

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2年度指定管理料(決算)	93,224千円
令和3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、接遇研修、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、緊急連絡網が整備され、防火訓練等も実施されている。				
施設利用	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				
			豊橋駅東口(地下エリア)	1,026,833人	783,653人	878,499人	94,846人
			豊橋駅東口(城海津エリア)	3,478人	3,183人	3,706人	523人
			豊橋駅西口(地下エリア)	357,811人	291,145人	313,237人	22,092人
			豊橋駅西口(白河エリア)		70,926人	92,080人	21,154人
			二川駅南口(西エリア)	147,643人	122,380人	124,057人	1,677人
			二川駅南口(東エリア)	14,188人	9,555人	9,618人	63人
放置自転車撤去台数			1,230台	723台	609台	▲ 114台	
放置自転車返還台数	728台	419台	346台	▲ 73台			
		【要因分析】 各自転車等駐車場の利用者は、コロナ禍以前の水準には達していないものの、令和2年度と比較すると回復傾向にある。放置自転車の撤去台数については減少しており、啓発の効果が現れているものと考えられる。					

状況に関する事項	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"> <li>・定期利用券更新機設置による手続き時間</li> <li>・専用HPを活用した情報発信と場内利用案内動画の作成</li> <li>・わかりやすさを追求した出入口ピクトの全面変更（豊橋駅東口）</li> <li>・照度の低い箇所の照明のLED化（西口地下エリア）</li> <li>・セルフメンテナンスエリアの新設</li> <li>・停止線改修工事（三川）</li> <li>・防犯カメラの増設（東口南ゾーン）</li> </ul>																									
	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（R4.1.24～R4.3.10）総回答数61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」44.3%、「良い」32.8%、「どちらともいえない」4.9%、「あまり良くない」13.1%、「良くない」4.9%</p> <p>利用者のご意見の中で多くいただいたのは、電子マネーなどのキャッシュレス対応にしてほしいというご意見が大幅に増加しており、今後の検討課題として検討すべき事項となっている。その他料金が高いとの声や施設面でのこれがあれば、といった声をいただき、今後の運営に役立てる。なお、昨年度いただいた場内が暗い、BGMを変えてほしいなどは要望にお応えしている。</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>場内の交通整理を徹底してほしい</td> <td>管理員による声かけを徹底した。</td> </tr> <tr> <td>大型バイクも地下駐輪場へ駐車したい</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>場内の携帯電話の電波が悪い</td> <td>今後、携帯会社に相談し、場内の電波環境改善に努めていく。</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	場内の交通整理を徹底してほしい	管理員による声かけを徹底した。	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。	場内の携帯電話の電波が悪い	今後、携帯会社に相談し、場内の電波環境改善に努めていく。																
			内容	対応																								
			場内の交通整理を徹底してほしい	管理員による声かけを徹底した。																								
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。																											
場内の携帯電話の電波が悪い	今後、携帯会社に相談し、場内の電波環境改善に努めていく。																											
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。																										
管理経費等の收支状況等	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。																									
	経費等の收支状況	收支状況が收支計画書と乖離していなかったか。	業務委託費と需用費の高騰による経費圧迫により、計画と乖離があった。																									
		收支計算書	<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>93,224千円</td> <td>指定管理事業費</td> <td>95,085千円</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>495千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">収支差額</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">-1,366千円</td> </tr> </tbody> </table>		収入の部		支出の部		指定管理料	93,224千円	指定管理事業費	95,085千円	利用料金収入	0千円			自主事業収入	495千円					収支差額				-1,366千円	
			収入の部		支出の部																							
指定管理料			93,224千円	指定管理事業費	95,085千円																							
利用料金収入	0千円																											
自主事業収入	495千円																											
		収支差額																										
		-1,366千円																										
指定管理者の自己評価	<p>今年度は、駐輪場に愛称がついたことに伴い、ハードの面では入口看板(ピクト)を再度設置し直し、雰囲気を変えたことにより、利用者からもなじみやすい環境をつくり出した。ソフトの面では、今までの自転車メンテナンス道具などの貸出を拡充し、セルフメンテナンスエリアを設置したことで自転車に関わる方々に、より施設を利用していただく環境を作り出した。</p> <p>昨年のアンケートでも回答のあった、場内が暗いといったような利用の際不安に思うことなどの声に対応すべく、場内の照明LED化への移行速度のピッチを上げ、場内不審者への監視強化へと防犯カメラの増設を行い、場内の駐輪環境向上に努めた。</p> <p>利用者目線での安心・安全を第一に、利用しやすい環境づくりをさらに加速させ、地域の公共交通を担う事業者として、努力してまいります。</p>																											
総合評価	<p>市が設定した施設の愛称へ柔軟に対応し、また自らセルフメンテナンスエリアを設置するなど、新たな試みにも対応している。また、照明のLED化や防犯カメラの増設など、利用者が安全安心に利用できる環境づくりに継続的に取り組んでおり、今後も利用者目線での利便性向上に努めていただきたい。</p> <p>そのほか、施設の定期点検で老朽化による要修繕箇所を早期に把握することができ、不具合発生前の修繕準備につながっており、今後も施設の適切な管理を継続していただきたい。</p>																											