

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	岐阜市有料自転車等駐車場(岐阜駅周辺5箇所) 「岐阜駅西自転車駐車場、岐阜駅東自転車駐車場、名鉄岐阜駅東自転車駐車場、 名鉄岐阜駅南1自転車駐車場、清住町自転車駐車場」				
所管課	基盤整備部 土木管理課				
所在地	岐阜市橋本町1丁目10番地1、橋本町1丁目10番地23、長住町2丁目15番地2、 高砂町2丁目1番地、清住町2丁目ほか1				
指定管理者名	岐阜コニックス株式会社				
指定期間	令和 4年 4月 1日 ~ 令和 9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)	68,842,001 円				
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺において、歩行者・自転車の安全や自動車の通行機能の確保、まちの 美観維持などのため、公共交通機関を利用する人達などが安心して駐輪できるように設置した				
施設概要	収容可能台数 4,618台 岐阜駅西自転車駐車場 1,452台 、 岐阜駅東自転車駐車場 1,714台 名鉄岐阜駅東自転車駐車場 899台 、 名鉄岐阜駅南1自転車駐車場 200台 清住町自転車駐車場 353台				

●利用状況

岐阜駅周辺5箇所			R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	
利用者数			3, 986人/日	4, 066人/日	4, 064人/日	4, 202人/日	4, 095人/日	
稼働 状況 (%)	稼働率		86%/日	88%/日	86%/日	89%/日	87%/日	
内訳	岐阜駅西自転車駐車場利用者数		1, 405人/日	1, 457人/日	1, 425人/日	1, 469人/日	1, 398人/日	
	稼働 状況 (%)	稼働率	97%/日	100%/日	95%/日	95%/日	90%/日	
	岐阜駅東自転車駐車場利用者数		1, 130人/日	1, 178人/日	1, 196人/日	1, 253人/日	1, 264人/日	
	稼働 状況 (%)	稼働率	66%/日	69%/日	70%/日	73%/日	74%/日	
	名鉄岐阜駅東自転車駐車場利用者数		947人/日	917人/日	949人/日	954人/日	957人/日	
	稼働 状況 (%)	稼働率	105%/日	102%/日	106%/日	106%/日	106%/日	
	名鉄岐阜駅南1自転車駐車場利用者数		112人/日	110人/日	93人/日	115人/日	85人/日	
	稼働 状況 (%)	稼働率	56%/日	55%/日	47%/日	58%/日	43%/日	
清住町自転車駐車場利用者数		392人/日	404人/日	401人/日	411人/日	391人/日		
稼働 状況 (%)	稼働率	111%/日	114%/日	116%/日	116%/日	111%/日		

