

令和 3 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	西岐阜駅北1自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市西荘3丁目146番地		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	41,751,050円 (ただし、西岐阜駅周辺4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 470台		

●利用状況

	R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期	R1下半期
利用者数(単位:人)	560人/日	423人/日	431人/日	454人/日	514人/日
各室稼働状況(%)	119%/日	90%/日	92%/日	97%/日	109%/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・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③ホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(毎月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①南北のリーダー、サブリーダー及び事務局でリーダー・サブリーダー会議を開催しました。必要に応じ連絡事項を周知しました。 ②職場会議は3月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。11・1月の職場会議は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、管理人に連絡事項を周知しました。 ③12月に管理人による地域清掃を実施しました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面に白線を引き整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。また、管理人がAED講習を受講し、万が一に備えました。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 令和3年7月20日から8月15日 調査対象 西岐阜駅北駐車場利用者（定期・一時利用者） 回答 140人 男性 80人 女性 54人 不明 6人 年齢 10代 22人 20代 39人 30代 34人 40代 21人 50代 13人 60以上 9人 不明 2人
利用者アンケートの実施結果	1 施設は利用しやすかったですか 満足 69.3 ほぼ満足 22.6 普通 7.3 やや不満 0.7 不満 0 2 施設内は整理整頓されていきましたか 満足 75.9 ほぼ満足 19.0 普通 5.1 やや不満 0 不満 0 3 管理人はきちんとあいさつしていましたか 満足 73.7 ほぼ満足 21.2 普通 5.1 やや不満 0 不満 0 4 親切、丁寧に対応していましたか 満足 77.4 ほぼ満足 16.8 普通 5.8 やや不満 0 不満 0 5 きちんとした身だしなみでしたか 満足 78.1 ほぼ満足 16.8 普通 5.1 やや不満 0 不満 0 6 本日のサービスには満足できましたか 満足 80.3 ほぼ満足 16.1 普通 3.6 やや不満 0 不満 0 （単位 %）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。 雨の日にサドルをふくタオルの貸し出しを行い、利用者から好評をいただいています。 雨ガッパを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても利用者から好評をいただいています。今期、洗濯ばさみを増やしてほしいという声にお応えし、設置個数を増やしました。 蜘蛛の巣が多いという声に対し、毎日、蜘蛛の巣はらいのための清掃を行うことで利用者に気持ちよく使っていただける環境づくりを心がけています。 自転車が出しづらいついのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。 自転車の空気入れを購入、設置し利用者の利便性を図りました。

