

平成 26 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)	61, 333, 714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

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		1, 847人/日	1, 869人/日	1, 844人/日	1, 847人/日	1, 807人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	119%/日	121%/日	119%/日	119%/日	117%/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代車使用時の利便性の向上。
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11月、1月、3月に実施) 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・降雨時の排水状況等)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。(電車時刻表の掲示。) ②帳票類の劣化等の為、刷新し整理整頓の推進。 ③消火器の点検実施。不具合修繕。 ④下段自転車保護のための注意タグ設置。 ⑤鳩の巣の除去。(1月防鳥ネット修繕)
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。本社即応対応。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	3月1日～3月7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。
利用者アンケートの実施結果	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. 7点/5点 ②管理人の言葉づかいはどうですか → 4. 7点/5点 ③管理人の対応はどうでしたか → 4. 7点/5点 ④場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4. 4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. 6点/5点 平均満足度 → 4. 6点/5点
利用者からの要望・苦情と対処・改善	間隔が狭いので、スムーズに出し入れできない。 →場内を巡回し、手間取っている利用者がいたら、お手伝いをさせていただく。 鳩が巣を作り、糞の落下で場内及び自転車が汚れる。 →防鳥ネットの修繕により、それ以降苦情は無くなった。(1月)

●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	S	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書 の内容が、 対象施設の 効用(設置 目的)を最大 限発揮する ものである こと	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	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(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進し、利用者からたいへん好評であった。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕、鳩の糞害対策をはじめ、場内の環境整備を実施し明るく親しみやすく、綺麗で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、適切な親しみやすい接客の徹底。 ②表示方法等の改善と整理整頓・清掃の徹底で、安全で利用しやすい環境づくりを推進。 ③広報について、当社ホームページに掲載するとともに、岐阜市の自転車駐車場の案内へリンクすることでわかりやすい案内ができるようにした。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を継続して強化徹底。 ②場内の清掃・美化を引き続き徹底し、更に安心して利用していただける環境整備を推進する。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進を継続し、見回り・手助け等もあわせて、安全に利用していただけるように努めていく。

●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。
 施設の軽修繕・清掃等を積極的に行い、また、以前から指摘されていたホームページの開設を前回から行い、今回も岐阜市ホームページへリンクするなど要求水準に対する取組みが評価される。
 今後もよりよい接遇、更なる利用しやすい環境づくりを行われたい。

●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。
 加えて、ホームページに施設情報が掲載され、岐阜市ホームページへリンクするなど、幅広い広報活動に取り組んでいることは評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 26 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)	61,333,714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

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		1,590人/日	1,654人/日	1,579人/日	1,640人/日	1,602人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	93%/日	96%/日	92%/日	96%/日	93%/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代車使用時の利便性の向上。
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・降雨時の排水状況等)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。(電車時刻表の掲示。) 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。不具合修繕。 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空気入れの修理。
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。本社即対応制。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	3月1日～3月7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。
利用者アンケートの実施結果	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. 7点/5点 ②管理人の言葉づかいはどうですか → 4. 7点/5点 ③管理人の対応はどうか → 4. 7点/5点 ④場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4. 4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. 7点/5点 平均満足度 → 4. 6点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	感じのいい人とそうでない人がいる。 →巡回時の指導とチーフ会議等で水平展開しチーフより率先して改善に努める。 時々入れにくい時がある。 →利用状況を巡回・見周りで把握し、困っている利用者には積極的にサポートする。

●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	S	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書 の内容が、 対象施設の 効用(設置 目的)を最大 限発揮する ものである こと	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	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・ハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進し、利用者からたいへん好評であった。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕、鳩の糞害対策をはじめ、場内の環境整備を実施し明るく親しみやすく、綺麗で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、適切な親しみやすい接客の徹底。 ②表示方法等の改善と整理整頓・清掃の徹底で、安全で利用しやすい環境づくりを推進。 ③広報について、当社ホームページに掲載するとともに、岐阜市の自転車駐車場の案内へリンクすることでわかりやすい案内ができるようにした。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を継続して強化徹底。 ②場内の清掃・美化を引き続き徹底し、更に安心して利用していただける環境整備を推進する。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進を継続し、見周り・手助け等もあわせて、安全に利用していただけるように努めていく。

●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。
 施設の軽修繕・清掃等を積極的に行い、また、以前から指摘されていたホームページの開設を前回から行い、今回も岐阜市ホームページへリンクするなど要求水準に対する取組みが評価される。
 今後もよりよい接遇、更なる利用しやすい環境づくりを行われたい。

●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。
 加えて、ホームページに施設情報が掲載され、岐阜市ホームページへリンクするなど、幅広い広報活動に取り組んでいることは評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 26 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)	61, 333, 714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

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		160人/日	160人/日	160人/日	160人/日	160人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	86%/日	86%/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代車使用時の利便性の向上。
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・降雨時の排水状況等)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。 (電車時刻表の掲示。) ②不具合の迅速な交換対応。 ③ハンディキャップスペースの拡充。 ④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	3月1日～3月7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。
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. 9点/5点 ②管理人の言葉づかいはどうですか → 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・案内板等はわかりやすいですか → 4. 5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	置くスペースが狭い。(屋根のない所には停めたくない) →混雑時は整理し、極力北側のスペースを空けるように努める。

●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	S	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書 の内容が、 対象施設の 効用(設置 目的)を最大 限発揮する ものである こと	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	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				

