様式1

平成29年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	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研究会
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28年度指定管理料(決算)	66,832千円
平成29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。	毎月の保守管理業務を中心に仕様書に基づき行われていたが、老朽化の進む設備に対して必要な修繕業務が蓄積しているため、より迅速な対応が必要となる。
	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化追加（松葉公園地下）、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、適正に運用されている。
	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。	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、個人情報が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－統括責任者（総務責任者）－駐車場責任者－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取り組みが行われている。
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・施設稼動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26・27年度を比較）	平成27年度 / 平成28年度 / 平成29年度 / 比較(H29-28) 開場日数：366日 / 365日 / 365日 / 0日 利用台数 駅前大通第１：169,751人 / 163,960人 / 152,126人 / ▲ 11,834人 駅前大通第２：233,687人 / 225,224人 / 217,207人 / ▲ 8,017人 松葉公園地下：77,507人 / 79,554人 / 83,614人 / 4,060人 【要因分析】松葉公園地下が前年度比5.10%増と4年連続で前年度を上回る実績を上げたが、第１で7.22%、第２で3.56%の減少となり、総計では3.37%減となった。中心市街地への来街者の減少傾向及び近隣民間駐車場との料金設定比較による利用者意識の影響が要因と思われる。
	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。	・トイレウォシュレット化（第２） ・トイレ内ハンドドライヤー設置（松葉公園地下） ・LED案内看板設置（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

様式１

<table>
<tr><td rowspan="4">に関する事項</td><td>利用者満足度調査結果</td><td>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）</td><td colspan="5">利用者アンケートの３駐車場の各項目の満足・やや満足は以下のとおりであった。
①清潔さ　[46%（昨年は37%）]
②営業時間　[44%（昨年は37%）]
③場内明るさ[47%（昨年は35%）]
④案内表示　[49%（昨年は33%）]
⑤全体　[47%（昨年は33%）]
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が、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。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">意見箱等</td><td rowspan="4">意見箱等に寄せられた具体的な意見</td><td colspan="3">内容</td><td colspan="2">対応</td></tr>
<tr><td colspan="3">Wi-Fiが利用できるようにして欲しい。</td><td colspan="2">サービス向上策として認識している。</td></tr>
<tr><td colspan="3">駐車場の天井が汚い。（第１）</td><td colspan="2">補修を検討している。</td></tr>
<tr><td colspan="3">駐車スペースが狭い（第１、第２）</td><td colspan="2">施設改修計画の中で検討していく。</td></tr>
<tr><td>苦情・トラブルへの対応</td><td>利用者の苦情等への対応は適切であったか。</td><td colspan="5">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">管理経費等の収支状況等</td><td>経費等の執行管理状況</td><td>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。</td><td colspan="5">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">経費等の収支状況</td><td>収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。</td><td colspan="5">消防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3,987千円の結果となった。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">収支計算書</td><td colspan="3"></td><td colspan="2">支出の部</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td></td><td>66,832千円</td><td>指定管理事業費</td><td>70,915千円</td></tr>
<tr><td>利用料金収入</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>自主事業収入</td><td></td><td>96千円</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>その他収入</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">収支差額</td><td>-3,987千円</td></tr>
</table>

指定管理者の自己評価	丁寧・親切をモットーとする小会の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・管理への注力を図りましたが、市へのご報告等、迅速さを欠く面もあったと認識しています。施設維持管理の体制の見直しを行い、より迅速かつ的確な管理業務に遂行に努めてまいります。

総合評価	老朽化の進む設備等に対して、修繕が必要な箇所が拡大しているが、順次対応されている。 また、トイレのウォシュレット化（第２）、トイレ内ハンドドライヤー設置（松葉公園地下）、カーシェアリング（松葉公園地下）、ホームページリニューアルによる中心市街地におけるイベント情報等の発信など、施設の機能増進や利便性向上に向けた取り組みは評価でき、特に入庫口へのLED案内看板設置（第２）については、駅前の送迎車両等を管理施設へ案内・誘導する効果が生まれ、駅前ロータリーの混雑軽減に繋がった。 今後も、指定管理者と連携を図り、指定管理者制度活用による効果や成果を引き出していきたい。