

指定管理者の管理運営に対する評価（ホームページ公表様式①）

所 管 課	生涯学習部生涯学習文化室生涯学習文化課
評 価 対 象 年 度	令和5年度

○ 指定の概要

施 設 の 概 要	名 称	とかちプラザ
	所 在 地	帯広市西4条南13丁目1番地
	設 置 目 的	企業及び市民の主体的な活動を通して、経済の活性化と人々の定住、交流を促進することをもって地域の産業の振興に寄与すること、生涯にわたって進める学習活動等を通して多様な交流を促進することをもって十勝圏域の生活、文化活動の向上発展に寄与することを目的とする。
指 定 管 理 者	名 称	株式会社オカモト
	所 在 地	帯広市東4条南10丁目2番地
指 定 管 理 者 の 業 務 内 容		とかちプラザ利用者に対するサービスに関する業務及び施設の維持管理業務
指 定 期 間		令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日

○ 総合的な評価

総合評価	※参考値	評価の要素			
A	自動評価	目標達成度	利用者満足度	モニタリングによる評価	
	A	c	a	a	

評価項目	評価	目標値	実績値	達成率
目標達成度	C	利用者数	利用者数	
		427,708 人	394,623 人	92 %

※これまでの達成状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目標値	485,937 人	495,069 人	456,128 人	427,708 人	人
実績値	144,602 人	171,929 人	303,514 人	394,623 人	人
達成率	29.8 %	34.7 %	66.5 %	92.3 %	%

評価項目	評価	利用者アンケート結果			
利用者満足度	a	満足	やや満足	やや不満	不満
		83.2 %	15.2 %	1.3 %	0.3 %

※これまでのアンケート結果

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
満足	88.7 %	88.3 %	89.2 %	83.2 %	%
やや満足	10.2 %	9.7 %	9.8 %	15.2 %	%
やや不満	1.1 %	1.7 %	1.0 %	1.3 %	%
不満	0 %	0.3 %	0 %	0.3 %	%

評価項目	評価	効果的・効率的な管理運営業務	サービスの向上と利用促進	サービスの安定性・継続性
モニタリングによる評価	a	b	a	a

※指定管理者による自己評価及び市による評価

	指定管理者	市
効果的・効率的な管理運営業務	施設運営は条例に基づき実施。職員の採用・教育に力を入れており、職員の定着、接遇品質の高位安定、効率的・効果的な管理運営業務がなされている。施設の老朽化に伴う修繕には随時対応しており、高額な修繕については適宜帯広市と協議し今後に対応していく。	利用者満足度調査における、職員への満足度は非常に高い数値を示しており、接遇品質の高位安定を推進していることが見てとれる。施設整備については、指定管理者による修繕対応、市への適切な報告がなされており、適切な施設運営が行われていたと評価。
サービスの向上と利用促進	利用者数は394,623人(2022年度比130%)と、回復傾向にあるものの目標値達成には至らなかった。新型コロナウイルス感染症は5類へ移行となったが、利用者数の回復にはまだ時間がかかると感じている。利用者満足度に関して、職員の対応は高評価を頂いている。	利用者数についてはコロナ禍以前の水準には回復していないが、前年度対比130%と3年連続回復傾向にあり、年度を通じ、利用しやすい環境作りがなされていたと評価。
サービスの安定性・継続性	収支については、電気料金の高騰はあったものの、帯広市からの支援や人件費の減少により概ね収支均衡を保つことができた。採用や定着、待遇改善に努めていくと共に、引き続き、施設経費を見直し、収支のバランスをとっていく。また、利用者へ安定したサービスが提供できるよう、積極的に修繕や職員研修等を実施していく。	利用料収入はコロナ禍以前には及ばないものの、前年度対比104%と順調に回復しているほか、電気料金の高騰はあったものの、市からの支援や経費節減を意識した執行管理、人件費の減少により、収支の均衡がとれた適切な運営がなされていた。

○ 指定管理者選定委員会のコメント

指定管理者は、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行後は、合理性を考慮した感染防止対策を行い、利用者目線に立った柔軟な対応と適切な管理運営に努めていたと評価。「目標達成度」については、5類感染症移行後も続く利用の抑制基調及びイベントの縮小化による不可抗力のため未達となったが、総合的な評価については利用者満足度とモニタリングにおける高い評価に伴い、自動評価と同様の「A」とした。今後も状況に応じた柔軟な対応と適切な管理運営に努め、利用促進とサービスの高位安定に取り組まれたい。
