

令和 5 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

西岐阜駅周辺

様式 3

●施設の概要

施設名	西岐阜駅北1自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市西荘3丁目146番地		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
指定期間	令和4年 4月 1日 ~ 令和9年 3月31日		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	42,781,996円 (ただし、西岐阜駅周辺4箇所の自転車駐車場一括管理の委託料)		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、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 470台		

●利用状況

	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数(単位:人)	400人/日	422人/日	427人/日	560人/日	423人/日
各室稼働状況(%)	85%/日	90%/日	91%/日	119%/日	90%/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	①・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③センターホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(隔月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①4・6・8月南北のリーダー、サブリーダー及び事務局職員が出席し、リーダー会議を開催しました。 ②職場会議は5・7・9月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。 ③6月に管理人による地域清掃を実施しました。また同月岐阜中警察署と協力し、ヘルメット着用を呼びかけました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐輪スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面を白線を引き、整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り、緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>実施期間 令和5年6月20日から7月20日</p> <p>調査対象 西岐阜駅北自転車駐車場利用者（定期・一時利用者）</p> <p>回答 184人（男性116人、女性66人、不明2人）</p> <p>年齢 10代 42人、20代 51人、30代 30人 40代 34人、50代 10人、60代以上 15人、不明 2人</p>																																				
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>1 施設は利用しやすかったですか</td> <td>満足 55.4</td> <td>ほぼ満足 28.3</td> <td>普通 13.6</td> <td>やや不満 2.7</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 施設内は整理整頓されておりましたか</td> <td>満足 65.3</td> <td>ほぼ満足 26.6</td> <td>普通 7.6</td> <td>やや不満 0.5</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 69.5</td> <td>ほぼ満足 22.3</td> <td>普通 6.0</td> <td>やや不満 2.2</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 親切、丁寧に対応していましたか</td> <td>満足 71.7</td> <td>ほぼ満足 20.2</td> <td>普通 6.5</td> <td>やや不満 1.6</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 きちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 71.7</td> <td>ほぼ満足 20.7</td> <td>普通 6.0</td> <td>やや不満 1.6</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 70.7</td> <td>ほぼ満足 19.6</td> <td>普通 9.2</td> <td>やや不満 0.5</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">（単位 %）</p>	1 施設は利用しやすかったですか	満足 55.4	ほぼ満足 28.3	普通 13.6	やや不満 2.7	不満 0	2 施設内は整理整頓されておりましたか	満足 65.3	ほぼ満足 26.6	普通 7.6	やや不満 0.5	不満 0	3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 69.5	ほぼ満足 22.3	普通 6.0	やや不満 2.2	不満 0	4 親切、丁寧に対応していましたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.2	普通 6.5	やや不満 1.6	不満 0	5 きちんとした身だしなみでしたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.7	普通 6.0	やや不満 1.6	不満 0	6 本日のサービスには満足できましたか	満足 70.7	ほぼ満足 19.6	普通 9.2	やや不満 0.5	不満 0
1 施設は利用しやすかったですか	満足 55.4	ほぼ満足 28.3	普通 13.6	やや不満 2.7	不満 0																																
2 施設内は整理整頓されておりましたか	満足 65.3	ほぼ満足 26.6	普通 7.6	やや不満 0.5	不満 0																																
3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 69.5	ほぼ満足 22.3	普通 6.0	やや不満 2.2	不満 0																																
4 親切、丁寧に対応していましたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.2	普通 6.5	やや不満 1.6	不満 0																																
5 きちんとした身だしなみでしたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.7	普通 6.0	やや不満 1.6	不満 0																																
6 本日のサービスには満足できましたか	満足 70.7	ほぼ満足 19.6	普通 9.2	やや不満 0.5	不満 0																																
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。</p> <p>コロナ禍に中止していた雨天時の貸出用タオルを再開しました。サドルやグリップを拭くのに便利だと好評をいただいています。</p> <p>雨合羽を自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に対し、紛失防止用の大きな洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても、利用者から好評をいただいています。</p> <p>雨天時の自転車転倒防止のため、グレーチングの滑り止めを張り、利用者の安全確保に努めました。</p> <p>自転車が出しづらいのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。</p> <p>自転車に乗車したままの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙を数種類作成し、目に留まるよう工夫しました。また管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。</p> <p>空気ポンプを新しく購入し、利便性向上に努めました。</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	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			A	
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)	S	S	S
		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補充要員の管理人の研修を常時実施	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、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	S	S	S
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
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管理人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	⑨収容可能台数を超過した場合に、利用者の利用状況を把握した上で、可能な限り受け入れを行う	A	A	A
		区分評価				
	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
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事務局から管理人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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補完)	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			⑬利用者及び管理人の安全確保	S	S	S
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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報ぎふで募集周知を実施	A	A	A
		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	S	S	S
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
		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"> ・「止まれ」などが表示されており、外国人など漢字のわからない方にもわかりやすく表示してはどうか。 →視覚的、簡単にわかるような表示を目指し、図や英語を用いた案内板を掲示しました。 ・西岐阜駅北2自転車駐車でカーブミラーを設置されたとのことだが、他の施設でも設置してはどうか。 →カーブミラーの設置については検討しておりますが、設置までの間の、出入口の安全確保のため、注意喚起看板の設置を行いました。 ・地震が多いので、避難所の案内も必要ではないか。 →地震ハザードマップの掲出を行い、地震等災害時には近隣の緊急指定避難場所を案内いたします。また、地震等災害時の行動について、再度管理人へ周知しました。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるよう、おもてなしの心をもって対応に努めました。 ・日々の利用状況やニーズの把握をし、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車の運営に努めました。 ・JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) ・利用者の触れる可能性のある場所の消毒や、手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 ・場内案内看板の設置により分かりやすい表示を行うことで利用者の利便性を図っています。 ・更新者の多い月には、早めの手続きを呼びかける看板を設置し、スムーズな更新に努めました。 ・自転車の不具合でお困りの利用者には、修理業者の紹介や、潤滑スプレーの貸出を行い、利用者サービスに努めました。 <p>【利用者の安全確保について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベストを着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 ・利用者向け貸出用代車は、自転車安全整備士による点検を行い、TSマーク付帯保険を更新し、利用者の利便性を高めました。 ・雨天時の自転車転倒防止のため、グレーチングの滑り止めを張り、利用者の安全確保に努めました。 ・岐阜中警察署と協力し、ヘルメット着用の声掛けを行うことで利用者に周知することが出来ました。 ・安全就業について、管理人と就業時の注意点について事務局から指導することで、就業時により安全を心がけることが出来ました。 <p>【適切な運営管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・のぼりを活用することで初めての方に対しても認識しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内が出来ています。 ・自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や、管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 <p>【地域貢献について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回)
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 ・地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 ・地域貢献活動として、管理人による地域の一斉清掃を継続して行います。 ・出入口の事故防止のため、声掛け、張り紙、看板等で呼びかけ、利用者の安全確保に取り組みます。

