

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	株式会社日本メカトロニクス
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(0532-51-2505)
令和5年度指定管理料 (決算)	93,224千円
令和6年度指定管理料 (決算見込)	106,070千円

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。	各業務について、仕様書に則った業務を遂行することができました。				
	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。	仕様書・事業計画書に基づき事業を実施しました。事業計画書の提案事項について、仕様書・事業計画書に則った業務を遂行することができました。				
	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。	現場係員一人ひとりの負担が軽減できるよう運用上余裕を持った人員体制を提案させていただいておりましたが、新入社員の定着率が低く、令和6年度中には提案どおりの人員配置を実現することが出来ませんでした。労働環境については、関係法令などを遵守し適正に従事させることができました。				
	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。	令和6年4月に人権研修・接遇研修・業務研修・情報保護研修を実施。同10月に災害等発生時対処研修を実施しました。				
	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。	個人情報保護規定に則った管理を遂行しました。情報漏えい等の問題等の発生はありませんでした。駐輪場に従事する職員全てが業務開始前に誓約書を記入するとともに、個人情報にかかる研修を実施し取り扱いについて厳重に行うように指導しました。				
	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。	現地職員より現場責任者、本社担当者、コールセンター宛てにご利用者様より係員不在時はコールセンター宛てに連絡が入る体制とし、その後直ちに本社責任者に連絡する体制としました。緊急時・災害時等・避難訓練について10月に現地職員を対象に実施しました。				
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。	特定のご利用者様を優遇することなく、すべてのご利用者様が平等にご利用いただくようにしました。				
	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				
			豊橋駅東口(地下エリア)	882,139人	897,781人	896,076人	▲ 1,705人
			豊橋駅東口(城海津エリア)	3,000人	3,784人	4,503人	719人
			豊橋駅西口(地下エリア)	324,609人	316,481人	309,684人	▲ 6,797人
			豊橋駅西口(白河エリア)	96,108人	106,968人	95,800人	▲ 11,168人
			二川駅南口(西エリア)	115,390人	119,246人	126,687人	7,441人
			二川駅南口(東エリア)	10,545人	11,004人	10,539人	▲ 465人
放置自転車撤去台数			789台	1,011台	836台	▲175台	
放置自転車返還台数	478台	638台	520台	▲118台			
【要因分析】 学生をはじめとする定期利用の減少によって、駐輪場の利用者数については全体的に減少傾向にある。放置自転車の撤去台数については前年度より減少しており、啓発活動の効果がうかがえる。							
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。	・ 東三河地域の高校・大学等への定期利用案内の送付及び訪問活動を実施しました。(令和6年度実績:21校/4405部) ・ 専用ホームページを開設、ホームページ内に「2段ラックの使用方法」「一時利用方法」「定期契約方法」の各動画をアップして、利用方法を分かりやすくPRしました。 ・ 定期更新機及び一時利用券赤機については、キャッシュレス対応を可能として現金以外でも精算いただけるようにしました。					
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)	令和6年9月及び3月に実施しました。 【利用者アンケート結果】①満足 ②おおむね満足 ③やや不満 ④不満 ・ 施設環境 ①66% ②29% ③2% ④3% ・ 安全性 ①67% ②29% ③3% ④2% ・ スタッフ対応 ①69% ②25% ③2% ④3% (※回答無1%) ・ 総合評価 ①67% ②28% ③2% ④3% 全体としての満足度は、①満足、②おおむね満足が高い水準を占めており、利用者に満足頂いていると考えています。 また、「防犯カメラが少ない。死角がないように防犯カメラを張り巡らせて欲しい」「全体的に薄暗い」「太タイヤが駐車できない」「場内を乗車したままの人が多い」とのご意見をいただきました。防犯カメラ追加設置、階段・一部場内のLED化を今年度実施しました。					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内 容			対 応		
		防犯カメラが少ない。死角がないように防犯カメラを張り巡らせて欲しい。			防犯カメラの追加設置を実施。		
		全体的に薄暗い。			場内のLED化を実施。		
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。	一時利用にて精算したが駐車機器のロックが解錠されないトラブルが1件発生。弊社が持ち込み設置した遠隔装置にてロック解錠し、ご利用者様をお待たせすることなくご利用いただけました。					

