

平成 27 年度 上 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	☐ 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)	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 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)	515人/日	512人/日	516人/日	523人/日	514人/日
各室稼働状況(%)	110%/日	109%/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・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 ①〇〇研修(月開催) ②リーダー会議(毎月4日) ③職場会議	①普通救命講習(平成27年9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。 ③5月、7月、9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。
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し対応しました。 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しました。
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チーフ会議において発注者の契約台帳の管理の徹底を指示。 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ました。緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③随時会議等において実施。

●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	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 （単位 %）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	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いただきます。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
公平性 透明性	住民の平等 利用が確保 されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	A	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥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、プロモーション、設備の整備など）	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置(徒歩又は自転車で通勤できる距離)	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭空気ポンプの配備 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
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 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入会説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット、広報ぎふで募集周知を実施	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	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携行ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 救命講習を実施し、管理人に救命手順とAEDの使用について再確認を行いました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	引継事項の徹底や問題点など管理人が共有し、利用者への対応にずれがないように努めました。 駐車スペースを確保し利用者が駐車しやすいようにするため場内に白線を引いたことにより、限られたなかでも駐車スペースが確保できました。 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いました。 歩行者、利用者の安全確保のため、出入り口に注意看板及び停止線の整備し、管理人が注意を呼びかけました。 地域貢献の一環とし登下校時の見守り支援をしました。
今後の取組み	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。 管理事務所の場所がわかりづらいという声があり、その対策を検討する。

●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。定期利用の状況を把握し良好な稼働を保ちつつ、代車の配備や、空気ポンプ・AEDの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みは評価される。

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。

また、利用者アンケートの結果から、職員全員が接客対応などで利用者サービスに努力されていることが伺える。引き続きサービス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。

加えて、代車の配備や空気ポンプ、AEDの設置等、利用者へのサービス向上に積極的に取り組んでいることは評価できる。利用者アンケートの結果から、接客対応等でもおおむね満足な評価を得られていることが伺える。

引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 27 年度 上 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	☐ 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)	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 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)	497人/日	571人/日	489人/日	494人/日	468人/日
各室稼働状況(%)	102%/日	117%/日	101%/日	102%/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・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 ①〇〇研修(月開催) ②リーダー会議(毎月4日) ③職場会議	①普通救命講習(平成27年9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。 ③5月、7月、9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。
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し対応しました。 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しました。
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チーフ会議において発注者の契約台帳の管理の徹底を指示。 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ました。緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③随時会議等において実施。

●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	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 （単位 %）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	管理事務所の受付にある雨よけ、日よけのシートの補修を行い、雨天時に利用者に迷惑がないようにいたします。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
公平性 透明性	住民の平等 利用が確保 されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②チーフ会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	A	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥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、プロモーション、設備の整備など）	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業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空気ポンプの配備 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
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 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入会説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット、広報ぎふで募集周知を実施	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	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携行ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 救命講習を実施し、管理人に救命手順とAEDの使用について再確認を行いました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	引継事項の徹底や問題点など管理人が共有し、利用者への対応にずれがないように努めました。 駐車スペースを確保し利用者が駐車しやすいようにするため場内に白線を引いたことにより、限られたなかでも駐車スペースが確保できました。 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いました。 歩行者、利用者の安全確保のため、出入り口に注意看板及び停止線の整備し、管理人が注意を呼びかけました。 地域貢献の一環とし登下校時の見守り支援をしました。
今後の取組み	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。 管理事務所の場所がわかりづらいという声があり、その対策を検討する。

●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。定期利用の状況を把握し良好な稼働を保ちつつ、代車の配備や、空気ポンプ・AEDの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みは評価される。

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。

また、利用者アンケートの結果から、職員全員が接客対応などで利用者サービスに努力されていることが伺える。引き続きサービス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。

加えて、代車の配備や空気ポンプ、AEDの設置等、利用者へのサービス向上に積極的に取り組んでいることは評価できる。利用者アンケートの結果から、接客対応等でもおおむね満足な評価を得られていることが伺える。

引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 27 年度 上 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	☐ 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)	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 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)	379人/日	367人/日	378人/日	365人/日	381人/日
各室稼働状況(%)	131%/日	127%/日	130%/日	128%/日	131%/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 ①〇〇研修(月開催) ②リーダー会議(毎月4日) ③職場会議	①普通救命講習(平成27年9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。 ③5月、7月、9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。
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場内を巡回し施設の点検をしました。
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し対応しました。 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しました。
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チーフ会議において発注者の契約台帳の管理の徹底を指示。 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ました。緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③随時会議等において実施。

