

令和6年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市豊川駅東駐車場はじめ4施設
所管部署	都市整備部市街地整備課
指定管理者	株式会社日本メカトロニクス
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日

評価項目		評価基準	評価	確認方法	評価の理由
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	◎	書面確認	仕様書で提示した有人対応時間を超えて対応している。
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	書面確認	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	書面確認	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	書面確認	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	書面確認	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	書面確認	
	緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○	書面確認	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	書面確認	
	地域への貢献	地元雇用の創出を行っている。	◎	書面確認	臨時職員を豊川市民より採用している。
		事業計画書等に照らし、地域発展への取り組みを行っている。	◎	現地確認	地域発展のためにイベントポスターの掲示をしている。
サー ビス の 質 に 関 する 評 価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	現地確認	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	書面確認	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	現地確認	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	◎	現地確認	傘や車いす等を無料で貸し出しを行っている。
		職員の接遇は適切である。	○	利用者調査	
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	書面確認	
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	○	書面確認	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	利用者調査	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○	書面確認	
		修繕を適切に行っている。	○	書面確認	
		備品を適切に管理している。	○	現地確認	
	モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○	書面確認	
	サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※総合的な利用者満足度【目標値：満足及び普通の回答率7割以上】	○	利用者調査	4施設全て7割以上の評価を得ている。

令和6年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市豊川駅東駐車場はじめ4施設
所管部署	都市整備部市街地整備課
指定管理者	株式会社日本メカトロニクス
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日

評価項目		評価基準	評価	確認方法	評価の理由
経営の安定性	経理事務	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。	○	書面確認	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	書面確認	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	書面確認	
	収支状況	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。	○	書面確認	
昨年度改善事項への取り組み		駐車場内の案内表示等の見直しを行い、逆走対策のため矢印の引き直し修繕、利用者の利便性向上を図るため精算機の更新を行い、ＩＣカードでの支払いを可能にするなど利便性向上に努めることができました。			
総合評価		協定書、仕様書に基づき適切な管理運営ができています。利用者満足度調査においても全体的に高い評価を得ています。			
次年度改善事項への取り組み		利用者満足度調査の結果から施設の安全対策についてご意見をいただいているので、防犯カメラの更新・増設等を行い、施設の安全性を高めるように努めます。また、職員の接遇について、利用者の方に不自由なく利用していただけているように努めます。			

※評価基準

- ◎：協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- ：協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △：協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。

※確認方法

- 現地確認：現地調査による確認
- ヒアリング：指定管理者からの聞き取りによる確認
- 利用者調査：利用者満足度調査による確認
- 書面確認：事業実績報告書等、指定管理者より提出のあった書面による確認