

令和元年度下半期指定管理者管理運営状況シート

岐阜駅周辺

様式3

●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 ~ 令和 4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)	65,073,000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

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		1,731人/日	1,753人/日	1,703人/日	1,725人/日	1,707人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	112%/日	113%/日	110%/日	111%/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。(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。蛍光灯の交換。) 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台車の修繕(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	2月12日～2月18日に顧客満足度調査を実施。 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管理人の言葉使いは、どうですか → 4. 9点/5点 ③管理人の対応は、どうでしたか → 4. 8点/5点 ④場内の看板・案内板等は、分かりやすいですか → 4. 7点/5点 ⑤全体的に、この駐輪場の満足度は、いかがでしたか → 4. 8/5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	「いってらっしゃい」、「お帰りなさい」、「お疲れ様」と声を掛けて貰い、とても嬉しいです。また、場内を清掃され、気持ち良く利用出来ます。 ⇒今後も笑顔を絶やさず挨拶等を行い、喜んで利用して貰う様、また、場内の清掃にも心がけ衛生面に配慮し、安全でかつ満足度が高い自転車駐車場になるよう取り組んでいきます。

●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	A	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	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	S	S
		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				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				
	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
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防災訓練等地元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)

今期の取組み に対する評価	① 毎日、利用して頂いているお客様に安心して親しみやすく、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)を持って取組み、見廻り・手助け等も合わせて安全に利用していただけるよう行い、大変好評であった。 ② 定期契約は、予約申込順に滞りなく処理し日常の業務運行状況やチーフ会議等での情報共有を行い、予約待ちのお客様が早期に契約出来るよう促進を図った。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	① 毎日のあいさつ運動がより強化され、顧客満足度調査結果においても、90%近くの利用者がきちんと挨拶したと回答をいただき、今後も挨拶を励行し親しみやすい接客でより満足度の高い駐車場となるよう継続、徹底が図れた。 ② 場内の清掃・美化についてはグループに分け、ラック等の清掃、また、施設内も含めて行い、社員一丸となって取り組んだ。 ③ 定期契約事務処理は、公正な管理業務を推進し、各駐車場との情報交換を緊密に行い、より利用者のニーズに応えられた。
今後の取組み	① 毎日のあいさつ運動、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を継続し、利用者がより親しみやすく、地域に密着した駐車場になるよう努めていく。 ② 場内の清掃・美化を引き続き徹底し、気持ち良く利用していただける施設の環境を維持する。また、自転車駐車場の目的、役割を十分理解し、利用者のニーズに応えつつ、安全第一の業務推進に努める。 ③ ラックの自主メンテナンスの推進を継続し、安全に利用していただくよう努め、施設内の目的・役割を引き続き務めていく。

●所管課の意見

自転車等駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力が引き続きみられる。チーフ会議での苦情等の情報共有や、連絡事項の伝達、上期、下期の2回利用者アンケート調査を実施することにより、利用者の声に耳を傾け、利用満足度の高い施設となるよう努めることができている。また、施設の小規模修繕や清掃、周辺の巡回等、利用しやすい環境を整備するための積極的な取り組みも評価できる。今後も、継続して、サービスの向上に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

協定書、要求水準の内容どおり業務を履行しており、消費増税対応についても支障なく行われた。年2回の利用者アンケートの継続実施により利用者の声の把握に努め、利用満足度の向上を図っている点は評価できる。また、事故対応について、適切に実施されているが、再発防止に向けて適正な業務管理に努められたい。新型コロナウイルスや予期せぬ天災などに備えて、スタッフへの十分な対策を検討し、適正な人員配置・安全衛生管理に努めるとともに、引き続き、サービスの向上に努められたい。

令和 元 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 ～ 令和 4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)	65,073,000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

	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)	1,613人/日	1,640人/日	1,590人/日	1,610人/日	1,579人/日
稼働率	94%/日	96%/日	92%/日	94%/日	92%/日
各室稼働状況(%)					

●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台車の修繕(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	2月12日～2月18日に顧客満足度調査を実施。 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. 9点/5点 ②管理人の言葉使いは、どうですか → 4. 9点/5点 ③管理人の対応は、どうでしたか → 4. 9点/5点 ④場内の看板・案内板等は、分かりやすいですか → 4. 8点/5点 ⑤全体的に、この駐輪場の満足度は、いかがでしたか → 4. 8/5点 平均満足度 → 4. 9点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	皆さん、優しく面白く、あいさつも気持ち良く声を掛けて貰い、元気が出ます。自転車の調子が悪い時、気を付けて頂き有難いです。ただ、少し朝から臭い方が居られ、もう少し清潔感に心掛けて頂きたい。 ⇒利用者の皆さんに喜んで利用して貰えるよう、困っているときは声を掛け、常に気持ち良く利用していただけるよう、笑顔あふれる対応に心がけます。