●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、場内駐輪場所の番号や、様々な種類の案内板を作成し、掲示することで、利用者の利便性向上や安全性に尽力している。なお、以前から好評である大きめの洗濯ばさみやタオルの貸出等、利用者へ寄り添った対応は、今後も継続して取り組んでいただきたい。

また、キャッシュレス決済の導入については、積極的に説明会へ参加する等、意欲的な取り組みが見られた。さらに、受付場所を現金決済とキャッシュレス決済で分ける等工夫を行っている点も評価できる。

今後も継続して、サービスの向上に努められたい。

●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。あいさつの励行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、85%以上の利用者が「満足」または「ほぼ満足」と回答している。

場内の案内看板は分かりやすい表示や、複数種類作成することにより、利用者の目に留まり、容易に理解できるよう工夫されている点が評価できる。

また、地域貢献活動として、周辺地域の清掃活動を継続して行っている。

利用者のニーズに沿った、洗濯ばさみやタオル、空気入れの貸出等は、引き続き対応していただきたい。

新たに始まったキャッシュレス決済についても、遺漏なく対応されたい。

今後も安心して利用できる環境づくりに努めてほしい。

令和 5 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	西岐阜駅北2自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市西荘3丁目16番地12		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
指定期間	令和4年 4月 1日 ~ 令和9年 3月31日		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	42,781,996円 (ただし、西岐阜駅周辺4箇所の自転車駐車場一括管理の委託料)		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、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 486台		

