

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(51-2507)
平成29年度指定管理料(決算)	85,814千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	86,689千円

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。 仕様書に基づき概ね適正に維持管理が行われているが、二川駅のトイレの扉に不具合があり、改善を求めたことがあった。																																																			
	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。 事業計画書に沿ってワイヤー鍵、雨合羽など自転車関連用品の販売及び飲料用自動販売機の設置・販売が実施されている。																																																			
	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。 事業計画書の通り、適正に人員配置がされており、本社統括責任者と現場責任者との連絡体制、チェック体制など業務に適した状態が確保されている。																																																			
	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。 事業計画書で提案されている研修に基づき、各管理事務所で業務研修並びに接遇研修、救命講習などの年次研修が実施されている。																																																			
	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。 協定書の規定及び豊橋市個人情報保護条例に基づき、個人情報保護管理責任者等を定め、適正に個人情報を管理しており、研修などにおいて、各職員に対する周知も徹底されている。																																																			
	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。 緊急時の連絡体制、防災・事故対応マニュアルが整備され、AEDの取り扱いができるよう、全ての職員が普通救命講習を受講している。また消防訓練を実施するなど十分な取り組みがなされている。																																																			
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。 利用者の利用機会が平等・公平が確保されている。																																																			
	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)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>比較(H30-H29)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数</td> <td>365日</td> <td>365日</td> <td>365日</td> <td>0日</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>豊橋駅東口(地下E7)</td> <td>1,004,656人</td> <td>983,590人</td> <td>1,020,804人</td> <td>37,214人</td> </tr> <tr> <td>豊橋駅東口(城海津E7)</td> <td>3,453人</td> <td>3,915人</td> <td>3,609人</td> <td>▲306人</td> </tr> <tr> <td>豊橋駅西口</td> <td>363,325人</td> <td>357,496人</td> <td>357,823人</td> <td>327人</td> </tr> <tr> <td>二川駅南口(西E7)</td> <td>155,756人</td> <td>154,526人</td> <td>154,275人</td> <td>▲251人</td> </tr> <tr> <td>二川駅南口(東E7)</td> <td>13,485人</td> <td>13,659人</td> <td>14,395人</td> <td>736人</td> </tr> <tr> <td>放置自転車撤去台数</td> <td>2,270台</td> <td>1,950台</td> <td>1,269台</td> <td>▲681台</td> </tr> <tr> <td>放置自転車返還台数</td> <td>1,606台</td> <td>1,323台</td> <td>756台</td> <td>▲567台</td> </tr> </tbody> </table>		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					豊橋駅東口(地下E7)	1,004,656人	983,590人	1,020,804人	37,214人	豊橋駅東口(城海津E7)	3,453人	3,915人	3,609人	▲306人	豊橋駅西口	363,325人	357,496人	357,823人	327人	二川駅南口(西E7)	155,756人	154,526人	154,275人	▲251人	二川駅南口(東E7)	13,485人	13,659人	14,395人	736人	放置自転車撤去台数	2,270台	1,950台	1,269台	▲681台	放置自転車返還台数	1,606台	1,323台	756台	▲567台
			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																																																			
		豊橋駅東口(地下E7)	1,004,656人	983,590人	1,020,804人	37,214人																																															
		豊橋駅東口(城海津E7)	3,453人	3,915人	3,609人	▲306人																																															
		豊橋駅西口	363,325人	357,496人	357,823人	327人																																															
		二川駅南口(西E7)	155,756人	154,526人	154,275人	▲251人																																															
		二川駅南口(東E7)	13,485人	13,659人	14,395人	736人																																															
放置自転車撤去台数	2,270台	1,950台	1,269台	▲681台																																																	
放置自転車返還台数	1,606台	1,323台	756台	▲567台																																																	
【要因分析】 学生を中心に利用者数は減少傾向にあるが、始発・終電車に対応した利用時間の延長、無料駐輪場から溢れた自転車に対する管理施設への誘導等により、豊橋駅においては利用者数が向上した。																																																					
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"> ・自転車安全利用に向けた広報(ポスター掲示・啓発チラシ配布) ・無料駐輪場周辺での施設のPR(有料駐輪場利用案内ティッシュ配布) ・修理用工具貸出及び近隣自転車店と連携した自転車修理 ・パンク等自転車故障時の代車貸出 ・始発・終電車に応じた利用時間の延長 ・場内BGM放送 ・駐輪ラック取っ手部の色分け(豊橋駅東口) 																																																				

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）	平成31年1月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が81%おり、概ね評価をされている。各項目においては、施設・設備の満足度の「良い」、「とても良い」が81%、安全面の満足度の「良い」、「とても良い」が75%、管理員対応・場内案内の満足度の「良い」、「とても良い」が79%、利用時間の満足度の「良い」、「とても良い」が90%となっている。 今後もアンケートをはじめとする利用者の声を改善に反映させ、利用者満足度を向上させるよう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		
			2段ラックやオートスロープに利用方法が分かりにくい。	利用案内動画を場内やHP上で放映予定		
			定期利用の更新に係る待ち時間を短くしてほしい。	定期利用更新機を設置		
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。	親切かつ丁寧に対応できている。				
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。	当指定管理業務の専用口座を開設し、適切な経理処理が行われている。			
	経費等の収支状況	収支計算書	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	収支計画書に基づき、計画的な経費予算の執行が行われている。		
			収入の部		支出の部	
			指定管理料	86,689千円	指定管理事業費	94,170千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	454千円		
その他収入						
		収支差額	-7,027千円			

指定管理者の自己評価	<p>学生をはじめとする駐輪場利用者の減少が見られるため、駅周辺無料駐輪場において地下駐輪場利用促進キャンペーンを継続するとともに、今年度は「新入生向け案内」の配布範囲の拡大、無料駐輪場利用者への積極的なアプローチ、西口の出入口看板更新等による管理施設への誘導案内など、利用者の増加に向けた取組に努めました。</p> <p>また、「場内BGMの放送」、「自転車用工具の貸し出し」、「パンク時の代車貸し出し」など利用者より好評な取り組みのほか、利用者アンケートを通じた細かな改善を積み重ねることで、利便性の向上に寄与することができたと考えています。</p> <p>今後は施設・設備の修繕の迅速化を図るほか、自転車の安全利用に向けた啓発活動を事業者として展開し、自転車利用における環境向上にも努めてまいります。</p>
------------	---

総合評価	<p>学生が減少傾向にあるなか、駐輪環境が乱れている駅周辺無料駐輪場において有料駐輪場利用案内ティッシュの配布を行うなど、管理施設の利用者増加に繋がった点や駅周辺において放置自転車対策に積極的に取り組み、放置自転車撤去数が前年比681台減少した点は評価できる。</p> <p>管理施設の取り組みとして、「場内BGMの放送」、「自転車用工具の貸し出し」、「パンク時の代車貸し出し」を新たに行い、利用者満足度が81%（前年比8.4%増）となったが、二川駅のトイレの扉について、点検不備、情報共有の不足により利用者に不便を強いたこともあり、安全かつ快適に施設を利用できるように施設所管課としても指定管理者との毎月の連絡調整会議のほか、随時の現地モニタリングによるチェックを重ね、より良いサービスが提供されるように努めていく。</p>
------	---