

平成30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 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)	97,156千円 (岐阜市駅西駐車場 75,118千円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 22,038千円)		
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

		平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度
年間 利用台数	上半期	128,955	131,784	132,328	130,756	135,984
	下半期	124,970	130,051	131,079	126,559	132,323
	合計	253,925	261,835	263,407	257,315	268,307
1日あたり 利用台数	上半期	705	720	723	715	743
	下半期	687	715	720	692	727
	合計	696	717	722	703	735

※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、適正に処理している。
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	平成30年9月1日～平成31年1月3日まで約4ヵ月間(回数券引換え期間:平成31年1月31日まで)キャンペーンを実施し、利用促進に努めた。 (配布枚数:2950枚、回数券引換え枚数:150円券117枚、300円券251枚)
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	ベビーカー・車いすの貸し出しを継続して実施しており、サービスの向上に努めている。 (貸出実績:ベビーカー3件、車いす12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、適正に実施している。
	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。
施設修繕	①修繕の実施状況	3件の修繕を実施した。 ①ITV(防犯カメラ)設備修繕 ②2F身障者トイレ便座修繕 ③EVホール扉修繕(9箇所)
	②施設の外観点検	施設の外観および場内の点検を行っている。
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。
	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日より8箇所設置し、定期的に回収し、集計している。 ②平成31年3月11日～平成31年3月24日の14日間にわたり、第2回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「お客様の声」ボックス 回答総数 5名(平成30年10月1日～平成31年3月29日) (機械式駐車場の利用) 利用したことがある:100% (感想:よかった、機械式駐車場に入庫しづらかった) 利用したことがない:0%</p> <p>②アンケート 回答総数 515名(平成31年3月11日～平成31年3月24日) (年代)10代:1.2% 20代:9.1% 30代:14.2% 40代:15.7% 50代:27.6% 60代以上:32.0% 未回答:0.2% (住所)市内:66.2% 県内:22.9% 県外:3.3% 未回答7.6% (目的地)岐阜駅:31.3% 駅施設:34.6% シティ・タワー:17.1% じゅうろくプラザ:13.1% 玉宮町:3.7% その他:0% 未回答:0.2% (利用頻度)ほぼ毎日:15.7% 週に数回:20.8% 月に数回:24.9% 年に数回:22.1% 初めて:16.3% 未回答:0.2% (職員の対応)大変満足:41.7% 満足:42.7% (大変満足・満足合計:84.4%) 普通:14.4% やや不満:0% 不満:0.2% 未回答:1.0% (誘導表示)大変満足:26.2% 満足:38.1% 普通:31.7% やや不満:2.5% 不満:0.6% 未回答:1.0% (総合満足度)大変満足:30.3% 満足:42.9% (大変満足・満足合計:73.2%) 普通:24.3% やや不満:1.1% 不満:0.4% 未回答:1.0%</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・苦情等) ⇒ (対処、改善) ・機械式駐車場に入庫しづらかった。 ⇒ 機械駐車場への入庫時の車両誘導方法を、職員に改めて指導した。</p> <p>②アンケート ・駐車場所への誘導の仕方がわかりにくい。 ⇒ 職員に対し、誘導方法、接遇について改めて指導した。 ・駐車券の印字がうすくて読みにくい。 ⇒ 機械の調整を行った。</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	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、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
			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』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。	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)

<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"> ・実質923円/毎(約23%OFF)に値引かれる1,200円回数券(13枚綴り12,000円)を平成30年5月下旬より場内掲示でアピールし、利用促進に努めた。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「機械式利用促進キャンペーン」を平成30年9月1日から平成31年1月3日まで実施し、引き続き機械式の利用促進に努めた。 ・平成31年度に使用する電気調達の入札を平成31年1月16日に実施した。これに伴い前年度と比較して電気料金が削減できると想定される。 ・駐車場1F北側にあるショーウィンドウの利活用については、3月に「FC岐阜」のグッズやスケジュールポスター等を展示し、スペースの有効活用を図った。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成31年度に使用する電気調達の結果を受け、削減した電気料金を活用して利用者サービス向上のための施設改修等を実施していく。

●所管課の意見

- ・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)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ている。
- ・地元住民、高齢者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。
- ・駐車状況に応じた消灯を実施するなど管理経費の削減に努めている。
- ・車いす、ベビーカーの無料貸出を継続して実施し、利用者サービスの向上に努めている。
- ・「機械式利用促進キャンペーン」を平成30年9月1日から実施し、継続して機械式駐車場の利用促進に努めている。
- ・回数券の販売を場内掲示でアピールし、利用促進に努めている。

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。

●指定管理者評価委員会の意見

機械式利用促進施策の実施や、HPや公社だよりへの掲載に加え、のぼり旗による料金・営業時間の表示など広報を積極的に行っていることは評価できる。
また、車いすやベビーカーの貸出実績も見られ、災害自販機の設置、及び「子ども110番の家」への登録、地元住民・高齢者の雇用など地元への貢献もみられることも評価できる。

ただし、前年同期よりも利用台数が減少しているため、今後も、より一層の利用促進に努めることを期待する。