

令和6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	豊橋駐車場・豊橋まちなか活性化センター共同企業体
指 定 期 間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
担 当 課	建設部土木管理課（0532-51-2507）
令和5年度指定管理料 （決算）	74,335千円
令和6年度指定管理料 （決算見込）	81,939千円

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、自販機の設置運用を実施している。				
	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。	事業計画書の通り、適正に人員配置が行われており、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。各種関係法令の遵守し、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。	事業計画書に記載された人材育成及び研修体制に基づき、雇入れ時の研修等、適正に行われている。				
	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、適切に個人情報が管理されている。				
	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。	緊急時の連絡体制があり、人事異動や取引業者の連絡先が網羅されている。松葉公園地下駐車場にて防災訓練を実施した。				
施設利用状況に関する事項	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。	駐車場利用者に対し、公平・公正な対応が行われている。				
	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5・6年度を比較）		R4年度	R5年度	R6年度	比較(R6-R5)
			開館日数	365日	366日	365日	▲1日
			利用者数				
			駅前大通第1	86,781人	99,646人	113,014人	13,368人
			駅前大通第2	170,558人	170,196人	173,366人	3,170人
			松葉公園地下	58,526人	69,325人	76,148人	6,823人
			【要因分析】 昨年度に引き続き、全体として利用者が増加している。 新型コロナウイルス感染症により減少した利用者が、徐々に回復してきていることが主な要因と考えられる。				
	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。	豊橋市の行う実証実験（データ利活用によるまちなかのにぎわい創出事業（愛知県スマートシティモデル事業））への協力を行い、駐車場利用者に対する満空情報の発信に取り組んだほか、施設等の広報物・案内等の掲示場所の設置を行い、駐車場周辺のイベント情報を発信することで、駐車場の利用促進に取り組んだ。				
	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）	【利用者アンケート結果】 ①とても良い ②良い ③どちらともいえない ④あまり良くない ⑤良くない （駐車場の印象） 駅前大通第1 ①23% ②46% ③26% ④5% ⑤0% 駅前大通第2 ①11% ②47% ③38% ④4% ⑤0% 松葉公園地下 ①22% ②28% ③25% ④10% ⑤15% （駐車場の使いやすさ） 駅前大通第1 ①31% ②45% ③18% ④2% ⑤4% 駅前大通第2 ①8% ②16% ③43% ④32% ⑤1% 松葉公園地下 ①12% ②23% ③40% ④10% ⑤15% （総合評価） 駅前大通第1 ①27% ②45% ③22% ④4% ⑤2% 駅前大通第2 ①10% ②31% ③40% ④18% ⑤1% 松葉公園地下 ①21% ②24% ③31% ④10% ⑤14% 総合評価において、駅前大通第1に対するととても良い・良いという評価が70%を超えている一方で、駅前大通第2、松葉公園地下のとても良い・良いという評価は40%程度となっていることなどから、引き続き利用者満足度の向上に努めていきたい。				

	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			(駅前大通第1) 支払い時のQR決済やID決済の利用方法をいれてほしい		サービス導入可否と費用対効果を検討	
			(駅前大通第2) Wi-Fiが利用できるようにしてほしい		情報通信機器の導入可否を検討	
	(松葉公園地下) ゴミがなくきれい 場内表示が見やすく駐車しやすい		重点清掃と掲示物の張替えをさらに徹底			
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。	駐車場内での接触事故等の発生に対し、適切・迅速に対応し、解決に取り組んだ。トラブルに対する備えとして、社内での情報共有を適切に実施している。			
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。	資金の管理は共同事業体内での役割分担により、適切に行われている。また、指定管理料と自主事業を区分し、適切に経理処理が行われている。			
	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。	水道光熱費及び修繕費は、経費削減効果により予算を下回った。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	81,939千円	指定管理事業費	73,933
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	1,102千円		
			その他収入	0千円		
収支差額		9,108千円				

指定管理者の提案事業の実施状況	指定管理1年目となる令和6年度は、提案事業に掲げた各種業務を推進した。 管理運営体制については、本部への報告・連絡・相談の体制を整え、毎月の定例会議により、場内清掃や係員の接遇改善、事故等の対処方法の徹底及び市への報告体制を確立した。 また、施設の維持管理面では、設備更新・修繕時期を合わせスケールメリットを活かしたほか、節電プログラムの実施などを行うことで経費削減に努めた。 利用促進及び利便性向上のため、公共駐車場発の中心市街地イベントスタンプラリーの企画・実施、多言語対応及びやさしい日本語による駐車場の利用案内作成にも着手した。
-----------------	--

当年度の対応方針	令和6年度より指定管理者が変更となり、新たな管理運営体制となることから、前指定管理者との引継ぎに基づき、適切な管理運営の継続に期待したい。 利用者に対するサービスについては、新指定管理者による新たな視点により、これまで以上に、利用者にとって快適な環境を提供できるよう努めていただきたい。 施設の修繕や公金の管理など、日々の業務を法令等に基づき適正に遂行していくなかで、より多くの利用者に魅力を提供できる駐車場環境の整備に尽力していただきたい。
----------	--

指定管理者の自己評価	中心市街地の各種施設や事業との連携を図るなかで、中心市街地の活性化に寄与し、公共駐車場利用の増加を図るとともに、安全安心な施設の運営を行えるよう取り組んだ。 共同事業体内での役割分担のもと、提案事業・自主事業の推進や予防修繕の実施、事故・トラブルへの対処方法の確立に取り組んだ。駐車場内の壁面への接触事故やパーの破損事故などが発生したが、適切に対応し、解決にあたった。 市の実施する「データ利活用によるまちなかのにぎわい創出事業」に協力し、実証実験への協力体制構築に取り組んだ。 令和7年度に向けては、指定管理業務を適切に実施するとともに、提案事業・自主事業を推進し、公共駐車場の価値を高めたい。
------------	--

総合評価	施設の維持管理や売上の管理など、毎日の業務を適切に遂行しており、大きな混乱もなく運営できていた。 修繕等の維持管理面においては、専門業者による定期点検の実施により、設備の不具合を概ね速やかに発見し対応するとともに、必要に応じて市へ適切に報告していた。 公金管理については、複数人によるチェック体制の徹底が見られ、トラブルの防止に努めており、年間を通じて安定的な管理体制を継続していた。 指定管理1年目であることから、職員研修等に力を入れており、施設運営の継続に支障が生じないよう努めていた。引き続き、利用者が安全に安心して利用できる施設環境の提供に取り組んでいただきたい。
------	--

次年度の対応方針	令和7年度は指定管理2年目となるため、1年目の課題等を踏まえた上で、適切な管理運営の継続に期待したい。 施設の維持管理については、積極的な予防修繕の実施により、事故等の発生を予防するとともに、定期的な巡回・点検による不具合の早期発見・早期対応に取り組んでいただきたい。 利用者に対するサービスについては、各種提案事業の実施など、指定管理者による利用者目線でのサービスの提供により、利便性の向上に努めていただきたい。 引き続き、安全安心に利用できる駐車場環境の整備に尽力していただき、利用者に魅力を発信できる駐車場を目指していただきたい。
----------	--