●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リーダー会議、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	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、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	S	S
		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、リーダー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、リーダー、サブリーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車通勤可能な距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	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	S	S	S
		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	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、リーダー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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補完)	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	⑬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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌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	S	S	S
		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>管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めました。 日々の利用状況やニーズの把握をして、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車場の運営に努めました。 利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベスト着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回) のぼりを活用することで初めての方に対しても確認しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内ができています。 JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) 場内案内看板を増設し、利用者にわかりやすい表示をすることで、利便性を図りました。 利用者サービス向上のため、管理人がビジネスマナー研修を受講しました。 盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。 利用者の触れる可能性のある場所の消毒や手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 安心安全にご利用いただくため、管理人対象のAED講習を感染症対策を徹底した上で行いました。 令和4年度以降の効率的な自転車駐車場運営のため、管理人配置について、各自転車駐車場リーダー・サブリーダー、事務局にて協議を行いました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>管理人が引継事項の徹底や問題点などを共有し、管理人によって対応が異なることが無いように努めています。 場内案内看板を設け、利用者にわかりやすい案内ができています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が積極的に声掛けを行っています。 盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。 雨天時、雨ガッパを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出し、好評をいただいています。 「こども110番のいえ」のプレートを設置し、児童の見守り支援を行っています。 盗難・パンク防止のため、場内巡回を行っています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 地域貢献活動として、管理人による地域の斉清掃を継続して行います。 出入口の危険防止のため、安全確保に取り組みます。 安心安全にご利用いただくため、新型コロナウイルス感染拡大防止対策及び盗難・パンク防止対策に努めます。 管理人配置の見直しを行い、より安全安心で利用者が気持ちよく利用していただける自転車駐車場づくりと効率的な運営を行っていきます。</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。
 パンク・盗難等の発生を事前に防ぐ方法として、場内の見回りを強化し施設の安全性向上に努めた点、近隣私有地通り抜けの対策を粘り強く継続した結果、利用者のマナー向上を実現した点が評価できる。
 従前より、接触事故防止のため自転車から降りて場内を通行していただくよう、掲示や声掛けなどを継続している。利用者アンケートにて、依然として場内降車が守られていないとのご意見があるため、声掛けを強化するなど引き続き対応することで、より安全な施設になると考える。
 今後も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。
 利用者アンケートについては、引き続き90%以上の利用者が、「満足」または「ほぼ満足」と回答しており、利用者への挨拶の励行、丁寧な対応が徹底されていると思われる。
 また、「蜘蛛の巣の清掃」「雨合羽をとめる洗濯ばさみの貸出し」「空気入れや、修理の対応」など、利用者の要望に適切に対応されていることもアンケートから伺える。今後も、利用者からの細かい要望にも迅速に対応していただきたい。
 入退場の際の降車の協力、隣接の駐車場の通り抜け禁止を促す看板の設置や注意喚起により、利用者のマナーの向上を導いたことも評価できる。今後も、引き続き対応を行っていただきたい。
 地域貢献として、地域清掃、こども110番を継続されておられる点も評価できる。
 人員不足等による管理業務自体の安全性、適正性に影響が出ないよう今後の体制を検討いただきたい。
 引き続き、感染症対策を継続しつつ、適正な業務の実施に努めていただきたい。

令和 3 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	西岐阜駅北2自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市西荘3丁目16番地12		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	41,751,050円 (ただし、西岐阜駅周辺4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 486台		

