

平成 27 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26年 4月 1日 ~ 平成29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)	40,764,342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

	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)	533人/日	515人/日	512人/日	516人/日	523人/日
各室稼働状況(%)	113%/日	110%/日	109%/日	110%/日	111%/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。 ③ホームページ及び場内に掲載 ④苦情対応マニュアルをに基づき、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接遇講習(3月開催) ②リーダー会議(毎月) ③職場会議(隔月) ④地域清掃活動	①接遇講習の実施(平成28年3月開催) ②毎月1回開催、南北のチーフ及び事務局長、課長、係で協議しました。 ③11月、1月、3月に、それぞれ職場会議を開催。就業者以外の管理人全員が参加し、問題点を共有しました。 ④12月27日(日)、西岐阜駅北側、駅階段、駐輪場内、付近の用水路の一斉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。修理までの期間中は、危険個所にコーンを配置するとともに注意喚起の看板を掲示するなど対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、駐輪場の路面に白線を引き整備することを順次行っています。
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の設置及び管理人の使用研修	①チーフ会議において契約者の契約台帳の管理の徹底を指示。管理人の個人情報保護に関する誓約書の提出。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時の対応のマニュアルの周知徹底をして、緊急連絡の体制の確認を行いました。 市の施設への爆破予告があった際、現場での不審物有無の確認や不審者がいないか巡回を強化するなど、迅速に対応しました。 ③随時会議等において実施。 ④管理事務所にAEDを設置し、管理人に取り扱い研修を実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 平成27年7月7日から31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 203人 男性 112人 女性 91人 年 齢 10代 70人 20代 53人 30代 26人 40代 22人 50代 21人 60以上11人																																										
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>1 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 84.7</td> <td>ほぼ満足 13.3</td> <td>普通 2.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか</td> <td>満足 81.8</td> <td>ほぼ満足 14.3</td> <td>普通 3.9</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか</td> <td>満足 76.8</td> <td>ほぼ満足 19.7</td> <td>普通 3.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 管理人は親切に対応していましたか</td> <td>満足 86.7</td> <td>ほぼ満足 11.3</td> <td>普通 2.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 79.3</td> <td>ほぼ満足 15.8</td> <td>普通 4.9</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 施設内は整理整頓されていましたか</td> <td>満足 79.8</td> <td>ほぼ満足 17.2</td> <td>普通 2.5</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>7 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 81.3</td> <td>ほぼ満足 13.3</td> <td>普通 5.4</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p>(単位 %)</p>	1 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 13.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0	2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.8	ほぼ満足 14.3	普通 3.9	やや満足 0	不満 0	3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.8	ほぼ満足 19.7	普通 3.0	やや満足 0	不満 0	4 管理人は親切に対応していましたか	満足 86.7	ほぼ満足 11.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0	5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 79.3	ほぼ満足 15.8	普通 4.9	やや満足 0	不満 0	6 施設内は整理整頓されていましたか	満足 79.8	ほぼ満足 17.2	普通 2.5	やや満足 0	不満 0	7 本日のサービスには満足できましたか	満足 81.3	ほぼ満足 13.3	普通 5.4	やや満足 0	不満 0
1 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 13.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0																																						
2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.8	ほぼ満足 14.3	普通 3.9	やや満足 0	不満 0																																						
3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.8	ほぼ満足 19.7	普通 3.0	やや満足 0	不満 0																																						
4 管理人は親切に対応していましたか	満足 86.7	ほぼ満足 11.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0																																						
5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 79.3	ほぼ満足 15.8	普通 4.9	やや満足 0	不満 0																																						
6 施設内は整理整頓されていましたか	満足 79.8	ほぼ満足 17.2	普通 2.5	やや満足 0	不満 0																																						
7 本日のサービスには満足できましたか	満足 81.3	ほぼ満足 13.3	普通 5.4	やや満足 0	不満 0																																						
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>管理人によって対応に違いがあるとの指摘があり、声掛けや丁寧な対応を心がけるようにいたします。高架下の雨漏りについては、所管課を通して対応していただきました。</p> <p>雨の日にサドルをふくタオルを貸し出してほしいとの要望があり、タオルの貸し出しを行っています。</p> <p>ハットのフンについては、所管課を通して防鳥ネットを設置していただきました。</p> <p>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が多く、その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。</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)	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、のぼり等の設置 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介	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	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	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	—	—	—
		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	A	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、使いやすい駐輪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し、夜間時のセンサーライトの設置や蛍光ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 接遇講習を実施し、ロールプレイングを通して管理人ひとりひとりが利用者・近隣の方に思いやりのある対応について研修しました。</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。 高齢者・障害者等にご利用いただく安全・安心コーナーの利用案内を行っています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が注意を呼びかけました。 雨天時、雨がツツを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者が多く、その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。 駐輪場の場所が分かりにくいというご意見が複数あり、駐輪場にのぼりを設置し、駅周辺や駅の階段から目視できるようにしました。 「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。 管理人の帽子とユニフォームを統一し、利用者に駐輪場の管理人であることを一目でわかるようにしました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や駐輪場周辺の清掃活動を実施しました。</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。 地域に密着した駐輪場として、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、就業中の管理人を除く管理人と事務局による地域の一斉清掃を継続して行います。 西岐阜駅の北から南、または南から北の駐輪場へ移動する際のルート案内図を作成します。(自動車移動用、徒歩・自転車移動用) 出入口の危険防止のため、一層の安全確保に取り組みます。</p>

