

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋市自転車等駐車場(豊橋駅東口・豊橋駅西口・二川駅南口・豊橋第一次保管所・二川第一次保管所)
所在地	豊橋市駅前大通一丁目地内、花田一番町地内、大岩町佃26-3
指定管理者	蔦井株式会社
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)	93,224千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	93,224千円

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。	協定書等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>豊橋駅東口(地下エ7)</td> <td>878,499人</td> <td>882,139人</td> <td>897,781人</td> <td>15,642人</td> </tr> <tr> <td>豊橋駅東口(城海津エ7)</td> <td>3,706人</td> <td>3,000人</td> <td>3,784人</td> <td>784人</td> </tr> <tr> <td>豊橋駅西口(地下エリア)</td> <td>313,237人</td> <td>324,609人</td> <td>316,481人</td> <td>▲ 8,128人</td> </tr> <tr> <td>豊橋駅西口(白河エリア)</td> <td>90,107人</td> <td>96,108人</td> <td>106,968人</td> <td>10,860人</td> </tr> <tr> <td>二川駅南口(西エ7)</td> <td>124,057人</td> <td>115,390人</td> <td>119,246人</td> <td>3,856人</td> </tr> <tr> <td>二川駅南口(東エ7)</td> <td>9,618人</td> <td>10,545人</td> <td>11,004人</td> <td>459人</td> </tr> <tr> <td>放置自転車撤去台数</td> <td>609台</td> <td>789台</td> <td>1,011台</td> <td>222台</td> </tr> <tr> <td>放置自転車返還台数</td> <td>346台</td> <td>478台</td> <td>638台</td> <td>160台</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					豊橋駅東口(地下エ7)	878,499人	882,139人	897,781人	15,642人	豊橋駅東口(城海津エ7)	3,706人	3,000人	3,784人	784人	豊橋駅西口(地下エリア)	313,237人	324,609人	316,481人	▲ 8,128人	豊橋駅西口(白河エリア)	90,107人	96,108人	106,968人	10,860人	二川駅南口(西エ7)	124,057人	115,390人	119,246人	3,856人	二川駅南口(東エ7)	9,618人	10,545人	11,004人	459人	放置自転車撤去台数	609台	789台	1,011台	222台	放置自転車返還台数	346台	478台	638台	160台	<p>【要因分析】 全体的に定期と一時利用どちらも昨年度より増加している。一部のエリアで利用数が減少しているが他のエリアでの増加が多いため利用者の希望するエリアの変化だと思われる。</p>
				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																																																								
			豊橋駅東口(地下エ7)	878,499人	882,139人	897,781人	15,642人																																																				
			豊橋駅東口(城海津エ7)	3,706人	3,000人	3,784人	784人																																																				
			豊橋駅西口(地下エリア)	313,237人	324,609人	316,481人	▲ 8,128人																																																				
			豊橋駅西口(白河エリア)	90,107人	96,108人	106,968人	10,860人																																																				
			二川駅南口(西エ7)	124,057人	115,390人	119,246人	3,856人																																																				
二川駅南口(東エ7)			9,618人	10,545人	11,004人	459人																																																					
放置自転車撤去台数	609台	789台	1,011台	222台																																																							
放置自転車返還台数	346台	478台	638台	160台																																																							
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"> ・定期利用自動更新機設置による手続き時間の短縮 ・専用ホームページを活用した利用案内動画発信 ・場内トイレの照明や誘導灯をLED化 ・二川駅駐輪場の防犯カメラのレイアウト変更 ・メンテナンスエリアと貸し出し工具の提供 ・施設の漏水に対する対策と照明の交換 ・バイク駐輪場車室番号の再塗装 																																																									
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>・施設環境 ①27% ②52% ③20% ④1% ⑤0%</p> <p>・安全 ①32% ②49% ③17% ④1% ⑤1%</p> <p>・対応・掲示 ①40% ②41% ③15% ④3% ⑤1%</p> <p>・総合評価 ①30% ②53% ③16% ④1% ⑤良くない:0%</p> <p>全体としての満足度は、①とても良い、②良いが高い水準を占めており、利用者に満足頂いていると考えている。</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>管理人により案内が違う</td> <td>一律の案内ができるよう、管理員に指導</td> </tr> <tr> <td>支払い方法が増えるとよい</td> <td>キャッシュレス決済対応の券売機増設を計画</td> </tr> <tr> <td>場内をもっと明るくしてほしい</td> <td>照明のLED化を継続</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	管理人により案内が違う	一律の案内ができるよう、管理員に指導	支払い方法が増えるとよい	キャッシュレス決済対応の券売機増設を計画	場内をもっと明るくしてほしい	照明のLED化を継続																																																	
		内容	対応																																																								
		管理人により案内が違う	一律の案内ができるよう、管理員に指導																																																								
支払い方法が増えるとよい	キャッシュレス決済対応の券売機増設を計画																																																										
場内をもっと明るくしてほしい	照明のLED化を継続																																																										
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。	資金の管理は確実に行われている。また、指定管理業務とその他の業務を区分し適正に経理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	修繕を積極的に実施したことにより、計画以上の支出となってしまったため			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	93,224千円	指定管理事業費	101,983千円
			利用料金収入	0千円		
自主事業収入	366千円					
その他収入						
			収支差額	-8,393千円		

