

令和3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2年度指定管理料(決算)	73,451千円
令和3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、緊急連絡網が整備され、消防訓練等も実施されている。				
施設利用状況	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2・3年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			開館日数	366日	365日	365日	0日
利用者数							
駅前大通第1			126,837台	45,102台	43,728台	▲ 1,374台	
駅前大通第2	209,515台	98,058台	156,429台	58,371台			
松葉公園地下	78,649台	54,010台	49,040台	▲ 4,970台			
		【要因分析】	第1、松葉はコロナ禍の長期化による駅周辺でのイベント中止や飲食店利用の減少などが影響し、前年比減となっている。第2は、リニューアル工事や車番認証システム導入など利便性向上策で、駅利用者を取り込むことで、利用者が回復したものと考えられる。				
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"> ・新型コロナウイルス予防対策 ・コーナーガードの更新、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) 					

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（R4. 1. 24～R4. 3. 10）総回答数41件 昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症によりアンケートの回答数が非常に少なくなったが、概ね利用者には満足いただいていると考えている。 総合評価：「とても良い」31.7%、「良い」48.8%、「どちらともいえない」17.1%、「あまり良くない」2.4%、「良くない」0% 利用者のご意見の中で多くいただいたのは、キャッシュレス対応の精算機の設置や、打ち切り料金の設定の要望、施設の構造に対しての問題点などをご指摘いただきました。弊社として対応できることは限られておりますが、今後もご指摘には真摯に取り組む姿勢をもち続けます。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			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。	
			駐車場によっては湿気がひどい場所がある		給排気ファンの稼働を調整し、環境改善に努める。	
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。	苦情や事故などのトラブルに対しては現場責任者、統括責任者が迅速かつ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、経費が行われている。			
	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、それに加えて、需用費の高騰があり、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	74,335千円	指定管理事業費	72,299千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	630千円		
収支差額			2,666千円			
指定管理者の自己評価	今年度は、まちなか図書館のオープンや車番認識システムの導入など、駐車場を取り巻く環境が内外とも変わる大きな年となった。新しく何かに取り組むということではなく、老朽化が進む施設を、いかに「また使いたくなる駐車場」にするかという観点で運営した。漏水や機械の故障などには専門業者とともに弊社スタッフと一丸となり迅速で正確な対応ができた。 また新電力のスキームを導入することで、高騰する需用費を抑える努力をし、弊社の運営ノウハウによるコスト削減も進んだことはとても大きい。 変化が激しい駅前再開発に寄り添う駐車場として、利用者目線のきめ細かいサービスを提供できるよう今後も励んでいきたい。					
総合評価	まちなか図書館の開館及び駅前窓口センターの移設に伴う新たな割引制度の導入や、車番認識システム導入により、利用環境に大きな変化があったものの、利用者への適切な説明や情報提供で、大きな混乱もなく運営できている。 また、施設設備の不具合に迅速に対応した他、車路のコーナーガードを更新するなど、安全安心に利用できる環境の維持に努めていた。 今後は施設の老朽化の進行とともに、不具合の発生が増えることが予想されるため、要修繕箇所の早期発見と対応を継続していただきたい。					