●利用状況

		R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数(単位:人)		341人/日	277人/日	352人/日	244人/日	266人/日
各室稼働状況(%)		70%/日	57%/日	72%/日	50%/日	55%/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	①・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③センターホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(隔月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①4・6・8月南北のリーダー、サブリーダー及び事務局職員が出席し、リーダー会議を開催しました。 ②職場会議は5・7・9月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。 ③6月に管理人による地域清掃を実施しました。また同月岐阜中警察署と協力し、ヘルメット着用を呼びかけました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐輪スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面を白線を引き、整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り、緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 令和5年6月20日から7月20日 調査対象 西岐阜駅北自転車駐車場利用者（定期・一時利用者） 回答 184人（男性116人，女性66人，不明2人） 年齢 10代 42人，20代 51人，30代 30人 40代 34人，50代 10人，60代以上 15人，不明 2人																																				
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>1 施設は利用しやすかったですか</td> <td>満足 55.4</td> <td>ほぼ満足 28.3</td> <td>普通 13.6</td> <td>やや不満 2.7</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 施設内は整理整頓されていましたが</td> <td>満足 65.3</td> <td>ほぼ満足 26.6</td> <td>普通 7.6</td> <td>やや不満 0.5</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 69.5</td> <td>ほぼ満足 22.3</td> <td>普通 6.0</td> <td>やや不満 2.2</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 親切、丁寧に対応していましたか</td> <td>満足 71.7</td> <td>ほぼ満足 20.2</td> <td>普通 6.5</td> <td>やや不満 1.6</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 きちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 71.7</td> <td>ほぼ満足 20.7</td> <td>普通 6.0</td> <td>やや不満 1.6</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 70.7</td> <td>ほぼ満足 19.6</td> <td>普通 9.2</td> <td>やや不満 0.5</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">(単位 %)</p>	1 施設は利用しやすかったですか	満足 55.4	ほぼ満足 28.3	普通 13.6	やや不満 2.7	不満 0	2 施設内は整理整頓されていましたが	満足 65.3	ほぼ満足 26.6	普通 7.6	やや不満 0.5	不満 0	3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 69.5	ほぼ満足 22.3	普通 6.0	やや不満 2.2	不満 0	4 親切、丁寧に対応していましたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.2	普通 6.5	やや不満 1.6	不満 0	5 きちんとした身だしなみでしたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.7	普通 6.0	やや不満 1.6	不満 0	6 本日のサービスには満足できましたか	満足 70.7	ほぼ満足 19.6	普通 9.2	やや不満 0.5	不満 0
1 施設は利用しやすかったですか	満足 55.4	ほぼ満足 28.3	普通 13.6	やや不満 2.7	不満 0																																
2 施設内は整理整頓されていましたが	満足 65.3	ほぼ満足 26.6	普通 7.6	やや不満 0.5	不満 0																																
3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 69.5	ほぼ満足 22.3	普通 6.0	やや不満 2.2	不満 0																																
4 親切、丁寧に対応していましたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.2	普通 6.5	やや不満 1.6	不満 0																																
5 きちんとした身だしなみでしたか	満足 71.7	ほぼ満足 20.7	普通 6.0	やや不満 1.6	不満 0																																
6 本日のサービスには満足できましたか	満足 70.7	ほぼ満足 19.6	普通 9.2	やや不満 0.5	不満 0																																
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。コロナ禍に中止していた雨天時の貸出用タオルを再開しました。サドルやグリップを拭くのに便利だと好評をいただいています。</p> <p>雨合羽を自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に対し、紛失防止用の大きな洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても、利用者から好評をいただいています。</p> <p>雨天時の自転車転倒防止のため、グレーチングの滑り止めを張り、利用者の安全確保に努めました。自転車が出づらいつらいつのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。</p> <p>自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙を数種類作成し、目に留まるよう工夫しました。また管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。</p> <p>空気ポンプを新しく購入し、利便性向上に努めました。</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	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			A	
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)	S	S	S
		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補充要員の管理人の研修を常時実施	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、副リーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	S	S	S
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	
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管理人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	⑨収容可能台数を超過した場合に、利用者の利用状況を把握した上で、可能な限り受け入れを行う	A	A	A	
		区分評価					A
		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
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事務局から管理人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救命講習の実施			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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補充)			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	⑬利用者及び管理人の安全確保			S	S	S	
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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌等で募集周知を実施	A	A	A	
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要な物品等の地元購入	A	A	A	
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域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「子ども110番」の看板を施設に掲示、拠点施設としての役割を担う	S	S	S	
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—	
		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"> ・「止まれ」などが表示されており、外国人など漢字のわからない方にもわかりやすく表示してはどうか。 →視覚的、簡単にわかるような表示を目指し、図や英語を用いた案内板を掲示しました。 ・西岐阜駅北2自転車駐車場カーブミラーを設置されたとのことだが、他の施設でも設置してはどうか。 →カーブミラーの設置については検討しておりますが、設置までの間の、出入口の安全確保のため、注意喚起看板の設置を行いました。 ・地震が多いので、避難所の案内も必要ではないか。 →地震ハザードマップの掲出を行い、地震等災害時には近隣の緊急指定避難場所を案内いたします。また、地震等災害時の行動について、再度管理人へ周知しました。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるよう、おもてなしの心をもって対応に努めました。 ・日々の利用状況やニーズの把握をし、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車場の運営に努めました。 ・JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) ・利用者の触れる可能性のある場所の消毒や、手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 ・場内案内看板の設置により分かりやすい表示を行うことで利用者の利便性を図っています。 ・更新者の多い月には、早めの手続きを呼びかける看板を設置し、スムーズな更新に努めました。 ・自転車の不具合でお困りの利用者には、修理業者の紹介や、潤滑スプレーの貸出を行い、利用者サービスに努めました。 <p>【利用者の安全確保について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベストを着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 ・利用者向け貸出用代車は、自転車安全整備士による点検を行い、TSマーク付帯保険を更新し、利用者の利便性を高めました。 ・雨天時の自転車転倒防止のため、グレーチングの滑り止めを張り、利用者の安全確保に努めました。 ・岐阜中警察署と協力し、ヘルメット着用の声掛けを行うことで利用者に周知することが出来ました。 ・安全就業について、管理人と就業時の注意点について事務局から指導することで、就業時により安全を心がけることが出来ました。 <p>【適切な運営管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・のぼりを活用することで初めての方に対しても認識しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内が出来ています。 ・自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や、管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 <p>【地域貢献について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回)
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 ・地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 ・地域貢献活動として、管理人による地域の一斉清掃を継続して行います。 ・出入口の事故防止のため、声掛け、張り紙、看板等で呼びかけ、利用者の安全確保に取り組みます。

