

令和6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)	97,000,000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6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
年間 利用台数	上半期	106,975	105,804	97,582	79,561	62,448
	下半期		106,883	101,010	87,271	81,572
	合計	106,975	212,687	198,592	166,832	144,020
1日あたり 利用台数	上半期	584	578	533	435	341
	下半期		582	555	480	448
	合計	584	580	544	457	395
年間 収入金額	上半期	81,017,950	78,778,050	59,644,680	47,104,222	37,854,150
	下半期		81,640,160	74,165,150	68,011,220	54,576,132
	合計	81,017,950	160,418,210	133,809,830	115,115,442	92,430,282
1日あたり 収入金額	上半期	442,721	430,481	325,927	257,400	206,853
	下半期		446,121	407,501	373,688	299,869
	合計	442,721	438,301	366,602	315,385	253,234

※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(ネーミングライツによる施設愛称への変更含む) ・まちなかのおもてなしトレマップへの掲載(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 ホームページの継続運用	独自のホームページ及びSNSの公開により、駐車場のPRを継続して行った。
	2 SNS(Instagram)閲覧者の増進とPR	Instagramによる情報発信を行い、閲覧者の増加を図り、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 駐車場利用促進キャンペーンの実施	下半期実施予定
	6 掲示物や案内板のリニューアル	下半期実施予定
	7 場内の目的地を示す誘導線の明示	下半期実施予定
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	4件の修繕を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・通路案内灯修繕 ・煙感知器修繕 ・管理事務所内蛍光灯スイッチ交換 ・地下誘導灯修繕
	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	下半期に研修実施予定
	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551名 実施期間：令和6年9月1日～9月30日（30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：1.3% 20代：6.6% 30代：11.5% 40代：13.1% 50代：26.6% 60代以上：41.0%</p> <p>2（住所）市内：68.4% 県内：26.3% 県外：5.3%</p> <p>3（目的地）岐阜駅：24.2% 駅施設：45.1% シティ・タワー：17.7% じゅうろくプラザ：4.8% 玉宮町：1.5% その他：6.7%</p> <p>4（利用頻度）ほぼ毎日：4.9% 週に数回：19.2% 月に数回：45.4% 年に数回：22.9% 初めて：7.6%</p> <p>5（職員の対応）大変満足：58.7% 満足：35.9%（大変満足・満足合計：94.6%） 普通：5.5% やや不満：0.0% 不満：0.0%</p> <p>6（施設の満足度）大変満足：49.0% 満足：42.1%（大変満足・満足合計：91.1%） 普通：8.7% やや不満：0.2% 不満：0.0%</p> <p>7（総合満足度）大変満足：52.3% 満足：39.9%（大変満足・満足合計：92.2%） 普通：7.8% やや不満：0.0% 不満：0.0%</p> <p><意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員がいつも親切・丁寧に対応してくれる。 ・誘導があるので安心して利用できる。
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<p>・岐阜シティ・タワー43地下駐車場の身障者駐車場が満車の時に不適切な駐車をしている人を見かけた →同駐車場の枠外の車路に駐車する不適切な利用者に対して、注意喚起の案内掲示を行った。 あわせて、周辺施設でイベントが開催される際に、駅西駐車場各階の歩行者用スロープ付近に車を一時停車させ、他車の走行を妨げる利用者があるので、同様の注意喚起の案内掲示を行った。</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。	S	S	S
		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			S	
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。	S	S	S
			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。	S	S	S
			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、基本的な考え方にに基づき、業務を実施しているか。	S	S	S	
		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。	S	S	S	
		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
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。			S	S	S	
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>	<ol 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るとともに、接客対応の向上に努めた結果、アンケートにて高い評価(満足度90%以上)を得ることができた。 駐車場の適切な利用を、さらに厳格に守っていただくよう、不適切な場所に駐車している車両向けに、案内文を掲示した結果、不適切な駐車場利用者を減らすことができた。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ol style="list-style-type: none"> 独自のホームページ及びInstagram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。 長期間移動の無い利用者や、駐車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。 日頃の清掃活動に加え、排水溝等の目立たない場所の清掃も行うことで、より一層清潔な駐車場内環境の維持に努めた。
<p>今後の取組み</p>	<ol style="list-style-type: none"> ホームページやInstagram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について、市と十分な協議を行い刷新するとともに、外国語を併記する事で、外国の方の利便性向上を図る。 場内の目的地を示す誘導矢印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。

- ・利用者アンケートにて大変満足・満足合計90%以上を達成したことは評価できる。
- ・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。
- ・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。
- ・独自のホームページ及びInstagram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

- ・利用者アンケートにて大変満足・満足合計90%以上という高い評価を得たことは評価できる。
- ・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。
- ・有人駐車場としての利点を生かし、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。

管理運営は適正に行われており、良好と認められる。