●利用状況

		R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期	R1下半期
利用者数(単位:人)		244人/日	266人/日	322人/日	348人/日	390人/日
		50%/日	55%/日	66%/日	72%/日	80%/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・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③ホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行います。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(毎月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①南北のリーダー、サブリーダー及び事務局でリーダー・サブリーダー会議を開催しました。必要に応じ連絡事項を周知しました。 ②職場会議は3月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。11・1月の職場会議は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、管理人に連絡事項を周知しました。 ③12月に管理人による地域清掃を実施しました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面に白線を引き整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。また、管理人がAED講習を受講し、万が一に備えました。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>実施期間 令和3年7月20日から8月15日</p> <p>調査対象 西岐阜駅北駐車場利用者（定期・一時利用者）</p> <p>回答 140人 男性 80人 女性 54人 不明 6人</p> <p>年齢 10代 22人 20代 39人 30代 34人 40代 21人 50代 13人 60以上 9人 不明 2人</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>1 施設は利用しやすかったですか 満足 69.3 ほぼ満足 22.6 普通 7.3 やや不満 0.7 不満 0</p> <p>2 施設内は整理整頓されておりましたか 満足 75.9 ほぼ満足 19.0 普通 5.1 やや不満 0 不満 0</p> <p>3 管理人はきちんとあいさつしておりましたか 満足 73.7 ほぼ満足 21.2 普通 5.1 やや不満 0 不満 0</p> <p>4 親切、丁寧に対応しておりましたか 満足 77.4 ほぼ満足 16.8 普通 5.8 やや不満 0 不満 0</p> <p>5 きちんとした身だしなみでしたか 満足 78.1 ほぼ満足 16.8 普通 5.1 やや不満 0 不満 0</p> <p>6 本日のサービスには満足できましたか 満足 80.3 ほぼ満足 16.1 普通 3.6 やや不満 0 不満 0 (単位 %)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。</p> <p>雨の日にサドルをふくタオルの貸し出しを行い、利用者から好評をいただいています。</p> <p>雨ガッパを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても利用者から好評をいただいています。今期、洗濯ばさみを増やしてほしいという声にお応えし、設置個数を増やしました。</p> <p>雨天時、受付を屋根の下で行えるよう受付机などを工夫して設置することで、利用者の要望に答えました。</p> <p>蜘蛛の巣が多いという声に対し、毎日、蜘蛛の巣はらいのための清掃を行うことで利用者に気持ちよく使っていただける環境づくりを心がけています。</p> <p>自転車が出しづらいとのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。</p> <p>自転車の空気入れを購入、設置し利用者の利便性を図りました。</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	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リーダー会議、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	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、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	S	S
		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、リーダー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、リーダー、副リーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	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無理な経費削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	S	S	S
		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	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、リーダー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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補充)	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	⑬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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌などで募集周知を実施	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	S	S	S
		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>管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めました。 日々の利用状況やニーズの把握をして、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車場の運営に努めました。 利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベスト着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回) のぼりを活用することで初めての方に対しても確認しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内ができています。 JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) 場内案内看板を増設し、利用者にわかりやすい表示をすることで、利便性を図りました。 利用者サービス向上のため、管理人がビジネスマナー研修を受講しました。 盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。 利用者の触れる可能性のある場所の消毒や手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 自転車で乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 安心安全に利用していただくため、管理人対象のAED講習を感染症対策を徹底した上で行いました。 令和4年度以降の効率的な自転車駐車場運営のため、管理人配置について、各自転車駐車場リーダー・サブリーダー、事務局にて協議を行いました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>管理人が引継事項の徹底や問題点などを共有し、管理人によって対応が異なることが無いように努めています。 場内案内看板を設け、利用者にわかりやすい案内ができています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が積極的に声掛けを行っています。 盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。 雨天時、雨がガッパを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出し、好評をいただいています。 「こども110番のいえ」のプレートを設置し、児童の見守り支援を行っています。 盗難・パンク防止のため、場内巡回を行っています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 地域貢献活動として、管理人による地域の一齐清掃を継続して行います。 出入口の危険防止のため、安全確保に取り組みます。 安心安全にご利用いただくため、新型コロナウイルス感染拡大防止対策及び盗難・パンク防止対策に努めます。 管理人配置の見直しを行い、より安全安心で利用者が気持ちよく利用していただける自転車駐車場づくりと効率的な運営を行っていきます。</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。
 パンク・盗難等の発生を事前に防ぐ方法として、場内の見回りを強化し施設の安全性向上に努めた点、近隣私有地通り抜けの対策を粘り強く継続した結果、利用者のマナー向上を実現した点が評価できる。
 従前より、接触事故防止のため自転車から降りて場内を通行していただくよう、掲示や声掛けなどを継続している。利用者アンケートにて、依然として場内降車が守られていないとのご意見があるため、声掛けを強化するなど引き続き対応することで、より安全な施設になると考える。
 今後も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。
 利用者アンケートについては、引き続き90%以上の利用者が、「満足」または「ほぼ満足」と回答しており、利用者への挨拶の励行、丁寧な対応が徹底されていると思われる。
 また、「蜘蛛の巣の清掃」「雨合羽をとめる洗濯ばさみの貸出し」「空気入れや、修理の対応」など、利用者の要望に適切に対応されていることもアンケートから伺える。今後も、利用者からの細かい要望にも迅速に対応していただきたい。
 入退場の際の降車の協力、隣接の駐車場の通り抜け禁止を促す看板の設置や注意喚起により、利用者のマナーの向上を導いたことも評価できる。今後も、引き続き対応を行っていただきたい。
 地域貢献として、地域清掃、こども110番を継続されておられる点も評価できる。
 人員不足等による管理業務自体の安全性、適正性に影響が出ないよう今後の体制を検討いただきたい。
 引き続き、感染症対策を継続しつつ、適正な業務の実施に努めていただきたい。

令和 3 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	西岐阜駅南1自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市市橋5丁目124番地		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	41,751,050円 (ただし、西岐阜駅周辺4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 290台		

