

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2年度指定管理料(決算)	44,093千円
令和3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置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、コロナ感染症対策の継続実施、視覚障害者誘導用点字ブロックの補修・保全、通路転倒予防の防滑対策、照明灯の継続的なLED化等、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ており、緊急時の対応等の指示、人員配置も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にて意思の疎通を図っており、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。	協定書に基づき、情報化社会におけるデジタル社会の情勢に対応すべく適正に個人情報を管理しており、定期的な教育訓練実施の際に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。	緊急連絡網、危機管理対応マニュアルが整備され、周辺施設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	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				
a.	36,387,000人	24,839,000人	29,880,000人	5,041,000人			
b.				0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。	【要因分析】 ・依然コロナ禍による社会状況の変化の影響はあるが、イベント等の開催や飲食店、商業施設の営業規制の緩和に伴い、駅利用者が増加したため、自由通路利用者も増加した。 ・使用頻度の高い南口トイレ給水ポンプ取替工事を行い予防保全を実施。 ・福祉法人愛知県盲人福祉連合会様と意見交換を行い点字ブロックタイルの補修保全の実施。 ・西口階段破損個所のタイル張替工事を行い予知保全の実施。 ・JR在来・名鉄本線改札口前周辺視覚障害者誘導用ブロックの補修工事を行い快適な移動通路の支援実施。 ・隣接する建築物(カルミア)とのエキスパンションジョイント部プレート劣化個所の取替工事により安全確保を実施。 ・自由通路内に侵入・鳩フン対策としてバードピンや鳩除けネットの設置。 ・雨の日の転倒予防として外部との出入口や交差する箇所への防滑用のノンスリップテープの貼付を実施。 ・エスカレーター・階段手摺・エレベータータッチパネル等への除菌作業毎日実施。					

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）	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート（施設利用満足度）平均点 <ul style="list-style-type: none"> 清潔性 : 84.45点 利便性・安全性 : 79.03点 清掃員・警備員 : 83.33点 花・装飾 : 92.35点 回答数は昨年度とほぼ横ばいの結果となり、長引く新型コロナウイルス感染症の影響が回答増とはなりません。回答者の男女比率は昨年同様男性が多く半数の約5割、年代別では10～20歳代の若年層が全体の4割以上を占め、若年層に興味・関心の高さが現れ、豊橋駅利用者年齢層が若いのではないかとこの結果となりました。居住地別においては今年度は豊橋市内の割合が5割以上を占め、昨年度までの豊橋市外からの回答率の高さを逆転する形となり、少なからず新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による市外・県外からの割合が減少したものと考えられます。アンケートの記述欄にてご意見いただいた件について、老朽化に伴う施設の補修工事や長寿命化にかかわる改善を要する件については前向きに取り組んで参りました。									
	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>エスカレーターを歩く人が多い、スマホを見ながら歩く人が多いので危ない。</td> <td>マナーアップ掲示シール張替貼付</td> </tr> <tr> <td>雨の日駅構内出入口が滑りやすい。</td> <td>防滑用ノンスリップテープ貼付及び張替</td> </tr> <tr> <td>雨の日正面出入口雨漏りがする。</td> <td>高所屋根硝子部の硝子結合部コーキング実施、樋部汚泥除去清掃作業実施</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	エスカレーターを歩く人が多い、スマホを見ながら歩く人が多いので危ない。	マナーアップ掲示シール張替貼付	雨の日駅構内出入口が滑りやすい。	防滑用ノンスリップテープ貼付及び張替	雨の日正面出入口雨漏りがする。	高所屋根硝子部の硝子結合部コーキング実施、樋部汚泥除去清掃作業実施
	内容	対応										
	エスカレーターを歩く人が多い、スマホを見ながら歩く人が多いので危ない。	マナーアップ掲示シール張替貼付										
雨の日駅構内出入口が滑りやすい。	防滑用ノンスリップテープ貼付及び張替											
雨の日正面出入口雨漏りがする。	高所屋根硝子部の硝子結合部コーキング実施、樋部汚泥除去清掃作業実施											
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、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。									
		収支計算書	収入の部		支出の部							
指定管理料			44,093千円	指定管理事業費	38,582千円							
利用料金収入												
自主事業収入												
その他収入												
収支差額		5,511千円										

| 指定管理者の自己評価 | 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、施設の老朽化等に対しての意見をアンケートにより吸い上げ、求められている事・必要としている事を参考にし、駅の整備事業・改善策の一助に資することを目的とし、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、安全・安心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対応して参りました。 また、きちんと手入れすること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、施設の美観維持・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。 | | | |
| 総合評価 | 点字ブロックの修繕、エキスパンションプレートの取り替え、予防保全的なトイレの維持管理などの利用者目線による安全性・快適性の向上への取り組みが評価できる。 これまでの経験や知識を活かすと共に、丁寧な清掃・警備や利用者に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「歩行者の往来の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現に資する」を満足させることができたと考える。 今後も清掃員、警備員及び設備員が連携し、効果的な工夫や取り組みを積み重ねていくことを期待している。 | | | |