

令和 2 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	<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)	65, 670, 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

	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)	1, 409人/日	1, 504人/日	1, 731人/日	1, 753人/日	1, 703人/日
各室稼働状況(%)	稼働率 91%/日	97%/日	112%/日	113%/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	・業務報告書にて時間の遵守を確認。 ・勤務予定表にて適切な配置を確認。 ・ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ・連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ・明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ・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	・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。 ・1回/月のチーフ会議を開催。 ・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	・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) ・警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ・自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ・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	・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。) ・帳票類劣化等の為、順次更新し整理整頓の推進。 ・消火器の点検実施。 ・下段自転車保護のための注意タグ設置。 ・連泊自転車の期間表示を自転車に添付。 ・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 ④新型コロナウイルス対策	・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。 ・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。 ・コンプライアンスの徹底。 (入社時研修・通達文書等) ・墜落時保護用ヘルメットの配備。 ・感染症予防対策 チェックシートの活用

●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 → 4.8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・苦情と対処・改善	いつも声掛けや挨拶等、フレンドリーに接して貰い、大変満足しています。 ⇒今後もお客様に気持ちよく喜んで利用していただけるよう挨拶等を励行します。

●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)	S	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					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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>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。 ③ 新型コロナウイルス感染症対策にて、感染症予防対策チェックシートに沿って、「マスクの着用、手洗い、3密回避」を徹底し予防対策を実施。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>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、ラック等の清掃を行い、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。 ④ 新型コロナウイルス感染対策について、市役所との情報共有などにより、感染予防チェックシートの項目に沿って「マスクの着用、手洗い、体温の検査」を勤務日毎に行うなど、全員が感染予防を実施しているため感染者は出ていない。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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ていく。 ④ 新型コロナウイルス感染症に対して、今後とも感染予防対策チェックシートに沿って感染予防に努める。</p>

●所管課の意見

自転車駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力がみられる。コロナ禍が続く中、市からのチェックシートの活用、こまめな消毒、窓口へ1メートル間隔でのテープ貼り等を継続することにより、駐車場利用者が安心して利用できる施設として保たれている点は評価できる。岐阜駅東自転車駐車場では、過去の苦情から施設の在り方を改め、場内に自転車等を降りて通行するよう掲出し、現在多くの利用者が自転車等を降りて通行することが定着してきている。利用者アンケートにて、他の自転車駐車場においても場内で危険な状況がみられるとのご意見があるので、上記駐車場のように対応に力を入れていただけると、より利用しやすい施設になると考える。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いる。毎日のあいさつ運動を怠ることなく実施しており、その成果が顧客満足度調査の高評価につながっている。名鉄岐阜駅東自転車駐車場での利用者アンケートに、危険な状況への対処の要望等があったがこのような意見には積極的に対応をお願いしたい。管理人の要員の欠員について、従業員に過度な負担を負わせることがないように対処して頂きたい。新型コロナウイルス感染症に対して、上半期から引き続き、チェックシートを使用して、統一的な対策を継続していることが評価できる。感染状況に応じ、感染対策の見直しを行いつつ、引き続き適正な業務の実施に努めて頂きたい。

令和 2 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	<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)	65, 670, 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

	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)	1, 386人/日	1, 503人/日	1, 613人/日	1, 640人/日	1, 590人/日
稼働率	81%/日	88%/日	94%/日	96%/日	93%/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	<ul style="list-style-type: none"> ・業務報告書にて時間の遵守を確認。 ・勤務予定表にて適切な配置を確認。 ・ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ・連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ・明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・1回/月のチーフ会議を開催。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ・自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。) ・帳票類劣化等の為、順次更新し整理整頓の推進。 ・消火器の点検実施。 ・下段自転車保護のための注意タグ設置。 ・連泊自転車の期間表示を自転車に添付。 ・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 ④新型コロナウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ・墜落時保護用ヘルメットの配備。 ・感染症予防対策 チェックシートの活用

