

令和 7 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(西岐阜駅周辺4箇所) ① 西岐阜駅北1自転車駐車場 ② 西岐阜駅北2自転車駐車場 ③ 西岐阜駅南1自転車駐車場 ④ 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	① 岐阜市西荘3丁目146番地 ② 岐阜市西荘3丁目16番地12 ③ 岐阜市市橋5丁目124番地 ④ 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
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 1,771台 西岐阜駅北1自転車駐車場 470台 、 西岐阜駅北2自転車駐車場 486台 西岐阜駅南1自転車駐車場 290台 、 西岐阜駅南2自転車駐車場 525台

●利用状況

西岐阜駅周辺4箇所		R7下半年期	R7上半期	R6下半年期	R6上半期	R5下半年期
利用者数		1,765人/日	1,790人/日	1,744人/日	1,802人/日	1,753人/日
稼働状況 (%)	稼働率	100%/日	101%/日	98%/日	102%/日	99%/日
内訳	西岐阜駅北1自転車駐車場利用者数	458人/日	438人/日	424人/日	430人/日	430人/日
	稼働状況 (%)	稼働率	97%/日	93%/日	90%/日	91%/日
	西岐阜駅北2自転車駐車場利用者数	256人/日	304人/日	291人/日	332人/日	299人/日
	稼働状況 (%)	稼働率	53%/日	63%/日	60%/日	68%/日
	西岐阜駅南1自転車駐車場利用者数	323人/日	330人/日	316人/日	317人/日	319人/日
	稼働状況 (%)	稼働率	111%/日	114%/日	109%/日	109%/日
西岐阜駅南2自転車駐車場利用者数	728人/日	718人/日	713人/日	723人/日	705人/日	
稼働状況 (%)	稼働率	139%/日	137%/日	136%/日	138%/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	2月に外部講師による接遇講習を行い、より良い接遇への意識を高めた。
	(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	1月にAED講習を全管理人が受講し、万一の時に迅速な対応がとれるようにした。 2月に外部講師による接遇講習を全管理人が受講し、より良い接遇への意識を高めた。 利用者の安全のため、ペンキで駐車線や停止文言を作成しました。
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	施設内の白線、定期利用などの場所の案内を引き直した。
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8年1月20日～1月31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 184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	130人	54人	184人
	1 施設は利用しやすかったですか	4.8	4.7	4.8
	2 施設内は整理整頓されていましたか	4.9	4.9	4.9
	3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	5.0	5.0	5.0
	4 親切、丁寧に対応していましたか	5.0	5.0	5.0
	5 きちんとした身だしなみでしたか	5.0	5.0	5.0
	平均満足度 [5点満点]	4.9	4.9	4.9
利用者からの要望・苦情と対処・改善	冬場、詰所が寒そうなので管理さんの体調が心配です。暖かくしてください。 ⇒ 管理人へは防寒着の貸出、事務所の暖房設備を完備している。 回数券を作ってほしい。 ⇒ 回数券の販売もあるため、案内を行う。 地面に白い粉(消石灰?)のようなものが落ちている時があり、タイヤが白くなるのが少し気になります。 ⇒ 降雪対策の除雪材等と考えられるため、今後も掃き掃除等を徹底する。			

●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					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。	S	S	S
		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	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 ・カーブミラーの設置 ・案内看板の設置 ・サンシェードの設置 ・従業員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、地元で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	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	○地元で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 ・あいさつ運動の実施	S	S	S
		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"> ・ 災害時の対応フローについて見直しました。またハザードマップの掲出を行いました。 ・ リーダー会議にてカスタマーハラスメントに関する研修を行い、職場会議で共有しました。また、管理棟にポスターを掲示しました。 ・ 管理人負担軽減のため、スタンディングチェアを活用しています。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月末月初に集中する定期利用新規・更新申請の混雑緩和のため、申請書記載台を増設しました。 ・ AED講習を行い、万一の場合に全管理人が対応できるようにしました。 ・ 2月に外部講師による接客講習を全管理人に行い、利用者に気持ちよく利用してもらえるよう指導を行いました。 ・ ペンキで駐車線や、場内一時停止「トマレ」等の引き直しをしました。 ・ 利用者や周囲の住民の安全のため、私有地通り抜け禁止のイラストを作り声掛けしています。 ・ 青切符の導入について、ポスターを掲示し、利用者に周知しました。
<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みます。 ・ 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。 ・ 利用者の安全のため、また気持ちよく利用していただくため、適切な研修を管理人全員が受講します。

●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。

- ・ 施設の利用申し込みの際に、申請者を待たせないよう、繁忙期に記入用の机を増設するなど、利用者寄り添った対応を行ったことが評価できる。
- ・ 外部講師を招き、接客について研修を行い、利用者が気持ちよく利用できるような環境づくりに努め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

- ・ AED講習や接客講習等、管理人研修が充実しており、施設従業者への教育に熱心に取り組んでいることが評価できる。
- ・ 青切符に関するポスターの掲示による啓発や、降車を促す案内板の設置、停止線・駐輪ラインを路面に標示するなど、利用者へ伝わりやすい工夫されていることが評価できる。
- ・ 地域の清掃活動を積極的に行っており、施設内だけでなく、施設外の環境美化に努めていることが評価できる。