

令和7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6年度指定管理料 (決算)	106,070千円
令和7年度指定管理料 (決算見込)	107,231千円

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。	事業計画書に基づいた人員配置にて業務を実施しました。また、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7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月に緊急時・災害等発生時・避難訓練を実施しました。				
	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。駐輪場に從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、また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・災害等発生時・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	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6・7年度を比較)			R5年度	R6年度	R7年度	比較(R7-R6)
			開館日数	366日	365日	365日	0日
			利用者数				
			豊橋駅東口(地下エリア)	897,781人	896,076人	892,987人	▲ 3,089人
			豊橋駅東口(城海津エリア)	3,784人	4,503人	4,102人	▲ 401人
			豊橋駅西口(地下エリア)	316,481人	309,684人	318,204人	8,520人
			豊橋駅西口(白河エリア)	106,968人	95,800人	102,439人	6,639人
			二川駅南口(西エリア)	119,246人	126,687人	130,333人	3,646人
			二川駅南口(東エリア)	11,004人	10,539人	10,319人	▲ 220人
			放置自転車撤去台数	1,011台	836台	901台	65台
			放置自転車返還台数	638台	520台	598台	78台
			【要因分析】 豊橋駅東口地下エリアでは、定期利用の学生の減少により利用者数が前年度に引続き減少傾向にある。一方で、平面施設である豊橋駅西口白河エリアや二川駅南口西エリアでは前年度より利用者数が増加している。放置自転車については、撤去台数は前年度より増加しているが、返還数についても前年度より増加しており、放置自転車撤去等に関する市の施策が広報等により市民へ周知されていると考える。				

施設利用状況に関する事項	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。	・東三河地域及び周辺の高校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7年度実績：25校/4,405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」「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売機については、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。 ・二川駅北口の弊社直営駐車場に、二川自転車等駐車場（自動二輪、原付、自転車の利用を促進する）案内を設置しPR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7年11月及び令和8年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 ①70% ②23% ③1% ④1%（※回答無5%） ・安全性 ①65% ②29% ③1% ④1%（※回答無4%） ・スタッフ対応 ①71% ②20% ③1% ④1%（※回答無7%） ・総合評価 ①73% ②25% ③1% ④1% 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。 主に「チャイルドシート付き自転車用のスペースが足りていない」「自転車に乗った状態で駐輪場内を移動する人がいる」「自動二輪、大型二輪の停める場所が少ない」とのご意見をいただきました。（収容台数確保の観点より今年度はチャイルドシート付きスペースの設置は見送りとなりました。）	
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応
			チャイルドシート付き自転車用のスペースが足りていない	大型自転車専用ゾーンの拡張について検討（R7年度は設置見送り）
			自転車に乗った状態で駐輪場内を移動する人がいる	場内では自転車から降りるよう注意看板を作成（市の承認後、設置予定）
	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。	二川駅南口自転車駐車場東エリアの1回利用ロック装置にて、精算したがロックが解錠されないトラブルが2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通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+3,149千円（+2.8%）にて概ね計画通りの実績となりました。	
		収支計算書	収入の部	
			指定管理料	107,231千円
			指定管理事業費	104,336千円
			利用料金収入	0千円
			自主事業収入	254千円
			その他収入	0千円
			収支差額	
			3,149千円	

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。また、放置自転車クリーンキャンペーン(毎年11月頃)に合わせ、路上駐車されている自転車及び駐車しようとしている方を対象にチラシ配布及び呼びかけを実施しました(約50名に呼びかけ実施)。 ・利用者アンケートの実施: 年2回実施 令和7年11月及び令和8年3月実施済 ・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 ・レンタサイクルの実施: 令和6年10月運用開始(令和7年度実績: 2件) ・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(令和7年度実績: 52件) ・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8年2月実施(訪問: 25校、配布: 4,405部)
当年度の対応方針	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。
指定管理者の自己評価	職員の確保について、職員の(新人)教育の見直しを行ったことで定着率が上昇し、令和7年度は事業計画通り配置し業務を実施することができました。 二川駅自転車等駐車場(自動車)について、令和6年度に機器更新を行い新たに自動二輪車駐車スペースが設置されました。利用数の向上を目指し、令和8年1月に同駅北口の弊社直営駐車場に二川駅自転車等駐車場(自動二輪、原付、自転車)の案内を設置しPRを行いました。 令和7年度は、利用者からの苦情や大きなトラブルはありませんでした。令和6年度(指定管理初年)に防犯カメラ追加設置、階段照明LED化、姿見鏡設置など防犯抑止対策を実施したことなどが功を奏し、安心・安全に駐車場をご利用いただくことができたと考えます。
総合評価	2年目の指定管理業務となる本年は、駐輪場内及びホームページでの施設案内や利用方法の掲示などに注力し、わかりやすく利用しやすい施設環境の整備に努めていた。また、市内学生への路上駐輪禁止及び駐輪場利用の呼びかけ、街頭での駐輪場適正利用に関する広報活動の実施など、提案事業にある放置自転車等の減少に貢献する取り組みを積極的に実施していた。 1年目に引き続き適正な維持管理による快適な施設環境の整備に取り組むだけでなく、施設周辺の自転車環境にも目を向け、快適な空間づくりに尽力する姿勢が見られた。
次年度の対応方針	利用者が安心して施設を使い続けることができるよう、設備の日常整備や予防保全的な修繕に引き続き取り組んでいただきたい。特に地下エリアの施設では、地下水の影響を受け設備の劣化が進行しやすいため、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迅速に対応するよう心がけていただきたい。 また、利用者からの意見やニーズに対して柔軟に対応し、施設環境やサービスの向上に繋がるよう引き続き管理運営に取り組んでいただきたい。