

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 都市環境部環境室みどりの課
評 価 対 象 年 度	令和7年度

○ 指定の概要

施 設 の 概 要	名 称	とかちプラザ・南公園
	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	河東郡音更町木野西通8丁目3番地9
指 定 管 理 者 の 業 務 内 容		とかちプラザ・南公園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7年4月1日 ～ 令和12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							
目標達成度	C	<table><tr><th>目標値</th><th>実績値</th><th>達成率</th></tr><tr><td>利用者数 413,511 人</td><td>利用者数 358,788 人</td><td>86.8 %</td></tr></table>	目標値	実績値	達成率	利用者数 413,511 人	利用者数 358,788 人	86.8 %
目標値	実績値	達成率						
利用者数 413,511 人	利用者数 358,788 人	86.8 %						

※これまでの達成状況

	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
目標値	413,511 人	人	人	人	人
実績値	358,788 人	人	人	人	人
達成率	86.8 %	%	%	%	%

評価項目	評価				
利用者満足度	a	利用者アンケート結果			
		満足	やや満足	やや不満	不満
		82.7 %	13.1 %	1.8 %	2.4 %

※これまでのアンケート結果

	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
満足	82.7 %	%	%	%	%
やや満足	13.1 %	%	%	%	%
やや不満	1.8 %	%	%	%	%
不満	2.4 %	%	%	%	%

評価項目	評価							
モニタリングによる評価	a	<table><tr><th>効果的・効率的な管理運営業務</th><th>サービスの向上と利用促進</th><th>サービスの安定性・継続性</th></tr><tr><td>b</td><td>a</td><td>a</td></tr></table>	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	b	a	a
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						
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	管理運営業務としては、日常の維持管理を適切に行うとともに、各種の訓練や研修を計画的に実施し、非常時における職員の役割分担や初動対応の確認に努めた。今後も委託業者との連携体制をより一層深めるとともに、マニュアルの継続的な見直しを図りながら、利用者とスタッフの双方が安心できる、安全で強固な運営体制の構築に努めていく。	今後も指定管理者との連携を密に行いながら、定期的な施設訪問やモニタリングを通じて、管理運営状況や整備状況を把握していく。必要に応じて助言・指導を行い、効率的・効果的な施設運営に努める。老朽化している躯体や設備機器への対応については、緊急性や重要性、劣化状況等を適切に把握し、計画的な更新や修繕を行っている。
サービスの向上と利用促進	当該年度の利用者数は358,788人(2024年度比102%)となった。なお、近隣商業施設が営業していた2023年度と比較すると90%の利用実績である。利用者満足度調査では、職員の接遇について高い評価を得ている一方、施設や環境面に関するご意見・ご要望も寄せられていることから、これらを運営に活かしながら、利用者満足度のさらなる向上を目指し、接遇研修を継続して実施するとともに、設備等については可能な範囲で計画的な更新・修繕に努めていく。また、南公園についても、より多くの方に親しみをもってご利用いただけるよう、さらなる利用促進に努めていく。	利用者数の減少については明確な対応策はないものの、安心・安全に利用できる環境を提供の上、利用率の向上・回復を目指し、指定管理者と協力して模索していく。修繕関係については、今後も安定性・継続性を持ったサービスが行えるよう、設備機器等の現状を正確に把握し、適宜適切な対応を行っている。また、南公園における電子申請を継続するとともに、DX化による利用申請などの簡便化を通じ、公園の利用促進を図る取り組みを進めていただきたい。
サービスの安定性・継続性	利用料収入は、予算比▲9,186千円と大きく減少した。経費に関しては、水光熱費が予算比▲5,965千円、委託料が同▲4,020千円となるなど、想定よりも増加が低く抑えられ予算内に収まった。職員配置については、2026年度からの新体制移行に伴う社員の異動があるため、まずはその早期安定化と円滑な運営を推進していく。	令和7年度から新たな指定期間となったことから、今後においても安定的なサービスの提供に向けて尽力いただきたい。経費増加が懸念される状況下においても、環境整備や設備修繕には注力し、利用率の向上を目指していただきたい。新体制への移行にあたっては、引き続き円滑な運営体制の構築に向けて連携を図っていく。

○ 指定管理者選定委員会のコメント

指定管理者は、事業計画に基づいた適正な管理運営を行っており、利用者満足度における高い評価から伺えるとおり、利用者本位のサービスの提供に向けて、柔軟な対応に努めていたと評価する。利用者数については目標に届かなかったものの、駐車場等周辺環境の変化による影響が大きいものとする。今後においても、接遇をはじめとする定期的な研修の実施や適切な管理運営に努めるとともに、利用促進とサービスの高位安定に取り組む、安定的な施設運営を継続されたい。