●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 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤あいさつ運動 ⑥その他	①業務報告書にて時間の遵守を確認。 ②勤務予定表にて適切な配置を確認。 ③ホームページに掲載し、岐阜市ホームページへリンク。 ④連絡先を掲示し、該当施設及び本社にて対応。 ⑤明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進。 ⑥代車使用時のルールの徹底。 ⑥キャッシュレス決済の取組み。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①研修 ②リーダー会議 ③職場会議	①入社時研修の実施。1回/月及び随時接遇や安全についての通達を発行。 ②1回/月のチーフ会議を開催。 ③チーフ会議議事録の回覧及び案内通知文掲示。 ③責任者の巡回、ミーティング、OJTにより徹底。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③節電・節水対策現場点検 ④施設の不具合の点検	①日常清掃に重点を置き美化を推進継続。 (場内・ラックの清掃) ②警備員による夜間巡回の実施(22:00-23:00)継続。 ③自然光を最大限活用することの徹底、継続。 ④管理人の場内整理・点検及び本社スタッフの巡回時点検を実施(ラック・降雨排水状況等)継続。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①見やすい掲示板の設置。不具合の迅速な対応。 (危険運転防止の掲示。蛍光灯の交換。) ②帳票類劣化等のため、順次更新し整理整頓の推進。 ②消火器の点検実施。 ②下段自転車保護のための注意タグ設置。 ②連泊自転車期間表示を自転車に添付。 ②代車の修繕(ベル・カゴ)。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守 ④新型コロナウイルス対策 ⑤場内出入口の対面・接触事故防止	①プライバシーマークの取得。個人情報保護方針のもと、全社員に入社時研修と年1回の教育を実施。 ②緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制。セキュリティーセンターに、上下番報告することにより不測の事態に備える。 ③コンプライアンスの徹底。 (入社時研修・通達文書等) ④感染症予防対策。 ⑤転落時保護用ヘルメットの配備。 ⑤場内右側通行のお願い標示。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 令和6年2月5日～2月11日 調査対象 岐阜駅西、岐阜駅東、名鉄岐阜駅東、名鉄岐阜駅南1、清住町自転車駐車場利用者 回 答 360人						
利用者アンケートの実施結果	自転車駐車場名	岐阜駅西	岐阜駅東	名鉄岐阜駅東	名鉄岐阜駅南1	清住町	全体
	回答数	100人	100人	100人	30人	30人	360人
	①管理人はきちんとあいさつしましたか。	4.6	4.9	4.9	4.8	4.9	4.8
	②管理人の言葉使いはどうか。	4.6	4.9	4.9	4.9	5	4.8
	③管理人の対応はどうか。	4.5	4.9	4.9	4.9	5	4.8
	④場内の看板・案内板等はわかりやすいですか。	4.4	4.8	4.8	4.8	4.9	4.7
	⑤全体的に、この駐車場の満足度は、いかにでしたか。	4.5	4.9	4.9	4.9	4.9	4.8
	平均満足度 [5点満点]	4.5	4.9	4.9	4.9	4.9	4.8
利用者からの要望・苦情と対処・改善	場内が暗いというご意見をいただきましたので、電灯をLEDに交換しました。(名鉄岐阜駅南1自転車駐車場)						

●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	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	①管理マニュアルに基づいた研修の実施 ②リーダー会議、職場会議の実施 ③勤務交代時の事務、金銭引継の実施	A	A	A
		情報公開、広報の方策	④ホームページの開設 ⑤施設に組織体制の掲示	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑥意見箱の設置	A	A	A
		区分評価				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	①職員からの業務改善等の提案ができる仕組みの確立 ②改善した実績	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	③メール等での利用者の要望受付 ④苦情受付シートの活用、保管 ⑤苦情処理担当者等組織の看板を施設に掲示 ⑥利用者満足度調査の実施	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策（窓口対応、設備の整備など）	⑦明るい対応に心がける ⑧利用しやすい環境の整備	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	⑨定期利用者への更新期日の電話連絡及び自転車への更新依頼文の貼付の実施（利用回転の効率化）	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	⑩欠員が発生した場合、リーダーを中心に連絡を取る体制の確立 ⑪補充要員の従業者の研修を常時実施	A	A	A
		施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置	⑫事務局、リーダー、サブリーダー、従業者の役割を定め、業務分担を実施 ⑬従業者の居住地に配慮した配置（徒歩又は自転車で通勤できる距離）	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	⑭空気ポンプ、代車の設置、周辺自転車店の案内	A	A	A
		区分評価				
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	指定管理経費の妥当性（サービスとコストのバランスなど）	①岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価に留意した単価設定 ②無理な経費縮減により労務環境の悪化、業務効率の阻害がない	A	A	A
		収支計画の妥当性	③一時利用と定期利用の収容台数を効率よく運用する ④無駄な支出がないよう工夫する	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	⑤人件費の適正化を図っている ⑥経費削減の方策設定、取り組みがある	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性（無理はないか）	⑦従業者配置表に基づいた配置	A	A	A
		利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策	⑧定期利用者の待ちを減らし、利用者を増やして収入の増加を図る	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	該当なし	—	—	—
		区分評価				

