

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6年度指定管理料(決算)	43,800千円
令和7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を行っている。				
	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。	提案事業については対応が後手に回ってはいるが、子育て世代支援として南口男女トイレにベビーシート(おむつ替え台)を設置、ベビー用紙おむつ搭載の災害用ベンダー自動販売機の設置を実施した。				
	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。	事業計画書のとおり適正な人員配置を行い、天災時を含めた緊急時等への状況に即した体制を確保。また労働環境については、定期的に清掃・警備員の面談実施するとともに、警備業法に準じた警備業教育を行うことで、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や新規採用者への新任教育は勿論、清掃業務従事者への清掃指導監督者による計画的な従事者研修を実施。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。	個人情報取扱特記事項及び社内誓約書規定に基づき、適正な個人情報の管理をしている。また、情報化社会におけるデジタル情報の取り扱いも、定期的に安全衛生会議の中や従事者研修時において周知している。				
	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。	緊急連絡網及び危機管理マニュアルを整備するとともに、ＪＲ東海・カルミア・アソシア・消防署など豊橋駅関連団体と連携した防災訓練や帰宅困難者対策訓練などにも参加している。				
	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。	不特定多数の方々が往来・利用する公共施設として、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				
			a.	36,397,909人	36,830,460人	37,901,279人	1,070,819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】 社会情勢や生活スタイルもコロナ禍以前に戻りつつあると考えられるため、駅利用者および東西自由連絡通路利用者数も回復傾向にある。				
			提案事業以外における令和7年度中の主な取り組みとしては、床面タイル及び盲人用ガイドタイルの劣化・破損の修復・修繕を優先し継続実施中である。また、南口女子トイレ各個室内に緊急呼出対応用の通話装置設置の工事を実施。構造物接続部の重要な部材であるエキスパンションジョイントプレートを補修し置き転倒対策を実施。高所排煙窓開閉装置修繕実施。東西自由連絡通路内に飛来する鳩(鳩フン)対策として、パートビンを設置。令和9年度末迄をもって生産終了の蛍光管・水銀灯について、LED化に向けた交換を継続実施中である。				

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)	利用者アンケート(施設利用満足度) ・清潔性 : 良い 81.1%、良くない 18.9% ・利便性・安全性: 良い 89.5%、良くない 10.5% ・清掃員・警備員: 良い 94.9%、良くない 5.1% 回答数は昨対比(有効回答数89名⇒83名)93.26%と微減の結果であった。東西自由連絡通路内、新幹線改札口前及び西口1階のアンケートBOXの利用頻度は微増で安定していたが、東口ベデストリアンデッキ及び地下道の周辺施設におけるアンケートBOXの利用状況は、おもわしくなかったことが原因だと考えられる。回答者の男女比率は昨年同様に男性が多く54.22%、年代別では昨年までと同様に10～20歳代が46.99%と他層を圧倒しており、若年層の興味・関心の高さが維持されている。居住地別として、豊橋市内37.3%、豊橋市外55.4%であり、年度ごとに交互に変動する結果となった。性別・年齢別における割合は昨年と比べ大きな変化はない状況であった。アンケートの記述欄に寄せられた意見としては、昨年度に引き続き「ゴミ箱を設置して欲しい」が多かった。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様と連携し、豊橋市ホームレス自立支援施策等を踏まえ継続して取り組んだ結果、減少傾向にある。昨年度迄意見が寄せられていた喫煙場所が欲しいという意見はなくなったが、背景には構内アナウンスの効果であったり、改正健康増進法がようやく浸透したことや、喫煙率が低下してきたことも原因であると考えられる。	
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応
			ゴミ箱が欲しい	豊橋市の掲げる「ごみゼロ運動」に呼応した駅構内アナウンスによる継続的な周知と、清掃員による持続可能なケアを継続展開中。また男性患者への対応として、施設内全ての男子トイレ内にもサンタリーBOXを設置中である。
			ホームレス(不正使用者)の立ち退きをお願いしたい自立するまで支援してしてください	豊橋市の自立支援施策に協調しながら、対応した。
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。	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適正に経理されている。	
		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ている。	
	経費等の収支状況	収支計算書	収入の部	
			指定管理料	43,800千円
			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	
			-223千円	

指定管理者の提案事業の実施状況	令和7年度は、子育て世代にやさしいサービスであり、防災緊急時の対策として掲げた「紙おむつ自販機・災害用ベンダー」を豊橋市役所土木管理課様、関係施工協力業者との調整を行いながら実施した。エコの向上に掲げた「スマートフォンバッテリーレンタルサービス機器の設置」については、令和7年度中の計画立案をしていたが、令和8年度に設置予定である。その他、照明器具LED化についての提案については継続実施中である。
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。
指定管理者の自己評価	施設維持管理に関しては、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きた。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、予防的な修繕による安全性の確保にも心掛けてきた。今後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・長寿命化に努めていく。
総合評価	子育て世代にやさしいサービス導入を目指すうえで、ベビー用紙おむつの自販機設置、南口男女トイレベビーシート取り付け工事など、利用者目線から積極的に取り組む姿勢が見られた。また、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、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ながらも、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、蛍光照明器具の製造終了が予定されているため、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を活かし、利用者が安全安心に利用できる施設環境の維持に尽力していただきたい。