についての通達を発行。 ②1回/月のチーフ会議を開催。 ③チーフ会議議事録の回覧及び案内通知文掲示。責任者の巡回、ミーティング、OJTにより徹底。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③節電・節水対策現場点検 ④施設の不具合の点検	①日常清掃に重点を置き美化を推進継続。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ③自然光を最大限活用する事の徹底、継続及び清掃の実施。 ④管理人の場内整理・点検及び本社スタッフの巡回時に点検実施(ラック・降雨排水状況等)継続。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①見やすい掲示板の設置。不具合の迅速な対応。(危険運転防止の掲示。蛍光管の交換。) ②大型バイク置き場の整備。 ③カーミラーの機能維持のために清掃と点検。 ④代車の修繕。(ベル・カゴ)
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①プライバシーマークの取得。個人情報保護方針のもと、全社員に入社時研修と年1回の教育を実施。 ②緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制。セキュリティーセンターに、上下番報告することにより不測の事態に備える。 ③コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ④墜落時保護用ヘルメットの配備。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月 3日～9月 9日に利用者アンケート調査を実施。 管理人等施設利用に対する満足度等の質問に加え、その他として自由意見記入欄を設けて実施。
顧客満足度調査の実施結果	総回答数 100人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4.8点/5点 ②管理人の対応はどうか → 4.8点/5点 ③場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4.5点/5点 平均満足度 → 4.7点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	いつも、笑顔で挨拶して貰い、「いってらっしゃい・おかえり」と言って貰い、嬉しいです。 →今後も引き続き喜んで利用して頂くようつとめます。 置く場所をもう少し多くしてほしい。 →管理人室の南側の広場を一時利用者への臨時場所を設置し、また、急な雨には屋根が無いため、ビニールシートを掛け、対応している。

●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	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	B	C	C
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価			B	
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	③メール等での利用者の要望受付 ④苦情受付シートの活用、保管 ⑤苦情処理担当者等組織の看板を施設に掲示 ⑥利用者満足度調査の実施	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車で通勤できる距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭要求水準にない取り組み及び提案(空気ポンプ、代車の設置、周辺自転車店の案内)	S	S	S
		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	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	①岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価に留意した単価設定 ②無理な経費縮減により労務環境の悪化、業務効率の阻害がない	A	A	A
		収支計画の妥当性	③一時利用と定期利用の収容台数を効率よく運用する ④無駄な支出がないよう工夫する	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	⑤人件費の適正化を図っている ⑥経費削減の方策設定、取り組みがある	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	⑦管理人配置表に基づいた配置	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	⑧定期利用者の待ちを減らし、利用者を増やして収入の増加を図る	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑨要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
	区分評価					A
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	経営基盤の安定性	①健全な会社運営による経営基盤の安定	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	②スタッフの経歴や経験を基に、適材適所に配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	③苦情を事務局が把握し、適正に処理できる体制の確立 ④事務局から管理人への周知徹底体制の確立	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	⑤集計業務研修、現場研修、面接等の実施 ⑥法令研修の実施 ⑦就業後の全体研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、チーフ及び事務局が速やかに状況把握でき、適切な対応が可能な体制の確立 ⑨急な欠勤時に他の者が就業できる体制の確立 ⑩実施研修の中で、災害対応研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	⑪修繕前の適正処置、小修繕の実施	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	該当なし	-	-	-
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	該当なし	-	-	-
		その他指定管理者の提案によるもの	⑫要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	①効率性を基本として、市内に本店を有する法人等への再委託業務の発注	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③入社説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット等で募集周知を実施	A	A	A
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要となる物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域の社会活動に積極的に参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	⑦施設周辺清掃の実施 ⑧あいさつ運動の実施 ⑨「こども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
	区分評価					A

