

●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) ① 岐阜駅西自転車駐車場 ② 岐阜駅東自転車駐車場 ③ 名鉄岐阜駅東自転車駐車場 ④ 名鉄岐阜駅南1自転車駐車場 ⑤ 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	① 岐阜市橋本町1丁目10番地1 ② 岐阜市橋本町1丁目10番地23 ③ 岐阜市長住町2丁目15番地2 ④ 岐阜市高砂町2丁目1番地 ⑤ 岐阜市清住町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)	68,748,000 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		R6上半期	R5下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期
利用者数		4,119人/日	3,986人/日	4,066人/日	4,064人/日	4,202人/日
稼働状況(%)	稼働率	89%/日	86%/日	88%/日	88%/日	91%/日
内訳	岐阜駅西自転車駐車場	1,531人/日	1,405人/日	1,457人/日	1,425人/日	1,469人/日
	稼働状況(%)	稼働率	105%/日	97%/日	100%/日	101%/日
	岐阜駅東自転車駐車場	1,164人/日	1,130人/日	1,178人/日	1,196人/日	1,253人/日
	稼働状況(%)	稼働率	68%/日	66%/日	69%/日	70%/日
	名鉄岐阜駅東自転車駐車場	929人/日	947人/日	917人/日	949人/日	954人/日
	稼働状況(%)	稼働率	103%/日	105%/日	102%/日	106%/日
	名鉄岐阜駅南1自転車駐車場	100人/日	112人/日	110人/日	93人/日	115人/日
	稼働状況(%)	稼働率	50%/日	56%/日	55%/日	47%/日
	清住町自転車駐車場	395人/日	392人/日	404人/日	401人/日	411人/日
	稼働状況(%)	稼働率	112%/日	111%/日	114%/日	114%/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	協定通りの供用日・供用時間にて営業を実施した。
	(2)適切な人員配置	上記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	指定管理者ホームページへ掲載し、岐阜市ホームページへリンクさせた。
	(4)苦情への対応	施設内に苦情窓口の連絡先を掲示し、該当施設又は本社にて対応した。
	(5)接遇	明るく親しみやすい制服にて、挨拶運動を推進した。
	(6)その他	キャッシュレス決済対応を行った。
自主事業・提案事業	(1)定例会議の開催	1回/月のチーフ会議を開催した。 議事録の回覧及び案内通知文の掲示により情報共有を図った。
	(2)研修	入社時研修を実施した。 月に一度、接遇や安全についての通達を実施した。 責任者の巡回、ミーティング、OJTを実施した。
	(3)その他	コニックスセキュリティセンターによる24時間体制の対応を継続している。
施設管理	(1)日常・定期清掃業務	日常清掃に重点を置き、場内外・ラックの清掃を実施した。
	(2)警備業務	本社警備員による夜間巡回を実施した。(21:00～23:00)
	(3)節電・節水対策現場点検	施設の安全利用に影響しない範囲内において節電を実施した。
	(4)施設の不具合の点検	管理人による場内整理・ラック点検等及び本社スタッフの巡回時点検を実施した。(ラック・降雨排水状況等)
施設修繕	(1)修繕の実施状況	下記の修繕を実施した。 ・代車の修繕(ベル・カゴ) ・蛍光灯の交換 ・場内掲示物の貼替
危機管理・法令遵守	(1)個人情報の保護	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回の教育を実施した。
	(2)非常時の対応策	緊急連絡網の作成と掲示。本社即応対制により不測の事態に備えた。
	(3)関係法令の遵守	入社時研修・通達文書等により、コンプライアンスの徹底を図った。
	(4)その他	新型コロナウイルス感染症予防対策を行った。 AEDを設置、機器の定期点検を実施した。 転落時保護用ヘルメットを配備した。 場内通行についてのお願い(右側通行・降りて通行)を掲示した。

●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9月6日～9月12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 558人						
利用者アンケートの実施結果	自転車駐車場名	岐阜西	岐阜東	名鉄東	名鉄南1	清住町	全体
	回答数	144人	148人	132人	61人	73人	558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	4.8	4.8
	2 管理人の対応は、どうでしたか	4.6	4.9	4.9	4.8	4.9	4.8
	3 場内の看板・案内板等はわかりやすいですか	4.4	4.8	4.7	4.6	4.6	4.6
	平均満足度 [5点満点]	4.5	4.8	4.9	4.7	4.8	4.7
利用者からの要望・苦情と対処・改善	場内でバイクのエンジンを掛けるのはやめてほしい。(岐阜駅東自転車駐車場) ⇒ エンジンを掛けているお客さまには止めて貰うようお願いした。 自転車ラックに入れられない人が、ラックの外に適当に置くをやめてほしい。(清住町自転車駐車場) ⇒ 場内の巡回を強化し、自転車ラックに入っていない自転車について、移動させる等、適宜整理を行った。						