●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 → 4.8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 → 4.8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・苦情と対応・改善	いつも気持ちよく挨拶してくださったり、空気入れの時、親切にいただき有難く思っています。 ⇒ 今後も気持ちよく挨拶をより強化し、安心して喜んで利用していただけるよう励行していきます。

●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					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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>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。 ③ 新型コロナウイルス感染症対策にて、感染症予防対策チェックシートに沿って、「マスクの着用、手洗い、3密回避」を徹底し予防対策を実施。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>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、ラック等の清掃を行い、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。 ④ 新型コロナウイルス感染症対策について、市役所との情報共有などにより、感染予防チェックシートの項目に沿って「マスクの着用、手洗い、体温の検査」を勤務日毎に行うなど、全員が感染予防を実施しているため感染者は出ていない。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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ていく。 ④ 新型コロナウイルス感染症に対して、今後とも感染予防対策チェックシートに沿って感染予防に努める。</p>

●所管課の意見

自転車駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力がみられる。
 コロナ禍が続く中、市からのチェックシートの活用、こまめな消毒、窓口へ1メートル間隔でのテープ貼り等を継続することにより、駐車場利用者が安心して利用できる施設として保たれている点は評価できる。
 岐阜駅東自転車駐車場では、過去の苦情から施設の在り方を改め、場内に自転車等を降りて通行するよう掲出し、現在多くの利用者が自転車等を降りて通行することが定着してきている。利用者アンケートにて、他の自転車駐車場においても場内で危険な状況がみられるとのご意見があるので、上記駐車場のように対応に力を入れていただけると、より利用しやすい施設になると考える。
 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いる。
 毎日のあいさつ運動を怠ることなく実施しており、その成果が顧客満足度調査の高評価につながっている。
 名鉄岐阜駅東自転車駐車場で利用者アンケートに、危険な状況への対処の要望等があったがこのような意見には積極的に対応をお願いしたい。
 管理人の要員の欠員について、従業者に過度な負担を負わせることがないように対処して頂きたい。
 新型コロナウイルス感染症に対して、上半期から引き続き、チェックシートを使用して、統一的な対策を継続していることが評価できる。
 感染状況に応じ、感染対策の見直しを行いつつ、引き続き適正な業務の実施に努めて頂きたい。

令和 2 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	名鉄岐阜駅南1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	<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)	65,670,000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

		R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		133人/日	151人/日	172人/日	161人/日	161人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	67%/日	76%/日	92%/日	86%/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	・業務報告書にて時間の遵守を確認。 ・勤務予定表にて適切な配置を確認。 ・ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ・連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ・明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。
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	・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。 ・1回/月のチーフ会議を開催。 ・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	・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) ・警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ・自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ・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	・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。) ・帳票類劣化等の為、順次更新し整理整頓の推進。 ・消火器の点検実施。 ・下段自転車保護のための注意タグ設置。 ・連泊自転車の期間表示を自転車に添付。
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 ④新型コロナウイルス対策	・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。 ・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。 ・コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ・墜落時保護用ヘルメットの配備。 ・感染症予防対策 チェックシートの活用

●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 → 4.8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	いつもありがとうございます。 ⇒ 今後も安心して喜んで利用していただけるよう励行していきます。 自転車との間が狭いので駐車しにくい。 ⇒ 場内の状況を常に巡回し、整理保管に心がけます。

●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
		管理経費削減の具体的方策	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				

●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>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。 ③ 新型コロナウイルス感染症対策にて、感染症予防対策チェックシートに沿って、「マスクの着用、手洗い、3密回避」を徹底し予防対策を実施。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>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、ラック等の清掃を行い、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。 ④ 新型コロナウイルス感染対策について、市役所との情報共有などにより、感染予防チェックシートの項目に沿って「マスクの着用、手洗い、体温の検査」を勤務日毎に行うなど、全員が感染予防を実施しているため感染者は出ていない。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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ていく。 ④ 新型コロナウイルス感染症に対して、今後とも感染予防対策チェックシートに沿って感染予防に努める。</p>

