

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	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)	44,093千円
令和6年度指定管理料(決算見込)	43,800千円

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。	豊橋駅東西自由連絡通路の管理に関する協定書に基づき適正に維持管理が行われている。															
	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定目的に沿った事業が実施されているか。	提案自主事業については老朽化した天井改修工事の進捗状況に即し対応が後手に回ってはいるが、事業計画書に沿ったトイレ床面洗浄、階段・通路での転倒防止用ノンスリップテープの施工・ブロック貼替工事による防滑対策、依然として関心の高い感染症対策、利用者の声を改善に役立てるためのアンケート及び2027年末の蛍光灯製造終了に備えた照明灯LED化の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。	事業計画書どおりの適正な人員配置がなされ、天災時を含めた緊急時も状況に即した対応・業務に支障のない体制が確保されている。また、労働環境は定期的な面談の実施・警備業教育を行い法令遵守に努めることで、関係法令に則した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・新規採用者への新任教育は勿論、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、毎月実施している安全衛生会議によりヒヤリハットや労災事故事案等安全への取り組みの情報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。	協定書に記載の個人情報取扱特記事項、社内誓約書規定に基づき適正な個人情報の管理をしており、情報化社会におけるデジタル情報の利用・重要性への取り組みも定期的な教育訓練や従事者研修時に周知している。															
	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。	緊急連絡網、危機管理マニュアルが整備され、JR・カルミア・アソシア・消防署など駅関連団体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いることから、十分な取り組みがなされている。															
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。	不特定多数の方が往来・利用される通路・公共施設であり、趣旨である文化活動、社会奉仕活動等の利用を目的として規則・要綱に則し、適切・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5・6年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> <th>比較(R6-R5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>365日</td> <td>366日</td> <td>365日</td> <td>▲1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>33,781,570人</td> <td>36,397,909人</td> <td>36,830,460人</td> <td>432,551人</td> </tr> </tbody> </table>		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	33,781,570人	36,397,909人	36,830,460人	432,551人
				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	33,781,570人	36,397,909人	36,830,460人	432,551人														
【要因分析】 新型コロナウイルスが第5類に移行し、社会情勢や生活スタイルもコロナ禍以前の状態に戻りつつあることから、駅利用者および自由通路利用者数も回復傾向が続いている。																		
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。	提案事業以外における令和6年度中の主たる取り組みとしては、 ・東西連絡自由通路内高所排煙ワイヤー式開閉窓修理により快適な空間環境の維持・整備を実施。 ・南口多目的トイレ前雨水地下タンク補給水配管増大化工事実施により各種イベント時によるトイレ洗浄水補水対応可とし衛生環境の改善を実施。 ・西口多目的トイレ緊急呼出装置及び西口トイレ・南口トイレ呼出表示灯等取付工事を実施し、防犯上の治安の改善に向けた取り組みの実施。 ・自由通路内券売機前通路エキスパンション修理により、利用者のつまづき・転倒防止の危険予知を図り安全性確保を高めた。 ・受変電高圧機器取替工事を実施し、経年劣化による性能低下からくる感電事故や火災等の重大なリスク回避を講じた。																
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)	利用者アンケート(施設利用満足度)平均点 ・清潔性 : 良い 78%、良くない 22% ・利便性・安全性 : 良い 95%、良くない 5% ・清掃員・警備員 : 良い 94%、良くない 6% 回答数は昨対比(有効回答数163名⇒89名)54.60%と約半減の結果であった。これは東西連絡自由通路内天井部改修工事実施に伴い、アンケートBOX設置箇所である新幹線改札口前が利用されず、西口1階の1箇所のみとなった事が原因と考えられます。回答者の男女比率は昨年同様に男性が多く57.30%(性別未記入者を除く)、年代別では昨年に引き続き10～20歳代が58.10%と他層を圧倒しており、以前より変わらず若年層に興味・関心の高さが維持されており、居住地別としては居住地不明を除き、豊橋市内44.20%、豊橋市外42.30%であり、これまでと変わらず回答率が拮抗している結果となりました。アンケートの記述欄に多く寄せられた意見としては、ごみ箱を設置して欲しい⇒セキュリティ面・衛生・安全面を考慮し、基本的には厳しい。喫煙場所が欲しい⇒感染症のリスク回避・受動喫煙への不安要素も相まってこちらも厳しい。となっております。その他駅不正利用者ホームレス対応については豊橋市土木管理課と連携・相談し自立支援施策に照らしながら継続して取り組んでまいりました。																