●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、場内駐輪場所の番号や、様々な種類の案内板を作成し、掲示することで、利用者の利便性向上や安全性に尽力している。なお、以前から好評である大きめの洗濯ばさみやタオルの貸出等、利用者へ寄り添った対応は、今後も継続して取り組んでいただきたい。
 また、キャッシュレス決済の導入については、積極的に説明会へ参加する等、意欲的な取り組みが見られた。さらに、受付場所を現金決済とキャッシュレス決済で分ける等工夫を行っている点も評価できる。
 今後も継続して、サービスの向上に努められたい。

●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。
 あいさつの励行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、85%以上の利用者が「満足」または「ほぼ満足」と回答している。
 場内の案内看板は分かりやすい表示や、複数種類作成することにより、利用者の目に留まり、容易に理解できるよう工夫されている点が評価できる。
 また、地域貢献活動として、周辺地域の清掃活動を継続して行っている。
 利用者のニーズに沿った、洗濯バサミやタオル、空気入れの貸出等は、引き続き対応していただきたい。
 新たに始まったキャッシュレス決済についても、遺漏なく対応されたい。
 今後も安心して利用できる環境づくりに努めてほしい。

令和 5 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	西岐阜駅南1自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市市橋5丁目124番地		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
指定期間	令和4年 4月 1日 ~ 令和9年 3月31日		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	42,781,996円 (ただし、西岐阜駅周辺4箇所の自転車駐車場一括管理の委託料)		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、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 290台		

