

## 令和元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	蔦井株式会社
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
担当課	建設部土木管理課(0532-51-2507)
平成30年度指定管理料(決算)	66,832千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	74,335千円

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実施されている。																															
	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。 飲料自動販売機設置、カーシェアリング、車いす・ベビーカーの貸出等が実施されている。																															
	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。 事業計画書のとおり、適正に人員配置がされており、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。また、労働環境は関係法令等が遵守され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。 事業計画書どおり初任者研修、接遇研修等が実施されている。																															
	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、適正に個人情報を管理しており、研修等を通じて従事者に対する周知も徹底している。																															
	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。 危機管理マニュアル、非常連絡網が整備され、防火訓練等も実施されている。																															
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。 利用機会の公平性が確保されている。																															
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数・施設稼働率についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成29年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">平成30年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">令和元年度</th> <th style="background-color: #d9ead3;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td style="text-align: center;">365日</td> <td style="text-align: center;">365日</td> <td style="text-align: center;">366日</td> <td style="text-align: center;">1日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>駅前大通第1</td> <td style="text-align: center;">152,126台</td> <td style="text-align: center;">142,582台</td> <td style="text-align: center;">126,837台</td> <td style="text-align: center;">▲15,745台</td> </tr> <tr> <td>駅前大通第2</td> <td style="text-align: center;">217,207台</td> <td style="text-align: center;">211,856台</td> <td style="text-align: center;">209,515台</td> <td style="text-align: center;">▲2,341台</td> </tr> <tr> <td>松葉公園地下</td> <td style="text-align: center;">83,614台</td> <td style="text-align: center;">84,550台</td> <td style="text-align: center;">78,649台</td> <td style="text-align: center;">▲5,901台</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	開館日数	365日	365日	366日	1日	利用者数					駅前大通第1	152,126台	142,582台	126,837台	▲15,745台	駅前大通第2	217,207台	211,856台	209,515台	▲2,341台	松葉公園地下	83,614台	84,550台	78,649台	▲5,901台
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																											
		開館日数	365日	365日	366日	1日																											
利用者数																																	
駅前大通第1	152,126台	142,582台	126,837台	▲15,745台																													
駅前大通第2	217,207台	211,856台	209,515台	▲2,341台																													
松葉公園地下	83,614台	84,550台	78,649台	▲5,901台																													
【要因分析】 コインパーキングの増加、駅前大通公共駐車場第1改修工事に伴う営業休止、ほの国百貨店閉店、新型コロナウイルス感染症拡大による外出自粛要請等の影響もあり、全体的に利用者が減少した。																																	
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用HPの作成とトビックスコーナーの運用</li> <li>・休憩・待合コーナーの設置(第2)</li> <li>・PRポスター・チラシ・ティッシュの作成と配布</li> <li>・近隣(民間)施設・店舗への営業(夜間駐車料金や駐車場リニューアルの案内)</li> <li>・カーシェアリング(松葉公園地下)</li> <li>・場内音楽放送(第1、松葉公園地下)</li> </ul>																																

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。（アンケート結果を数値化して回答）	利用者アンケート（施設満足度調査） 実施時期：R2.1～R2.2 サンプル数：304件 総合評価では、「とても良い」と「良い」が48%と全体的に低い評価となっているが、各駐車場の評価では、駅前大通第1が「とても良い」と「良い」が81%、松葉公園地下も同様に88%と高評価を得ている。老朽化した駅前大通第2の雰囲気や駐車枠の狭さなどが全体の満足度を下げていることから、利便性の向上を視野に入れた工事や設備更新に取り組んでいく。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			場内が暗い（第2）		明るい色で場内を塗装予定	
			場内が汚い（第2）		現場責任者が確認の上、補完するよう運用変更した。	
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・トラブルに対しては現場責任者、エリアマネージャーが丁寧に対応している。				
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。	資金の管理は適正に行われている。また、指定管理業務と自主事業を区分の上、経理が行われている。			
	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。	指定管理初年度につき、初期投資や人件費が嵩んだほか、修繕が必要となる箇所が指定管理者の計画以上に発生したため、支出が増大した。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	74,335千円	指定管理事業費	86,022千円
			利用料金収入	0千円		
自主事業収入			617千円			
その他収入	0千円					
		収支差額		-11,070千円		
指定管理者の自己評価		<p>指定管理初年度においては、設備の取り扱いや報告書類の作成など、不慣れな面があったことを反省をしています。</p> <p>こうした点を挽回すべく、駅前大通公共駐車場第1のリニューアルを契機に、駅周辺店舗に対して利用促進を目的としたPRを実施し、利用者増加に努めると共に、不測の設備故障に対しても、修繕スタッフによる迅速な対応を心掛け、利用者に迷惑を掛けないように努めてまいりました。</p> <p>しかしながら、駅前大通公共駐車場第1に接続する「ほの国百貨店」の閉店や新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛要請など、想定外の事態が発生し、利用が落ち込んでしまったことから、今後、より多くの方に利用していただけるよう、クレジットカード精算機器の導入などにより、利便性を高めていきたい。</p>				
総合評価		<p>駅前ロータリーの混雑緩和に向けたチラシの作成・配布や、リニューアルした駅前大通第1（まちちか）駐車場のPRティッシュ作成・配布のほか、窓ふきタオルの貸出や休憩・待合コーナーの設置（第2）など、利用促進や利便性の向上に資する新たな取り組みを行ったことを評価している。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、場内換気装置の連続稼働、エレベータのボタンや手すりなど、利用者が触れる箇所のアルコール消毒、事前精算待ちの方が近接しないように床面に並び位置を表示するなど、利用者が安心して駐車場を利用できるように早い段階から対策を講じた点も評価している。</p> <p>一方、施設設備の管理に不十分な点や不慣れな点があったため、今後の改善を期待するとともに、まちなか図書館開館等による新たな駐車需要に応えられるよう、引き続き利用者目線によるサービス提供を重ねていくことを期待する。</p>				