●利用状況

	R3下半年	R3上半年	R2下半年	R2上半年	R1下半年
利用者数(単位:人)	305人/日	296人/日	296人/日	348人/日	352人/日
各室稼働状況(%)	105%/日	102%/日	102%/日	120%/日	121%/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・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③ホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(毎月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①南北のリーダー、サブリーダー及び事務局でリーダー・サブリーダー会議を開催しました。必要に応じ連絡事項を周知しました。 ②職場会議は3月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。11・1月の職場会議は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、管理人に連絡事項を周知しました。 ③12月に管理人による地域清掃を実施しました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面に白線を引き整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。また、管理人がAED講習を受講し、万が一に備えました。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>実施期間 令和3年7月20日から8月15日 調査対象 西岐阜駅南駐車場利用者（定期・一時利用者） 回答 138人 男性 76人 女性 64人 不明 2人 年齢 10代 59人 20代 25人 30代 17人 40代 16人 50代 8人 60代以上 10人 不明 3人</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>1 施設は利用しやすかったですか 満足78.1 ほぼ満足 19.7 普通1.5 やや不満0.7 不満 0 2 施設内は整理整頓されていましたが 満足 83.3 ほぼ満足 15.9 普通 0.7 やや不満0 不満 0 3 管理人はきちんとあいさつしていましたか 満足 84.7 ほぼ満足11.7 普通 2.9 やや不満0.7 不満 0 4 親切、丁寧に対応していましたか 満足 86.2 ほぼ満足 10.1 普通3.6 やや不満0 不満0 5 きちんとした身だしなみでしたか 満足 86.1 ほぼ満足 10.9 普通 2.2 やや不満0.7 不満0 6 本日のサービスには満足できましたか 満足 83.9 ほぼ満足 12.4 普通 3.6 やや不満 0 不満 0 （単位 %）</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。 雨の日にサドルをふくタオルの貸し出しを行い、利用者から好評をいただいています。 雨天時、雨がっぱを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても利用者から好評をいただいています。 蜘蛛の巣が多いという声に対し、担当者を決め、毎日、蜘蛛の巣はらいの清掃を行うことで、利用者に気持ちよく使っていただける環境づくりを心がけています。 自転車が出しづらいとのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。 自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。</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	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リーダー会議、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	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策（窓口対応、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	S	S
		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、リーダー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、リーダー、副リーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	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	S	S	S
		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	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
		リスクへの対応策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、リーダー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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補完)	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	⑬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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌などで募集周知を実施	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	S	S	S
		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>管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めました。 日々の利用状況やニーズの把握をして、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車場の運営に努めました。 利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベスト着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回) のぼりを活用することで初めての方に対しても確認しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内ができています。 JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) 場内案内看板を増設し、利用者にわかりやすい表示をすることで、利便性を図りました。 利用者サービス向上のため、管理人がビジネスマナー研修を受講しました。 盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。 利用者の触れる可能性のある場所の消毒や手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 安心安全にご利用いただくため、管理人対象のAED講習を感染症対策を徹底した上で行いました。 令和4年度以降の効率的な自転車駐車場運営のため、管理人配置について、各自転車駐車場リーダー・サブリーダー、事務局にて協議を行いました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>管理人が引継事項の徹底や問題点などを共有し、管理人によって対応が異なることが無いように努めています。 場内案内看板を設け、利用者にわかりやすい案内ができています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が積極的に声掛けを行っています。 盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。 雨天時、雨がっぱを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出し、好評をいただいています。 「こども110番のいえ」のプレートを設置し、児童の見守り支援を行っています。 盗難・パンク防止のため、場内巡回を行っています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 地域貢献活動として、管理人による地域の一斉清掃を継続して行います。 出入口の危険防止のため、安全確保に取り組みます。 安心安全にご利用いただくため、新型コロナウイルス感染拡大防止対策及び盗難・パンク防止対策に努めます。 管理人配置の見直しを行い、より安全安心で利用者が気持ちよく利用していただける自転車駐車場づくりと効率的な運営を行っていきます。</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。
 パンク・盗難等の発生を事前に防ぐ方法として、場内の見回りを強化し施設の安全性向上に努めた点、近隣私有地通り抜けの対策を粘り強く継続した結果、利用者のマナー向上を実現した点が評価できる。
 従前より、接触事故防止のため自転車から降りて場内を通行していただくよう、掲示や声掛けなどを継続している。利用者アンケートにて、依然として場内降車が守られていないとのご意見があるため、声掛けを強化するなど引き続き対応することで、より安全な施設になると考える。
 今後も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。
 利用者アンケートについては、引き続き90%以上の利用者が、「満足」または「ほぼ満足」と回答しており、利用者への挨拶の励行、丁寧な対応が徹底されていると思われる。
 また、「蜘蛛の巣の清掃」「雨合羽をとめる洗濯ばさみの貸出し」「空気入れや、修理の対応」など、利用者の要望に適切に対応されていることもアンケートから伺える。今後も、利用者からの細かい要望にも迅速に対応していただきたい。
 入退場の際の降車の協力、隣接の駐車場の通り抜け禁止を促す看板の設置や注意喚起により、利用者のマナーの向上を導いたことも評価できる。今後も、引き続き対応を行っていただきたい。
 地域貢献として、地域清掃、こども110番を継続されておられる点も評価できる。
 人員不足等による管理業務自体の安全性、適正性に影響が出ないよう今後の体制を検討いただきたい。
 引き続き、感染症対策を継続しつつ、適正な業務の実施に努めていただきたい。

