

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	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)	93,224千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	84,834千円

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置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書に基づき、飲料自販機の設置、ワイヤー鍵や雨合羽等の自転車関連用品販売品、自転車の貸し出しなどが実施されている。				
	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。	事業計画書に基づき、業務研修、接客研修、救命講習等が計画的に実施されている。				
	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。				
施設利用状況に関する項目	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)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)
			閉館日数	365日	365日	366日	1日
			利用者数				
			豊橋駅東口(地下E17)	983,590人	1,020,804人	1,026,833人	6,029人
			豊橋駅東口(城海津E17)	3,915人	3,609人	3,478人	▲ 131人
			豊橋駅西口	357,496人	357,823人	357,811人	▲ 12人
			二川駅南口(西E17)	154,526人	154,275人	147,643人	▲ 6,632人
			二川駅南口(東E17)	13,659人	14,395人	14,188人	▲ 207人
			放置自転車撤去台数	1,950台	1,269台	1,230台	▲ 39台
放置自転車返還台数	1,323台	756台	728台	▲ 28台			
		【要因分析】 新型コロナウイルス感染症拡大の影響から利用者数が低下した月もある中で、豊橋駅東口では放置自転車防止に向けた夜間啓発などの成果もあり、学生を中心に利用が増加したが、二川駅南口では、新所原駅無料駐輪場に利用者が流れ自転車、原動機付自転車ともに大きく減少した。					
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"> ・定期利用券更新機設置による手続き時間の短縮(東口・西口) ・定期受付期間中の窓口時間の延長(二川) ・専用ホームページを活用した利用案内動画発信 ・場内危険箇所へのコーブミラー設置 ・放置自転車防止に向けた啓発による管理施設の利用促進活動 ・季節や周辺の行事に応じた受付窓口の飾り付け ・防犯意識向上を目的とした防犯カメラ増設(東口原付ゾーン・西口) ・上段ラックの撤去による大型車用ゾーン創設(西口) 					

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：403件 令和元年度実施のアンケートでは、総合評価で「良い」「とても良い」と回答された利用者は79%と平成30年度の81%より下がっているものの、概ね評価をされている。各項目においては、施設・設備の満足度が、「良い」「とても良い」が72%、安全面の満足度の「良い」「とても良い」が71%、管理員対応・場内案内の満足度の「良い」「とても良い」が72%、利用時間の満足度の「良い」「とても良い」が85%となっており、いずれも前年度より評価が下がっている。具体的な意見では、管理員の対応を評価いただく声や、利用時間の延長（平成30年度実施）などの取り組みを評価いただく一方で、設備等の改善への意見もあり、今後の改善に繋がられるように取り組んでいきたい。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			西口駐輪場北側の自転車搬送機が故障中		管理者である愛知県に連絡をした。	
			ラックの間隔が狭くて入れにくい		上段ラックの一部撤去などで改善していく。	
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・トラブルについては現場責任者、エリアマネージャーが責任をもって対応している。				
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、経費が行われている。			
	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。	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	84,834千円	指定管理事業費	88,276千円
			利用料金収入	0千円		
			自主事業収入	367千円		
			その他収入			
収支差額			-3,075千円			
指定管理者の自己評価	<p>2期目の初年度となる令和元年度は、利用者の満足度を上げるための事業を実施しました。</p> <p>特に定期利用券更新機の設置は、手続きの待ち時間が無くなり、利用更新手続きが更にスムーズになるなど、利用者より高い評価をいただきました。</p> <p>また、場内での安全対策として、利用者の合流部に停止線を引くと共に、カーブミラーを設置したほか、防犯性を高めるために防犯カメラを増設し、利用者側にモニターを向けることで、より安心して利用できる環境を構築しました。</p> <p>更に、自転車の放置防止に向け、市と連携した地下駐輪場の利用の促進など、地下駐輪場の認知向上にも努めてまいりました。</p> <p>今後も、提案書や事業計画書に基づき、利用者気持ちよく利用していただける環境を提供できるように努めてまいります。</p>					
総合評価	<p>指定管理2期目ということで、前指定管理期間の経験を踏まえ、これまでにない新たな取り組みが多数実行された。</p> <p>その中でも、豊橋駅東口・西口自転車等駐車場における定期利用券更新機の導入、地下施設における湧水自動排出の仕組みを構築したことは、管理の効率化に資するものであり、民間事業者ならではのノウハウが発揮されたものと考えている。</p> <p>また、豊橋駅周辺における自転車の放置防止に向けて実施した夜間啓発は、利用者の増加（東口利用者前年比0.6%増）に繋がるなど、本市の放置自転車対策事業への協力を評価している。</p> <p>今後も、運営の更なる改善、発展を図り、提案事業、事業計画の確実な実施と、利用者目線に立った管理運営を積み重ねていくことを期待している。</p>					