

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	豊橋駅東西自由連絡通路
所在地	豊橋市花田町字西宿地内
指定管理者	株式会社東海ビルメンテナンス
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(0532-51-2505)
令和4年度指定管理料(決算)	44,093千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	44,093千円

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維持管理が行われている。															
	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定目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり、トイレ便器コーティング、視覚障害者誘導用点字ブロックの補修・保全、通路転倒抑制の防滑対策、感染症対策の継続実施、照明灯LED化の継続的実施、快適な移動空間を確保するための自主事業が実施されている。															
	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、緊急時の対応等の指示・美観維持に努め業務に適した体制が確保されている。また、労働環境は定期的なミーティング・警備業教育訓練を行い関係法令の遵守を図っており、再雇用面談等を通して関係法令等が遵守され適正なものとなっている。															
	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。	警備業法に定めのある警備員現任教育はもちろん、清掃業務従事者への計画的な従事者研修が行われている。また、毎月実施の安全衛生会議によりヒヤリハットや安全等への情報の共有化を図り、従事者を対象に消防署によりAED講習も実施されている。															
	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、社内誓約書規定に基づき適正な個人情報の管理をしており、また情報化社会におけるデジタル社会の情勢に即し、定期的な教育訓練や従事者研修の際に周知もを行っている。															
	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。	緊急連絡網、危機管理対応マニュアルが整備され、JR・カルミア・アソシア 駅関連団体と連携した防災訓練、帰宅困難者対策図上訓練等も実施されていることから、十分な取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。	文化活動、社会奉仕活動などの利用目的としているが、不特定多数の人が往来する通路、どなたでも利用出来る施設であり特別な選考はないが、利用者に対し規則・要綱に則し適切かつ公平な対応を行っている。															
	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>29,880,874人</td> <td>33,781,570人</td> <td>36,397,909人</td> <td>2,616,339人</td> </tr> </tbody> </table> <p>【要因分析】 新型コロナウイルスが第5類に移行し、社会情勢や生活スタイルもコロナ禍以前の状態に戻りつつあることから、駅利用者および自由通路利用者数も回復傾向が続いている。</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	29,880,874人	33,781,570人	36,397,909人	2,616,339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	29,880,874人	33,781,570人	36,397,909人	2,616,339人														
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。	提案事業以外における令和5年度中の取り組みの主たる取り組みとしては、 ・南口1階エレベーター前の照度確保のため、照明を常時点灯とした。 ・南口2階エレベーター前の照度確保のため、LEDダウンライト照明の増設により安全で快適な視環境の空間整備・治安維持を実施した。 ・自由通路内の案内放送においては、片側歩きの暗黙のルールをエスカレーターでは歩かないマナー追加放送を放送することにより転倒・転落事故防止のため新たなルールづくりを目的として実施済、今後は従来通り多言語(英語・中国語他)対応を再度実施予定である。 ・西口女子トイレ内の不審者侵入対策として呼び出し用スピーカー通話設備を設置し、有事の際の迅速対応を図った。																
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(施設利用満足度)</p> <ul style="list-style-type: none"> 清潔性 良い 66%、良くない 34% 利便性・安全性 良い 79%、良くない 21% 清掃員・警備員 良い 85%、良くない 15% <p>回答数は昨対比140.68%の結果となり、コロナウイルス感染症が5月に第5類に分類移行により駅利用者が戻ってきたことが要因だと考えられる。回答者の男女比率は昨年同様男性が多く約52.78%(性別未記入者除く)、年代別では昨年同様10～20歳代の若年層が約52.10%を占め、依然として若年層に興味・関心の高さが伺える。居住地別において、今年度は豊橋市内の割合が約51.06%(居住地不明者除く)を占め、豊橋市外の居住者との比率はこれまでと同様に一進一退が続いている。アンケート記述欄の意見として特に多かった鳩糞被害対策・路上喫煙者対応等々については、改善に向けて前向きに取り組んだ。</p>																

