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	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（0532-51-2507）
平成28年度指定管理料（決算）	85,299千円
平成29年度指定管理料（決算見込）	85,814千円

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。	事業計画書通りである他、自転車用カギ、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。また労働環境は関係法令等を遵守し、適正なものになっている。
	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。また、職員の新規採用時には、就労前研修がその都度実施されている。
	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	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・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28・29年度を比較）	【要因分析】 学生をはじめとする定期利用の減少によって駐輪場の利用者数については減少傾向にあるが、放置自転車の撤去台数は大幅に減少しており、施設の設置目的については達成されている。

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
開館日数	366日	365日	365日	0日
利用者数				
豊橋駅東口（地下ｴﾘｱ）	1,020,789人	1,004,656人	983,590人	▲ 21,066人
豊橋駅東口（城海津ｴﾘｱ）	3,458人	3,453人	3,915人	462人
豊橋駅西口	367,502人	363,325人	357,496人	▲ 5,829人
二川駅南口（西ｴﾘｱ）	151,770人	155,756人	154,526人	▲ 1,230人
二川駅南口（東ｴﾘｱ）	10,811人	13,485人	13,659人	174人
放置自転車撤去台数	2,792台	2,270台	1,950台	▲ 320台
放置自転車返還台数	2,004台	1,606台	1,323台	▲ 283台

様式1

利用状況に関する事項	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。	・自転車安全利用の広報（啓発チラシ配布） ・周辺無料駐輪場での施設のPR（有料駐輪場利用案内ティッシュ配布） ・自転車用工具貸出 ・パンク等自転車故障時の代車貸出 ・年末年始の利用時間の延長 ・場内ＢＧＭ放送 ・新入生向けの定期利用案内	
	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）	平成３０年２月実施のアンケートでは、総合評価で「良い」、「とても良い」と回答した利用者が７４．７%であり、概ね評価をされている。一方、駐輪ラックに対する不満が多く寄せられたことから、設備を改善することで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
			終電に合わせた利用時間にしてほしい。また日曜も平日同様の時間としてほしい。	平成３０年４月から通年で始発・終電車対応。
			防犯対策を強化してほしい。	場内掲示物（防犯カメラ作動中）を増やしたほか、防犯カメラを増設予定。
			自転車ラックの間隔が狭い。	課題として検討していく。
	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。	作成されたマニュアルに基づき、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。	
		収支計算書	収入の部	支出の部
			指定管理料 85,814千円	指定管理事業費 89,513千円
			利用料金収入	
			自主事業収入 422千円	
			その他収入	
			収支差額 -3,276千円	

指定管理者の自己評価	事業計画書に基づき、概ね計画通りの管理運営が実施できた。 昨年度からの取り組みとして、「年末年始の利用時間延長」、「場内BGMの放送」など利用者より好評な取り組みに加え、「自転車用工具の貸し出し」、「パンク時の代車貸し出し」など更なる利用者の満足度を上げる施策を実施した。場外での取り組みとしては、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展開し、施設稼働率の向上に向けた取り組みも新たに実施した。また城海津の無料駐輪場における夕方の自転車整理を実施し、駅周辺の駐輪環境向上に努めた.。

総合評価	前年までの取り組みに加え、自転車用工具の貸し出しや、パンク時の代車貸し出しなど指定管理者のノウハウ・アイディアが活かされた取り組みが実施され、アンケートの総合評価の上昇にも成果が表れているように利用者目線による運営を評価する。 また、管理施設内の業務のみならず、駅周辺無料駐輪場において、豊橋駅東口・西口自転車等駐車場の利用促進のためキャンペーンや自転車整理も積極的に実施され、期待以上の取り組みが行われた。 総合評価で「良い」、「とても良い」の回答が74．7%に留まっているが、これは多様化した自転車にマッチしない駐輪ラックが評価を下げる要因の一つとなっているため、施設長寿命化を図るなかで、駐輪ラックの計画的改善を検討するとともに、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。