

様式 3

西岐阜駅周辺4箇所			R6下半期	R6上半期	R5下半期	R5上半期	R4下半期
利用者数			1,744人/日	1,802人/日	1,753人/日	1,762人/日	1,737人/日
稼働状況 (%)	稼働率		98%/日	102%/日	99%/日	99%/日	98%/日
内訳	西岐阜駅北1自転車駐車場利用者数		424人/日	430人/日	430人/日	400人/日	422人/日
	稼働状況 (%)	稼働率	90%/日	91%/日	91%/日	85%/日	90%/日
	西岐阜駅北2自転車駐車場利用者数		291人/日	332人/日	299人/日	341人/日	277人/日
	稼働状況 (%)	稼働率	60%/日	68%/日	62%/日	70%/日	57%/日
	西岐阜駅南1自転車駐車場利用者数		316人/日	317人/日	319人/日	315人/日	307人/日
	稼働状況 (%)	稼働率	109%/日	109%/日	110%/日	109%/日	106%/日
	西岐阜駅南2自転車駐車場利用者数		713人/日	723人/日	705人/日	706人/日	731人/日
稼働状況 (%)	稼働率	136%/日	138%/日	134%/日	134%/日	139%/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。 また、急な欠員に対応できるよう市内在住者を採用している。
	(3)広報の方策	指定管理者のホームページへの掲載及び場内への掲示により広報を行った。
	(4)苦情への対応	苦情対応マニュアルに基づき、迅速な対応を行った。
	(5)接遇	あいさつを励行し、気持ちの良い対応を行った。
	(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	リーダー会議を10・12・2月に南・北自転車駐車場のリーダー、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た。 職場会議を11・1・3月に行い、管理人全員で問題点を共有した。
	(2)地域の清掃活動	12月に管理人による地域清掃を実施した。
	(3)その他	2月に外部講師による接遇講習を開催し、全員が受講した。 2月に挨拶強化運動を行い、より良い挨拶ができるよう意識付けを行った。
施設管理	(1)日常・定期清掃業務	朝の勤務者が毎日実施した。
	(2)警備業務	利用者が少ない時間帯に、場内の見回りを実施した。
	(3)施設の不具合の点検	毎日場内を巡回して施設の点検を行った。
施設修繕	(1)修繕の実施状況	下記の修繕・交換を実施した。 ・北1の施錠扉の修繕 ・のぼり旗交換
危機管理・法令遵守	(1)個人情報の保護	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た。
	(2)非常時の対応策	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、緊急連絡体制の確認を行った。 また、管理事務所にAEDを設置しており、毎日管理人が点検を行った。
	(3)関係法令の遵守	駐車場管理にあたり必要な法令を遵守している。

●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6月20日～7月20日 調査対象 西岐阜駅北1・2、南1・2自転車駐車場利用者 回 答 428人			
利用者アンケートの実施結果	自転車駐車場名	西岐阜駅北	西岐阜駅南	全体
	回答数	248人	180人	428人
	1 施設は利用しやすかったですか	4.5	4.6	4.6
	2 施設内は整理整頓されていましたが	4.6	4.8	4.7
	3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	4.6	4.8	4.7
	4 親切、丁寧に対応していましたか	4.6	4.8	4.7
	5 きちんとした身だしなみでしたか	4.5	4.8	4.7
	6 本日のサービスには満足できましたか	4.5	4.8	4.7
	平均満足度 [5点満点]	4.6	4.8	4.6
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・すごく優しく対応してくださるので、自転車を置くとすごく安心できます。 ⇒ 今後も継続していきます。 ・場内で自転車に乗るのはやめてほしい。 ⇒ 降車を促す張り紙を作成し掲示しました。			

●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	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	・管理人に対する実務研修（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。 ・案内看板やのぼりが設置されているか。	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
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。	S	S	S
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 ・電車の遅延に合わせた営業時間の延長 ・空気ポンプの貸し出し ・雨対策用具の貸し出し ・自転車の故障・修理の業者紹介 ・貸出用自転車（代車）の設置	S	S	S
区分評価					S	
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
	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。 ・駐車線の整備 ・カープミラーの設置 ・案内看板の設置 ・サンシェードの設置 ・従業者が夜光ベストを着用 ・グレーチングへの滑り止め貼付け	A	A	A
		区分評価				
	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。 ・管理業務に必要な物品等の地元購入をしているか。	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。	SS	SS	SS
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。 ・地域清掃活動への参加 ・「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。 ・施設周辺の清掃	A	A	A
区分評価					S	

●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	・ 外国人の方々にも伝わりやすいように、文字やイラストに加え、英語等の表記をしてわかりやすくしています。
今期の取組みに対する評価	・ 日々の利用状況やニーズの把握をして、親切丁寧なサービスの提供を行い、利用者の目線での対応を心掛け、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2回) ・ 2月に外部講師による接客研修を行い、全員が参加しました。 ・ 2月に挨拶強化運動を実施し、より良い挨拶ができるよう意識付けしました。 ・ 警備会社への緊急通報システム「まもるつくサービス」を各駐輪場へ導入し、利用者と管理人の安全のために携帯しています。
今後の取組み	・ 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頂けるようおもてなしの心をもった対応に努めます。 ・ 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めます。 ・ 利用者から好評をいただいているサービスは継続に努めます。

●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。

・高齢者雇用や市内在住の人材雇用を継続していることが評価でき、また、今期障がい者雇用を行ったことが高く評価できる。
 ・また、外部講師を招いた接客研修の実施や時刻表・時計の設置等、接客や利用者サービスの向上に取り組んで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

・西岐阜駅自転車駐車場勤務の全ての職員に対し、社内での定期的な接客研修に加え、今期、外部講師による接客研修を実施するなど、利用者サービスの向上に継続的に取り組んでいることが評価できる。
 ・また、電車の時刻表や時計を設置するなど、鉄道やバスを使用される自転車駐車場利用者の目線に立った施設運営に取り組んでいることが評価できる。
 ・さらに、障がいを持つ現場管理人を雇用されたことも高く評価できる。
 ・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ことを期待する。