

平成 24 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24年 4月 1日 ～ 平成29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)	59,630,000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

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		1,807人/日	1,830人/日	1,801人/日	1,822人/日	1,789人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	117%/日	118%/日	116%/日	118%/日	115%/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月刊タウン誌等への掲載準備中。 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、あいさつ運動を推進。
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	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、及び案内通知文の掲示。 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清掃資器材を環境に配慮した適正用具に一新。日常清掃に重点を置き美化を推進。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00) ③自然光の状態により照明を、こまめに消灯。 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・降雨時の排水状況等)
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受付周りの整備。施錠できる釣銭BOXの採用。掲示板・掲示物の刷新。蛍光管等の不具合の迅速な交換対応。 ②帳票類の統一。ハンディキャップスペースの拡充。消火器の点検実施。料金収納方法の改善。
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)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	上半期に実施。 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アンケートを実施。
利用者アンケートの実施結果	総回答数 59人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 77点/5点 ②管理人の言葉使いはどうか → 4. 77点/5点 ③管理人はきちんと説明をしましたか → 4. 54点/5点 ④管理人の対応はどうでしたか → 4. 67点/5点 ⑤本日のサービスには満足できましたか → 4. 59点/5点 平均満足度 → 4. 67点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・自転車のさくの上段がつかえて、下段に寄せにくい。 → 見かけたら声をかけるよう周知した。 ・一時利用の女性が、上段のラックを使うのは大変である。 → 見かけたら声をかけるよう周知した。 ・もう少し料金を安くしてほしい。 → 市からの決定のため、指定管理者では変更はできない。

●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	B	C	C
		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	B	B
		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	S	S	S
		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	A	A	A
		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				
	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				

●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対応の基本N・H・K(ニココ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕を実施し、明るく親しみやすく より利用しやすい環境づくりを推進。 ③帳票類の精度アップと帳票類の管理棚を新設し、作業効率の改善と精度の向上を実施。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	①あいさつを強化し、適切な接客の徹底。 ②看板の増設・清掃等、利用しやすい環境づくりを推進。 ③諸経費の削減。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を強化。 ②場内の清掃・美化の強化。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進。

●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みられる。
 スタッフの管理・監督、人材育成については、チーフとの会議で苦情などの問題点を事務局が把握し、職場会議を通して管理人への周知を図るなど適正に行われ、指定管理者全体で取り組んでいる。
 施設の看板や記載台の増設を行い、全体的な清掃等の改善をしていることや、代車の配備、空気ポンプの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みが評価される。
 今後は、ホームページへの掲載など、広報活動にも積極的に行うべきである。

●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概ね履行している。
 看板や記載台の増設などを行い、利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは評価できるが、提案していたホームページへの施設情報掲載やアンケートの複数回実施が行われていないことについて、改善されたい。

平成 24 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24年 4月 1日 ～ 平成29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)	59,630,000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

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		1,602人/日	1,637人/日	1,608人/日	1,657人/日	1,646人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	93%/日	96%/日	94%/日	97%/日	96%/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月刊タウン誌等への掲載準備中。 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、あいさつ運動を推進。
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	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、及び案内通知文の掲示。 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清掃資器材を環境に配慮した適正用具に一新。日常清掃に重点を置き美化を推進。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00) ③自然光の状態により照明を、こまめに消灯。 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・降雨時の排水状況等)
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受付周りの整備。施錠できる釣銭BOXの採用。掲示板・掲示物の刷新。蛍光灯等の不具合の迅速な交換対応。 ②帳票類の統一。ハンディキャップスペースの拡充。消火器の点検実施。料金収納方法の改善。
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)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	上半期に実施。 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アンケートを実施。
利用者アンケートの実施結果	総回答数 9人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 22点/5点 ②管理人の言葉使いはどうか → 4. 44点/5点 ③管理人はきちんと説明をしましたか → 3. 66点/5点 ④管理人の対応はどうか → 4. 33点/5点 ⑤本日のサービスには満足できましたか → 3. 77点/5点 平均満足度 → 4. 08点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・制服はもっと大人らしい服装がいいのでは。 → 男女とも夏服、冬服を貸与しており、ネクタイ等の着用もしているため、現状を維持する。 ・もっとキビキビした人材を使ってほしい。 → 職場会議にて、接遇に対して再度周知を申し送りを行っている。 ・自転車の定期的予約がなかなか取れないのはどうしてですか。 → 利用状況を把握して、定期枠を増やせないか再検討した。

