

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6年度

○ 指定の概要

施設 の 概 要	名 称	とちかちプラザ
	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	河東郡首更町木野西通8丁目3-9
指 定 管 理 者 の 業 務 内 容	とち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



評価項目	評価
目標達成度	C

目標値	実績値	達成率
利用者数 416,585 人	利用者数 350,382 人	84.1 %

※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	416,585 人
実績値	144,602 人	171,929 人	303,514 人	394,623 人	350,382 人
達成率	29.8 %	34.7 %	66.5 %	92.3 %	84.1 %

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
81.4 %	15.2 %	2.1 %	1.3 %

※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 %	81.4 %
やや満足	10.2 %	9.7 %	9.8 %	15.2 %	15.2 %
やや不満	1.1 %	1.7 %	1 %	1.3 %	2.1 %
不満	0 %	0.3 %	0 %	0.3 %	1.3 %

評価項目	評価
モニタリングによる評価	b

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	b

※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	管理運営業務において、委託業者を交えた救命救急研修を行った。とちかちプラザ内にて心不全による救急対応があり、職員一同研修を通じて救命対応の重要性を再認識した。自主事業に関してはコンサート事業以外にも新規事業で親子で学ぶ手話講座、親子救命講座を開催した。緊急時の対応、手話について楽しみながらも真剣に学ぶ参加者が多く、参加者同士の交流も深まった事業となった。	救急対応時において、いずれも迅速かつ適切に対応されていた。また、新規の自主事業の実施など、試行とともにニーズを捉えながら、柔軟かつ効果的に管理運営に取り組まれている。一方、利用者目標値の達成には至らなかったが、駐車場等周辺環境の変化によるものと考えられることから、やむを得ないものと認識している。
サービスの向上と利用促進	利用者数は350,382人(2023年度比;89%)となった。2024年3月31日に近隣商業施設の閉店があり、施設利用者への影響がでていると考えている。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が、駐車場についての意見が上がった。接遇対応のできる範囲で利用者の不満を取り除いていく。	とちかちプラザ利用者満足度調査における、スタッフ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維持していることが見てとれる。一方、駐車場に関する利用者要望が多いことから、指定管理者に起因しない要因で大きく利用者数が減少しているものと認識している。
サービスの安定性・継続性	利用料収入は予算に対し▲6,787千円と大きく減少した。経費に関しては水光熱費が予算に対し、+8,977千円と増加。帯広市からのリスク分担による補填はあったが累計で収支不足となった。職員の配置に関しては2024年度採用した職員が退職となり、職員安定化には至らなかった。	駐車場等周辺環境の変化を主な要因として利用料収入が大きく減となったこと、また施設老朽化に伴う修繕料の増や、物価高騰等による必要経費が増加していることを受け、収支不足が生じた。

○ 指定管理者選定委員会のコメント

指定管理者は、「利用者満足度」における高い評価から伺えとおり、利用者本位のサービスの提供に向けて、柔軟な対応や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「c」として未達となったものの、駐車場等周辺環境の変化によるものであり、指定管理者の責に帰さない事由であると考え、新型コロナウイルス感染症等特殊要因による影響がなかった年度の「目標達成度」と同等の「a」相当と評価し、総合評価を「A」とした。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、利用促進とサービスの高位安定に取り組まれない。