●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	A	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	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	S	S
		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				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				
	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
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防災訓練等地元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)

今期の取組みに対する評価	① 毎日、利用して頂いているお客様に安心して親しみやすく、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)を持って取り組み、見廻り・手助け等も合わせて安全に利用していただけるよう行い、大変好評であった。 ② 定期契約は、予約申込順に滞りなく処理し日常の業務運行状況やチーフ会議等での情報共有を行い、予約待ちのお客様が早期に契約出来るよう促進を図った。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	① 毎日のあいさつ運動がより強化され、顧客満足度調査結果においても、90%近くの利用者がきちんと挨拶したと回答をいただき、今後も挨拶を励行し親しみやすい接客でより満足度の高い駐車場となるよう継続、徹底が図れた。 ② 施設内の清掃・美化については始業前に行い、利用者がより満足感が得られる様、全員で取り組んだ。 ③ 定期契約事務処理は、公正な管理業務を推進し、各駐車場との情報交換を緊密に行い、より利用者のニーズが図れた。
今後の取組み	① 毎日のあいさつ運動、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を継続し、利用者がより親しみやすく、地域に密着した駐車場になるよう努めていく。 ② 場内の清掃・美化を引き続き徹底し、気持ち良く利用していただける施設の環境を維持する。また、自転車駐車場の目的、役割を十分理解し、利用者のニーズに応えつつ、安全第一の業務推進に努める。 ③ ラックの自主メンテナンスの推進を継続し、安全に利用していただくよう努め、施設内の目的・役割を引き続き務めていく。

●所管課の意見

自転車等駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力が引き続きみられる。チーフ会議での苦情等の情報共有や、連絡事項の伝達、上期、下期の2回利用者アンケート調査を実施することにより、利用者の声に耳を傾け、利用満足度の高い施設となるよう努めることができている。また、施設の小規模修繕や清掃、周辺の巡回等、利用しやすい環境を整備するための積極的な取り組みも評価できる。今後も、継続して、サービスの向上に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

協定書、要求水準の内容どおり業務を履行しており、消費税増税対応についても支障なく行われた。年2回の利用者アンケートの継続実施により利用者の声の把握に努め、利用満足度の向上を図っている点は評価できる。また、事故対応について、適切に実施されているが、再発防止に向けて適正な業務管理に努められたい。新型コロナウイルスや予期せぬ天災などに備えて、スタッフへの十分な対策を検討し、適正な人員配置・安全衛生管理に努めるとともに、引き続き、サービスの向上に努められたい。

令和元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	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 ~ 令和 4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)	65,073,000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 200台		

●利用状況

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		172人/日	161人/日	161人/日	160人/日	159人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	86%/日	86%/日	86%/日	85%/日	85%/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。 (蛍光灯の交換。) 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	2月12日～2月18日に顧客満足度調査を実施。 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. 9点/5点 ②管理人の言葉使いは、どうですか → 4. 9点/5点 ③管理人の対応は、どうでしたか → 4. 9点/5点 ④場内の看板・案内板等は、分かりやすいですか → 4. 7点/5点 ⑤全体的に、この駐輪場の満足度は、いかがでしたか → 4. 9/5点 平均満足度 → 4. 9点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	「行ってらっしゃい。お帰りなさい。お疲れ様でした。」と声を掛けて頂き、とても心が休まります。北側に少しスペースが出来、下段に置けるようになり助かります。ただ、場内が少し暗いのでもう少し明るいといい。 ⇒毎日、喜んで安心して利用出来るよう全員で努めます。

●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	A	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	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	S	S
		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				
	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
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防災訓練等地元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)

