

令和元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	岐阜市駅西駐車場・岐阜シティ・タワー43地下駐車場	所管課	都市計画課
所在地	岐阜市橋本町2丁目16番地、岐阜市橋本町2丁目52番地		
指定管理者名	一般財団法人 岐阜市にぎわいまち公社		
指定期間	平成29年4月1日 から 令和4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)	98,055,592円（岐阜市駅西駐車場 75,813,537円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 22,242,055円）		
施設の設置目的	岐阜駅周辺における違法駐車防止と安全性の向上、さらには道路交通の円滑化を図り、都市機能の維持及び増進を図る。		
施設概要	駐車場 収容台数合計 679台 岐阜市駅西駐車場 623台（自走式駐車場 263台、機械式駐車施設 360台） 岐阜シティ・タワー43地下駐車場 56台		

●利用状況

		令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
年間 利用台数	上半期	122,401	128,955	131,784	132,328	130,756
	下半期	114,257	124,970	130,051	131,079	126,559
	合 計	236,658	253,925	261,835	263,407	257,315
1日あたり 利用台数	上半期	669	705	720	723	715
	下半期	624	687	715	720	692
	合 計	647	696	717	722	703
年間 収入金額	上半期	115,024,002	95,093,284	91,367,260	94,308,420	90,622,260
	下半期	65,222,810	99,997,330	103,847,590	97,536,080	93,061,450
	合 計	180,246,812	195,090,614	195,214,850	191,844,500	183,683,710
1日あたり 収入金額	上半期	628,546	519,635	499,275	515,347	495,204
	下半期	356,408	549,436	570,591	535,913	511,327
	合 計	492,478	534,495	534,835	525,601	503,243

※2駐車場合計値

●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	年中無休・24時間の営業を実施した。
	②適切な人員配置	周辺施設のイベント状況に応じてスタッフを増員するなど適切な人員配置をした。
	③広報の方策（広報の方策内容）	以下の広報を実施した。 ・指定管理者のホームページへの掲載 ・公社パンフレットへの駐車場情報の掲載 ・JR岐阜駅周辺施設連携促進協議会発行の駅周辺情報マップへの掲載 ・柳ヶ瀬あい愛ステーション及びメディアコスモス内の公社特設コーナーに駐車場案内のパンフレットを配置
	④苦情・事故などへの対応	機械式駐車施設の故障時には、速やかに保守点検業者に修理依頼をし、迅速に対応した。 また、場内の利用者による事故についても、適正に処理を行った。
自主事業・提案事業	①機械式利用促進キャンペーンの実施	令和元年9月24日から令和2年1月31日まで約4ヵ月間（回数券引換え期間：令和2年2月29日まで）キャンペーンを実施し、利用促進に努めた。
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	ベビーカー（2台）・車いす（1台）の貸し出しを継続して実施し、サービスの向上に努めた。 （貸出実績：ベビーカー0件、車いす14件）
	③緊急時解放備蓄型自動販売機の設置	平成29年度に駅西駐車場2階エレベーターホール内に設置した緊急時解放備蓄型自動販売機について、引き続き職員に対し、緊急時の操作方法などのについて研修を行った。
	④「子ども110番の家」への登録	平成29年度に南側出口に表示板を設置し、引き続き職員に対し、非常時の対応方法や連絡先等の周知を行った。
施設管理	①仕様書、業務計画書に基づく施設管理の実施（電気・空調・消防設備等の管理・保守点検業務）	年間実施計画に基づき、適正な施設管理を実施した。
	②エネルギー管理が実施されているか。	駐車場の利用状況に応じて一部消灯するなど管理経費の削減に努めた。 また電気調達結果より、経費削減に努めた。
施設修繕	①修繕の実施状況	3件の修繕を実施した。 ①排煙口バッテリー修繕 ②自動火災報知設備修繕 ③防火設備修繕
	②施設の外観点検	定期的に施設の外観及び場内の点検を実施した。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	毎月のチーフ会議で職員に対し注意を促し、個人情報の保護に関し周知・徹底した。
	②非常時の対応策	岐阜市自動車駐車場危機管理マニュアルを作成し、非常時の対応方法を周知している。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、マスク着用の義務付け、消毒液の設置、施設内設備（各種ボタン、手摺等毎日3回実施）消毒、換気を行った。
	③関係法令の遵守	関係法令を遵守し、業務を遂行した。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	①「お客様の声」ボックス：回答総数9名（実施期間：令和元年10月1日～令和2年3月31日） ②アンケート：回答総数333名（実施期間：令和2年3月16日～3月31日）
利用者アンケートの実施結果	①「お客様の声」ボックス <主な意見> ・エレベーター押しボタン操作の際、静電気が起きる。 ・機械式は狭いので、駐車がしにくい。 ②アンケート 1)年代 10代:0.6% 20代:5.2% 30代:8.1% 40代:16.2% 50代:26.7% 60代以上:42.6% 未回答:0.6% 2)住所 市内:77.5% 県内:16.5% 県外:2.7% 未回答3.3% 3)目的地 岐阜駅:23.1% 駅施設:50.6% シティ・タワー:16.9% じゅうろくプラザ:5.0% 玉宮町:4.2% その他:0% 未回答:0.2% 4)利用頻度 ほぼ毎日:9.9% 週に数回:15.3% 月に数回:50.8% 年に数回:20.1% 初めて:3.9% 未回答:0% 5)職員の対応 大変満足:35.1% 満足:44.5%（大変満足・満足合計:79.6%） 普通:20.4% やや不満:0% 不満:0% 未回答:0% 6)施設満足度 大変満足:25.5% 満足:45.4% 普通:27.6% やや不満:1.5% 不満:0% 未回答:0% 7)総合満足度 大変満足:25.2% 満足:48.4%（大変満足・満足合計:73.6%） 普通:26.1% やや不満:0.3% 不満:0% 未回答:0% 8)お客様の声 <主な意見> ・職員の対応が良い。 ・親切で良い。（7件）
利用者からの要望・苦情と対応・改善	①「お客様の声」ボックス （要望・苦情）エレベーター押しボタン操作の際、静電気が起きる。 ⇒（対応・改善）各階に静電気除去シートを設置し対応した。 ②アンケート （要望・苦情）トイレにウォシュレットを付けてほしい。 ⇒（対応・改善）令和元年度上半期に1基を洗浄便座化済。 なお、未改修箇所は継続して実施する。

