

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3年度指定管理料(決算)	44,093千円
令和4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。	トイレ便器コーティング・防臭尿石対策としての除去作業。障害者用点字ブロックの補修。転倒事故防止対策としての防滑ノンスリップテープ貼付対応。豊橋駅を直接利用される方を調査対象としたアンケートによる市場調査によりデータ化し統計的に分析実施。照明灯のLED化・寿命が到来したLEDの交換等。事業計画書に示された各種提案事業について継続実施がされている。				
	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、業務に適した人員配置が確保されている。また、労働環境は毎月実施の安全衛生会議等での落とし込みもミーティング実施により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でのヒヤリハットをはじめとした安全に対する情報の共有化を図っている。				
	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、情報化が進んだネットワーク社会に即した個人情報管理を行っており、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、周辺関係各所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おり、十分な取組みがなされている。				
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。	どなたでも利用出来る、不特定多数の人が往来する通路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					
a.	23,342,000人	29,880,000人	33,781,000人	3,901,000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】 ・コロナ禍の規制の緩和により、駅利用者が増加したことで自由通路利用者も増加したが、テレワークの実施等新しい生活スタイルへの移行の影響から、コロナ禍以前と比較すると減少傾向にある。 ・24時間365日解放され非常に公共性の高い施設である自由通路内防犯監視カメラの修繕実施。 ・自由通路内鳩フン対策としてJR在来・名鉄本線改札前鳩除けネット設置。 ・鉄道の振動により躯体へのストレスが原因による自由通路床面タイル隆起箇所安全保持のため修繕工事実施。 ・建築物の設備上必要な自由通路内高所排煙窓硝子開閉不具合箇所修繕の実施。 ・年間を通じて鳩フン対策用に設置したバードピン・ネットの点検・補修・追加を実施。 ・雨天時や湿度の高い日等に多い転倒災害。転倒予防、安全対策として防滑ノンスリップテープの貼付を継続実施。					

施設利用状況に関する事項	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）	<p>・利用者アンケート（施設利用満足度） 回答総数：130名 有効回答数：118名 清潔性：80.53点 利便性・安全性：86.03点 清掃員・警備員：87.93点 花・装飾：89.92点 回答総数は昨年度の125名とほぼ横ばいの結果となり、コロナ前の平成31年度は回答者総数355名を数えていましたが、令和2年度以来130名前後の回答者総数となっております。</p> <p>設問ごとの調査結果①きれい②利便性・安全性③清掃員・警備員④花・装飾のすべてにおいて、80点以上であり利用者の満足度の高さに甘んじることなく今後も継続したい。</p> <p>男女比率は男性の割合が若干多く約5割近くを占め、年代別では10～20歳代の若年層が全体の約53%強を占めており昨年度より引き続き同様の結果が得られ、豊橋駅利用者層は男女問わず若い年齢層による関心の高さが伺われました。</p> <p>居住地別では昨年度はコロナの影響か市外からの回答率が低かったのですが、本年度は従来と同様に豊橋市外からの割合が一番多く全体の47%であり、感染症に対する危機管理の共有・感染症減少傾向によるものと考えられます。アンケートの記述意見に関しては施設内の修繕や長寿命化対策に有用に取り組んで参りました。</p>			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			ホームレスが多く、治安が悪いので何とかして欲しい。	通行の妨げにならないように等の声掛けを継続実施中。		
			ごみのポイ捨てがあるので、ごみ箱を設置して欲しい。	家庭ごみの持ち込みやセキュリティ面の問題から安易にごみ箱設置の対応とせず、構内アナウンスでポイ捨て禁止の呼びかけをすることで対応中。		
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・トラブル等への対応については、適切・迅速に対応している。また、毎日の清掃・設備・警備の業務日報にトラブル等の対応状況を記載しており、適宜市役所に報告、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別した経理が行われている。			
	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。	光熱費等の高騰による影響を大きく受けているが、継続的なコスト削減により概ね良好な資金管理が行われている。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	44,093千円	指定管理事業費	44,139千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
		収支差額	-46千円			
指定管理者の自己評価		<p>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、また施設の老朽化・設備面での意見・要望をアンケートにより求められている事・必要としている事を吸い上げ、集計・分析、高齢化社会・社会的弱者への環境づくり・駅の整備事業・改善策に資する事を目的とし、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てまいりました。</p> <p>また、施設設備建築物の長寿命化に寄与するためにも可能な限り設備員を常駐し、保全対応・予防的な修繕を実施し安全性にも心がけてきました。</p> <p>豊橋駅利用者の目線に立ち、今後も豊橋駅、土木管理課様と協力しながら、施設的美観維持・向上、保全・長寿命化、安心安全なまちづくり、ここ数年来懸念されている鳩フン対策、建造物老朽化耐震対応タイル貼替、住みよい駅づくりのための防滑対応、点字ブロック貼付などによる不平等の解消等に努めてまいります。</p>				
総合評価		<p>物価や光熱水費の高騰の影響を受けながらも、限られた予算の中で、危険個所の迅速な対応や設備の予防保全的な修繕を実施する等、コスト意識を持ちながらの安全性、快適性確保への取り組みが評価できる。</p> <p>また、施設内に設置されるサイネージ等の指定管理に含まれない設備の異常が確認された際に、状況の記録や管理者への報告を積極的に行う等、管理施設のみにとらわれず、施設全体としての利便性向上に努める姿勢が見られた。</p> <p>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。</p>				