

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市駅前大通公共駐車場(第1、第2)、松葉公園地下駐車場
所在地	豊橋市駅前大通二丁目地内、同一丁目地内、萱町地内
指定管理者	薦井株式会社
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	建設部土木管理課(0532-51-2507)
令和4年度指定管理料(決算)	74,335千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	74,335千円

項目	基準	評価																															
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様書に基づき適正に行われている。																														
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書に基づき、自販機の設置運用、管理事務所販売品、自転車の貸し出しなどを実施している。																														
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	事業計画書のとおり、適正に人員配置がされており、組織の指示、チェック体制も業務に適した体制が確保されている。また、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものになっている。																														
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	事業計画書に提案されている接客・個人情報保護の研修が計画的に実施されている。																														
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が管理されており、職員に対する周知もされている。また接客研修の際に合わせて講習も実施している。																														
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	危機管理マニュアル、非常連絡網が整備され、防火訓練等も実施していることから、十分な取り組みがなされている。																														
施設利用状況に関する事項	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	利用者の決定は、規則・要綱に則し適正に行われている。																														
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>365日</td> <td>365日</td> <td>366日</td> <td>1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>駅前大通第1</td> <td>43,728人</td> <td>86,781人</td> <td>99,646人</td> <td>12,865人</td> </tr> <tr> <td>駅前大通第2</td> <td>156,429人</td> <td>170,558人</td> <td>170,196人</td> <td>▲362人</td> </tr> <tr> <td>松葉公園地下</td> <td>49,040人</td> <td>58,526人</td> <td>69,325人</td> <td>10,799人</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	開館日数	365日	365日	366日	1日	利用者数					駅前大通第1	43,728人	86,781人	99,646人	12,865人	駅前大通第2	156,429人	170,558人	170,196人	▲362人	松葉公園地下	49,040人	58,526人	69,325人	10,799人
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																										
			開館日数	365日	365日	366日	1日																										
	利用者数																																
	駅前大通第1	43,728人	86,781人	99,646人	12,865人																												
駅前大通第2	156,429人	170,558人	170,196人	▲362人																													
松葉公園地下	49,040人	58,526人	69,325人	10,799人																													
【要因分析】 昨年度に引き続き全体的に利用者数が増加している。 新型コロナウイルス感染症の影響で減少した利用者が戻ってきていることが要因の一つと考えられる。																																	
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・専用HPの設置とその運用 ・カーシェアリング ・場内音楽放送 ・照明のLED化 ・天井や車室の再塗装 ・壁面衝突への対策 																															
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	<p>【利用者アンケート結果】</p> <p>①とても良い ②良い ③どちらともいえない ④あまり良くない ⑤良くない</p> <p><場内の清潔さ> ①44%、②52%、③4%、④0%、⑤0%</p> <p><当駐車場の営業時間> ①44%、②44%、③8%、④4%、⑤0%</p> <p><駐車枠の広さ> ①44%、②26%、③8%、④18%、⑤4%</p> <p><総合評価> ①37% ②52% ③7% ④4% ⑤0%</p> <p>アンケート結果については、とても良い/良いの割合が多数を占めており、概ね利用者に満足いただいていると考えられるが、駐車枠の広さなど、利便性に関する利用者の声も得られた。</p>																															
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>車室に水が溜まっている</td> <td>漏水対策を実施</td> </tr> <tr> <td>蛍光灯が切れている</td> <td>早急に交換を実施</td> </tr> <tr> <td>落書きがある</td> <td>落書きの消去を実施</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	車室に水が溜まっている	漏水対策を実施	蛍光灯が切れている	早急に交換を実施	落書きがある	落書きの消去を実施																							
内容	対応																																
車室に水が溜まっている	漏水対策を実施																																
蛍光灯が切れている	早急に交換を実施																																
落書きがある	落書きの消去を実施																																
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	場内利用の方の事故や利用者とのトラブルなどあったが、都度適切に対応し、誠意をもって対応した。																															

管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	資金の管理は適正に行われている。また、指定管理業務と自主事業を区分の上、経理が行われている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していたか。	人件費や光熱費等の高騰により計画以上の経費が発生した。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	74,335千円	指定管理事業費	83,420千円
			利用料金収入	0千円		
自主事業収入	802千円					
	その他収入	1,193千円				
			収支差額	-7,090千円		
指定管理者の提案事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・専用のHPを継続運用し、各種情報の発信を実施した。 ・レンタサイクル、カーシェアリング、LED、自動販売機等の継続設置した。 ・万が一の事故・災害へ備えとして消防訓練を実施した。 ・LED蛍光灯への交換を実施し、照度の確保と電気代の削減に努めた。 ・汚れている車室や落書きに対し再塗装や除去を実施し、場内の美化に努めた。 ・利便性向上のため場内の案内板を設置した。 ・管理人の接遇向上を目的とした研修を実施した。 					
当年度の対応方針	<p>施設長寿命化計画に基づく計画修繕・工事等を継続的に実施していくことに加え、将来的な施設の在り方や規模の最適化を踏まえ、市と指定管理者で連携しながらより快適な環境づくりを期待したい。</p> <p>R5年度は現行指定管理期間の最終年度となるが、これまでの管理経験に基づき、市と指定管理者で協力し、法令等に基づき適正かつ利用者目線での施設運営を継続に努めて頂きたい。</p> <p>松葉公園地下駐車場で発生した公金の過少報告に伴う納付遅延等については、引き続き原因究明に向けた調査の継続と有効な再発防止策及び適正な管理運営を実施して頂きたい。</p>					
指定管理者の自己評価	<p>指定管理最終年となった今年度は、施設の老朽化に対して対応する機会が多かったが、特に漏水が発生することが多く、天井塗装の剥離や路面が汚れてしまう事態が発生したが、その都度対策を実施した。</p> <p>利用者が昨年度と比べ増加したこともあり、出入り口のパーに車が接触し破損する事故などが頻発したが、早急に対応することで大きなトラブルになることなく処理した。</p> <p>また、利用者からの声を受け、トイレの案内掲示や防犯カメラの調整、壁面衝突を防ぐ対策としてマグネットボードの掲示を行うことで、安心・安全に利用できる駐車場の維持管理に取り組むことができた。</p>					
総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症も回復傾向にあったことから、昨年度より利用者が増加した駐車場もあったが、現場での丁寧な対応により、安定した管理運営ができていた。</p> <p>修繕等の施設管理においては、老朽化による設備の不具合を概ね速やかに市へ報告していたが、一部、緊急度に対する認識の違いにより、若干の報告遅延も見られた。</p> <p>公金の管理については、複数人によるチェック体制の強化が見られ、トラブルの防止に努めていた。</p> <p>指定管理業務最終年となることから、次期指定管理者への現場引継ぎ等を適宜実施しており、駐車場の管理運営の継続に支障が生じないよう努めていた。前述の一部報告漏れ事案については、引継ぎへの影響に留意し、改善点としていただきたい。</p>					
次年度の対応方針	<p>令和6年度より指定管理者が変更となり、新たな管理運営体制となることから、前指定管理者との引継ぎに基づき、適切な管理運営の継続に期待したい。</p> <p>利用者に対するサービスについては、新指定管理者による新たな視点により、これまで以上に、利用者にとって快適な環境を提供できるよう努めて頂きたい。</p> <p>施設の修繕や公金の管理など、日々の業務を法令等に基づき適正に遂行していかなかで、より多くの利用者に魅力を提供できる駐車場環境の整備に尽力していただきたい。</p>					