●所管課の意見

<p>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。 利用者サービスのため、代車の配備や空気ポンプ・のぼり等を設置し、また、地域貢献のため施設周辺の清掃活動を行うなど積極的な取り組みが評価される。 引き続き、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。 加えて、駐輪場の位置を示すのぼり旗を設置し、一時利用者などが利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは高く評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。</p>

平成 27 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26年 4月 1日 ~ 平成29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)	40,764,342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

	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)	488人/日	497人/日	571人/日	489人/日	494人/日
各室稼働状況(%)	100%/日	102%/日	117%/日	101%/日	102%/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。 ③ホームページ及び場内に掲載 ④苦情対応マニュアルをに基づき、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接遇講習(3月開催) ②リーダー会議(毎月) ③職場会議(隔月) ④地域清掃活動	①接遇講習の実施(平成28年3月開催) ②毎月1回開催、南北のチーフ及び事務局長、課長、係で協議しました。 ③11月、1月、3月に、それぞれ職場会議を開催。就業者以外の管理人全員が参加し、問題点を共有しました。 ④12月27日(日)、西岐阜駅北側、駅階段、駐輪場内、付近の用水路の一斉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。修理までの期間中は、危険箇所にコーンを配置するとともに注意喚起の看板を掲示するなど対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、駐輪場の路面に白線を引き整備することを順次行っています。
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の設置及び管理人の使用研修	①チーフ会議において契約者の契約台帳の管理の徹底を指示。管理人の個人情報保護に関する誓約書の提出。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時の対応のマニュアルの周知徹底をして、緊急連絡の体制の確認を行いました。 市の施設への爆破予告があった際、現場での不審物有無の確認や不審者がいないか巡回を強化するなど、迅速に対応しました。 ③随時会議等において実施。 ④管理事務所にAEDを設置し、管理人に取り扱い研修を実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 平成27年7月7日から31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 203人 男性 112人 女性 91人 年 齢 10代 70人 20代 53人 30代 26人 40代 22人 50代 21人 60以上11人																																										
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>1 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 84.7</td> <td>ほぼ満足 13.3</td> <td>普通 2.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか</td> <td>満足 81.8</td> <td>ほぼ満足 14.3</td> <td>普通 3.9</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか</td> <td>満足 76.8</td> <td>ほぼ満足 19.7</td> <td>普通 3.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 管理人は親切に対応していましたか</td> <td>満足 86.7</td> <td>ほぼ満足 11.3</td> <td>普通 2.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 79.3</td> <td>ほぼ満足 15.8</td> <td>普通 4.9</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 施設内は整理整頓されていましたか</td> <td>満足 79.8</td> <td>ほぼ満足 17.2</td> <td>普通 2.5</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>7 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 81.3</td> <td>ほぼ満足 13.3</td> <td>普通 5.4</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">(単位 %)</p>	1 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 13.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0	2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.8	ほぼ満足 14.3	普通 3.9	やや満足 0	不満 0	3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.8	ほぼ満足 19.7	普通 3.0	やや満足 0	不満 0	4 管理人は親切に対応していましたか	満足 86.7	ほぼ満足 11.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0	5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 79.3	ほぼ満足 15.8	普通 4.9	やや満足 0	不満 0	6 施設内は整理整頓されていましたか	満足 79.8	ほぼ満足 17.2	普通 2.5	やや満足 0	不満 0	7 本日のサービスには満足できましたか	満足 81.3	ほぼ満足 13.3	普通 5.4	やや満足 0	不満 0
