

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	鳶井株式会社
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)	84,834千円
令和2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、飲料自販機の設置、ワイヤー鍵や雨合羽等の自転車関連用品販売品、自転車の貸し出しなどが実施されている。				
	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感染症に伴う感染予防対策の為、時期をずらして、事業計画書に基づき、業務研修、接客研修、救命講習等を実施されている。				
	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				
			豊橋駅東口(地下E7)	1,020,804人	1,026,833人	783,653人	▲ 243,180人
			豊橋駅東口(城海津E7)	3,609人	3,478人	3,183人	▲ 295人
			豊橋駅西口(地下E1)	357,823人	357,811人	291,145人	▲ 66,666人
			豊橋駅西口(白河E1)			70,926人	
			二川駅南口(西E7)	154,275人	147,643人	122,380人	▲ 25,263人
			二川駅南口(東E7)	14,395人	14,188人	9,555人	▲ 4,633人
放置自転車撤去台数			1,269台	1,230台	723台	▲ 507台	
放置自転車返還台数	756台	728台	419台	▲ 309台			
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症蔓延に伴う高校の休校や大学の対面授業休止、テレワークの増加等の影響ですべての施設で利用者数が減少している。また、外出自粛等により、来街者が減少した影響で、放置自転車の台数も減少している。					
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"> ・防犯カメラの総取替(西口白河エリア) ・入口照明のLED化(西口地下エリア) ・あらゆる自転車の手入れができるよう貸出工具の増加 ・停止線増設(二川) ・定期利用券更新機設置による手続き時間短縮(東口・西口) ・専用HPを活用した情報発信と利用案内動画の発信 					

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：82件 令和2年度実施のアンケートでは、サンプル数が少なかったが、総合評価は「良い」「とても良い」と回答された利用者が全体で85%以上を上回る評価をいただき、概ね施設運営において満足していただいている。各項目においては、施設・設備の満足度が、「良い」「とても良い」が79%、安全面の満足度の「良い」「とても良い」が80%、管理員対応・場内案内の満足度の「良い」「とても良い」が79%、利用時間の満足度の「良い」「とても良い」が86%となっており、いずれも前年度より評価が上がっている。 具体的な意見では、管理員の対応を評価いただく声をいただく一方で、場内の雰囲気向上を求める声や新たに指定管理に加わった白河エリアでの運用に関してのご意見などがあり、今後の改善に繋げられるように取り組んでいきたい。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			西口駐輪場北側の自転車搬送機が故障中		管理者である県に連絡をし、対応していただく。	
			大型バイクも地下駐輪場へ駐車したい		本市地下駐輪場では構造的な問題から受け入れはできない。	
回数券を導入してほしい	現状では対応が難しい。					
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・トラブルについては現場責任者ならびに統括責任者が責任をもって対応している。				
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。	人件費、直営修繕に伴う備品・消耗品費が計画より多く、支出増となった。			
		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	96,763千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	339千円		
その他収入						
収支差額		-3,200千円				
指定管理者の自己評価	指定管理2期目の2年目ということで、昨年度に引き続き、利用者が安心して安全に利用できる施設づくりに努めた。今年度は新たに指定管理に組み込まれた豊橋駅西口白河エリアの防犯カメラの総取替、豊橋駅西口駅前地下エリアスロープ・階段部分のLED灯具総交換、二川駅南口出口停止線を実施し、利用者の安全に配慮した取り組みを実施した。また保守点検で不具合が出ている部分も計画的に修繕を行い、安定した施設運営を実施した。また新型コロナウイルス感染症に伴う、定期券の延長業務や利用者が接触する部分の定期的な消毒、徹底した換気など、利用者に寄り添う柔軟な運用ができたのは、大きな成果だと感じている。 次年度は、駅前再開発に伴う新たな駅前環境になじむよう、利用者にわかりやすく、使いやすい施設づくりを実施し、利用者の満足度を上げるよう努めていく。					
総合評価	新型コロナウイルス感染症が蔓延するなか、施設各所の消毒や換気の徹底など、安全安心な利用環境を維持するとともに、高等学校の休校等に伴う、定期利用の期間延長など、前例のない特例措置にも臨機応変に対応し、利用者の混乱を最小限にとどめることができた。 また、今年度から新たに管理を開始した豊橋駅西口白河エリアをはじめ、各施設の修繕を計画的に行い、施設の長寿命化に寄与している。 今後も、提案事業、事業計画の確実な実施と、利用者目線に立った管理運営を積み重ねていくことを期待している。					