●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	B	C	C
		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	B	B
		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	S	S	S
		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	A	A	A
		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従業員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				
	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対応の基本N・H・K(ニココ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕を実施し、明るく親しみやすく より利用しやすい環境づくりを推進。 ③帳票類の精度アップと帳票類の管理棚を新設し、作業効率の改善と精度の向上を実施。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	①あいさつを強化し、適切な接客の徹底。 ②看板の増設・清掃等、利用しやすい環境づくりを推進。 ③諸経費の削減。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を強化。 ②場内の清掃・美化の強化。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進。

●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みられる。
 スタッフの管理・監督、人材育成については、チーフとの会議で苦情などの問題点を事務局が把握し、職場会議を通して管理人への周知を図るなど適正に行われ、指定管理者全体で取り組んでいる。
 施設の看板や記載台の増設を行い、全体的な清掃等の改善をしていることや、代車の配備、空気ポンプの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みが評価される。
 今後は、ホームページへの掲載など、広報活動にも積極的に行うべきである。

●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概ね履行している。
 看板や記載台の増設などを行い、利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは評価できるが、提案していたホームページへの施設情報掲載やアンケートの複数回実施が行われていないことについて、改善されたい。

平成 24 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24年 4月 1日 ～ 平成29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)	59,630,000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

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		160人/日	162人/日	161人/日	161人/日	160人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	86%/日	87%/日	86%/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	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月刊タウン誌等への掲載準備中。 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、あいさつ運動を推進。
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	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、及び案内通知文の掲示。 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清掃資器材を環境に配慮した適正用具に一新。日常清掃に重点を置き美化を推進。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00) ③自然光の状態により照明を、こまめに消灯。 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・降雨時の排水状況等)
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受付周りの整備。施錠できる釣銭BOXの採用。掲示板・掲示物の刷新。蛍光管等の不具合の迅速な交換対応。 ②帳票類の統一。ハンディキャップスペースの拡充。消火器の点検実施。料金収納方法の改善。
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)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	上半期に実施。 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アンケートを実施。
利用者アンケートの実施結果	総回答数 30人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4.73点/5点 ②管理人の言葉使いはどうか → 4.66点/5点 ③管理人はきちんと説明をしましたか → 4.83点/5点 ④管理人の対応はどうか → 4.76点/5点 ⑤本日のサービスには満足できましたか → 4.63点/5点 平均満足度 → 4.72点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・特になし

●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	B	C	C
		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	B	B
		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	S	S	S
		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	A	A	A
		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				
	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	—	—	—
		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				

●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対応の基本N・H・K(ニココ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕を実施し、明るく親しみやすく より利用しやすい環境づくりを推進。 ③帳票類の精度アップと帳票類の管理棚を新設し、作業効率の改善と精度の向上を実施。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	①あいさつを強化し、適切な接客の徹底。 ②看板の増設・清掃等、利用しやすい環境づくりを推進。 ③諸経費の削減。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を強化。 ②場内の清掃・美化の強化。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進。

●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みられる。
 スタッフの管理・監督、人材育成については、チーフとの会議で苦情などの問題点を事務局が把握し、職場会議を通して管理人への周知を図るなど適正に行われ、指定管理者全体で取り組んでいる。
 施設の看板や記載台の増設を行い、全体的な清掃等の改善をしていることや、代車の配備、空気ポンプの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みが評価される。
 今後は、ホームページへの掲載など、広報活動にも積極的に行うべきである。

●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概ね履行している。
 看板や記載台の増設などを行い、利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは評価できるが、提案していたホームページへの施設情報掲載やアンケートの複数回実施が行われていないことについて、改善されたい。

平成 24 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24年 4月 1日 ～ 平成29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)	59,630,000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

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		978人/日	959人/日	952人/日	958人/日	953人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	109%/日	107%/日	106%/日	107%/日	106%/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月刊タウン誌等への掲載準備中。 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、あいさつ運動を推進。
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	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、及び案内通知文の掲示。 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清掃資器材を環境に配慮した適正用具に一新。日常清掃に重点を置き美化を推進。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00) ③自然光の状態により照明を、こまめに消灯。 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・降雨時の排水状況等)
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受付周りの整備。施錠できる釣銭BOXの採用。掲示板・掲示物の刷新。蛍光管等の不具合の迅速な交換対応。 ②帳票類の統一。ハンディキャップスペースの拡充。消火器の点検実施。料金収納方法の改善。
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)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	上半期に実施。 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アンケートを実施。
利用者アンケートの実施結果	総回答数 52人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 84点/5点 ②管理人の言葉使いはどうか → 4. 78点/5点 ③管理人はきちんと説明をしましたか → 4. 67点/5点 ④管理人の対応はどうか → 4. 78点/5点 ⑤本日のサービスには満足できましたか → 4. 82点/5点 平均満足度 → 4. 78点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・特になし