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(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進し、利用者からたいへん好評であった。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕、鳩の糞害対策をはじめ、場内の環境整備を実施し明るく親しみやすく、綺麗で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、適切な親しみやすい接客の徹底。 ②表示方法等の改善と整理整頓・清掃の徹底で、安全で利用しやすい環境づくりを推進。 ③広報について、当社ホームページに掲載するとともに、岐阜市の自転車駐車場の案内へリンクすることでわかりやすい案内ができるようにした。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を継続して強化徹底。 ②場内の清掃・美化を引き続き徹底し、更に安心して利用していただける環境整備を推進する。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進を継続し、見回り・手助け等もあわせて、安全に利用していただけるように努めていく。

●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。
 施設の軽修繕・清掃等を積極的に行い、また、以前から指摘されていたホームページの開設を前回から行い、今回も岐阜市ホームページへリンクするなど要求水準に対する取組みが評価される。
 今後もよりよい接遇、更なる利用しやすい環境づくりを行われたい。

●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。
 加えて、ホームページに施設情報が掲載され、岐阜市ホームページへリンクするなど、幅広い広報活動に取り組んでいることは評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 26 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)	61, 333, 714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

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		997人/日	1, 011人/日	992人/日	994人/日	978人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	111%/日	112%/日	110%/日	111%/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代車使用時の利便性の向上。
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・降雨時の排水状況等)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。 (電車時刻表の掲示。) 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北口に停止線、東口に満車表示を中央に設置。 ⑤東管理人室の環境改善。(扉蝶番の修繕) ⑥代車の修繕。(ベル・反射鏡)
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	3月1日～3月7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。
利用者アンケートの実施結果	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・案内板等はわかりやすいですか → 4. 5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	カーブミラーが見にくい。 →カーブミラーの清掃点検の実施と停止線を表示し、注意喚起の掲示をする。 降雨時の水たまりが嫌。 →巡回時に排水溝へ水を流す。

●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	S	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書 の内容が、 対象施設の 効用(設置 目的)を最大 限発揮する ものである こと	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	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				

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)

今期の取組み に対する評価	①対応の基本N・H・K(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進し、利用者からたいへん好評であった。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕、鳩の糞害対策をはじめ、場内の環境整備を実施し明るく親しみやすく、綺麗で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、適切な親しみやすい接客の徹底。 ②表示方法等の改善と整理整頓・清掃の徹底で、安全で利用しやすい環境づくりを推進。 ③広報について、当社ホームページに掲載するとともに、岐阜市の自転車駐車場の案内へリンクすることでわかりやすい案内ができるようにした。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を継続して強化徹底。 ②場内の清掃・美化を引き続き徹底し、更に安心して利用していただける環境整備を推進する。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進を継続し、見回り・手助け等もあわせて、安全に利用していただけるように努めていく。

●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。
 施設の軽修繕・清掃等を積極的に行い、また、以前から指摘されていたホームページの開設を前回から行い、今回も岐阜市ホームページへリンクするなど要求水準に対する取組みが評価される。
 今後もよりよい接遇、更なる利用しやすい環境づくりを行われたい。

●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。
 加えて、ホームページに施設情報が掲載され、岐阜市ホームページへリンクするなど、幅広い広報活動に取り組んでいることは評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 26 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)	61, 333, 714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

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		387人/日	394人/日	387人/日	393人/日	387人/日
各室稼働状況(%)	稼働率	110%/日	112%/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代車使用時の利便性の向上。
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・降雨時の排水状況等)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。 (電車時刻表の掲示。) 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	3月1日～3月7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。
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. 5点/5点 ②管理人の言葉づかいはどうですか → 4. 5点/5点 ③管理人の対応はどうでしたか → 4. 5点/5点 ④場内の看板・案内板等はわかりやすいですか → 4. 1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. 4点/5点 平均満足度 → 4. 4点/5点
利用者からの要望・苦情と対応・改善	道路との段差が及び間隔が狭く利用しづらい。 →現状施設の改修は難しいので、困っている利用者には積極的に手助けができるように気配りをする。

●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	S	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥要求水準にない取り組み及び提案(意見箱の設置)	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	S	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(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)を徹底して、あいさつ運動を推進し、利用者からたいへん好評であった。 ②場内の掲示板・掲示物の刷新及び各種修繕、鳩の糞害対策をはじめ、場内の環境整備を実施し明るく親しみやすく、綺麗で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、適切な親しみやすい接客の徹底。 ②表示方法等の改善と整理整頓・清掃の徹底で、安全で利用しやすい環境づくりを推進。 ③広報について、当社ホームページに掲載するとともに、岐阜市の自転車駐車場の案内へリンクすることでわかりやすい案内ができるようにした。
今後の取組み	①あいさつ運動の推進を継続して強化徹底。 ②場内の清掃・美化を引き続き徹底し、更に安心して利用していただける環境整備を推進する。 ③ラック(駐輪施設)の自主メンテナンスの推進を継続し、見回り・手助け等もあわせて、安全に利用していただけるように努めていく。

●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。
 施設の軽修繕・清掃等を積極的に行い、また、以前から指摘されていたホームページの開設を前回から行い、今回も岐阜市ホームページへリンクするなど要求水準に対する取組みが評価される。
 今後もよりよい接遇、更なる利用しやすい環境づくりを行われたい。

●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。
 加えて、ホームページに施設情報が掲載され、岐阜市ホームページへリンクするなど、幅広い広報活動に取り組んでいることは評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。