今期の取組み に対する評価	① 毎日、利用して頂いているお客様に安心して親しみやすく、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)を持って取組み、見廻り・手助け等も合わせて安全に利用していただけるよう行い、大変好評であった。 ② 定期契約は、予約申込順に滞りなく処理し日常の業務運行状況やチーフ会議等での情報共有を行い、予約待ちのお客様が早期に契約出来るよう促進を図った。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	① 毎日のあいさつ運動がより強化され、顧客満足度調査結果においても、90%近くの利用者がきちんと挨拶したと回答をいただき、今後も挨拶を励行し親しみやすい接客でより満足度の高い駐車場となるよう継続、徹底が図れた。 ② 施設内の清掃・美化については始業前に行い、利用者がより満足感が得られる様、全員で取り組んだ。 ③ 定期契約事務処理は、公正な管理業務を推進し、各駐車場との情報交換を緊密に行い、より利用者のニーズが図れた。
今後の取組み	① 毎日のあいさつ運動、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を継続し、利用者がより親しみやすく、地域に密着した駐車場になるよう努めていく。 ② 場内の清掃・美化を引き続き徹底し、気持ち良く利用していただける施設の環境を維持する。また、自転車駐車場の目的、役割を十分理解し、利用者のニーズに応えつつ、安全第一の業務推進に努める。 ③ ラックの自主メンテナンスの推進を継続し、安全に利用していただくよう努め、施設内の目的・役割を引き続き務めていく。

●所管課の意見

自転車等駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力が引き続きみられる。チーフ会議での苦情等の情報共有や、連絡事項の伝達、上期、下期の2回利用者アンケート調査を実施することにより、利用者の声に耳を傾け、利用満足度の高い施設となるよう努めることができている。また、施設の小規模修繕や清掃、周辺の巡回等、利用しやすい環境を整備するための積極的な取り組みも評価できる。今後も、継続して、サービスの向上に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

協定書、要求水準の内容どおり業務を履行しており、消費増税対応についても支障なく行われた。年2回の利用者アンケートの継続実施により利用者の声の把握に努め、利用満足度の向上を図っている点は評価できる。また、事故対応について、適切に実施されているが、再発防止に向けて適正な業務管理に努められたい。新型コロナウイルスや予期せぬ天災などに備えて、スタッフへの十分な対策を検討し、適正な人員配置・安全衛生管理に努めるとともに、引き続き、サービスの向上に努められたい。

令和 元 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	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 ~ 令和 4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)	65, 073, 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

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		975人/日	982人/日	1, 007人/日	1, 010人/日	993人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	108%/日	109%/日	112%/日	112%/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。蛍光灯の交換。) ②大型バイク置き場の整備。 ③カーブ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	2月12日～2月18日に顧客満足度調査を実施。 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. 9点/5点 ②管理人の言葉使いは、どうですか → 4. 9点/5点 ③管理人の対応は、どうでしたか → 4. 9点/5点 ④場内の看板・案内板等は、分かりやすいですか → 4. 7点/5点 ⑤全体的に、この駐輪場の満足度は、いかがでしたか → 4. 8/5点 平均満足度 → 4. 8点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	毎朝、あいさつをして下さる、また、合羽をそのまま通学してしまい、畳んで下さるのがとても嬉しい。 ⇒毎日のあいさつで喜んでもらい、また、スタッフの善意で行った行動に喜んでいただけた。今後とも引き続き明るく笑顔を持って対応していきます。

●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	A	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	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	S	S
		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				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				
	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
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防災訓練等地元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)

今期の取組み に対する評価	① 毎日、利用して頂いているお客様に安心して親しみやすく、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)を持って取り組み、見廻り・手助け等も合わせて安全に利用していただけるよう行い、大変好評であった。 ② 定期契約は、予約申込順に滞りなく処理し日常の業務運行状況やチーフ会議等での情報共有を行い、予約待ちのお客様が早期に契約出来るよう促進を図った。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	① 毎日のあいさつ運動がより強化され、顧客満足度調査結果においても、90%近くの利用者がきちんと挨拶したと回答をいただき、今後も挨拶を励行し親しみやすい接客でより満足度の高い駐車場となるよう継続、徹底が図れた。 ② 施設内の清掃・美化については始業前に行い、利用者がより満足感が得られる様、全員で取り組んだ。 ③ 定期契約事務処理は、公正な管理業務を推進し、各駐車場との情報交換を緊密に行い、より利用者のニーズが図れた。
今後の取組み	① 毎日のあいさつ運動、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を継続し、利用者がより親しみやすく、地域に密着した駐車場になるよう努めていく。 ② 場内の清掃・美化を引き続き徹底し、気持ち良く利用していただける施設の環境を維持する。また、自転車駐車場の目的、役割を十分理解し、利用者のニーズに応えつつ、安全第一の業務推進に努める。 ③ ラックの自主メンテナンスの推進を継続し、安全に利用していただくよう努め、施設内の目的・役割を引き続き務めていく。

