

平成30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、豊橋市萱町地内
指定管理者	一般社団法人日本駐車場工学会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
担当課	建設部土木管理課(0532-51-2507)
平成29年度指定管理料(決算)	66,832千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	66,832千円

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。	事業計画に基づき、場内照明のLED化、カーシェアリング、レンタサイクル(無料)サービス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。	適正な人員配置を行い、労働環境についても関係法令を遵守し、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。	毎月の各駐車場の責任者ミーティングを通じての業務指導及び年に2度のスタッフ業務研修(責任者研修1回、全体研修1回)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、個人情報適正に管理されているか。	規定に基づき、適正に個人情報が管理されるよう徹底されている。				
	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。	緊急時における対応マニュアル、本部一統括責任者(総務責任者)ー駐車場責任者ー各管理員の連絡体制が整備されており、研修を通じて緊急時に備えた訓練が行われている。				
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や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29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)
			開館日数	365日	365日	365日	0日
			利用者数				
			駅前大通第1	163,960台	152,126台	142,582台	▲9,544台
駅前大通第2	225,224台	217,207台	211,856台	▲5,351台			
松葉公園地下	79,554台	83,614台	84,550台	936台			
		【要因分析】松葉公園地下が前年度比1.1%増と5年連続で前年度を上回る実績を上げたが、第1で6.3%、第2で2.5%の減少となり、総計では3.1%減となった。近隣民間駐車場の増加が要因と思われる。					
施設利用状況	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"> ・トイレウォシュレット化(3駐車場) ・トイレ内ハンドドライヤー設置(松葉公園地下) ・駐車料金のICカード精算(第2、松葉公園地下) ・LED案内看板による夜間料金のPR(第2) ・カーシェアリング(松葉公園地下) ・専用ホームページによる駅周辺イベント情報等の発信 				

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） 実施対象：一般利用者 実施時期：H31.1.29～H31.2.12 実施方法：記入式で実施 サンプル数：268 とても良い16.6% 良い36.8% 妥当34.8% やや不満9.3% 不満2.4%（合計100%） 88.2%の方が妥当以上の評価をしているが、周辺のコインパーキングと比べると、料金や利用時間で劣る部分があるため、より高い評価を得られるよう、設備更新などを通じ、誰もが使いやすい駐車場を目指していく。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容		対応	
			場内が埃っぽい		水洗い清掃の頻度を増やす。	
			15分以内無料の案内不足		第2入庫口のLED看板によるPRを追加	
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。	苦情に対する対応を迅速に行い、利用者に丁寧に説明している。				
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。	資金管理は適正に行われている。また、経理内容も厳正かつ明確に管理されている。			
	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。	消防設備、吸排気設備等の小規模な修繕が集中したため、収支差額マイナス4,020千円の結果となった。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	66,832千円	指定管理事業費	70,916千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
その他収入	64千円					
		収支差額		-4,020千円		
指定管理者の自己評価	小会の丁寧・親切をモットーとするサービス精神のさらなる徹底を図り、安定した管理運営の遂行を行うことが出来たと考えています。 また、老朽化の進む施設面の維持・管理への注力を行いました。各施設の全データベース化を図ることにより、きめ細かな修繕対応を実現。最終年は十分な貢献ができたと思っております。					
総合評価	民間駐車場の増加による利用者減がある中、夜間料金のPRポスターの作成やまちなか歩行者天国開催日のPRティッシュ配布など積極的な利用増加策が実施された。公共駐車場第2の入庫路のLED看板による15分以内利用無料のPRは効果を上げ、東口駅前ロータリーの渋滞緩和のほか15分以内の利用者増加という成果を上げた。また、6月から夜間料金が設定されたが、効果的なPRにより、駅前公共第2では年末年始や金曜、土曜日を中心に夜間駐車台数の増加の一役を担った。 また、老朽化が進む設備等において、駐車場を中心とする設計コンサルとしての知識を活かした修繕・点検結果情報のデータベース化が行われ、施設の継続的管理が行いやすい環境づくりが行われたことは、指定管理者制度導入による効果や成果が十分に引き出したものと評価する。 今後も利用者減への対応のほか、施設を安全・安心して利用していただけるよう、民間のノウハウを活用した対応を行っていく。					