●利用状況

	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数(単位:人)	315人/日	307人/日	313人/日	305人/日	296人/日
各室稼働状況(%)	109%/日	106%/日	108%/日	105%/日	102%/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	①・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③センターホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(隔月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①4・6・8月南北のリーダー、サブリーダー及び事務局職員が出席し、リーダー会議を開催しました。 ②職場会議は5・7・9月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。 ③4・8月に管理人による地域清掃を実施しました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐輪スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面を白線を引き、整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り、緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 令和5年6月20日から7月20日 調査対象 西岐阜駅南自転車駐車場利用者（定期・一時利用者） 回 答 110人（男性 62人，女性 46人，不明 2人） 年 齢 10代 28人，20代 9人，30代 20人 40代 15人，50代 24人，60代以上 12人，不明 2人																																				
利用者アンケートの実施結果	<table border="1"> <tr> <td>1 施設は利用しやすかったですか</td> <td>満足 67.2</td> <td>ほぼ満足 25.5</td> <td>普通 7.3</td> <td>やや不満 0</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>2 施設内は整理整頓されていませんか</td> <td>満足 74.5</td> <td>ほぼ満足 18.2</td> <td>普通 5.5</td> <td>やや不満 0.9</td> <td>不満 0.9</td> </tr> <tr> <td>3 管理人はきちんとあいさつしていましたか</td> <td>満足 71.8</td> <td>ほぼ満足 25.5</td> <td>普通 1.8</td> <td>やや不満 0.9</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>4 親切、丁寧に対応していましたか</td> <td>満足 76.4</td> <td>ほぼ満足 20.0</td> <td>普通 2.7</td> <td>やや不満 0.9</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>5 きちんとした身だしなみでしたか</td> <td>満足 81.0</td> <td>ほぼ満足 14.5</td> <td>普通 3.6</td> <td>やや不満 0.9</td> <td>不満 0</td> </tr> <tr> <td>6 本日のサービスには満足できましたか</td> <td>満足 75.4</td> <td>ほぼ満足 19.1</td> <td>普通 5.5</td> <td>やや不満 0</td> <td>不満 0</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">(単位 %)</p>	1 施設は利用しやすかったですか	満足 67.2	ほぼ満足 25.5	普通 7.3	やや不満 0	不満 0	2 施設内は整理整頓されていませんか	満足 74.5	ほぼ満足 18.2	普通 5.5	やや不満 0.9	不満 0.9	3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 71.8	ほぼ満足 25.5	普通 1.8	やや不満 0.9	不満 0	4 親切、丁寧に対応していましたか	満足 76.4	ほぼ満足 20.0	普通 2.7	やや不満 0.9	不満 0	5 きちんとした身だしなみでしたか	満足 81.0	ほぼ満足 14.5	普通 3.6	やや不満 0.9	不満 0	6 本日のサービスには満足できましたか	満足 75.4	ほぼ満足 19.1	普通 5.5	やや不満 0	不満 0
1 施設は利用しやすかったですか	満足 67.2	ほぼ満足 25.5	普通 7.3	やや不満 0	不満 0																																
2 施設内は整理整頓されていませんか	満足 74.5	ほぼ満足 18.2	普通 5.5	やや不満 0.9	不満 0.9																																
3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	満足 71.8	ほぼ満足 25.5	普通 1.8	やや不満 0.9	不満 0																																
4 親切、丁寧に対応していましたか	満足 76.4	ほぼ満足 20.0	普通 2.7	やや不満 0.9	不満 0																																
5 きちんとした身だしなみでしたか	満足 81.0	ほぼ満足 14.5	普通 3.6	やや不満 0.9	不満 0																																
6 本日のサービスには満足できましたか	満足 75.4	ほぼ満足 19.1	普通 5.5	やや不満 0	不満 0																																
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。 コロナ禍に中止していた雨天時の貸出用タオルを再開しました。サドルやグリップを拭くのに便利だと好評をいただいています。</p> <p>雨合羽を自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に対し、紛失防止用の大きな洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても、利用者から好評をいただいています。</p> <p>自転車が出しづらいのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。</p> <p>自転りに乗車したままの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙を数種類作成し、目に留まるよう工夫しました。また管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。</p> <p>数字で自転車駐車を区分けし、利用者に分かりやすく表示しました。 空気ポンプを新しく購入し、利便性向上に努めました。</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	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			A	
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)	S	S	S
		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補充要員の管理人の研修を常時実施	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、副リーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	S	S	S
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
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管理人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	⑨収容可能台数を超過した場合に、利用者の利用状況を把握した上で、可能な限り受け入れを行う	A	A	A
		区分評価				
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事務局から管理人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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補完)	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	⑬利用者及び管理人の安全確保	S	S	S		
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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌などで募集周知を実施	A	A	A
		地元での資材等の調達	⑤管理業務に必要な物品等の地元購入	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	⑥防災訓練等地域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	S	S	S
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
		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"> ・「止まれ」などが表示されており、外国人など漢字のわからない方にもわかりやすく表示してはどうか。 →視覚的、簡単にわかるような表示を目指し、図や英語を用いた案内板を掲示しました。 ・西岐阜駅北2自転車駐車でカーブミラーを設置されたとのことだが、他の施設でも設置してはどうか。 →カーブミラーの設置については検討しておりますが、設置までの間の、出入口の安全確保のため、注意喚起看板の設置を行いました。 ・地震が多いので、避難所の案内も必要ではないか。 →地震ハザードマップの掲出を行い、地震等災害時には近隣の緊急指定避難場所を案内いたします。また、地震等災害時の行動について、再度管理人へ周知しました。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるよう、おもてなしの心をもって対応に努めました。 ・日々の利用状況やニーズの把握をし、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車の運営に努めました。 ・JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) ・利用者の触れる可能性のある場所の消毒や、手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 ・場内案内看板の設置により分かりやすい表示を行うことで利用者の利便性を図っています。 ・更新者の多い月には、早めの手続きを呼びかける看板を設置し、スムーズな更新に努めました。 ・自転車の不具合でお困りの利用者には、修理業者の紹介や、潤滑スプレーの貸出を行い、利用者サービスに努めました。 <p>【利用者の安全確保について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベストを着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 ・利用者向け貸出用代車は、自転車安全整備士による点検を行い、TSマーク付帯保険を更新し、利用者の利便性を高めました。 ・安全就業について、管理人と就業時の注意点について事務局から指導することで、就業時により安全を心がけることが出来ました。 <p>【適切な運営管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・のぼりを活用することで初めての方に対しても認識しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内が出来ます。 ・自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や、管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 <p>【地域貢献について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回)
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 ・地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 ・地域貢献活動として、管理人による地域の一斉清掃を継続して行います。 ・出入口の事故防止のため、声掛け、張り紙、看板等で呼びかけ、利用者の安全確保に取り組みます。

