

令和2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	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 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)	32,936,166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

		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	24,988	38,688	38,533	39,344	39,870
	下半期		40,088	43,994	46,634	42,837
	合 計	24,988	78,776	82,527	85,978	82,707
1日あたり 利用台数	上半期	137	211	211	215	218
	下半期		220	242	256	235
	合 計	137	216	226	236	227
年間 収入金額	上半期	11,499,886	18,520,866	17,345,196	17,699,904	18,185,460
	下半期		17,682,702	19,645,630	20,098,724	18,351,870
	合 計	11,499,886	36,203,568	36,990,826	37,798,628	36,537,330
1日あたり 収入金額	上半期	62,841	101,207	94,782	96,721	99,374
	下半期		97,158	107,943	110,433	100,834
	合 計	62,841	99,188	101,345	103,558	100,102

●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 ・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	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	緊急時解放備蓄型自動販売機について、職員に対し、緊急時の操作方法などについて研修を行った。
	②「子ども110番の家」への登録	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。
	③地元での社会活動等への参加	金公園や周辺の清掃を行った。 地域の防犯のため、夜間に周辺の見回りを行った。
	④自転車・車いす・ベビーカーの無料貸出	自転車(3台)、ベビーカー(1台)、車いす(1台)の無料貸し出しを実施した。(貸出実績:自転車8件、ベビーカー2件、車いす2件)
	⑤施設の適正な管理	・駐車場内の蛍光灯の玉切れによる取替を適正に行った。 ・駐車スペースなど場内の清掃、車室等の汚れ落としを適時行った。
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。	事務室等の空調を適切に調整するなど、管理経費の削減に努めた。 また電気調達の入れを実施し、経費削減に努めた。
施設修繕	①修繕の実施状況	6件の工事・修繕等を実施した。 ①女子トイレタンク漏水修理 ②照明器取替修繕 ③歩行者用中央出口階段通路誘導灯取替修繕 ④エレベーター建屋屋根のシーリング補修 ⑤事務所内金庫修繕 ⑥井水槽液面保持電極取替え修繕
	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、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

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3名（実施期間：令和2年4月1日～令和2年9月30日） ②アンケート：回答総数 560名（実施期間：令和2年9月1日～9月30日（30日間））
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> ・料金精算時に、声をかけると対応してくれる。 ②アンケート 1) (年代)10代:2.3% 20代:9.3% 30代:10.2% 40代:20.9% 50代:25.2% 50代以上:32.1% 未回答:0.0% 2) (住所)市内:50.5% 県内:33.4% 県外:5.5% 未回答:10.6% 3) (目的地)文化センター:8.6% 柳ヶ瀬:62.0% 金公園:6.6% 玉宮町:9.9% その他:12.6% 未回答:0.3% 4) (利用頻度)ほぼ毎日:8.6% 週に数回:5.7% 月に数回:29.8% 年に数回:50.5% 初めて:5.0% 未回答:0.4% 5) (職員の対応)大変満足:32.3% 満足:42.5% (大変満足・満足合計:74.8%) 普通:23.2% やや不満:0.4% 不満:0.0% 未回答:1.6% 6) (施設の満足度)大変満足:22.9% 満足:41.2% 普通:33.0% やや不満:1.3% 不満:0.5% 未回答:1.1% 7) (総合満足度)大変満足:25.3% 満足:39.5% (大変満足・満足合計:64.8%) 普通:31.6% やや不満:2.5% 不満:0.0% 未回答:1.1% <主な意見> ・いつもありがとうございます。 ・係の人が巡回しており、安心です。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	①「お客様の声ボックス」 要望・苦情等なし ②アンケート (要望・苦情) ⇒ (対処・改善) ・歩行者出入口でタバコの匂いがする時がある。⇒ 施設内禁煙の注意表示を増設すると共に、職員による巡回を強化し、注意喚起を徹底した。

●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	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	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				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

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。	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)

前回までの意見を踏まえた取組み状況	・職員に対し接客研修を適切に実施し、利用者サービスの継続を図った。 ・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の義務付けや健康チェック、施設内設備消毒等についてチェックシートにより適切に実施し、利用者の安心・安全に配慮した施設運営を行った。
今期の取組みに対する評価	・職員に対し接客研修を適切に実施することで、駐車場利用者からの苦情も無く、利用者サービス向上に努めた。 ・自転車、ベビーカー、車いすの無料貸し出しを実施し、引き続き利用者へのサービス向上に寄与した。 ・男子トイレ(1基)及び女子トイレ(1基)をウォッシュレット式に改修し、利用者に対する施設の利便性を高めた。 ・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により利用者の安心・安全に配慮した施設運営を行った。
今後の取組み	・令和2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。 ・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。

●所管課の意見

- ・接客研修を適切に実施することにより、駐車場利用者からの職員に対する評価が良好であった。
- ・自転車、ベビーカー並びに車いすの無料貸し出しを継続して実施し、利用者サービスの向上に努めた。
- ・男子トイレ及び女子トイレをウォッシュレット式に改修し、利用者に対する施設の利便性を高めた。
- ・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。
- ・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。

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。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・駐車場利用者の職員に対する評価が良好であり、今後も適切な接客研修の実施が継続されるよう期待する。
- ・トイレをウォッシュレット式に改修するなど、施設利便性の向上に努めたことを評価したい。
- ・新型コロナウイルス感染症対策が実施されており、今後も利用者の安心・安全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。