		内容	対応			
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	ごみ箱が欲しい(高齢者男性の声)	増加する男性疾患への対応として施設内全ての男子トイレ個室にもサニタリーBOXを設置。			
		携帯電話・スマホの充電出来るところがあると助かる	提案事業の中に、スマホバッテリーレンタルサービス「充レン」の設置を予定しており、今年度中は自由通路内天井部耐震対応改修工事の完了次第着手予定。			
		自由通路内に飛来する鳩・鳩糞を何とかして欲しい	バードピン・鳩除けネット設置の継続実施中			
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。	苦情やトラブル等の対処については、適切・迅速に対応している。また、毎日の清掃(吐瀉物等)・設備(修繕・危険箇所)・警備(ホームレス・鳩糞等)の業務日報等により随時必要箇所の情報共有を図り、その対応状況を記載し、毎月の連絡調整会議に報告されている。				
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区分した経理がなされている。			
	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。	概ね収支計画書通りの収支状況となっており、コスト削減にも努められている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	43,800千円	指定管理事業費	43,361千円
			利用料金収入	0千円		
自主事業収入			0千円			
その他収入	0千円					
		収支差額		439千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	提案自主事業については、南海トラフ等大規模な震災に備えた豊橋駅長寿命化計画による老朽化した天井改修工事の進捗状況に即し対応が後手に回っており、提案事業に掲げている項目すべてが実施されているわけではありませんが、来年度以降子育て世代にやさしいサービスの導入(ベビーカーシェアリング、紙おむつ自販機・災害用ベンダー、スマホバッテリーレンタルサービス、PUDOステーション等々)に関しては豊橋市役所土木管理課様、関係施工協力業者との情報共有を密に行い提案事業の計画的な実施を目指してまいります。
-----------------	--

当年度の対応方針	施設供用から約30年が経過し、依然として躯体及び設備の老朽化が進行している。その一方で、感染症流行で減少した人流は以前と同程度まで回復しつつあり、施設利用者のニーズとして快適性がより一層高まっている。 当施設の設置目的である「歩行者の往來の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現を図る」に最大限資するよう、豊橋市の玄関口として美観を意識した清掃、警備員、設備保守員及び清掃員等の連携による迅速な対応、災害に備えた訓練や掲示物や資材等の準備など、民間ならではのノウハウを効果的に活用しながら維持管理を行っていただきたい。
----------	---

指定管理者の自己評価	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、駅の整備事業・改善事業の一助に寄与することを目的とし、利用者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参考に豊橋市役所土木管理課様と継続的に取り組み、協定書の内容に沿った業務遂行を実施し、安心・安全な駅づくりに貢献すべく、高齢者・障害者・社会的弱者への環境づくりにも継続的に対応してまいりました。設備保全対応は建築物の長寿命化を後押しすると考えており、可能な限り設備員の常駐化を図り、指摘されてからではなく保全のための点検を事前に励行・実施し、予防的な修繕の実施による安全性の確保にも心掛けてまいりました。これからも豊橋市役所土木管理課様と協力しながら豊橋駅利用者の目線で、安心・安全に利用できる駅を目標に施設的美観維持・向上、施設設備の機能維持・保全・長寿命化に努めてまいります。
------------	--

総合評価	トイレ床面洗浄、階段・通路での転倒防止用ノンスリップテープの施工・ブロック貼替工事による防滑対策、照明灯LED化による通路の照度確保のための改善など、利用者の安全性の向上に繋がる取り組みを利用者目線から積極的に取り組む姿勢が見られた。また、物価や光熱水費の上昇という厳しい社会情勢の影響を受けつつも、限られた予算内において危険箇所へ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。 これまでの指定管理の経験や知識を活かすと共に、丁寧な清掃・警備や利用者に配慮した取り組みが継続されるなかで、施設の設置目的である「歩行者の往來の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現に資する」に十分貢献している。
------	--

次年度の対応方針	施設供用から約30年が経過し、依然として躯体及び設備の老朽化が進行しているため、危険箇所への迅速な対応や設備の予防保全的な修繕に引き続き取り組んでいただきたい。特に、照明灯LED化については、蛍光灯の製造終了が迫っているため、計画的に修繕を行っていただきたい。 また、利用者サービスのさらなる向上のため、提案事業の積極的な実施に期待したい。 民間企業ならではのノウハウと、これまでの指定管理業務で培われた経験を生かし、利用者が安全安心に利用できる施設環境の提供に尽力していただきたい。
----------	--