●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、場内駐輪場所の番号や、様々な種類の案内板を作成し、掲示することで、利用者の利便性向上や安全性に尽力している。なお、以前から好評である大きめの洗濯ばさみやタオルの貸出等、利用者へ寄り添った対応は、今後も継続して取り組んでいただきたい。
 また、キャッシュレス決済の導入については、積極的に説明会へ参加する等、意欲的な取り組みが見られた。さらに、受付場所を現金決済とキャッシュレス決済で分ける等工夫を行っている点も評価できる。
 今後も継続して、サービスの向上に努められたい。

●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。
 あいさつの励行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、85%以上の利用者が「満足」または「ほぼ満足」と回答している。
 場内の案内看板は分かりやすい表示や、複数種類作成することにより、利用者の目に留まり、容易に理解できるよう工夫されている点が評価できる。
 また、地域貢献活動として、周辺地域の清掃活動を継続して行っている。
 利用者のニーズに沿った、洗濯バサミやタオル、空気入れの貸出等は、引き続き対応していただきたい。
 新たに始まったキャッシュレス決済についても、遺漏なく対応されたい。
 今後も安心して利用できる環境づくりに努めてほしい。

令和 5 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	西岐阜駅南2自転車駐車場	所管課	基盤整備部 土木管理課
所在地	岐阜市市橋4丁目11番地1		
指定管理者名	公益社団法人岐阜市シルバー人材センター		
指定期間	令和4年 4月 1日 ~ 令和9年 3月31日		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	42,781,996円 (ただし、西岐阜駅周辺4箇所の自転車駐車場一括管理の委託料)		
施設の設置目的	自転車の利用者が集中する駅周辺などにおいて、歩行者の安全や道路の通行機能の確保、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 525台		