●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	①平等利用を確保するための考え方、 体制	・管理マニュアルに基づいた研修(OJTを含む)が実施されているか。 ・リーダー会議、職場会議が定期的実施されているか。 ・勤務交代時の事務、金銭引継が実施されているか。	A	A	A
		②情報公開、広報の方策	・ホームページを開設し、市のホームページへリンクさせているか。	A	A	A
		③その他指定管理者の提案によるもの	・施設に意見箱が設置されているか。 ・研修が徹底されているか。	A	A	A
		区分評価			A	
効果性	事業計画書 の内容が、 対象施設の 効用を最大 限発揮する ものであること	①利用者ニーズ、苦情などの把握方法 及び対応方策など	・苦情対応マニュアル等が整備されているか。 ・情報が施設全体で共有されているか。 ・利用者満足度調査が実施されているか。	A	A	A
		②利用者に対するサービス向上の方 策	・接遇研修が実施されているか。 ・利用者満足度調査の結果は良好か。	A	A	A
		③利用促進、利用者増の方策	・利用率を上昇させるため、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を行っているか。 ・定期予約待ち利用者へ、空き施設の誘導を行っているか。	A	A	A
		④サービスの質を確保するための体 制、取り組み	・欠員が発生した場合、補填できる体制がとられているか。 ・施設近隣の居住者を採用しているか。 ・補充要員の従業者の研修を常時実施しているか。 ・緊急連絡網が整備されているか。	S	S	S
		⑤その他指定管理者の提案によるもの	・下記提案事業を継続実施しているか。 ・AEDの設置及び操作訓練の実施 ・空気入れの設置 ・自転車の故障・修理の業者紹介 ・貸出用自転車(代車)の設置	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	①管理経費の妥当性	・岐阜県最低賃金単価、深夜勤務の割増単価が適法に設定さ れているか。 ・無理な経費縮減による労務環境の悪化、業務効率の阻害が ないか。	A	A	A
		②収支計画の妥当性、管理経費縮減 の取り組み	・収支予算書通りの管理が行われているか。 ・適切な予算執行が行われているか。 ・管理経費の縮減が実践されているか。	A	A	A
		③スタッフ配置の妥当性	・施設規模、利用者数に応じた人員配置が行われているか。	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	①組織及びスタッフの経歴、保有する 資格、ノウハウ、専門知識等	・民事再生法や破産法に基づく再生／破産手続き開始の申立てをしていないか。 ・市税等の滞納がないか。	A	A	A
		②スタッフの管理、監督体制	・管理マニュアルの整備、周知がされているか。 ・事務引継ぎの徹底がされているか。	A	A	A
		③スタッフの人材育成の方策	・集計業務研修、現場研修、面接等が実施されているか。 ・法令研修が実施されているか。	A	A	A
		④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)	・災害発生時の人員体制、報告体制が確立されているか。 ・公金の取り扱いや責任体制が確立されているか。 ・施設の安全点検、防犯対策が実施されているか。	A	A	A
		⑤リスクへの対応能力	・施設の不具合が検知された場合の対応(修繕等)がされているか。 ・災害等、リスク発生時の対策が講じられているか。 ・賠償責任保険へ加入しているか。(損害賠償能力の補完)	A	A	A
		⑥その他指定管理者の提案によるもの	○下記提案事業を継続実施しているか。 ・コニックスセキュリティセンターによる24時間体制の対応 ・緊急時の本社スタッフによる即応体制	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	①地元の法人その他の団体の活用	・管理業務の執行にあたり、地元 に立地する団体を活用(市内 に本店を有する法人等への再委託業務の発注など)している か。 ・管理業務に必要となる物品等の地元購入をしているか。	A	A	A
		②地元の住民、高齢者、障がい者等の 雇用	・地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用を行っているか。	S	S	S
		③地元での社会活動等への参加	○地元の社会活動に積極的に参加しているか。 ・「こども110番」運動への参加	A	A	A
		④その他指定管理者の提案によるもの	○下記提案事業を継続実施しているか。 ・本社警備員によるの夜間パトロール ・施設周辺の清掃 ・あいさつ運動の実施	S	S	S
	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	・ 出入口における接触事故防止のため、標示板の掲出や、管理人による声掛けを継続している。 ・ 今期新たにヘルメット着用推進について、警察署から啓発用チラシの提供を受け、利用者に配布・啓発を行った。
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「対応の基本(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、アンケートにおいても大変好評であった。 ・ 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丁寧な対応を心がけた。 ・ 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」や「降りて通行してください」を設置した。 ・ ヘルメットの未着用による自転車事故多発を懸念し、利用者に「ビラ」を配布・啓発に努めた。
今後の取組み	・ 毎日のあいさつ運動、「対応の基本(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。 ・ 2段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・掲出を継続して行い、対面、接触事故防止等に努める。 ・ ヘルメットの着用促進等、警察とも協力しながら、利用者・地域安全に努める。

●所管課の意見

全ての業務について着実に履行できている。 ・毎日の挨拶運動を継続して行っており、利用者が気持ちよく施設利用できるよう努めていることが評価できる。 ・施設内の巡回を行い、駐輪補助や清掃活動等を継続して実施しており、利用者が安心・安全に施設利用できるよう努めていることが評価できる。 ・施設利用者用の自転車代車の貸出について、400回近くの利用実績があり、効果的な利用者サービスが継続されていることが評価できる。 以上のことから、管理運営の状況は良好である。

●指定管理者評価委員会の意見

・独自に定める接遇の取り組み「対応の基本」をもとに、自転車代車の貸出も十分に行われており、利用者への挨拶や丁寧な対応を徹底していることが評価できる。 ・警察から啓発用チラシの提供を受け、今期新たに自転車ヘルメットの着用促進に取り組んだことが評価できる。 ・警備業務の経験と実績を活かして、本社警備スタッフによる夜間の施設パトロールが継続実施されていることが評価できる。 ・今後も利便性の向上や安心・安全に配慮した施設運営が継続されるよう期待する。 ・また、地域貢献活動についても継続されるよう努められたい。