●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	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 （単位・％）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	ハトの糞への対応を求める声がありました。 所管課を通じて担当課に現場確認していただき、対応をお願いしています。 喫煙については聞き取りを行いました、場内禁煙は徹底しております。 周辺での喫煙も慎むよう改めて注意しました。

●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、プロモーション、設備の整備など）	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施（利用回転の効率化）	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置（徒歩又は自転車で通勤できる距離）	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭空気ポンプの配備 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
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 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入会説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット、広報ぎふで募集周知を実施	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	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応対を心掛け、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携行ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 救命講習を実施し、管理人に救命手順とAEDの使用について再確認を行いました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	引継事項の徹底や問題点など管理人が共有し、利用者への対応にずれがないように努めました。 駐車スペースを確保し利用者が駐車しやすいようにするため場内に白線を引いたことにより、限られたなかでも駐車スペースが確保できました。 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いました。 歩行者、利用者の安全確保のため、出入り口に注意看板及び停止線の整備し、管理人が注意を呼びかけました。 地域貢献の一環とし登下校時の見守り支援をしました。
今後の取組み	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。 管理事務所の場所がわかりづらいという声があり、その対策を検討する。

●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。定期利用の状況を把握し良好な稼働を保ちつつ、代車の配備や、空気ポンプ・AEDの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みは評価される。

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。

また、利用者アンケートの結果から、職員全員が接客対応などで利用者サービスに努力されていることが伺える。引き続きサービス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。

加えて、代車の配備や空気ポンプ、AEDの設置等、利用者へのサービス向上に積極的に取り組んでいることは評価できる。利用者アンケートの結果から、接客対応等でもおおむね満足な評価を得られていることが伺える。

引き続き、サービスの向上に努められたい。

平成 27 年度 上 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	☐ 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)	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 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)		732人/日	693人/日	704人/日	672人/日	699人/日
各室稼働状況(%)		139%/日	132%/日	134%/日	128%/日	133%/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 ①〇〇研修(月開催) ②リーダー会議(毎月4日) ③職場会議	①普通救命講習(平成27年9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。 ③5月、7月、9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。
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場内を巡回し施設の点検をしました。
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し対応しました。 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しました。
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チーフ会議において発注者の契約台帳の管理の徹底を指示。 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ました。緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③随時会議等において実施。

●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	1 管理人はきちんとあいさつしていましたが 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が 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が 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 （単位・％）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	サングラスをしていた管理人がいるとのご意見がありました。 利用者に不快感を与える行為を慎むよう指導しました。

●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、プロモーション、設備の整備など)	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施(利用回転の効率化)	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、チーフを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の管理人の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、チーフ、副チーフ、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業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空気ポンプの配備 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
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 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入会説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット、広報ぎふで募集周知を実施	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	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応対を心掛け、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携行ベスト着用など安心・安全な駐輪場運営に努めました。 救命講習を実施し、管理人に救命手順とAEDの使用について再確認を行いました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	引継事項の徹底や問題点など管理人が共有し、利用者への対応にずれがないように努めました。 駐車スペースを確保し利用者が駐車しやすいようにするため場内に白線を引いたことにより、限られたなかでも駐車スペースが確保できました。 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いました。 歩行者、利用者の安全確保のため、出入り口に注意看板及び停止線の整備し、管理人が注意を呼びかけました。 地域貢献の一環とし登下校時の見守り支援をしました。
今後の取組み	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。 管理事務所の場所がわかりづらいという声があり、その対策を検討する。

●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。定期利用の状況を把握し良好な稼働を保ちつつ、代車の配備や、空気ポンプ・AEDの設置等、利用者サービスへの積極的な取り組みは評価される。
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。
また、利用者アンケートの結果から、職員全員が接客対応などで利用者サービスに努力されていることが伺える。引き続きサービス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。
加えて、代車の配備や空気ポンプ、AEDの設置等、利用者へのサービス向上に積極的に取り組んでいることは評価できる。利用者アンケートの結果から、接客対応等でもおおむね満足な評価を得られていることが伺える。
引き続き、サービスの向上に努められたい。