●利用状況

	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数(単位:人)	706人/日	731人/日	681人/日	660人/日	589人/日
各室稼働状況(%)	134%/日	139%/日	130%/日	126%/日	127%/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	①・②勤務編成計画に基づき、月次報告書にて市へ提出しました。 ③センターホームページ及び場内に掲載しました。 ④苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行っています。 ⑤あいさつを励行し、気持ちの良い対応を心がけました。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①リーダー会議(隔月) ②職場会議(隔月) ③地域清掃活動	①4・6・8月南北のリーダー、サブリーダー及び事務局職員が出席し、リーダー会議を開催しました。 ②職場会議は5・7・9月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。 ③4・8月に管理人による地域清掃を実施しました。
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施設内及び周辺の清掃は、朝勤務の管理人が実施しています。 ②利用の少ない時間帯に、交代で場内を見回っています。 ③利用者の負担にならない程度に実施しています。 ④場内を巡回して施設の点検を行いました。
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施設の異常を発見した場合は、管理人から事務局へ報告し、市へ対応を依頼しています。なお、軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐輪スペースの確保と整理を目的に、自転車駐車場の路面を白線を引き、整備しています。
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 ④AEDの設置	①リーダー会議において、契約台帳の管理の徹底を指示。個人情報保護に関する誓約書を管理人に提出させています。 ②災害等緊急マニュアル及び就業中の事故発生時対応マニュアルの周知徹底を図り、緊急連絡の体制の確認を行いました。 ③自転車駐車場管理にあたり必要な法令を遵守しています。 ④管理事務所にAEDを設置し、毎日管理人が点検を行っています。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 令和5年6月20日から7月20日 調査対象 西岐阜駅南自転車駐車場利用者（定期・一時利用者） 回答 110人（男性 62人，女性 46人，不明 2人） 年齢 10代 28人，20代 9人，30代 20人 40代 15人，50代 24人，60代以上 12人，不明 2人
利用者アンケートの実施結果	1 施設は利用しやすかったですか 満足 67.2 ほぼ満足 25.5 普通 7.3 やや不満 0 不満 0 2 施設内は整理整頓されていませんか 満足 74.5 ほぼ満足 18.2 普通 5.5 やや不満 0.9 不満 0.9 3 管理人はきちんとあいさつしていませんか 満足 71.8 ほぼ満足 25.5 普通 1.8 やや不満 0.9 不満 0 4 親切、丁寧に対応していませんか 満足 76.4 ほぼ満足 20.0 普通 2.7 やや不満 0.9 不満 0 5 きちんとした身だしなみでしたか 満足 81.0 ほぼ満足 14.5 普通 3.6 やや不満 0.9 不満 0 6 本日のサービスには満足できましたか 満足 75.4 ほぼ満足 19.1 普通 5.5 やや不満 0 不満 0 （単位 %）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者へは、声掛けや丁寧な対応を心がけています。 コロナ禍に中止していた雨天時の貸出用タオルを再開しました。サドルやグリップを拭くのに便利だと好評をいただいています。 雨合羽を自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者に対し、紛失防止用の大きな洗濯バサミを貸し出しています。こちらの対応についても、利用者から好評をいただいています。 自転車が出しづらいつらいつらのご意見には、自転車が混み合う場所を中心に白テープでラインを引き、整然と並べられるように工夫しています。 自転車で乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙を数種類作成し、目に留まるよう工夫しました。また管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 数字で自転車駐車を区分けし、利用者に分かりやすく表示しました。 空気ポンプを新しく購入し、利便性向上に努めました。