●所管課の意見

自転車等駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力が引き続きみられる。チーフ会議での苦情等の情報共有や、連絡事項の伝達、上期、下期の2回利用者アンケート調査を実施することにより、利用者の声に耳を傾け、利用満足度の高い施設となるよう努めることができている。また、施設の小規模修繕や清掃、周辺の巡回等、利用しやすい環境を整備するための積極的な取り組みも評価できる。今後も、継続して、サービスの向上に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

協定書、要求水準の内容どおり業務を履行しており、消費増税対応についても支障なく行われた。年2回の利用者アンケートの継続実施により利用者の声の把握に努め、利用満足度の向上を図っている点は評価できる。また、事故対応について、適切に実施されているが、再発防止に向けて適正な業務管理に努められたい。新型コロナウイルスや予期せぬ天災などに備えて、スタッフへの十分な対策を検討し、適正な人員配置・安全衛生管理に努めるとともに、引き続き、サービスの向上に努められたい。

令和元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	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 ~ 令和 4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)	65,073,000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

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		405人/日	411人/日	371人/日	374人/日	370人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	115%/日	116%/日	105%/日	105%/日	105%/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。(蛍光灯の交換) 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	2月12日～2月18日に顧客満足度調査を実施。 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管理人の言葉使いは、どうですか → 4. 8点/5点 ③管理人の対応は、どうでしたか → 4. 8点/5点 ④場内の看板・案内板等は、分かりやすいですか → 4. 7点/5点 ⑤全体的に、この駐輪場の満足度は、いかがでしたか → 4. 8/5点 平均満足度 → 4. 8点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	いつも挨拶をして頂き、通学できます。また、うっかりカギを付けたままの時、預かってもらい助かります。 ⇒今後も笑顔を絶やさず、あいさつに心がけ、また、鍵を付けたままで出かけられた時等は、管理人室に預かり、安心して利用して頂くよう努めます。

●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	A	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	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	S	S
		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				
	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
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防災訓練等地元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)

今期の取組み に対する評価	① 毎日、利用して頂いているお客様に安心して親しみやすく、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)を持って取組み、見廻り・手助け等も合わせて安全に利用していただけるよう行い、大変好評であった。 ② 定期契約は、予約申込順に滞りなく処理し日常の業務運行状況やチーフ会議等での情報共有を行い、予約待ちのお客様が早期に契約出来るよう促進を図った。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	① 毎日のあいさつ運動がより強化され、顧客満足度調査結果においても、90%近くの利用者がきちんと挨拶したと回答をいただき、今後も挨拶を励行し親しみやすい接客でより満足度の高い駐車場となるよう継続、徹底が図れた。 ② 施設内の清掃・美化については始業前に行い、利用者がより満足感が得られる様、全員で取り組んだ。 ③ 定期契約事務処理は、公正な管理業務を推進し、各駐車場との情報交換を緊密に行い、より利用者のニーズが図れた。
今後の取組み	① 毎日のあいさつ運動、対応の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を継続し、利用者がより親しみやすく、地域に密着した駐車場になるよう努めていく。 ② 場内の清掃・美化を引き続き徹底し、気持ち良く利用していただける施設の環境を維持する。また、自転車駐車場の目的、役割を十分理解し、利用者のニーズに応えつつ、安全第一の業務推進に努める。 ③ ラックの自主メンテナンスの推進を継続し、安全に利用していただくよう努め、施設内の目的・役割を引き続き務めていく。

●所管課の意見

自転車等駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力が引き続きみられる。
チーフ会議での苦情等の情報共有や、連絡事項の伝達、上期、下期の2回利用者アンケート調査を実施することにより、利用者の声に耳を傾け、利用満足度の高い施設となるよう努めることができています。
また、施設の小規模修繕や清掃、周辺の巡回等、利用しやすい環境を整備するための積極的な取り組みも評価できる。
今後も、継続して、サービスの向上に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

協定書、要求水準の内容どおり業務を履行しており、消費増税対応についても支障なく行われた。
年2回の利用者アンケートの継続実施により利用者の声の把握に努め、利用満足度の向上を図っている点は評価できる。また、事故対応について、適切に実施されているが、再発防止に向けて適正な業務管理に努められたい。
新型コロナウイルスや予期せぬ天災などに備えて、スタッフへの十分な対策を検討し、適正な人員配置・安全衛生管理に努めるとともに、引き続き、サービスの向上に努められたい。