令和 3 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	西岐阜駅南2自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市市橋4丁目11番地1		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	41,751,050円 (ただし、西岐阜駅周辺4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 525台		

●利用状況

	R3下半年	R3上半期	R2下半年	R2上半期	R1下半年
利用者数(単位:人)	660人/日	589人/日	650人/日	689人/日	761人/日
各室稼働状況(%)	126%/日	127%/日	124%/日	131%/日	145%/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・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③ホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(毎月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①南北のリーダー、サブリーダー及び事務局でリーダー・サブリーダー会議を開催しました。必要に応じ連絡事項を周知しました。 ②職場会議は3月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。11・1月の職場会議は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、管理人に連絡事項を周知しました。 ③12月に管理人による地域清掃を実施しました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面に白線を引き整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。また、管理人がAED講習を受講し、万が一に備えました。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>実施期間 令和3年7月20日から8月15日 調査対象 西岐阜駅南駐車場利用者（定期・一時利用者） 回答 138人 男性 76人 女性 64人 不明 2人 年齢 10代 59人 20代 25人 30代 17人 40代 16人 50代 8人 60代以上 10人 不明 3人</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>1 施設は利用しやすかったですか 満足78.1 ほぼ満足 19.7 普通1.5 やや不満0.7 不満 0 2 施設内は整理整頓されていましたが 満足 83.3 ほぼ満足 15.9 普通 0.7 やや不満0 不満 0 3 管理人はきちんとあいさつしていましたか 満足 84.7 ほぼ満足11.7 普通 2.9 やや不満0.7 不満 0 4 親切、丁寧に対応していましたか 満足 86.2 ほぼ満足 10.1 普通3.6 やや不満0 不満0 5 きちんとした身だしなみでしたか 満足 86.1 ほぼ満足 10.9 普通 2.2 やや不満0.7 不満0 6 本日のサービスには満足できましたか 満足 83.9 ほぼ満足 12.4 普通 3.6 やや不満 0 不満 0 (単位 %)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。 雨の日にサドルをふくタオルの貸し出しを行い、利用者から好評をいただいています。 雨天時、雨がっぱを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても利用者から好評をいただいています。 蜘蛛の巣が多いという声に対し、担当者を決め、毎日、蜘蛛の巣はらいの清掃を行うことで、利用者気持ちよく使っていただける環境づくりを心がけています。 自転車が出しづらいのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。 自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 場内に時計を設置してほしいという声にお応えし、南2の事務所前に掛け時計を設置し、利用者の利便性を高めました。</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	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リーダー会議、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	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、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	S	S
		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、リーダー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、リーダー、副リーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	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無理な経費削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	S	S	S
		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	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、リーダー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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補完)	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	⑬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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌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	S	S	S
		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>管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めました。</p> <p>日々の利用状況やニーズの把握をして、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った応対を心掛け、使いやすい自転車駐車場の運営に努めました。</p> <p>利用者の安全確保のために、危険個所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベスト着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。</p> <p>管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回)</p> <p>のぼりを活用することで初めての方に対しても確認しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内ができています。</p> <p>JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回)</p> <p>場内案内看板を増設し、利用者にわかりやすい表示をすることで、利便性を図りました。</p> <p>利用者サービス向上のため、管理人がビジネスマナー研修を受講しました。</p> <p>盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。</p> <p>利用者の触れる可能性のある場所の消毒や手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。</p> <p>自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。</p> <p>安心安全に利用していただくため、管理人対象のAED講習を感染症対策を徹底した上で行いました。</p> <p>令和4年度以降の効率的な自転車駐車場運営のため、管理人配置について、各自転車駐車場リーダー・サブリーダー、事務局にて協議を行いました。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>管理人が引継事項の徹底や問題点などを共有し、管理人によって対応が異なることが無いように努めています。</p> <p>場内案内看板を設け、利用者にわかりやすい案内ができています。</p> <p>歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が積極的に声掛けを行っています。</p> <p>盗難防止対策として、管理人が見回りを行っています。</p> <p>雨天時、雨がツバを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出し、好評をいただいています。</p> <p>「こども110番のいえ」のプレートを設置し、児童の見守り支援を行っています。</p> <p>盗難・パンク防止のため、場内巡回を行っています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用して頂けるようおもてなしの心をもって対応に努めます。</p> <p>地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。</p> <p>地域貢献活動として、管理人による地域の一斉清掃を継続して行います。</p> <p>出入口の危険防止のため、安全確保に取り組みます。</p> <p>安心安全にご利用いただくため、新型コロナウイルス感染拡大防止対策及び盗難・パンク防止対策に努めます。</p> <p>管理人配置の見直しを行い、より安全安心で利用者が気持ちよく利用していただける自転車駐車場づくりと効率的な運営を行っていきます。</p>