1 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 13.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0																																						
2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.8	ほぼ満足 14.3	普通 3.9	やや満足 0	不満 0																																						
3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.8	ほぼ満足 19.7	普通 3.0	やや満足 0	不満 0																																						
4 管理人は親切に対応していましたか	満足 86.7	ほぼ満足 11.3	普通 2.0	やや満足 0	不満 0																																						
5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 79.3	ほぼ満足 15.8	普通 4.9	やや満足 0	不満 0																																						
6 施設内は整理整頓されていましたか	満足 79.8	ほぼ満足 17.2	普通 2.5	やや満足 0	不満 0																																						
7 本日のサービスには満足できましたか	満足 81.3	ほぼ満足 13.3	普通 5.4	やや満足 0	不満 0																																						
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>管理人によって対応に違いがあるとの指摘があり、声掛けや丁寧な対応を心がけるようにいたします。</p> <p>高架下の雨漏りについては、所管課を通して対応していただきました。</p> <p>雨の日にサドルをふくタオルを貸し出してほしいとの要望があり、タオルの貸し出しを行っています。</p> <p>ハットのフンについては、所管課を通して防鳥ネットを設置していただきました。</p> <p>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が多く、その紛失防止のために大きめの洗濯バサミを貸し出ししています。</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)	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、のぼり等の設置 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介	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	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	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	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					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>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、使いやすい駐輪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し、夜間時のセンサーライトの設置や蛍光ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 接遇講習を実施し、ロールプレイングを通して管理人ひとりひとりが利用者・近隣の方に思いやりのある対応について研修しました。</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。 高齢者・障害者等にご利用いただく安全・安心コーナーの利用案内を行っています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が注意を呼びかけました。 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が多く、その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。 駐輪場の場所が分かりにくいというご意見が複数あり、駐輪場にのぼりを設置し、駅周辺や駅の階段から目視できるようにしました。 「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。 管理人の帽子とユニフォームを統一し、利用者に駐輪場の管理人であることを一目でわかるようにしました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や駐輪場周辺の清掃活動を実施しました。</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。 地域に密着した駐輪場として、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、就業中の管理人を除く管理人と事務局による地域の一斉清掃を継続して行います。 西岐阜駅の北から南、または南から北の駐輪場へ移動する際のルート案内図を作成します。(自動車移動用、徒歩・自転車移動用) 出入口の危険防止のため、一層の安全確保に取り組みます。</p>

●所管課の意見

<p>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。 利用者サービスのため、代車の配備や空気ポンプ・のぼり等を設置し、また、地域貢献のため施設周辺の清掃活動を行うなど積極的な取り組みが評価される。 引き続き、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。 加えて、駐輪場の位置を示すのぼり旗を設置し、一時利用者などが利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは高く評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。</p>
--

平成 27 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26年 4月 1日 ~ 平成29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)	40,764,342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