●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	事業計画書の内容が、住民の平等利用が確保されること	『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方について	関係法令、条例等に基づく、公共施設としての駐車場の役割を理解し、実践しているか。	A	A	A
		当該駐車場に関する情報公開、広報の方策について	事業計画書に基づく、情報の公開、広報が行われているか。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮すること	『事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮すること』に対する基本的な考え方について	駐車場の効用が最大限に発揮されるための方策を実施しているか。	A	A	A
		管理の質及び利用者サービスの向上に対する取り組み等について	管理の質及び利用者サービスの向上に対する具体的な方策を実施しているか。	A	A	A
			利用者ニーズや苦情の把握及びその対応策を適切に実施しているか。	A	A	A
			駐車場の利用促進に対する方策を実施しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	事業計画書に記された利用促進施策が実施されているか。	A	A	A
		区分評価				A
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	『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』に対する基本的な考え方について	施設及び設備の維持管理が適正に行われているか。	A	A	A
		管理に係る経費の縮減に対する取り組みについて	収支予算計画通りの管理が行われているか。	A	A	A
			管理経費の縮減が実践されているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	日常点検以外の、経費節減のための場内見回り点検が実施されているか。	A	A	A
		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
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	『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』に対する基本的な考え方について	公共施設としての駐車場の管理・運営に対する、基本的な考え方 に基づき、業務を実施しているか。	A	A	A
		当該団体の業務遂行能力について	人員配置計画は適正であるか。 他の施設での実績に基づき、適正な管理が行われているか。	A	A	A
		緊急時における対応について	想定されるトラブルに対して、被害者への対応及び施設の復旧 などの対応方策が確立されているか。	A	A	A
			災害発生が予想されるとき、または発生したときの体制や、対応 方策が確立されているか。	A	A	A
		駐車場の施設及び設備等の管理に 対する考え方について	事業計画書に沿った施設及び設備等の管理が行われているか。	A	A	A
			点検で不具合を検知した場合の対応方策が確立されているか。 また、実施しているか。	A	A	A
			安全管理のための日常点検などが適切に行われているか。	A	A	A
			利用者及び駐車場勤務者の安全確保をするための方策が確立 されているか。また、実施しているか。	A	A	A
		駐車場の運営に対する考え方について	利用者の視点でのサービス提供が行われているか。	S	S	S
			法令を遵守する重要性や個人情報保護、情報の漏洩を防ぐため の方策が確立されているか。	A	A	A
			盗難防止等の方策や、万が一盗難された場合の対応策が確立さ れているか。	A	A	A
			スタッフの管理、監督体制が確立されているか。 公金の取り扱い方法や責任体制等が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの研修、人材育成が実践されているか。 事業計画に即した職員研修が行われているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	緊急時解放備蓄型自販機(災害自販機)を設置しているか。	A	A	A
		区分評価				
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	『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』に対する基 本的な考え方について	岐阜市あるいは地元の振興、活性化などに貢献しているか。	A	A	A
		地元への貢献について	事業計画書に即した、地元での社会活動等への参加をおこなっ ているか。	A	A	A
			地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用をおこなっているか。	SS	SS	SS
		その他指定管理者の提案によるもの	「子ども110番の家」への登録をしているか。	A	A	A
		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)

