

●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。 <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者独自のホームページ及びインスタグラムの公開(公開日:令和5年1月~) ・ホームページの公開に合わせてロゴマークを作成 ・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 ・まちなかのおもてなしトイレマップへの掲載(事業主体:まちづくり推進政策課) ・ミライロIDへの施設登録
	④苦情・事故などへの対応	利用者の苦情、事故などについて、適正に対応した。
自主事業・提案事業	①駐車場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5年2月1日~2月28日
	②ホームページ、SNSでのPR	独自のホームページ及びインスタグラムの公開により、駐車場のPRを行った。
	③周辺施設イベント案内チラシの作成・配布	周辺施設イベント案内チラシを作成し、駐車場内に配布用ボックスを設置し、配布した。
	④スタッフの名札や安全ベスト等着用	顔写真入りの名札を付け、反射材を備えた視認性の高い安全ベストを着用した。
	⑤緊急時開放備蓄型自動販売機の設置	駅西駐車場2階エレベーターホール内に緊急時解放備蓄型自動販売機を設置した。
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、照明や空調設備の調整を行い、管理経費の削減を図った。
施設修繕	①修繕の実施状況	2件の修繕を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・消火設備修繕 ・LED満空表示修繕
	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	個人情報保護に関する研修を実施し、取り扱いなどについて注意喚起を行った。 実施日:令和5年2月15、16日
	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た。地震発生を想定した非常事態に備え、職員のスマートフォンを用いて、安否確認訓練を実施した。岐阜シティ・タワー43防災センターと合同で、防災訓練を実施した。
	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>アンケート回答総数515名 実施期間: 令和5年3月1日～3月31日(31日間)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>アンケート回答結果</p> <p>1 (年代) 10代:1.9% 20代:6.2% 30代:9.7% 40代:17.9% 50代:24.5% 60代以上:39.4% 未回答:0.4%</p> <p>2 (住所) 市内:60.6% 県内:21.7% 県外:4.7% 未回答 13.0%</p> <p>3 (目的地) 岐阜駅:23.0% 駅施設:44.4% シティ・タワー:21.3% じゅうろくプラザ:9.0% 玉宮町:1.3% その他:1.3% 未回答:0.0%</p> <p>4 (利用頻度) ほぼ毎日:4.7% 週に数回:17.9% 月に数回:45.2% 年に数回:25.2% 初めて:6.6% 未回答:0.4%</p> <p>5 (職員の対応) 大変満足:42.9% 満足:42.5% (大変満足・満足合計:85.4%) 普通:14.0% やや不満:0.2% 不満:0.0% 未回答:0.4%</p> <p>6 (施設の満足度) 大変満足:36.3% 満足:46.4% (大変満足・満足合計:82.7%) 普通:18.3% やや不満:1.2% 不満:0.0% 未回答:0.4%</p> <p>7 (総合満足度) 大変満足:36.6% 満足:47.3% (大変満足・満足合計:83.9%) 普通:14.0% やや不満:1.7% 不満:0.0% 未回答:0.9%</p> <p><意見> ・職員がいつも親切に対応してくれる。 ・精算機のQRコードの操作方法に困っていたら、案内してくれた。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>(要望・苦情) ⇒ (対応・改善)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・シティ・タワー43地下駐車場から、同商業施設への行き方が分かりにくい ⇒ 令和5年3月に商業施設への案内掲示板を設置 ・洋式トイレに便座消毒液を設置してほしい ⇒ 令和4年11月に設置 ・クレジットカード等で支払えるようにしてほしい ⇒ 令和5年1月に導入

●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。	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。	A				A	A		
その他指定管理者の提案によるもの	周辺施設イベント案内チラシを発行しているか。			A	A	A		
区分評価					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>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、チェックシートを活用した職員のマスク着用や施設内の消毒等を実施し、利用者の安心・安全に配慮した施設運営を継続した。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・独自のホームページ及びインスタグラムを作成・公開し、キャッシュレス決済の利用などについて案内を行い、施設の利便性をPRした。 ・精算機の更新工事やぎふ信長まつり開催時には、駐車場利用者に対し事前に案内するとともに、場内交通規制時は適所に職員を配置し車両の誘導を行い、場内の安全確保に努めた。 ・接客マナー及び個人情報保護に関する研修などを実施し、職員の育成を行った。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやインスタグラムの更新、駐車場周辺施設のイベント等案内チラシの配布による情報発信を継続し、利便性向上や地域貢献に努める。 ・場内案内看板のリニューアルについて、市と協議の上、検討を進める。 ・新型コロナウイルス感染症の位置付け変更後も、安心・安全に配慮した施設運営を継続する。

●所管課の意見

○すべての業務において着実に履行できている。

- ・ホームページやインスタグラムなどを活用し、施設の利便性をPRしたことは評価できる。
- ・市が実施した工事などに協力し、駐車場利用者に対する周知や交通規制時の誘導を行い、施設の安全性を確保したことは評価できる。
- ・場内案内掲示や利用者への声かけにより、身障者用駐車場の適正利用に努めたことは評価できる。
- ・接客マナーなどの研修を実施し、職員の育成を行ったことは評価できる。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策を確実に実施し、安心・安全に配慮した施設運営を継続したことは評価できる。

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である。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・駐車場のPRや地域振興に寄与したことは評価できる。
- ・PayPayなどが利用できるキャッシュレス決済の運用に協力したことは評価できる。
- ・今後も利用者の利便性向上や安心・安全に配慮した施設運営が継続されるよう期待する。