●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	B	C	C
		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	B	B
		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	S	S	S
		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	A	A	A
		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				
	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				

●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対応の基本N・H・K(ニココ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕を実施し、明るく親しみやすく より利用しやすい環境づくりを推進。 ③帳票類の精度アップと帳票類の管理棚を新設し、作業効率の改善と精度の向上を実施。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	①あいさつを強化し、適切な接客の徹底。 ②看板の増設・清掃等、利用しやすい環境づくりを推進。 ③諸経費の削減。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を強化。 ②場内の清掃・美化の強化。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進。

●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みられる。
 スタッフの管理・監督、人材育成については、チーフとの会議で苦情などの問題点を事務局が把握し、職場会議を通して管理人への周知を図るなど適正に行われ、指定管理者全体で取り組んでいる。
 施設の看板や記載台の増設を行い、全体的な清掃等の改善をしていることや、代車の配備、空気ポンプの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みが評価される。
 今後は、ホームページへの掲載など、広報活動にも積極的に行うべきである。

●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概ね履行している。
 看板や記載台の増設などを行い、利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは評価できるが、提案していたホームページへの施設情報掲載やアンケートの複数回実施が行われていないことについて、改善されたい。

平成 24 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24年 4月 1日 ~ 平成29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)	59,630,000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

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		387人/日	384人/日	378人/日	384人/日	386人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	110%/日	109%/日	107%/日	109%/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月刊タウン誌等への掲載準備中。 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、あいさつ運動を推進。
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	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、及び案内通知文の掲示。 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清掃資器材を環境に配慮した適正用具に一新。日常清掃に重点を置き美化を推進。 ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00) ③自然光の状態により照明を、こまめに消灯。 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・降雨時の排水状況等)
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受付周りの整備。施錠できる釣銭BOXの採用。掲示板・掲示物の刷新。蛍光管等の不具合の迅速な交換対応。 ②帳票類の統一。ハンディキャップスペースの拡充。消火器の点検実施。料金収納方法の改善。
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)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	上半期に実施。 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アンケートを実施。
利用者アンケートの実施結果	総回答数 40人 ①管理人はきちんとあいさつしましたか → 4. 72点/5点 ②管理人の言葉使いはどうか → 4. 67点/5点 ③管理人はきちんと説明をしましたか → 4. 67点/5点 ④管理人の対応はどうか → 4. 72点/5点 ⑤本日のサービスには満足できましたか → 4. 65点/5点 平均満足度 → 4. 69点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・自転車と自転車の間を広くしてほしい。 → 少ないスペースで、より多くの自転車を駐輪させるため迷惑をかけてしまうが、出し入れに苦労している人を見かけたら声をかけるよう周知する。 ・早く定期の空きができると思いますが。待ってます。 → 利用状況を把握して、定期枠を増やせないか再検討する。

●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	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	B	C	C
		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	B	B
		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	S	S	S
		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	A	A	A
		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				
	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	—	—	—
		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対応の基本N・H・K(ニココ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕を実施し、明るく親しみやすく より利用しやすい環境づくりを推進。 ③帳票類の精度アップと帳票類の管理棚を新設し、作業効率の改善と精度の向上を実施。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	①あいさつを強化し、適切な接客の徹底。 ②看板の増設・清掃等、利用しやすい環境づくりを推進。 ③諸経費の削減。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を強化。 ②場内の清掃・美化の強化。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進。

●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みられる。
 スタッフの管理・監督、人材育成については、チーフとの会議で苦情などの問題点を事務局が把握し、職場会議を通して管理人への周知を図るなど適正に行われ、指定管理者全体で取り組んでいる。
 施設の看板や記載台の増設を行い、全体的な清掃等の改善をしていることや、代車の配備、空気ポンプの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みが評価される。
 今後は、ホームページへの掲載など、広報活動にも積極的に行うべきである。

●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概ね履行している。
 看板や記載台の増設などを行い、利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは評価できるが、提案していたホームページへの施設情報掲載やアンケートの複数回実施が行われていないことについて、改善されたい。