●所管課の意見

自転車駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力がみられる。コロナ禍が続く中、市からのチェックシートの活用、こまめな消毒、窓口へ1メートル間隔でのテープ貼り等を継続することにより、駐車場利用者が安心して利用できる施設として保たれている点は評価できる。岐阜駅東自転車駐車場では、過去の苦情から施設の在り方を改め、場内に自転車等を降りて通行するよう掲出し、現在多くの利用者が自転車等を降りて通行することが定着してきている。利用者アンケートにて、他の自転車駐車場においても場内で危険な状況がみられるとのご意見があるので、上記駐車場のように対応に力を入れていただけると、より利用しやすい施設になると考える。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いる。毎日のあいさつ運動を怠ることなく実施しており、その成果が顧客満足度調査の高評価につながっている。名鉄岐阜駅東自転車駐車場での利用者アンケートに、危険な状況への対処の要望等があったがこのような意見には積極的に対応をお願いしたい。管理人の要員の欠員について、従業者に過度な負担を負わせることがないように対処して頂きたい。新型コロナウイルス感染症に対して、上半期から引き続き、チェックシートを使用して、統一的な対策を継続していることが評価できる。感染状況に応じ、感染対策の見直しを行いつつ、引き続き適正な業務の実施に努めて頂きたい。

令和 2 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	<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)	65, 670, 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

		R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		903人/日	956人/日	975人/日	982人/日	1,007人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	100%/日	106%/日	108%/日	109%/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	・業務報告書にて時間の遵守を確認。 ・勤務予定表にて適切な配置を確認。 ・ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ・連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ・明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ・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	・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。 ・1回/月のチーフ会議を開催。 ・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	・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) ・警備員による夜間巡回の実施(22:00~23:00)継続。 ・自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ・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	・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。) ・帳票類劣化等の為、順次更新し整理整頓の推進。 ・消火器の点検実施。 ・下段自転車保護のための注意タグ設置。 ・連泊自転車の期間表示を自転車に添付。 ・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 ④新型コロナウイルス対策	・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。 ・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。 ・コンプライアンスの徹底。(入社時研修・通達文書等) ・墜落時保護用ヘルメットの配備。 ・感染症予防対策 チェックシートの活用

●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 → 4.8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・苦情と対処・改善	朝の混雑状況で出入り口付近にて歩行者と衝突しかけた、また、自転車とバイクが出入りする時、事故に繋がると思われるので誘導等お願いしたい。 → 朝の混雑時は東側・北側出口付近には常に人員を配置しているが今後とも衝突事故を未然に防ぐため継続に努めます。 いつも大きな声で挨拶していただいたり、カッパを畳んでいただいたり、空気入れを手伝って下さり、とても感謝しています。 → 今後ご利用者に寄り添った対応を心がけます。

●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					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>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。 ③ 新型コロナウイルス感染症対策にて、感染症予防対策チェックシートに沿って、「マスクの着用、手洗い、3密回避」を徹底し予防対策を実施。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>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、ラック等の清掃を行い、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。 ④ 新型コロナウイルス感染対策について、市役所との情報共有などにより、感染予防チェックシートの項目に沿って「マスクの着用、手洗い、体温の検査」を勤務日毎に行うなど、全員が感染予防を実施しているため感染者は出ていない。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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ていく。 ④ 新型コロナウイルス感染症に対して、今後とも感染予防対策チェックシートに沿って感染予防に努める。</p>

