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(西岐阜駅周辺4箇所) 「西岐阜駅北1自転車駐車場、西岐阜駅北2自転車駐車場、 西岐阜駅南1自転車駐車場、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	岐阜市西荘3丁目146番地、西荘3丁目16番地12、市橋5丁目124番地、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	☐ 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)	42,911,123 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		R5下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	
利用者数		1,753人/日	1,762人/日	1,737人/日	1,773人/日	1,769人/日	
稼働状況(%)	稼働率	99%/日	99%/日	98%/日	100%/日	100%/日	
内訳	西岐阜駅北1自転車駐車場利用者数	430人/日	400人/日	422人/日	427人/日	560人/日	
	稼働状況(%)	稼働率	91%/日	85%/日	90%/日	91%/日	119%/日
	西岐阜駅北2自転車駐車場利用者数	299人/日	341人/日	277人/日	352人/日	244人/日	
	稼働状況(%)	稼働率	62%/日	70%/日	57%/日	72%/日	50%/日
	西岐阜駅南1自転車駐車場利用者数	319人/日	315人/日	307人/日	313人/日	305人/日	
	稼働状況(%)	稼働率	110%/日	109%/日	106%/日	108%/日	105%/日
西岐阜駅南2自転車駐車場利用者数	705人/日	706人/日	731人/日	681人/日	660人/日		
稼働状況(%)	稼働率	134%/日	134%/日	139%/日	130%/日	126%/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行いました。
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	①10・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ました。 ②職場会議は11・1・3月に行い、管理人全員で問題点を共有しました。 ③12月に管理人による地域清掃を実施しました。また2月に岐阜南警察署と協力し、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、市と協議して対応しました。なお、側溝の蓋の張替えなど軽易な修繕は事務局で対応しました。 ②駐車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で整備しています。
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。また管理人がAED講習を受講し、万一来備えました。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施期間 令和5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 294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	184人	110人	294人
	1 施設は利用しやすかったですか	4.4	4.6	4.5
	2 施設内は整理整頓されていましたか	4.6	4.6	4.6
	3 管理人はきちんとあいさつしていましたか	4.6	4.7	4.6
	4 親切、丁寧に対応していましたか	4.6	4.7	4.7
	5 きちんとした身だしなみでしたか	4.6	4.8	4.7
6 本日のサービスには満足できましたか	4.6	4.7	4.6	
	平均満足度 [5点満点]	4.6	4.7	4.6
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・外部講師による接遇講習を全管理人が受講し、接遇向上に努めています。 ・利用者へは、声掛けや丁寧な対応を行いました。 ・雨天時はタオル貸出しており、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。 ・雨ガッパを自転車のカゴやハンドルにかけたままの利用者の紛失防止のために、大きめの洗濯バサミを貸し出しています。 ・自転車が出しづ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。 ・JR最終電車遅延の際に南北の管理人で連絡を取り合い、閉場時間を30分延長しています。 			

●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	S	S	S
		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、管理人の役割を定め、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	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	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	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	

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利用者及び従業員の安全確保	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	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	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	該当なし	—	—	—
		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"> ・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。
<p>今期の取組みに対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・外部講師による接客研修や不当要求防止研修を受講し、接客向上とより安全な環境の確保に努めました。 ・契約の過ぎた自転車にかけけるチェーンは、ソフトなものを購入し、より大切に扱うようにしました。
<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。 ・利用者や管理人の安全確保のため、セキュリティサービスを新たに導入します。

●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付与や、様々な種類の案内板を作成、掲示することで、利便性、安全性の向上に尽力している。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。
 今後も利用者に寄り添った対応として、洗濯バサミやタオルの貸出等、利用者の満足度をさらに向上させるためのより良いサービスの提供に努められたい。

●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。
 今回は、新たに外部講師による接客研修を実施し、その向上に取り組んでいる。
 また、最終電車が遅延した際に、自転車が出庫できるように施設の閉場時間を延長する対応も実施されているなど、指定管理者としてのノウハウを生かしたサービスが提供されている。
 さらに、周辺地域の清掃活動や、ヘルメット着用運動の実施を通じて地域に貢献し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。