

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	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)	93,224千円
令和4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。	事業計画書のに基づき、飲料自販機の設置、ワイヤー錠や雨合羽などの自転車関連用品の販売、緊急時用自転車の貸出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。	事業計画書に基づき、適正に人員配置されており、組織体制・チェック体制は業務に適するよう確保されている。また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	事業計画書等に依り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しており、年1回の研修を実施し、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				
			豊橋駅東口(地下エリア)	783,653人	878,499人	882,139人	3,640人
			豊橋駅東口(城海津エリア)	3,183人	3,706人	3,000人	▲706人
			豊橋駅西口(地下エリア)	291,145人	313,237人	324,609人	11,372人
			豊橋駅西口(白河エリア)	70,926人	90,107人	96,108人	6,001人
			二川駅南口(西エリア)	122,380人	124,057人	115,390人	▲8,667人
			二川駅南口(東エリア)	9,555人	9,618人	10,545人	927人
放置自転車撤去台数	723台	609台	789台	180台			
放置自転車返還台数	419台	346台	478台	132台			
		【要因分析】 令和3年度に引き続き、全体の利用者数は回復傾向にあるが、一部の施設では利用者の減少があった。機器の故障による利用停止があった城海津エリアが減少している他、二川駅南口においても、学生の定期券利用者の減少により、利用者数が減少している。					

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"> ・定期利用券更新機設置による手続き時間 ・専用HPを活用した情報発信と場内利用案内動画の場内放映 ・場内LED化による明るさの向上（豊橋駅西口） ・メンテナンスエリアと貸出工具の提供（豊橋駅東口・豊橋駅西口） ・防犯カメラ更新及び増設による利用の安全性向上（豊橋駅東口・二川駅南口） ・施設の漏水に対する照明の移設、補設置等の安全対策（豊橋駅東口） 																									
	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>利用者アンケートを令和5年1月31日から3月6日に実施し、合計93件の回答があった。アンケートの内容は、昨年度とほぼ同様の内容で実施した。</p> <p>総合評価では、「とても良い」、「良い」が8割を超えたのが、豊橋駅東口北（88.9%）、7割を超えたのが豊橋駅東口南（79%）と二川駅南口（71.5%）、6割を超えたのが、豊橋駅西口（66.6%）で、それ以下の評価は豊橋駅東口南原付（50%）と豊橋駅東口城海津エリア（0%）でした。</p> <p>概ね利用者より評価をいただいているが、一部では高くない評価となっており、今後改善が求められる項目があるものだと考えている。なお、城海津エリアの低い評価の理由は、長期にわたり、城海津エリアが使用できない状態が続いたことが原因と考えている。</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>領収書の印字がずれている</td> <td>発券機等の内部清掃を実施し、改善した。</td> </tr> <tr> <td>電動自転車の充電ができるようにしてほしい</td> <td>今後の運営課題として、検討していく。</td> </tr> <tr> <td>発券機の故障があった</td> <td>故障の際は可能な限り早期に修繕した。</td> </tr> </tbody> </table>		内容	対応	領収書の印字がずれている	発券機等の内部清掃を実施し、改善した。	電動自転車の充電ができるようにしてほしい	今後の運営課題として、検討していく。	発券機の故障があった	故障の際は可能な限り早期に修繕した。																
			内容	対応																								
領収書の印字がずれている			発券機等の内部清掃を実施し、改善した。																									
電動自転車の充電ができるようにしてほしい	今後の運営課題として、検討していく。																											
発券機の故障があった	故障の際は可能な限り早期に修繕した。																											
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、適切に管理している。																									
	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による経費圧迫により、計画と乖離があった。																								
			<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>102,027千円</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>415千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>421千円</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td colspan="2">-7,967千円</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	102,027千円	利用料金収入	0千円			自主事業収入	415千円			その他収入	421千円			収支差額		-7,967千円	
			収入の部		支出の部																							
			指定管理料	93,224千円	指定管理事業費	102,027千円																						
			利用料金収入	0千円																								
自主事業収入	415千円																											
その他収入	421千円																											
収支差額		-7,967千円																										
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、施設の老朽化に対して、例年よりも対応する機会が多く、「安心して利用していただく」と「施設を長持ちさせ、うまく付き合う」を両立できるよう配慮した。防犯の面では、老朽化により機能が低下していた二川駅南口の防犯カメラを全てリニューアルかつ配置変更を行うことで、無人の時間帯がある当施設でも安心して利用いただけるようにした。また地下水の場内への湧出が発生している状況で、利用者の導線にまたがるポイントにおいては適宜状況確認と修繕計画、工事という順番で適切に対応し、管理する施設の状態に応じた対応ができた。</p> <p>城海津エリアの長期にわたる使用制限については、利用者に大変ご迷惑をおかけしたが、保守委託業者とも連絡をしながら、試行錯誤しながら取り組んだ。</p> <p>来年度は指定管理最終年度となるが、今まで管理した経験に基づき、安心して利用できる施設づくりに努めてまいります。</p>																											
総合評価	<p>防犯カメラシステムの高性能機器への更新や、照明のLED化や増設など、利用者目線で施設の改善を行い、安全安心に利用できる環境の維持に積極的に取り組んでいた。</p> <p>また、設備や躯体の老朽化による故障、破損や漏水に対しても、こまめな修繕を行い、快適に利用できる環境の維持に努めていた。今後も施設の適切な管理を継続していただきたい。</p>																											
次年度の対応方針	<p>長寿命化計画に基づく予防修繕を着実に進めていく。また、施設設置から25年以上が経過し、全体的な老朽化も進んでいることから、指定管理者と協力して突発的な設備の故障や、躯体の破損、漏水に迅速に対応していくことに加え、現行指定管理期間の最終年次となるため、現場の施設管理者目線で気づいた施設の維持管理や運営における課題を洗い出し、積極的に改善していくとともに、次期指定管理者が良好な施設環境を維持しながら運営できるよう、引継ぎ事項の整理をしていただきたい。</p>																											