●所管課の意見

自転車駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力がみられる。コロナ禍が続く中、市からのチェックシートの活用、こまめな消毒、窓口へ1メートル間隔でのテープ貼り等を継続することにより、駐車場利用者が安心して利用できる施設として保たれている点は評価できる。岐阜駅東自転車駐車場では、過去の苦情から施設の在り方を改め、場内に自転車等を降りて通行するよう掲出し、現在多くの利用者が自転車等を降りて通行することが定着してきている。利用者アンケートにて、他の自転車駐車場においても場内で危険な状況がみられるとのご意見があるので、上記駐車場のように対応に力を入れていただけると、より利用しやすい施設になると考える。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いる。毎日のあいさつ運動を怠ることなく実施しており、その成果が顧客満足度調査の高評価につながっている。名鉄岐阜駅東自転車駐車場での利用者アンケートに、危険な状況への対処の要望等があったがこのような意見には積極的に対応をお願いしたい。管理人の要員の欠員について、従業者に過度な負担を負わせることがないように対処して頂きたい。新型コロナウイルス感染症に対して、上半期から引き続き、チェックシートを使用して、統一的な対策を継続していることが評価できる。感染状況に応じ、感染対策の見直しを行いつつ、引き続き適正な業務の実施に努めて頂きたい。

令和 2 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	<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)	65,670,000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

	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)	335人/日	361人/日	405人/日	411人/日	371人/日
稼働率	95%/日	102%/日	115%/日	116%/日	105%/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	・業務報告書にて時間の遵守を確認。 ・勤務予定表にて適切な配置を確認。 ・ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ・連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ・明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ・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	・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。 ・1回/月のチーフ会議を開催。 ・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	・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) ・警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ・自然光を最大限活用する事の徹底、継続。 ・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	・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。) ・帳票類劣化等の為、順次更新し整理整頓の推進。 ・消火器の点検実施。 ・下段自転車保護のための注意タグ設置。 ・連泊自転車の期間表示を自転車に添付。 ・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 ④新型コロナウイルス対策	・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。 ・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。 ・コンプライアンスの徹底。 (入社時研修・通達文書等) ・墜落時保護用ヘルメットの配備。 ・感染症予防対策 チェックシートの活用

●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 → 4.8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	段差、幅が狭く、自転車の出入りが、しにくかったり、止められない時がある。 ⇒ 駐輪場の巡回等を常に行い、利用者には不便等をかけないように整理し、駐輪を手伝うよう努めます。

●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				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					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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>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。 ③ 新型コロナウイルス感染症対策にて、感染症予防対策チェックシートに沿って、「マスクの着用、手洗い、3密回避」を徹底し予防対策を実施。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>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、ラック等の清掃を行い、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。 ④ 新型コロナウイルス感染対策について、市役所との情報共有などにより、感染予防チェックシートの項目に沿って「マスクの着用、手洗い、体温の検査」を勤務日毎に行うなど、全員が感染予防を実施しているため感染者は出ていない。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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ていく。 ④ 新型コロナウイルス感染症に対して、今後とも感染予防対策チェックシートに沿って感染予防に努める。</p>

●所管課の意見

自転車駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力がみられる。コロナ禍が続く中、市からのチェックシートの活用、こまめな消毒、窓口へ1メートル間隔でのテープ貼り等を継続することにより、駐車場利用者が安心して利用できる施設として保たれている点は評価できる。岐阜駅東自転車駐車場では、過去の苦情から施設の在り方を改め、場内に自転車等を降りて通行するよう掲出し、現在多くの利用者が自転車等を降りて通行することが定着してきている。利用者アンケートにて、他の自転車駐車場においても場内で危険な状況がみられるとのご意見があるので、上記駐車場のように対応に力を入れていただくと、より利用しやすい施設になると考える。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いる。毎日のあいさつ運動を怠ることなく実施しており、その成果が顧客満足度調査の高評価につながっている。名鉄岐阜駅東自転車駐車場の利用者アンケートに、危険な状況への対処の要望等があったがこのような意見には積極的に対応をお願いしたい。管理人の要員の欠員について、従業者に過度な負担を負わせることがないように対処して頂きたい。新型コロナウイルス感染症に対して、上半期から引き続き、チェックシートを使用して、統一的な対策を継続していることが評価できる。感染状況に応じ、感染対策の見直しを行いつつ、引き続き適正な業務の実施に努めて頂きたい。