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
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	経営基盤の安定性	①健全な会社運営による経営基盤の安定	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	②スタッフの経歴や経験を基に、適材適所に配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	③苦情を事務局が把握し、適正に処理できる体制の確立 ④事務局から従業員への周知徹底体制の確立	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	⑤集計業務研修、現場研修、面接等の実施 ⑥法令研修の実施 ⑦就業後の全体研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	⑧災害発生時、リーダー及び事務局が速やかに状況把握でき、適切な対応が可能な体制の確立 ⑨急な欠勤時に他の者が就業できる体制の確立 ⑩実施研修の中で、災害対応研修の実施	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	⑪修繕前の適正処置、小修繕の実施	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性	該当なし	—	—	—
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	該当なし	—	—	—
		その他指定管理者の提案によるもの	該当なし	—	—	—
		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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	①効率性を基本として、市内に本店を有する法人等への再委託業務の発注	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③入社説明会の開催 ④ホームページ、パンフレット等で募集周知を実施	S	S	S
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要となる物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地元の社会活動に積極的に参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	⑦施設周辺清掃の実施 ⑧あいさつ運動の実施 ⑨「こども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	該当なし	—	—	—
		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)

前回までの意見を踏まえた取組み状況	・令和5年度上半期のモニタリング資料のうち、施設の利用状況について、表と説明文を見直してはどうか。 →見直しをおこない、修正しました。 ・キャッシュレス決済の端末操作について、全施設で対応できるようにしてほしい。 →社内研修を実施し、対応可能となりました。
今期の取組みに対する評価	・ 毎日、利用して頂いているお客様に「応対の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)」を持って取り組み、安心して親しみやすく、明るい自転車駐車場にするため、場内での見回り、手助け等を行い、大変好評であった。 ・ 自転車を上段からおろす際に協力することや自転車の整理整頓等、利用者に寄り添った対応を心がけた。 ・ 出入口付近の混雑状況を踏まえ、入り口付近に標示板「右側通行をお願いします」を設置した。 ・ キャッシュレス決済の取組みを行い、受付事務の簡素化を図った。
今後の取組み	・ 毎日のあいさつ運動、「応対の基本(ニコニコ・ハキハキ・キビキビ)」を継続し、地域に密着した自転車駐車場になるよう努める。 ・ ラック上段にある自転車の昇降補助や、ラックの自主メンテナンスの推進、自転車の整理整頓を行い、安全に利用していただけるよう努める。 ・ 場内出入口等にて標示板の設置・掲出を行い、対面、接触事故防止等に努める。 ・ 「キャッシュレス決済」を全員が積極的に取組み、お客様により良いサービスの提供・要望対応に努める。

●所管課の意見

自転車駐車場の目的、役割を理解し、利用者ニーズに応えようとする努力がみられる。
 具体的には、毎朝の挨拶運動や、施設清掃、見廻り等の活動を継続して、取り組まれている点は評価できる。また、利用者アンケート調査においても、高い評価を受けている。
 さらに、キャッシュレス決済の導入を受けて、端末の操作研修を実施し、全職員が操作できるよう尽力されている。
 今後も端末操作の確実な実施や、職員の入れ替えに対応するため、定期的に研修を実施し、全職員の対応能力の維持に努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

協定書、要求水準の内容どおり業務を履行している。
 「応対の基本」を基に、挨拶や丁寧な対応の徹底を行っており、利用者アンケートにおいても、非常に高い評価を得ている。
 また、場内の事故防止のために、視覚的に分かりやすい掲示や、利用者へ注意喚起を行うなど、工夫がみられる。
 さらに、意見箱、代車、空気入れ、タグの設置等の利用者サービスに取り組むことや、定期的開催される会議を通じて、施設間の意見集約及び、その共有を行うことで問題点の改善・要望対応に取り組まれていることも評価でき、キャッシュレス決済についても、迅速に対応されている。
 今後も、安全・安心して施設を利用できるよう事故防止や安全確保に努められたい。