	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)	380人/日	379人/日	367人/日	378人/日	365人/日
各室稼働状況(%)	131%/日	131%/日	127%/日	130%/日	128%/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。 ③ホームページ及び場内に掲載 ④苦情対応マニュアルをに基づき、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接遇講習(3月開催) ②リーダー会議(毎月) ③職場会議(隔月) ④地域清掃活動	①接遇講習の実施(平成28年3月開催) ②毎月1回開催、南北のチーフ及び事務局長、課長、係で協議しました。 ③11月、1月、3月に、それぞれ職場会議を開催。就業者以外の管理人全員が参加し、問題点を共有しました。 ④12月24日(木)に南2管理事務所東側水路の清掃、25日(金)に西岐阜駅周辺の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。修理までの期間中は、危険個所にコーンを配置するとともに注意喚起の看板を掲示するなど対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、駐輪場の路面に白線を引き整備することを順次行っています。
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の設置及び管理人の使用研修	①チーフ会議において契約者の契約台帳の管理の徹底を指示。管理人の個人情報保護に関する誓約書の提出。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時の対応のマニュアルの周知徹底をして、緊急連絡の体制の確認を行いました。 市の施設への爆破予告があった際、現場での不審物有無の確認や不審者がいないか巡回を強化するなど、迅速に対応しました。 ③随時会議等において実施。 ④管理事務所にAEDを設置し、管理人に取り扱い研修を実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 平成27年7月13日から31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 151人 男性 74人 女性 70人 不明 7人 年齢 10代 85人 20代 22人 30代 11人 40代 11人 50代 11人 60以上 6人 不明 5人																																										
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>1 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 81.5</td> <td>ほぼ満足 15.9</td> <td>普通 2.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか</td> <td>満足 81.5</td> <td>ほぼ満足 15.2</td> <td>普通 2.6</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか</td> <td>満足 76.2</td> <td>ほぼ満足 17.2</td> <td>普通 5.3</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 管理人は親切に対応していましたか</td> <td>満足 81.5</td> <td>ほぼ満足 13.9</td> <td>普通 4.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 80.1</td> <td>ほぼ満足 13.2</td> <td>普通 4.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 施設内は整理整頓されていましたが</td> <td>満足 78.1</td> <td>ほぼ満足 15.9</td> <td>普通 4.6</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0.7</td> </tr> <tr> <td>7 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 80.8</td> <td>ほぼ満足 12.6</td> <td>普通 6.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p>(単位 %)</p>	1 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.9	普通 2.0	やや満足 0	不満 0	2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.2	普通 2.6	やや満足 0	不満 0	3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.2	ほぼ満足 17.2	普通 5.3	やや満足 0	不満 0	4 管理人は親切に対応していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 13.9	普通 4.0	やや満足 0	不満 0	5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 80.1	ほぼ満足 13.2	普通 4.0	やや満足 0	不満 0	6 施設内は整理整頓されていましたが	満足 78.1	ほぼ満足 15.9	普通 4.6	やや満足 0	不満 0.7	7 本日のサービスには満足できましたか	満足 80.8	ほぼ満足 12.6	普通 6.0	やや満足 0	不満 0
1 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.9	普通 2.0	やや満足 0	不満 0																																						
2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.2	普通 2.6	やや満足 0	不満 0																																						
3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.2	ほぼ満足 17.2	普通 5.3	やや満足 0	不満 0																																						
4 管理人は親切に対応していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 13.9	普通 4.0	やや満足 0	不満 0																																						
5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 80.1	ほぼ満足 13.2	普通 4.0	やや満足 0	不満 0																																						
6 施設内は整理整頓されていましたが	満足 78.1	ほぼ満足 15.9	普通 4.6	やや満足 0	不満 0.7																																						
7 本日のサービスには満足できましたか	満足 80.8	ほぼ満足 12.6	普通 6.0	やや満足 0	不満 0																																						
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>管理人によって対応に違いがあるとの指摘があり、声掛けや丁寧な対応を心がけるようにいたします。</p> <p>高架下の雨漏りについては、所管課を通して対応していただきました。</p> <p>雨の日にサドルをふくタオルを貸し出してほしいとの要望があり、タオルの貸し出しを行っています。</p> <p>ハットのフンについては、所管課を通して防鳥ネットを設置していただきました。</p> <p>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が多く、その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。</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)	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、のぼり等の設置 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介	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	S	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	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	—	—	—
		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	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、使いやすい駐輪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し、夜間時のセンサーライトの設置や蛍光ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 接遇講習を実施し、ロールプレイングを通して管理人ひとりひとりが利用者・近隣の方に思いやりのある対応について研修しました。</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。 高齢者・障害者等にご利用いただく安全・安心コーナーの利用案内を行っています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が注意を呼びかけました。 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が多く、その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。 駐輪場の場所が分かりにくいというご意見が複数あり、駐輪場にのぼりを設置し、駅周辺や駅の階段から目視できるようにしました。 「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。 管理人の帽子とユニフォームを統一し、利用者に駐輪場の管理人であることを一目でわかるようにしました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や駐輪場周辺の清掃活動を実施しました。</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。 地域に密着した駐輪場として、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、就業中の管理人を除く管理人と事務局による地域の一斉清掃を継続して行います。 西岐阜駅の北から南、または南から北の駐輪場へ移動する際のルート案内図を作成します。(自動車移動用、徒歩・自転車移動用) 出入口の危険防止のため、一層の安全確保に取り組みます。</p>