●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>	<p>毎日、ご利用いただいているお客さまに安心して親しみやすく、いつも明るい駐車場にするため、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底し、あいさつ運動を推進し取組んだ。定期契約業務では、定期申込み希望者に対して、申込み順位が後位の計3名を優先的に定期契約するという、不適切な事案の発生を招き、公正な管理業務を怠ってしまった。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>いつも明るい駐車場にするため、積極的な挨拶の励行、場内の整理・整頓・清掃に努める事を重点に安心して利用して頂くよう、利用者サービスや施設維持管理への積極的な取組みを社員一丸となって取り組んできた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>サービスの原点に立ち還り、自転車駐車場の目的・役割を理解して、協定書・仕様書等を遵守し、特に定期契約事務処理は、今回の事案が不適切であることを十分認識して、チーフを中心に社員一丸となって公正な管理業務に取り組めます。また、今後とも安心して利用して頂くために、場内清掃、保管場所の整理整頓を継続し、積極的な明るい挨拶を励行してより良いサービスに努めたい。</p>

●所管課の意見

<p>名鉄岐阜駅東自転車駐車場において発生した不適切な事務取扱いについては、一定の改善が図られたところではあるが、二度と繰り返すことのないよう真摯に業務に取り組まれない。 一方、近隣の民営駐輪場の閉鎖に伴い、定期利用の予約者が増加する中、定期枠を増やすとともに、施設間で空き情報を共有し、予約者への案内を実施するなど、予約待ちの解消に努めている点は評価できる。 引き続き、利用者にとって満足度の高い施設となるよう環境づくりを行われたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>一時利用者増加のため、管理人室横の空きスペースに臨時駐車場を設け、更に雨よけのため、ビニールシートを被せる等、利用者へのサービス向上に努めたことは評価できる。 一方、定期券契約事務において、適切な処理がなされず、行政への信頼を著しく損ねる事案が発生したため、再発防止の徹底を図るとともに、協定書、仕様書等を遵守し、要求水準の内容どおり業務を履行するよう、一層努められたい。</p>

平成 30 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

岐阜駅周辺

●施設の概要

施設名	清住町自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市住ノ江町1丁目、岐阜市清住町2丁目		
指定管理者名	岐阜コニックス株式会社		
指定期間	平成29年 4月 1日 ~ 平成34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)	64,476,000円 ※ただし、岐阜駅周辺の5箇所の自転車駐車場一括管理の委託料		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、まちの美観維持などのため、公共交通機関を利用する人達などが安心して駐輪できるように設置した		
施設概要	収容可能台数 353台		

●利用状況

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		374人/日	370人/日	396人/日	397人/日	394人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	105%/日	105%/日	112%/日	112%/日	112%/日

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤あいさつ運動	①業務報告書にて時間の遵守を確認。 ②勤務予定表にて適切な配置を確認。 ③ホームページに掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ④連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ⑤明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ⑥代車使用時のルールの徹底。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①研修 ②リーダー会議 ③職場会議	①入社時研修の実施。1回/月及び随時接遇や安全についての通達を発行。 ②1回/月のチーフ会議を開催。 ③チーフ会議議事録の回覧及び案内通知文掲示。責任者の巡回、ミーティング、OJTにより徹底。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③節電・節水対策現場点検 ④施設の不具合の点検	①日常清掃に重点を置き美化を推進継続。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ③自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ④管理人の場内整理・点検及び本社スタッフの巡回時に点検を実施(ラック・降雨排水状況等)継続。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①見やすい掲示板の設置。(危険運転防止の掲示。) ②不具合の迅速な対応。(蛍光管の交換) ③消火器の点検実施。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①プライバシーマークの取得。個人情報保護方針のもと、全社員に入社時研修と年1回の教育を実施。 ②緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制。セキュリティセンターに、上下番報告することにより不測の事態に備える。 ③コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ④墜落時保護用ヘルメットの配備。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月 3日～9月 9日に利用者アンケート調査を実施。 管理人等施設利用に対する満足度等の質問に加え、その他として自由意見記入欄を設けて実施。
顧客満足度調査の実施結果	総回答数 30人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 1点/5点 ②管理人の対応はどうか → 4. 2点/5点 ③場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 3. 7点/5点 平均満足度 → 4. 0点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	駐車する際、ラックとラックの間が狭く、段差もあり、また、管理人室が東角にあり、西の出口に目が届かない。 —お年寄りの方、子供さん等は積極的に手助けし、安全に利用して貰う様、今後も努めます。