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いたしました。 ・バイクラックの上段ラックを撤去し、車両出し入れの利便性を向上 ・障がい者支援団体との契約を2団体に増やし、週一回の清掃活動を実施 ・滑り止めシートを貼り付け雨の降り込みによる通路での転倒防止策 ・ヘルメットロックの新規販売
-----------------	---

当年度の対応方針	<p>長寿命化計画に基づく予防修繕を着実に進めていく。また、施設設置から25年以上が経過し、全体的な老朽化も進んでいることから、指定管理者と協力して突発的な設備の故障や、躯体の破損、漏水に迅速に対応していくことに加え、現行指定管理期間の最終年次となるため、現場の施設管理者目線で気づいた施設の維持管理や運営における課題を洗い出し、積極的に改善していくとともに、次期指定管理者が良好な施設環境を維持しながら運営できるよう、引継ぎ事項の整理をしていく。</p>
----------	--

指定管理者の自己評価	<p>指定管理の最終年度となった今年度は、施設の老朽化に対して対応する機会が多く、漏水による漏電が発生することもあったため、漏水対策を行った。</p> <p>また、場内照明のLED化を進め、光熱費を削減するとともに、照度を確保することで安全安心に利用していただける環境を維持した。</p> <p>さらに、場内での防犯対策として、管理人による声掛けの徹底や防犯カメラのレイアウトを変更を行うなど、利用者や管理員の安全を意識したサービス向上の取り組みを実施した。</p> <p>その他、地下駐輪場の利用の促進など市と協力し、駐輪場の利用者増加と放置自転車の減少に努めた。</p>
------------	---

総合評価	<p>各施設の避難誘導灯を積極的に更新したほか、西口地下エリアの排煙機関連設備を修繕するなど、防災関連の設備を積極的に修繕し、安全安心に利用できる環境の維持に努めていた。</p> <p>また、提案事業である施設照明のLED化についても積極的に進め、西口地下エリアトイレ照明のLED化や、白河エリアの照明の全灯LED化を行うなど、指定管理者期間5年間をとらして施設の明るさが向上したことが評価できる。</p> <p>そのほか、漏水に停電などにも迅速に対応し、再発防止のための防水措置を施すなど、突発的な施設トラブルに対しても柔軟に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるよう努力していた。</p>
------	--

次年度の対応方針	<p>指定管理協定の更新年度となり、新たな指定管理が施設の管理運営を開始することとなる。現場の管理員の入替わりや、業務によっては手順が大きく変わるものもあると考えられるため、現場管理員の方へ入念な指導、情報共有をしていただき、利用者サービスの向上に努めていただきたい。</p> <p>また、施設設備の老朽化による突発的なトラブルにも柔軟に対応することで、安全安心な環境を維持できるよう施設管理を進めていただきたい。</p>
----------	---