●所管課の意見

<p>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。 利用者サービスのため、代車の配備や空気ポンプ・のぼり等を設置し、また、地域貢献のため施設周辺の清掃活動を行うなど積極的な取り組みが評価される。 引き続き、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。 加えて、駐輪場の位置を示すのぼり旗を設置し、一時利用者などが利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは高く評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。</p>

平成 27 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26年 4月 1日 ~ 平成29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)	40,764,342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

	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)	726人/日	732人/日	693人/日	704人/日	672人/日
各室稼働状況(%)	138%/日	139%/日	132%/日	134%/日	128%/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。 ③ホームページ及び場内に掲載 ④苦情対応マニュアルをに基づき、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接遇講習(3月開催) ②リーダー会議(毎月) ③職場会議(隔月) ④地域清掃活動	①接遇講習の実施(平成28年3月開催) ②毎月1回開催、南北のチーフ及び事務局長、課長、係で協議しました。 ③11月、1月、3月に、それぞれ職場会議を開催。就業者以外の管理人全員が参加し、問題点を共有しました。 ④12月24日(木)に南2管理事務所東側水路の清掃、25日(金)に西岐阜駅周辺の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。修理までの期間中は、危険個所にコーンを配置するとともに注意喚起の看板を掲示するなど対応しました。 ②駐車スペースの確保と整理を目的に、駐輪場の路面に白線を引き整備することを順次行っています。
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の設置及び管理人の使用研修	①チーフ会議において契約者の契約台帳の管理の徹底を指示。管理人の個人情報保護に関する誓約書の提出。 ②災害等緊急マニュアル及び、就業中の事故発生時の対応のマニュアルの周知徹底をして、緊急連絡の体制の確認を行いました。 市の施設への爆破予告があった際、現場での不審物有無の確認や不審者がいないか巡回を強化するなど、迅速に対応しました。 ③随時会議等において実施。 ④管理事務所にAEDを設置し、管理人に取り扱い研修を実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 平成27年7月13日から31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 151人 男性 74人 女性 70人 不明 7人 年齢 10代 85人 20代 22人 30代 11人 40代 11人 50代 11人 60以上 6人 不明 5人																																										
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>1 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 81.5</td> <td>ほぼ満足 15.9</td> <td>普通 2.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか</td> <td>満足 81.5</td> <td>ほぼ満足 15.2</td> <td>普通 2.6</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか</td> <td>満足 76.2</td> <td>ほぼ満足 17.2</td> <td>普通 5.3</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 管理人は親切に対応していましたか</td> <td>満足 81.5</td> <td>ほぼ満足 13.9</td> <td>普通 4.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 80.1</td> <td>ほぼ満足 13.2</td> <td>普通 4.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 施設内は整理整頓されていましたか</td> <td>満足 78.1</td> <td>ほぼ満足 15.9</td> <td>普通 4.6</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0.7</td> </tr> <tr> <td>7 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 80.8</td> <td>ほぼ満足 12.6</td> <td>普通 6.0</td> <td>やや満足 0</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">(単位 %)</p>	1 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.9	普通 2.0	やや満足 0	不満 0	2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.2	普通 2.6	やや満足 0	不満 0	3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.2	ほぼ満足 17.2	普通 5.3	やや満足 0	不満 0	4 管理人は親切に対応していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 13.9	普通 4.0	やや満足 0	不満 0	5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 80.1	ほぼ満足 13.2	普通 4.0	やや満足 0	不満 0	6 施設内は整理整頓されていましたか	満足 78.1	ほぼ満足 15.9	普通 4.6	やや満足 0	不満 0.7	7 本日のサービスには満足できましたか	満足 80.8	ほぼ満足 12.6	普通 6.0	やや満足 0	不満 0