●所管課の意見

<p>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。</p> <p>パンク・盗難等の発生を事前に防ぐ方法として、場内の見回りを強化し施設の安全性向上に努めた点、近隣私有地通り抜けの対策を粘り強く継続した結果、利用者のマナー向上を実現した点が評価できる。</p> <p>従前より、接触事故防止のため自転車から降りて場内を通行していただくよう、掲示や声掛けなどを継続している。利用者アンケートにて、依然として場内降車が守られていないとのご意見があるため、声掛けを強化するなど引き続き対応することで、より安全な施設になると考える。</p> <p>今後もサービスの向上に努められたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>協定書、要求水準の内容どおり業務を履行している。</p> <p>利用者アンケートについては、引き続き90%以上の利用者が、「満足」または「ほぼ満足」と回答しており、利用者への挨拶の励行、丁寧な対応が徹底されていると思われる。</p> <p>また、「蜘蛛の巣の清掃」「雨合羽をとめる洗濯ばさみの貸出し」「空気入れや、修理の対応」など、利用者の要望に適切に対応されていることもアンケートから伺える。今後も、利用者からの細かい要望にも迅速に対応していただきたい。</p> <p>入退場の際の降車の協力、隣接の駐車場の通り抜け禁止を促す看板の設置や注意喚起により、利用者のマナーの向上を導いたことも評価できる。今後も、引き続き対応を行っていただきたい。</p> <p>地域貢献として、地域清掃、こども110番を継続されておられる点も評価できる。</p> <p>人員不足等による管理業務自体の安全性、適正性に影響が出ないよう今後の体制を検討いただきたい。</p> <p>引き続き、感染症対策を継続しつつ、適正な業務の実施に努めていただきたい。</p>