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。	年度計画に則って執行しました。当初の計画よりも費用が超過した一部項目はあるものの、予算管理を適正に行うことでほぼ計画どおりの予算執行ができました。			
	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。	収支については、計画比+1,910千円（+1.9%）にて概ね計画どおりの実績となりました。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	106,070千円	指定管理事業費	104,334千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	174千円		
			その他収入	0千円		
収支差額			1,910千円			

指定管理者の提案事業の実施状況	・放置自転車防止、駐輪場利用啓発：学生向け利用チラシにて放置禁止、駐輪場利用をPRしました。 ・利用者アンケートの実施：年2回実施　9月及び3月実施済 ・太陽光発電設備の設置：令和7年1月設置済 ・アイドリングストップ、階段推奨強化案内：令和6年6月設置済 ・精算機ジャーナル紙の電子化：令和6年4月対応済 ・事務所内温度管理、RoHS指令・エコマーク商品の積極使用、古紙・再生紙の使用：通年実施 ・階段通路のLED化：令和7年3月設置済 ・防犯カメラの追加設置：令和7年3月設置済 ・姿見鏡の設置：令和7年3月設置済 ・トイレコーティングの実施：令和6年6月実施済 ・2段ラックの使用方法について案内表示：令和6年9月設置済 ・電子決済、高額紙幣対応の定期更新機設置：令和6年3月設置済 ・電子決済対応の一時利用券売機の設置：令和6年4月設置済（電子決済：令和6年9月運用開始） ・レンタサイクルの実施：令和6年10月運用開始 ・自動販売機の設置：令和6年7月より販売開始 ・物品販売：令和7年3月より販売開始 ・東三河地域の高校・大学等への定期利用案内の送付及び訪問活動の実施：令和7年2月実施（訪問：21校、配布：4405部） ・専用ホームページの作成：令和6年2月実施 ・豊橋駅東口城海津エリア、二川駅南口東エリア・自動車駐車場精算機に遠隔操作機能を設置：令和6年7月実施
-----------------	--

当年度の対応方針	指定管理協定の更新年度となり、新たな指定管理が施設の管理運営を開始することとなる。現場の管理員の入れ替わりや、業務によっては手順が大きく変わるものもあると考えられるため、現場管理員の方へ人念な指導、情報共有をしていただき、利用者サービスの向上に努めていただきたい。 また、施設設備の老朽化による突発的トラブルにも柔軟に対応することで、安全安心な環境を維持できるよう施設管理を進めていただきたい。
----------	---

指定管理者の自己評価	令和6年度は指定管理業務1年目で各引継ぎ事項がありましたが、前事業者よりスムーズに引継ぎ出来たので特段問題なく業務を遂行することができました。前管理者が使用していたものとは異なる定期管理システムを導入したので既存職員がスムーズにオペレーションできるか不安ではありましたが、指定管理初日より弊社社員を各管理事務所に配備して全職員に丁寧に指導したことで大きな問題なく処理することができました。弊社が提案させていただきました事業については、概ね令和6年度中に実施できました。防犯カメラの追加設置、階段照明LED化、姿見鏡の設置など、安心・安全に駐車場をご利用いただくための環境が整備できたものと考えます。
------------	--

総合評価	防犯カメラの追加設置や、防犯を目的とし場内に新たに姿見鏡を複数設置するなど、利用者が安全安心に施設を利用できる環境の整備に努めていた。 また、最近利用者が増加している大型自転車に対しては、快適な駐輪環境の実現のため、既存の駐輪ラックを取り外し大型自転車専用ゾーンを整備するなど、社会環境の変化に柔軟かつ迅速に対応する取り組みを実施している点が評価できる。 そのほか、漏水や停電などにも迅速に対応し、再発防止のための防水措置を施すなど、突発的な施設トラブルに対しても柔軟に対応し、利用者への影響を最小限に抑えるよう努力していた。
------	--

次年度の対応方針	指定管理業務1年目より、民間ならではのノウハウを効果的に活用しながら、利用者目線での安全安心な環境づくりや利便性向上に積極的に取り組んでいた。2年目についても、1年目での課題等を踏まえたうえで、施設環境や利用者に対するサービスの更なる向上に繋がるよう適切な管理運営の継続に期待したい。 また、施設の老朽化が進む中で突発的に発生する設備の故障、躯体の破損、漏水などに対しては、引き続き迅速な対応をするよう尽力いただきたい。利用者が安全安心に利用できる施設環境の維持に努めていただきたい。
----------	--