1 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.9	普通 2.0	やや満足 0	不満 0																																						
2 管理人は丁寧な言葉で話していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 15.2	普通 2.6	やや満足 0	不満 0																																						
3 管理人はわかりやすい説明をしていましたか	満足 76.2	ほぼ満足 17.2	普通 5.3	やや満足 0	不満 0																																						
4 管理人は親切に対応していましたか	満足 81.5	ほぼ満足 13.9	普通 4.0	やや満足 0	不満 0																																						
5 管理人はきちんとした身だしなみでしたか	満足 80.1	ほぼ満足 13.2	普通 4.0	やや満足 0	不満 0																																						
6 施設内は整理整頓されていましたか	満足 78.1	ほぼ満足 15.9	普通 4.6	やや満足 0	不満 0.7																																						
7 本日のサービスには満足できましたか	満足 80.8	ほぼ満足 12.6	普通 6.0	やや満足 0	不満 0																																						
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>管理人によって対応に違いがあるとの指摘があり、声掛けや丁寧な対応を心がけるようにいたします。</p> <p>高架下の雨漏りについては、所管課を通して対応していただきました。</p> <p>雨の日にサドルをふくタオルを貸し出してほしいとの要望があり、タオルの貸し出しを行っています。</p> <p>ハトのフンについては、所管課を通して防鳥ネットを設置していただきました。</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が多く、その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。</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)	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、のぼり等の設置 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介	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	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	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	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、使いやすい駐輪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し、夜間時のセンサーライトの設置や蛍光ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 接遇講習を実施し、ロールプレイングを通して管理人ひとりひとりが利用者・近隣の方に思いやりのある対応について研修しました。</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。 高齢者・障害者等にご利用いただく安全・安心コーナーの利用案内を行っています。 歩行者、利用者の安全確保のため、管理人が注意を呼びかけました。 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が多く、その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。 駐輪場の場所が分かりにくいというご意見が複数あり、駐輪場にのぼりを設置し、駅周辺や駅の階段から目視できるようにしました。 「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。 管理人の帽子とユニフォームを統一し、利用者に駐輪場の管理人であることを一目でわかるようにしました。 管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や駐輪場周辺の清掃活動を実施しました。</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。 地域に密着した駐輪場として、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、就業中の管理人を除く管理人と事務局による地域の一斉清掃を継続して行います。 西岐阜駅の北から南、または南から北の駐輪場へ移動する際のルート案内図を作成します。(自動車移動用、徒歩・自転車移動用) 出入口の危険防止のため、一層の安全確保に取り組みます。</p>

●所管課の意見

<p>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。 利用者サービスのため、代車の配備や空気ポンプ・のぼり等を設置し、また、地域貢献のため施設周辺の清掃活動を行うなど積極的な取り組みが評価される。 引き続き、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。 加えて、駐輪場の位置を示すのぼり旗を設置し、一時利用者などが利用しやすい環境づくりに取り組んでいることは高く評価できる。引き続き、サービスの向上に努められたい。</p>
--