		内容	対応																								
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	自由通路内に鳩が飛来しており床面への鳩糞を何とかして欲しい。	人が滞留する箇所・待ち合わせ場所化についてはバードピン・鳩居除けネット・忌避薬剤塗布を実施。																								
		喫煙所を設置して欲しい。	自由通路内路上喫煙禁止区域の構内アナウンス追加放送実施、路上喫煙者への注意喚起・喫煙可能場所の案内実施。																								
		トイレの位置が分かりにくい。	駅の玄関(改札口)が2階であるが構造上自由通路にはトイレが無く1階南口トイレへの案内表示を追加表示実施。今後は地下トイレの案内表示も視認性を改善し大きく追加表示設置予定。																								
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。	苦情やトラブル等の対処については、適切・迅速に対応している。また、毎日の清掃・設備・警備の業務日報にて、補修・修繕必要箇所の情報共有同様トラブル等の対応状況を記載しており、毎月の連絡調整会議にて報告されている。																									
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。	資金管理は適正に行われており、指定管理業務とその他の委託業務を明確に区分した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なかったか。	概ね収支計画書どおりの収支状況となっており、コスト削減にも努められている。																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">収入の部</th> <th colspan="2">支出の部</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>44,093千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>41,224千円</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>0千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>0千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td colspan="2">2,869千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	44,093千円	指定管理事業費	41,224千円	利用料金収入	0千円			自主事業収入	0千円			その他収入	0千円			収支差額		2,869千円	
収入の部		支出の部																									
指定管理料	44,093千円	指定管理事業費	41,224千円																								
利用料金収入	0千円																										
自主事業収入	0千円																										
その他収入	0千円																										
収支差額		2,869千円																									
指定管理者の提案事業の実施状況	<p>車椅子の設置、案内放送の多言語化、自由通路内ネットWi-Fi環境設置、防滑対策、照明LED化等においては期間内での実施をご承知おき頂いているところですが、アンケートにより駅利用者からの声に応えるべく、南口2階エレベーター前が日没から夜明けまで薄暗く安心安全面を考慮し、LEDダウンライトを増設。同じく1階も暗い状態でしたので照明を常時点灯へ改善実施。今後も老朽化が顕著になりますが長寿命化に沿えるよう対応してまいります。</p>																										
当年度の対応方針	<p>施設供用から20年以上が経過し、躯体および設備の老朽化が進行するなか、利用者ニーズとして快適性が高まっている。また、令和5年度も物価や光熱費高騰の影響を受けながらの運営となる為、より計画的かつ慎重な対応を期待したい。引き続き「歩行者の往來の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現」を図るとい設置目的に資するよう、豊橋市の玄関口として美観を意識した清掃、警備員、設備保守員及び清掃員等の連携による迅速な対応、災害に備えた訓練や掲示物や資材等の準備など、民間ならではのノウハウを効果的に活用しながら維持管理を行っていただきたい。</p>																										
指定管理者の自己評価	<p>施設維持管理に関しましては、利用者の満足度を第一に考え、駅の整備事業・改善策の一助に資することを目的とし、アンケートにより求められている事・必要としている事を参考に豊橋市役所土木管理課様と継続的に取り組み、仕様書の内容に沿った業務遂行を実施し、安心・安全な駅づくりに貢献すべく、高齢者・障害者・社会的弱者への環境づくりにも対応して参りました。保全こそが建築物の長寿命化を可能にすると考えており、可能な限り設備員を常駐・対応し、指摘されてからではなく事前点検を実施し、予防的な修繕を実施するなど安全性にも心掛けてまいりました。豊橋駅利用者の目線に立ち、今後も豊橋市土木管理課様と協力しながら、施設的美観維持・向上、施設設備の機能維持・保全・長寿命化、駅を安全・安心に利用出来るよう努めてまいります。</p>																										
総合評価	<p>防犯カメラの増設や通路の照度確保のための改善など、利用者の安全性の向上に繋がる取り組みを利用者目線から積極的に取り組む姿勢が見られた。また、物価や光熱水費の上昇という厳しい社会情勢の影響を受けつつも、限られた予算内において危険個所の迅速な対応や設備の予防保全的な修繕を実施する等、コスト意識を持ちながらの安全性、快適性確保への取り組みが評価できる。これまでの指定管理の経験や知識を活かすと共に、丁寧な清掃・警備や利用者配慮した取り組みが継続されるなかで、施設の設置目的である「歩行者の往來の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現に資する」に十分貢献している。</p>																										
次年度の対応方針	<p>施設供用から約20年が経過し、依然として躯体及び設備の老朽化が進行している。その一方で、感染症流行で減少した人流は以前と同程度まで回復しつつあり、施設利用者のニーズとして快適性がより一層高まっている。当施設の設置目的である「歩行者の往來の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現を図る」に最大限資するよう、豊橋市の玄関口として美観を意識した清掃、警備員、設備保守員及び清掃員等の連携による迅速な対応、災害に備えた訓練や掲示物や資材等の準備など、民間ならではのノウハウを効果的に活用しながら維持管理を行っていただきたい。</p>																										