

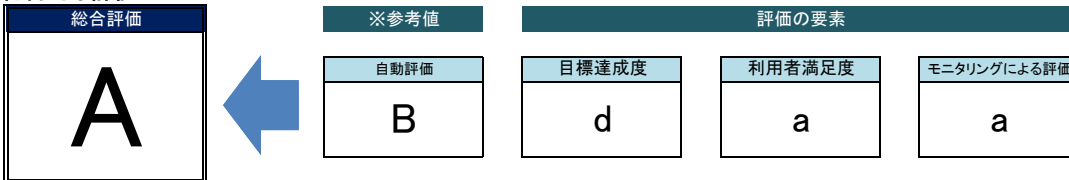
# 指定管理者の管理運営に対する評価(ホームページ公表様式①)

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4年度

## ○ 指定の概要

施設の概要	名 称	とちがひプラザ
	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	とちがひ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



評価項目	評価
目標達成度	d

目標値	実績値	達成率
利用者数 456,128 人	利用者数 303,514 人	達成率 67 %

### ※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	人	人
実績値	144,602 人	171,929 人	303,514 人	人	人
達成率	29.8 %	34.7 %	66.5 %	%	%

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
89.2 %	9.8 %	1 %	0 %

### ※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 %	%	%
やや満足	10.2 %	9.7 %	9.8 %	%	%
やや不満	1.1 %	1.7 %	1.0 %	%	%
不満	0 %	0.3 %	0 %	%	%

評価項目	評価
モニタリングによる評価	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
a	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、効果的・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、職員の定着、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	利用者は303,514人(2021年度比:177%、2020年度比:209%)と、回復傾向にあるものの目標値達成には至らなかった。今後は新型コロナウイルスの5類感染症への移行に伴い、利用者へ寄り添った感染対策を心掛け、併せて職員研修内容の充実を図る等、更なる満足度向上に努めていく。	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177%と2年連続回復傾向にあり、新しい生活様式に即した感染対策の徹底など、年度を通じ、安心・安全な施設運営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、帯広市からの支援もあり、概ね収支均衡を保つことができた。利用料収入の回復には時間を要すると予測しており、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130%と順調に回復しているほか、市からの支援や経費節減を意識した執行管理により、収支の均衡がとれた適切な運営がなされていた。また、積極的な接遇研修等の実施により、接遇品質の高位安定がなされていたと評価。

## ○ 指定管理者選定委員会のコメント

指定管理者は、令和3年度に引き続き新型コロナウイルスによる影響を受ける中で、利用者の安全の確保と利用促進に向けた取り組みを行い、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おり、利用者満足度評価においても高い満足度を得ている。総合的な評価において自動評価による参考値は「B」となったが、評価項目のうち「目標達成度」については、新型コロナウイルスの影響による不可抗力のため未達となったことを考慮し、新型コロナウイルス発生前の年度における「目標達成度」と同様の「a」相当として評価し、総合評価を「A」とした。今後についてもアンケート等の活用により、利用者ニーズを捉えながら、柔軟な対応かつ適切な管理運営に努められたい。