

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	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(0532-51-2505)
平成30年度指定管理料(決算)	47,663千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	44,093千円

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置目的に沿った事業が実施されているか。	事業計画書のとおり、館内放送の多言語化、便器コーティング等、快適な通行空間を確保するための取り組みが実施されている。				
	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。	警備業務従事者及び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、従事者を対象にAED講習が年2回実施されている。				
	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。	協定書に基づき、適正に個人情報を管理しており、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。	危機管理対応マニュアル、非常連絡網が整備され、周辺施設と連携した防火訓練等も実施されていることから、十分な取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。	不特定多数の人が往来する通路であり、利用者の選考はないが、利用者に対し適切かつ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)
			開館日数	365日	365日	366日	1日
			利用者数	a.	36,568,000人	36,796,000人	36,387,000人
			【要因分析】 コロナ対策により不要不急の外出が減り豊橋駅東西自由連絡通路利用者も減少した。				
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>・ 駅出入口各所における防滑施工の実施</li> <li>・ 事故防止に向けた歩きスマホの注意放送</li> <li>・ 館内放送の多言語化</li> <li>・ 円滑な通行確保に向けた南口通路床面矢印テープの貼布及び維持管理</li> <li>・ エレベーターに自転車乗入禁止ステッカーを貼布</li> <li>・ エスカレーター注意喚起ステッカーの貼布</li> <li>・ 休憩用ベンチの設置</li> <li>・ 連絡通路内のWi-Fi環境の整備</li> <li>・ 汚損防止に向けた便器コーティング</li> </ul>					
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(施設満足度)平均点 実施対象 : 一般利用者 実施時期 : 常時設置 実施方式 : 記入方式で実施 サンプル数 : 310件 清潔性 81.2点 利便性・安全性 82.5点 清掃員・警備員 83.4点 【参考】花・装飾 : 90.0点 ・ 花・装飾に関する点数が毎年上昇傾向にあり、随時季節に合わせて更新した効果が出ている。トイレについては、入念に重点清掃を実施し、点数も年々上昇し効果は出ているが、まだ臭いとの意見があり、更なる原因追及のためトイレ診断士による調査を実施し、改善策を検討する。					

意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応		
		座って休憩できるスペースを設けてほしい。		通路往来の支障にならない所にベンチを設置した。		
		警備員に道順を尋ねたところ丁寧に案内してくれた。				
花が綺麗で癒される。			水遣りなど維持管理に努めていく。			
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。トラブル等があった場合、市に速報の上、毎月の連絡調整会議にて報告されている。				
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、指定管理業務と付帯業務とを区分した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なかったか。	概ね収支計画書どお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	44,093千円	指定管理事業費	43,759千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			334千円			

指定管理者の自己評価	<p>管理運営に関しましては、豊橋駅利用者の満足度を第一に考え、過去13年間の経験を活かし、サービス向上を目指し取り組むなか、仕様書の内容に沿って業務を遂行すると共に、安心・安全なまちづくりに貢献したいと考え、点字ブロックの改善、車いすの設置、館内放送の多言語化、インターネット環境の整備などを行いました。</p> <p>今後も、市や利用者から指摘されてからではなく、自己点検を行い、清掃や予防的な修繕を実施することで、快適かつ安全な通行空間の提供と利便性向上を目指して駅利用者の目線に対応できるように心掛けいたします。今後も豊橋市と協力しながら、施設の美観維持・向上、設備の機能維持に留意した施設管理に努めてまいります。</p>
------------	---

総合評価	<p>点字ブロックの改善、車いすの設置、館内放送の多言語化、Wi-Fiの整備、通路の防滑施工、休憩用ベンチの設置等、利用者目線による安全性・快適性の向上への取り組みが評価できる。</p> <p>これまでの経験や知識を活かすと共に、丁寧な清掃・警備や利用者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「歩行者の往来の利便を図るとともに、快適な都市環境の実現に資する」を満足させることができたと考えます。</p> <p>今後も清掃員、警備員及び設備員が連携し、効果的な工夫や取り組みを積み重ねていくことを期待している。</p>
------	---