

平成29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	岐阜市金公園地下駐車場	所管課	都市計画課
所在地	岐阜市金町5丁目7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 平成34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)	33,003千円		
施設の設置目的	中心市街地における商業施設利用者によって生じる駐車不足に起因する違法駐車による道路機能の低下を改善し、安全かつ円滑な道路交通の確保と都市機能の向上を図る。		
施設概要	駐車場 収容台数 145台		

●利用状況

		平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
年間 利用台数	上半期	39,344	39,870	41,441	41,329	44,751
	下半期	46,634	42,837	44,740	47,669	51,390
	合計	85,978	82,707	86,181	88,998	96,141
1日あたり 利用台数	上半期	215	218	226	226	245
	下半期	256	235	244	262	282
	合計	236	227	235	244	263

●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・7:00～23:00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、適切な人員配置を実施した。
	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 ・にぎわいまち会社だより及びパンフレットへの駐車場情報の掲載 上記会社だよりについては、各公民館50カ所、コミュニティセンター8カ所、駐車場、柳ヶ瀬あい愛ステーション、岐阜公園総合案内所など計4カ所に設置した。また、メディアコスモス内の会社特設コーナーに駐車場案内のパンフレットを設置した。
	④苦情・事故などへの対応	場内における苦情、利用者による事故について、適正に処理している。
	⑤その他	サービスの向上、情報の共有化のため、岐阜駐車協会の会合に出席している。
自主事業・提案事業	①緊急時解放備蓄型自動販売機の設置	駐車場職員に対し、緊急時解放備蓄型自動販売機の庫内商品の取り出し方などについて研修を行い、周知している。
	②「子ども110番の家」への登録	研修等の際に、対応方法や連絡先等の周知を図っている。
	③地元での社会活動等への参加	公園等の清掃を行っている。 夜間の周辺の見回りをやっている。
	④施設の適正な管理	・駐車場の蛍光灯の玉切れによる取替を適正に行っている ・駐車スペースの清掃を適時行っている。
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、適正に実施している。
	②エネルギー管理が実施されているか。	事務室等の空調を制限するなど、管理経費の削減に努めた。
施設修繕	①修繕の実施状況	3件の修繕を実施した。 ①歩行者出入口照明器具修繕 ②給湯室電気温水器修理 ③中央出口職員詰所ドアクローザー修理
	②施設の外観点検	施設の外観および場内の点検を毎日行っている。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	チーフ会議等で適正に指導している。
	②非常時の対応策	緊急連絡網及び緊急地震速報受信時対応マニュアルを作成し、周知している。
	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お客様の施設に対する満足度や提言・苦情などを記入して投函する「お客様の声ボックス」を平成29年11月1日に2箇所設置し、定期的に回収し、集計している。 ②平成30年2月12日～2月25日の14日間にわたり、アンケート調査を実施した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①回答総数 14名(平成29年11月1日～平成30年3月31日) (入口から駐車スペースまでの案内表示) 分かりやすい:21.4% 普通:57.2% 分かりにくい:21.4% (駐車スペースから出口までの案内表示) 分かりやすい:14.2% 普通:57.2% 分かりにくい:21.4%</p> <p>②回答総数 552名(平成30年2月12日～平成30年2月25日) (目的地)文化センター:5.8% 柳ヶ瀬:68.2% 金公園:5.3% 玉宮町:3.3% その他:16.9% 未回答:0.51% (利用頻度)ほぼ毎日:2.9% 週に数回:8.1% 月に数回:38.2% 年に数回:43.5% 初めて:6.9% 未回答:0.4% (車両用誘導表示)分かりやすい:51.1% どちらでもない:35.3% 少し分かりにくい:11.4% 分かりにくい:2% 未回答:0.2% (歩行者用誘導表示)分かりやすい:52% どちらでもない:35.1% 少し分かりにくい:9.8% 分かりにくい:2% 未回答:1.1% (職員の対応)大変満足:23% 満足:47.6% 普通:29% やや不満:0.4% 不満:0% 未回答:0% (誘導表示)大変満足:19.4% 満足:37.1% 普通:40.9% やや不満:2.2% 不満:0.2% 未回答:0.2% (総合満足度)大変満足:20.6% 満足:38.6% 普通:38.4% やや不満:1.8% 不満:0.4% 未回答:0.2%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>①お客様の声ボックス (要望・苦情) ⇒ (対処・改善) (1)雨の日が臭い(2件) ⇒ 入口から鳥の糞が雨水で場内へ流れてくるので、定期的に清掃を実施した。</p> <p>②アンケート (要望・苦情) ⇒ (対処・改善) (1)場内全体が少し暗いので全面的にLED照明を考えては?(1件) ⇒ 発注者へ報告した (2)無愛想な人がいる(1件) ⇒ 接客研修等を実施しているが、接客について今一度周知徹底した。</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				
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	S	S
		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が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	B	B
		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駐車場入口付近の美化・環境対策がなされているか。	A	A	A
		区分評価				

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、経費縮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
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時、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。	A	A	A
			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
			盗難防止等の対策や、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
		その他指定管理者の提案によるもの	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
			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、障害者等の雇用をおこなっているか。	A	A	A
		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
	評価区分					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>	<ul style="list-style-type: none"> ・ぎふ梅まつりの開催(平成30年3月10日(土)、11日(日))に合わせ、料金特別割引のチラシを提示されたお客様に対し、料金を割引し、利用促進に寄与した。 ・場内の不具合箇所について、3件の修繕を実施した。
<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"> ・ぎふ梅まつりの開催に合わせ料金割引を実施し、利用促進に努めた。 ・自転車の無料貸し出しについて、平成29年度下半期に実施予定であったが、未実施。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度下半期に実施予定であった、自転車の無料貸し出しについて、実施する。 ・ベビーカー及び車いすの貸し出しを平成30年度中に開始する予定。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・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ている。 ・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ている。 ・駐車場施設の保守点検や清掃について、適切に実施している。 ・緊急時解放備蓄型自販機(災害自販機)の設置や「子ども110番の家」への登録など、提案事業を実施している。 ・地元住民を多く雇用するなど周辺地域へ貢献する姿勢がみられる。 ・自転車の無料貸し出しは未実施であったが、ぎふ梅まつりの開催に合わせ料金割引を実施し、利用促進に努めている。 ・駐車状況に応じた消灯及び事務所にあるエアコンの設定温度を調節するなど、管理経費の削減に努めている。 <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。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>本施設の管理運営の状況については、出口に職員を配置することによるサービスの向上、災害自販機の設置、及び「子ども110番の家」への登録など、協定書、要求水準どおり業務を履行していると認められる。特に利用台数も今期は前年度よりも増加している点は評価できる。今後も、自転車の無料貸出やベビーカー・車いすの貸出の開始などより一層の利用促進に努めることを期待する。</p>
--