

令和2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	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)
令和元年度指定管理料(決算)	74,335千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	73,451千円

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実施されている。				
	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。	飲料自動販売機設置、カーシェアリング、車いす・ベビーカー・窓ふきタオルの貸出等が実施されている。				
	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。	新型コロナウイルスの影響もあり、実施時期をずらしたが、事業計画書どおり初任者研修、接遇研修等が実施されている。				
	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、適正に個人情報を管理しており、研修等を通じて従事者に対する周知も徹底している。				
	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。	利用機会の公平性が確保されている。				
	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元・2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			開館日数	365日	366日	365日	▲1日
			利用者数				
			駅前大通第1	142,582台	126,837台	45,102台	▲ 81,735台
駅前大通第2	211,856台	209,515台	98,058台	▲ 111,457台			
松葉公園地下	84,550台	78,649台	54,010台	▲ 24,639台			
		【要因分析】新型コロナウイルス感染拡大による影響(全駐車場)、閉鎖を伴う大規模修繕(第2)、ほの国百貨店の閉鎖による影響(第1・第2)から利用者数は大幅に減少した。					
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"> ・新型コロナウイルス感染症予防対策(接触箇所の消毒や換気の徹底、接客場所におけるロールカーテン設置) ・コーナーガードの新設と更新、事故防止塗装、【第1】 ・場内案内表示更新【第2】 ・歩行者導線段差解消【第2】 ・専用HPの設置とその運用 ・カーシェアリング(松葉公園地下) ・場内音楽放送(第1、松葉公園地下) 					

施設利用状況に関する事項	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）	利用者アンケート（施設満足度調査） 実施時期：R3.1～R3.3 サンプル数：64件 総合評価では、「とても良い」と「良い」が80%を超えており、概ね高評価となっている。今年度は駅前公共第2の大規模修繕が終了したこともあり、場内の清潔さや明るさなどは昨年度と比較し、高評価となった。また各サービスの認知度では、窓ふきタオルの貸出などの駐車場内の各サービスや夜間料金の設定の認知度が低いと、更なる発信力強化に努めなければならないと考える。	
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	
			15分無料サービスの継続をお願いしたい。	今後も継続して運用する。
			管理員の存在が見えない。	管理事務所の見える化を進めている。
定期券を複数期間分まとめて買えるようにしてほしい。	今後、運用について検討する。			
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・トラブルに対しては現場責任者、統括責任者が丁寧に対応している。		

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なかったか。	昨年度に引き続き、人件費と業務委託費用が想定よりも増加しているため、計画より少し乖離がある。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	73,451千円	指定管理事業費	76,439千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	564千円		
その他収入	20千円					
			収支差額	-2,404千円		

指定管理者の自己評価	<p>指定管理2年目となり、利用者目線で親切・安全な施設づくりをモットーに運営した。仕様書に基づいた保守点検で指摘された事項に加えて、老朽化などの指摘事項予備軍や現場での不具合を修繕担当が正確かつ迅速に認知し、連絡調整会議などで積極的に修繕提案を行った。</p> <p>その他安全対策として、場内事故回避の為、景観を損なわぬよう柱に目立つようコーナガードを更新または新設した。</p> <p>駅前公共第二の大規模修繕に合わせて、場内案内を器具ごと交換し、利用者の利便性向上の努力をした。自主事業のカーシェアリングに関しては、1台減とはなったが、交渉を重ね、継続できることになった。</p> <p>今後は、駅前再開発により利用者も増えると期待している。その中で利用者の声を聞き、よりよい施設運営に励みたいと考えている。</p>
------------	--

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、手指消毒液の設置や窓口へのロールカーテンの設置を行うなど、柔軟に対応していただいた。</p> <p>施設・設備の管理においては、施設カルテによる細やかな管理が行われており、適切な施設環境の保持に努められていた。また、必要な修繕に関する情報が随時市へ報告され、連携が適切に行われていた。</p> <p>今後は、まちなか図書館をはじめとする新たな施設が開館することから、新たな局面を迎えようと考えられる。これらに対しても柔軟に対応し、利用者への適切なサービス提供がなされることを期待したい。</p>
------	---