●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	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	S	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	③メール等での利用者の要望受付 ④苦情受付シートの活用、保管 ⑤苦情処理担当者等組織の看板を施設に掲示 ⑥利用者満足度調査の実施	S	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車で通勤できる距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭要求水準にない取り組み及び提案(空気ポンプ、代車の設置、周辺自転車店の案内)	S	A	A
		区分評価				

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
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	指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど)	①岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価に留意した単価設定 ②無理な経費縮減により労務環境の悪化、業務効率の阻害がない	A	A	A
		収支計画の妥当性	③一時利用と定期利用の収容台数を効率よく運用する ④無駄な支出がないよう工夫する	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	⑤人件費の適正化を図っている ⑥経費削減の方策設定、取り組みがある	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	⑦管理人配置表に基づいた配置	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	⑧定期利用者の待ちを減らし、利用者を増やして収入の増加を図る	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑨要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
	区分評価					A
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	経営基盤の安定性	①健全な会社運営による経営基盤の安定	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	②スタッフの経歴や経験を基に、適材適所に配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	③苦情を事務局が把握し、適正に処理できる体制の確立 ④事務局から管理人への周知徹底体制の確立	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	⑤集計業務研修、現場研修、面接等の実施 ⑥法令研修の実施 ⑦就業後の全体研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、チーフ及び事務局が速やかに状況把握でき、適切な対応が可能な体制の確立 ⑨急な欠勤時に他の者が就業できる体制の確立 ⑩実施研修の中で、災害対応研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	⑪修繕前の適正処置、小修繕の実施	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	該当なし	-	-	-
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	該当なし	-	-	-
		その他指定管理者の提案によるもの	⑫要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	①効率性を基本として、市内に本店を有する法人等への再委託業務の発注	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③入社説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット等で募集周知を実施	A	A	A
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要となる物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域の社会活動に積極的に参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	⑦施設周辺清掃の実施 ⑧あいさつ運動の実施 ⑨「こども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	-	-	-
	区分評価					A

●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>	<p>毎日、ご利用いただいているお客さまに安心して親しみやすく、いつも明るい駐車場にするため、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底し、あいさつ運動を推進し取組んだ。定期契約業務にて、他の自転車駐車場で定期申込み希望者に対して、後位の方を優先的に先に定期契約を行い不適切な事務の発生を招き、公正な管理業務を怠ってしまった事に対して、当駐輪場ではこのような不祥事が発生しないよう再度、社員全員に周知・徹底した。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>いつも明るい駐車場にするため、積極的な挨拶の励行、場内の整理・整頓・清掃に努める事を重点に安心して利用して頂くよう、利用者サービスや施設維持管理への積極的な取組みを社員一丸となって取り組んできた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>他の駐輪場での不適切な事案を踏まえ、改めて協定書・仕様書等を遵守するようチーフを中心に社員一丸となり取組み、今後とも引き続き場内の清掃、保管場所の整理整頓を継続し、明るく積極的な挨拶運動を展開し、親しみやすい環境作りを図ります。</p>

●所管課の意見

<p>名鉄岐阜駅東自転車駐車場において発生した不適切な事務取扱いについては、一定の改善が図られたところではあるが、二度と繰り返すことのないよう真摯に業務に取り組まれない。 一方、近隣の民営駐輪場の閉鎖に伴い、定期利用の予約者が増加する中、定期枠を増やすとともに、施設間で空き情報を共有し、予約者への案内を実施するなど、予約待ちの解消に努めている点は評価できる。 引き続き、利用者にとって満足度の高い施設となるよう環境づくりを行われたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>一時利用者増加のため、管理人室横の空きスペースに臨時駐車場を設け、更に雨よけのため、ビニールシートを被せる等、利用者へのサービス向上に努めたことは評価できる。 一方、定期券契約事務において、適切な処理がなされず、行政への信頼を著しく損ねる事案が発生したため、再発防止の徹底を図るとともに、協定書、仕様書等を遵守し、要求水準の内容どおり業務を履行するよう、一層努められたい。</p>
