

令和5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	昭和コンクリート工業株式会社		
指定期間	令和4年4月1日 から 令和9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)	98,677,860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5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
年間 利用台数	上半期	105,804	97,582	79,561	62,448	122,401
	下半期	106,883	101,010	87,271	81,572	114,257
	合計	212,687	198,592	166,832	144,020	236,658
1日あたり 利用台数	上半期	578	533	435	341	669
	下半期	582	555	480	448	628
	合計	580	544	457	395	648
年間 収入金額	上半期	78,778,050	59,644,680	47,104,222	37,854,150	115,024,002
	下半期	81,640,160	74,165,150	68,011,220	54,576,132	65,222,810
	合計	160,418,210	133,809,830	115,115,442	92,430,282	180,246,812
1日あたり 収入金額	上半期	430,481	325,927	257,400	206,853	628,546
	下半期	446,121	407,501	373,688	299,869	358,367
	合計	438,301	366,602	315,385	253,234	493,827

※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。 <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6年2月1日～2月29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。
	⑥駐車場各階の色分けを強調した掲示物による案内	2～5階の各階に施されている色分けを強調した掲示を行い、駐車した階を色で示すことで迷いを防ぎ、安心して駐車することができる環境改善を行った。
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	8件の修繕を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・消火設備修繕・高圧受電盤切替スイッチ交換・漏電修繕 ・コーナーガード修繕・中央監視盤取替・蛍光灯交換 ・北出口ゲートバー交換・換気扇取替
	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8月8日～(6回実施)
	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。所管の消防署にて救命救急講習を受講し、AEDの利用を含めた緊急措置の習熟を図った。
	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553名 実施期間:令和6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:2.2% 20代:9.4% 30代:12.1% 40代:17.4% 50代:18.6% 60代以上:40.0% 未回答:0.4%</p> <p>2 (住所) 市内:67.5% 県内:26.1% 県外:5.7% 未回答 0.7%</p> <p>3 (目的地) 岐阜駅:23.5% 駅施設:43.0% シティ・タワー:21.9% じゅうろくプラザ:9.4% 玉宮町:2.2% その他:0.0% 未回答:0.0%</p> <p>4 (利用頻度) ほぼ毎日:1.6% 週に数回:18.6% 月に数回:47.0% 年に数回:24.4% 初めて:8.1% 未回答:0.2%</p> <p>5 (職員の対応) 大変満足:52.1% 満足:37.8% (大変満足・満足合計:89.9%) 普通:9.9% やや不満:0.2% 不満:0.0% 未回答:0.0%</p> <p>6 (施設の満足度) 大変満足:41.6% 満足:43.9% (大変満足・満足合計:85.5%) 普通:14.3% やや不満:0.2% 不満:0.0% 未回答:0.0%</p> <p>7 (総合満足度) 大変満足:42.0% 満足:43.9% (大変満足・満足合計:85.9%) 普通:13.7% やや不満:0.4% 不満:0.0% 未回答:0.0%</p> <p><意見> ・職員がいつも親切に対応してくれる。 ・スムーズに駐車できて使いやすい。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>(要望・苦情) ⇒ (対処・改善)</p> <p>・自分が駐車した場所が思い出しにくい ⇒ 令和6年3月に2～5階の各階に施されている色分けを強調した掲示を行い、駐車場内での迷いを防ぐ環境改善を行った。</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			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		
			点検で不具合を検出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				

●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"> お客様の利便性向上や安心・安全に配慮した施設運営のために、施設内の環境改善を進めた。 駅西駐車場側の各階の色分けを利用した掲示を行い、駐車した階を色で示すことで場内での迷いを予防し、安心して駐車することができる環境改善を行った。
<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。 日頃の清掃活動に加え、窓ガラスやショーウィンドウの清掃を、専門業者に依頼し、清潔な外観の維持に努めた。 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。 長期間移動の無い利用者や、身障者スペースの不適切利用者に対して、当該のお客様が来場した時に、運営の趣旨を直接説明し理解を得ることで不適切な駐車場利用者の減少に努めた。
<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。 入庫の案内看板や駐車可能車両条件の明示看板等、経年により劣化した物や、周辺の案内看板について、市と十分な協議を行い刷新する。 場内の目的地を示す誘導線等を明示することによって、目的の駐車場所へ、スムーズに向かう事のできる環境を整える。

●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。

- Instagramなどを活用し、施設案内や周辺イベントのPRにより、駐車場利用の促進や地域振興に寄与したことは評価できる。
- 身障者用駐車場の適切な駐車場利用のため、不適切な駐車場利用者に対して真摯な対応をしたことは評価できる。
- 各階の色分けを利用した掲示を行い、駐車した階を覚えやすくすることにより、駐車場の環境改善を行ったことは評価できる。
- 施設点検など適切な維持管理により、安心・安全に配慮した施設運営を行っ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

- SNSやチラシを活用した情報発信を行い、幅広い年齢層に駐車場や周辺イベントなどのPRを行い、地域振興に寄与したことは評価できる。
- 駐車場利用促進キャンペーンを実施し、施設の利用促進に努めたことは評価できる。
- 有人駐車場としての利点を生かし、身障者駐車場の適切な利用に努め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。