前回までの意見を踏まえた取組み状況	・1,200円回数券(13枚綴り 12,570円)と、長期利用(最大料金 1日1,200円が繰り返し適用される)について場内掲示(エレベーター内等)を増やすことによりアピールし、利用促進に努めた。
今期の取組みに対する評価	・駐車場利用者や付近通行人等に対する緊急的な人命救護活動に対応できるように、駅西駐車場2階エレベーターホールに自動体外式除細動器(AED)を設置した。 ・「機械式利用促進キャンペーン」を令和元年9月24日から令和2年1月31日まで実施し、引き続き機械式の利用促進に努めた。 ・職員のマスク着用義務付、消毒液の設置、施設内の換気及び消毒(各種ボタン、手摺等を毎日3回)を実施することにより新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。
今後の取組み	・令和2年度に使用する電気調達の結果より、利用者サービス向上のための施設改修等を実施する。 ・職員のマスク着用、施設内設備消毒等を継続し、新型コロナウイルスの感染拡大防止に努めていく。

●所管課の意見

- ・駐車場利用者や付近通行人に対する緊急的な人命救護活動に対応できるように、自動体外式除細動器(AED)を設置した。
- ・「機械式利用促進キャンペーン」を令和元年9月24日から実施し、利用促進に努めた。
- ・毎月のチーフ会議や社員教育を通して、公共駐車場の運営に当る職員としての意識向上に努めた。
- ・各種マニュアルを整備し、研修を行うことで緊急時における対応方法を整備した。
- ・緊急時解放備蓄型自販機(災害自販機)や「子ども110番の家」への登録など、提案事業を継続して実施した。
- ・地元住民、高齢者を雇用、周辺施設と連携を図るなど周辺地域に貢献する姿勢がみられる。
- ・職員のマスク着用義務付、消毒液の設置、施設内の換気及び消毒(各種ボタン、手摺等を毎日3回)を実施することにより新型コロナウイルス感染拡大防止に努めた。

以上により、管理運営の状況は協定書の内容に基づき、「良好」と認める。

※2月、3月における利用台数、収入金額の減少は新型コロナウイルスの影響によるものであり、指定管理者の責に帰すものではない。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・「機械式利用キャンペーン」等積極的な利用促進について、今後も継続してほしい。
- ・車いす等の貸出しや、緊急時開放備蓄型自動販売機の設置が継続され、またAEDを新たに設置し、公共施設としての責務を高めていることを評価したい。
- ・「子ども110番の家」への登録、地元住民、高齢者の雇用により地元・地域に貢献していることを評価したい。
- ・新型コロナウイルス感染症対策が実施されており、今後も利用者の安全安心に配慮した施設運営を継続するよう期待する。
- ・管理運営は適正に行われており、良好と認められる。