

令和4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3年度指定管理料(決算)	74,335千円
令和4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。	概ね仕様書に基づき施設の維持管理は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、レンタルサイクル・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。	事業計画書に基づき、適正に人員配置されている。組織体制・チェック体制は、より一層業務に適するよう努めていく。労働環境は、関係法令等を遵守し、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。	事業計画書に基づき、年1回の業務・接遇研修、救命救急講習を実施している。				
	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、個人情報は適正に管理されており、年1回の研修も実施し、業務に従事する者に周知している。				
	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。	毎年更新されている危機管理マニュアルをはじめ、緊急連絡網も整理されており、年1回の消防(防災)訓練も確実に実施されている。				
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。	利用機会の公平性は、常に確保されている。				
	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3・4年度を比較)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(R4-R3)
			開館日数	365日	365日	365日	0日
			利用者数				
			駅前大通第1	45,102台	43,728台	86,781台	43,053台
駅前大通第2	98,058台	156,429台	170,558台	14,129台			
松葉公園地下	54,010台	49,040台	58,526台	9,486台			
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症による利用者への影響が緩和傾向にあったことから、駅周辺への外出等が増加し、駐車場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感染症予防対策 ・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・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) ・いたずら多発による防犯カメラの増設【松葉】 ・照明増設【松葉地下2F】 					

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）	利用者アンケートを令和5年1月31日から3月6日に実施し、合計33件の回答を得た。 アンケートの枠組みは昨年度とほとんど変わっていない。 総合評価では「とても良い」、「良い」で見ると、公共第一（94.1%）と好評価を得ており、公共第二（69.3%）、松葉公園（33.3%）という評価をいただいている。施設環境の改善や管理員の教育などは弊社でもまだできるところがあると思うので、努力したい。 自由意見では、図書館を利用する方からの割引拡大の声が大変大きいこと、料金表示（システム）についての説明をわかりやすくという意見をいただいているので、今後の運営の参考にしたい。				
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
			場内にいたずらが発生している。		防犯カメラの増設を行った。		
			図書館の休館日をわかるようにしてほしい。		協議の上、入庫口に休館日を掲示を行った（随時）。		
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。	利用者からの苦情やトラブルについては、随時現場責任者ならびに統括責任者が迅速に対応している。					
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。	資金については、指定管理業務と自主事業を区分し経費計上した上で、概ね適切に管理しているが、松葉公園地下駐車場で駐車場使用料の過少報告並びに経理書類の紛失が発覚し、公金納付に遅延が生じた。仕様書に基づく公金及び経理書類の管理が適正に行われていなかった。				
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収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とその他経費も微増の為、経費を圧迫しており、計画と乖離があった。			
			収入の部		支出の部		
			指定管理料	74,335千円	指定管理事業費	80,624千円	
			利用料金収入				
			自主事業収入	737千円			
			その他収入	2,599千円			
収支差額		-2,953千円					
指定管理者の自己評価	<p>指定管理4年目となった今年度は、隣接する再開発エリア部分の案内に対する課題と、施設の老朽化に対応することが大きなテーマとなった。また、コロナ感染症で出控えていた方が外出するようになったことで、利用も増えると同時にいたずらが増えたり、利用者からの希望なども増え、それらにも対応するという一年となった。</p> <p>弊社の対応としては、再開発エリアに関しては、利用者の案内をわかりやすいものとするよう考え、施設の老朽化には都度出てくる施設の課題については、迅速にかつ市役所様と相談の上、対策を施した。また、ご利用者のいたずらが発生しているという声には防犯カメラの増設で対応し、施設の奥まった部分での暗い部分は照明の増設で対応した。</p> <p>利用者の声を聞きながら、成長していける施設であり、そのことが利用者呼び寄せのきっかけとなるように努力してきた。</p> <p>また、今年度は松葉公園地下駐車場で、定期利用料金の収納が大変遅くなる事態が発生し、大変ご迷惑をおかけいたしました。現金の取扱いに関して、管理、チェック体制が甘く、組織全体として、猛省し、今後このような事がないよう、複数チェック体制をさらに強化し、運営に取り組んでまいります。</p> <p>来年度は最終年度となりますが、今までの管理経験に基づき、利用者目線での施設運営に努めてまいります。</p>						

総合評価	<p>新型コロナウイルス感染症の動向により、利用状況に変化があったものの、現場目線での柔軟な対応により、安定的な運営ができています。</p> <p>施設管理面においても、設備等の不具合を速やかに市へ報告し、対応方法等について協議を行うなど、施設の適切な維持管理に努めていたが、松葉公園地下駐車場で駐車場使用料の過少報告と経理書類を紛失するなどの不適切な事案が発覚し公金納付に遅延が生じた。再発防止のため口頭での勧告を行ったが、原因究明に対する姿勢が不足している。</p> <p>今後も、利用者目線での管理運営を継続し、厳正な公金管理と安全・安心な施設運営に努めていただきたい。</p>
次年度の対応方針	<p>施設長寿命化計画に基づく計画修繕・工事等を継続的に実施していくことに加え、将来的な施設の在り方や規模の最適化を踏まえ、市と指定管理者で連携しながらより快適な環境づくりを期待したい。</p> <p>R5年度は現行指定管理期間の最終年度となるが、これまでの管理経験に基づき、市と指定管理者で協力し、法令等に基づき適正かつ利用者目線での施設運営を継続に努めて頂きたい。</p> <p>松葉公園地下駐車場で発生した公金の過少報告に伴う納付遅延等については、引き続き原因究明に向けた調査の継続と有効な再発防止策及び適正な管理運営を実施して頂きたい。</p>