

# 令和2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	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input 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)	99,764,907円 (岐阜市駅西駐車場 77,318,796円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 22,446,111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2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
年間 利用台数	上半期	62,448	122,401	128,955	131,784	132,328
	下半期	81,572	114,257	124,970	130,051	131,079
	合計	144,020	236,658	253,925	261,835	263,407
1日あたり 利用台数	上半期	341	669	705	720	723
	下半期	448	628	687	715	720
	合計	395	648	696	717	722
年間 収入金額	上半期	37,854,150	115,024,002	95,093,284	91,367,260	94,308,420
	下半期	54,576,132	65,222,810	99,997,330	103,847,590	97,536,080
	合計	92,430,282	180,246,812	195,090,614	195,214,850	191,844,500
1日あたり 収入金額	上半期	206,853	628,546	519,635	499,275	515,347
	下半期	299,869	358,367	549,436	570,591	535,913
	合計	253,234	493,827	534,495	534,835	525,601

※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	年中無休・24時間の営業に対応できるよう、適切に人員を配置した。
	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 ・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 ・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、適正に処理した。
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	駐車場利用促進キャンペーンを実施した。 実施期間: 令和2年9月1日から令和3年1月3日までの4ヶ月間
	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)の無料貸し出しを実施した。(貸出実績: ベビーカー5件、車いす10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、引き続き駐車場職員に対し、庫内商品の取り出し方などについて研修を行い、対応方法について周知している。
	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、引き続き駐車場職員に対し、研修を行い、対応方法について周知している。
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、適正に実施した。
	②エネルギー管理が実施されているか。	駐車状況・時間帯に応じて一部消灯するなど管理経費の削減に努めた。 また電気調達の入札を実施し、経費削減に努めた。
施設修繕	①修繕の実施状況	4件の改修及び修繕工事を実施した。 ①自動火災報知設備感知器修繕 ②自動火災報知設備感知器・発信機・誘導灯予備電池修繕 ③空調機修繕 ④1階女子トイレ洋便器・身障者洗面排水詰まり修繕
	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、周知している。 職員に新型コロナウイルス感染症拡大に対する危機管理意識の徹底を図ると共に、チェックシートを活用し、マスク着用の義務付、施設内設備消毒等を実施した。
	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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>①「お客様の声」ボックス：回答総数 1名（実施期間：令和2年10月1日～令和3年3月31日） （職員のお客様対応）対応が良い：100% 普通：0% よくない：0%</p> <p>②アンケート 回答総数 544名（令和3年3月5日～3月31日）</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①「お客様の声」ボックス 〈主な意見〉 誘導してもらえる機械式駐車場がとめやすい。</p> <p>②アンケート</p> <p>①「お客様の声ボックス」回答総数 1名（令和2年10月1日～令和3年3月31日） （職員のお客様対応）対応が良い：100% 普通：0% よくない：0%</p> <p>②アンケート 回答総数 544名（令和3年3月5日～3月31日）</p> <p>1)（年代）10代：0.7% 20代：5.3% 30代：9.6% 40代：14.2% 50代：26.1% 60代以上：44.1% 未回答：0%</p> <p>2)（住所）市内：71.3% 県内：19.9% 県外：3.3% 未回答：5.5%</p> <p>3)（目的地）岐阜駅：19.3% 駅施設：49.7% シティ・タワー：18.7% じゅうろくプラザ：6.9% 玉宮町：5.2% その他：0% 未回答：0.2%</p> <p>4)（利用頻度）ほぼ毎日：10.8% 週に数回：26.5% 月に数回：39.1% 年に数回：19.5% 初めて：3.7% 未回答：0.4%</p> <p>5)（職員の対応）大変満足：26.8% 満足：51.1%（大変満足・満足合計：77.9%） 普通：21.7% やや不満：0% 不満：0% 未回答：0.4%</p> <p>6)（施設の満足度）大変満足：23.5% 満足：50.3% 普通：25.6% やや不満：0.2% 不満：0.2% 未回答：0.2%</p> <p>7)（総合満足度）大変満足：23.5% 満足：49.1%（大変満足・満足合計：72.6%） 普通：26.3% やや不満：0.7% 不満：0.2% 未回答：0.2%</p> <p>※お客様の声 ・職員が親切です。 ・使いやすいので毎回利用している。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>①「お客様の声ボックス」 要望・苦情等なし</p> <p>②アンケート ・駐車場内でスピードを出して走行している車がいる⇒場内徐行を注意喚起する表示板を増設して対応した</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	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ものであること	『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ものであること』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針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、対応方針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針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針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針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					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	『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					S			

●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>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症対策として、職員に対するマスク着用、健康チェック、施設内設備や無料貸出備品の消毒等についてチェックシートを活用して毎日実施し、利用者の安心・安全に配慮した施設運営を行った。</li> </ul>
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階女子トイレの洋式化、2階女子トイレの洋式トイレにウォッシュレットを設置し、利用者に対する施設の利便性を高めた。</li> <li>チェックシートを活用した新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者の安心・安全に配慮した施設運営を行った。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年度に使用する電気調達の入札結果を受け、利用者サービス向上のための施設改修等を実施する。</li> <li>引き続き新型コロナウイルス感染症対策を実施し、利用者の安心・安全に配慮した施設運営に努めていく。</li> </ul>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレの洋式化やウォッシュレットの設置を行い、施設の利便性を高めた。</li> <li>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。</li> <li>今までの接遇研修、防災研修等に加え、他都市での事案を踏まえた消火設備研修を速やかに実施し、職員の育成や緊急時の対応に備えた。</li> <li>シティ・タワー43とのフロア責任者会議やJR岐阜駅周辺施設連携促進協議会に参加し、周辺施設との連携を図った。</li> </ul> <p>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。          ※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。</p>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレの洋式化等を行い、利用者に対する利便性の向上に努めたことを評価したい。</li> <li>各種研修を適切に実施し、職員の人材育成がなされていることを評価したい。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策を徹底した施設運営が継続されるよう期待する。</li> </ul> <p>管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
---