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	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ス
指定期間	平成26年4月1日～平成30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)	47,663千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	47,663千円

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、照明灯LED化、トイレへのマイナス帯電水生成器設置・便器コーティング等、快適な通行空間を確保するための自主事業が実施されている。
	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教育を実施している。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	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・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）	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 35,896,000人 / 36,106,000人 / 36,568,000人 【要因分析】 鉄道乗客数の増加により豊橋駅東西自由連絡通路利用者も増加した。
	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。	・駅出入口各所（西口・南口・東口）において防滑施工を実施。 ・南口通路から自由通路のコーナー死角箇所にカーブミラーを設置。 ・円滑な通行のため南口通路床面に矢印テープを貼布。 ・エレベーターに自転車乗り入れ禁止ステッカーを貼布。 ・エスカレーターに注意喚起ステッカーを貼布。 ・階段、スロープ手摺への点字案内表示の貼り替えを実施。 ・トイレへのマイナス帯電水生成器設置及び便器コーティングを実施。 ・展示ブースへガルバリウム鋼板を設置。

様式1

<table>
<tr><td rowspan="3">況に関する事項</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="4">アンケート平均点
清潔性　　：79.9点
利便性・安全性　：82.9点
清掃員・警備員　：84.9点
【参考】花・装飾：88.8点
回答は10代～20代が約半数を占めており、若年層が関心を持っている。居住地は豊橋市内と市外が同割合だった。
トイレの清潔性は汚い・臭いとの意見があった。床面にこぼれた尿、便器についた尿石等が主な原因と考えられるため、床面清掃用洗剤変更、マイナス帯電水生成器を設置、便器コーティング等を実施して改善を図る。</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="2">内容</td><td colspan="2">対応</td></tr>
<tr><td colspan="2">トイレの場所がわかりづらい</td><td colspan="2">わかりやすいサインを検討する。</td></tr>
<tr><td colspan="2">トイレの汚れ・臭いが気になる</td><td colspan="2">床清掃用洗剤変更、マイナス帯電水生成器の設置等を実施。</td></tr>
<tr><td colspan="2">休憩所がない</td><td colspan="2">駅舎内休憩スペース等案内を行う。</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="4">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、日報に対応状況を記載の上、毎月の連絡調整会議にて報告されている。</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="4">資金管理は適正に行われており、指定管理業務とその他の業務を明確に区分した経理が行われている。</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="4">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。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">収支計算書</td><td colspan="2">収入の部</td><td colspan="2">支出の部</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td>47,663千円</td><td>指定管理事業費</td><td>42,568千円</td></tr>
<tr><td>利用料金収入</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>自主事業収入</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>その他収入</td><td></td><td>収支差額</td><td>5,095千円</td></tr>
</table>

指定管理者の自己評価	管理運営に関しましては、利用者様第一に考え取り組んで参り、過去11年間の経験を活かしてさらなるサービス向上を目指し取り組んで参りました。仕様書の内容に沿った業務遂行を実施するほか、安心・安全な豊橋の駅作りに貢献したいと考え、排煙窓の修繕、階段及びスロープ手摺の点字案内板がめくれ、劣化により利用者が手摺でケガをされない様、アルミ素材からシール素材への変更を行いました。また、トイレの位置が分かりにくい声があり、豊橋駅南口トイレ・地下トイレ案内表示取付を実施したほか、指摘されてからではなく、事前点検等実施して、修繕部分の確認、何々したい、こうしたいと課題を見つけて、更なる向上を目指して提案できるように心がけております。今後も豊橋市の玄関口として市と協力しながら、施設の美観向上・施設の機能維持、長寿命化に努めてまいります。

総合評価	施設が老朽化していくにも関わらず、利用者アンケートについては昨年度より評価が高くなっており、 H29取組結果に記載のとおり、利用者目線による安全性・清潔性・利便性の向上に繋がる取組が行われた結果であると考えられる。 施設供用から約20年が経過し、躯体及び設備が老朽化し始めている一方で、さらなる利用者ニーズとして快適性が高まっているので、今後も、指定管理者と連携を図るなかで、快適な通行空間の確保に向け、指定管理者によるノウハウや経験を活かしていきたい。