●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	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			A	
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）	S	S	S
		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補充要員の管理人の研修を常時実施	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、副リーダー、管理人の役割を定め、業務分担を実施 ⑬管理人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空気ポンプの配備 ⑮自転車の故障・修理の業者紹介 ⑯満車の際、南北駐輪場で連携し受け入れ可能な場所を案内	S	S	S
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
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管理人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	⑨収容可能台数を超過した場合に、利用者の利用状況を把握した上で、可能な限り受け入れを行う	A	A	A
		区分評価				
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事務局から管理人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救命講習の実施	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 ⑫賠償責任保険の加入(損害賠償能力の補完)	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	⑬利用者及び管理人の安全確保	S	S	S		
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、障害者等の雇用	②業務従事者の90%以上が60歳以上の高齢者 ③会員への就業情報の提供 ④ホームページ、パンフレット、広報誌等で募集周知を実施	A	A	A
		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防災訓練等地域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	S	S	S
		その他指定管理者の提案によるもの	⑩要求水準にない取り組み及び提案	—	—	—
		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"> ・「止まれ」などが表示されており、外国人など漢字のわからない方にもわかりやすく表示してはどうか。 →視覚的、簡単にわかるような表示を目指し、図や英語を用いた案内板を掲示しました。 ・西岐阜駅北2自転車駐車場でカーブミラーを設置されたとのことだが、他の施設でも設置してはどうか。 →カーブミラーの設置については検討しておりますが、設置までの間の、出入口の安全確保のため、注意喚起看板の設置を行いました。 ・地震が多いので、避難所の案内も必要ではないか。 →地震ハザードマップの掲出を行い、地震等災害時には近隣の緊急指定避難場所を案内いたします。また、地震等災害時の行動について、再度管理人へ周知しました。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【利用者サービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で業務内容を共有すること、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるよう、おもてなしの心をもって対応に努めました。 ・日々の利用状況やニーズの把握をし、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の立場に立った対応を心掛け、使いやすい自転車駐車場の運営に努めました。 ・JR最終電車遅延の際に閉場時間を30分延長し、利用者サービスに努めました。(今期6回) ・利用者の触れる可能性のある場所の消毒や、手指消毒液の設置、管理人の体調チェック、窓口にアクリル板を設置するなど新型コロナウイルス感染拡大防止に管理人・事務局が一丸となって取り組み、利用者が安心して利用できるよう努めました。 ・場内案内看板の設置により分かりやすい表示を行うことで利用者の利便性を図っています。 ・更新者の多い月には、早めの手続きを呼びかける看板を設置し、スムーズな更新に努めました。 ・自転車の不具合でお困りの利用者には、修理業者の紹介や、潤滑スプレーの貸出を行い、利用者サービスに努めました。 <p>【利用者の安全確保について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のために、危険箇所付近では注意喚起を行い、夜間時は管理人が蛍光ベストを着用し安心・安全な自転車駐車場運営に努めました。 ・利用者向け貸出用代車は、自転車安全整備士による点検を行い、TSマーク付帯保険を更新し、利用者の利便性を高めました。 ・安全就業について、管理人と就業時の注意点について事務局から指導することで、就業時により安全を心がけることが出来ました。 <p>【適切な運営管理について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・のぼりを活用することで初めての方に対しても認識しやすくなっており、また、管理人も効率的な案内が出来ています。 ・自転車に乗車したままでの入退場について、降車していただくことをお願いする張り紙や、管理人の声掛けにより、利用者の意識向上を図ることが出来ました。 <p>【地域貢献について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理人による地域貢献活動として、西岐阜駅周辺や自転車駐車場周辺の清掃活動を実施しました。(今期1回)
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理人同士で仕事内容の情報を共有することや、緊急連絡体制の確認、法令等の遵守を行い、利用者が気持ちよく安心して利用していただけるようおもてなしの心をもって対応に努めます。 ・地域に密着した自転車駐車場として、児童の登下校時の見守り支援を継続します。 ・地域貢献活動として、管理人による地域の一斉清掃を継続して行います。 ・出入口の事故防止のため、声掛け、張り紙、看板等で呼びかけ、利用者の安全確保に取り組みます。

●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、場内駐輪場所の番号や、様々な種類の案内板を作成し、掲示することで、利用者の利便性向上や安全性に尽力している。なお、以前から好評である大きめの洗濯ばさみやタオルの貸出等、利用者へ寄り添った対応は、今後も継続して取り組んでいただきたい。
 また、キャッシュレス決済の導入については、積極的に説明会へ参加する等、意欲的な取り組みが見られた。さらに、受付場所を現金決済とキャッシュレス決済で分ける等工夫を行っている点も評価できる。
 今後も継続して、サービスの向上に努められたい。

●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。
 あいさつの励行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、85%以上の利用者が「満足」または「ほぼ満足」と回答している。
 場内の案内看板は分かりやすい表示や、複数種類作成することにより、利用者の目に留まり、容易に理解できるよう工夫されている点が評価できる。
 また、地域貢献活動として、周辺地域の清掃活動を継続して行っている。
 利用者のニーズに沿った、洗濯ばさみやタオル、空気入れの貸出等は、引き続き対応していただきたい。
 新たに始まったキャッシュレス決済についても、遺漏なく対応されたい。
 今後も安心して利用できる環境づくりに努めてほしい。