

令和元年度指定管理業務評価表

評価担当課：観光課

| | |
|---------|---|
| 施設名 | アイプラザ半田 |
| 施設所在地 | 〒475-0817 半田市東洋町一丁目8番地 |
| 施設の設置目的 | 観光情報発信拠点施設として観光振興を図るとともに、教養・文化の向上、健康増進及びレクリエーションのための場を総合的に供与する。 |
| 指定管理者 | 特定非営利活動法人 半田市観光協会 |
| 指定期間 | 任意指定 平成30年4月1日～令和3年3月31日 |
| 募集方法 | <input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募 |
| 利用料金制 | <input type="checkbox"/> 採用 <input checked="" type="checkbox"/> 非採用 |

| 評価項目 | 評価の視点 | 指定管理者の自己評価結果 | 施設所管課の評価結果 |
|------------|---------------|---|---|
| 適正な管理運営の確保 | 維持管理業務の実施状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 施設内は常に清潔に保ち、機器等についても適正に保守点検業務を行っています。また大規模修繕においては、適正な維持管理につながるよう、半田市建築課・観光課、修繕請負業者との橋渡し役となる連携に従事し、業務が円滑に遂行されるよう対応しました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 施設内は常に清潔に保たれており、機器等についても適正に保守点検業務が行われていた。 |
| | 事業の実施状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 貸館業務や観光情報発信業務などを可能な限り適正に実施しました。ただし、大規模修繕の期間変更など当初想定しない変更があり、また、2月末からは新型コロナウイルスの感染拡大の影響による閉館などがあり一部計画通りにいかない面もありましたが、柔軟に事業を実施しました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 施設の設置目的のために必要である貸館業務や観光情報発信などを適正に実施出来た。 |
| | 職員配置などの実施体制 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 円滑に業務が推進できる人員体制を整えています。また急な大規模修繕の期間変更等にも柔軟に対応し、経費の削減等に努めました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 円滑に業務が推進できる人員体制が整えられていた。 |
| | 職員研修の実施状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] クレーム対応力向上研修を受講し、接客能力の向上に努めました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 接客研修や運営協議会を実施した。今後は上記に加え、避難訓練やAED操作訓練を実施するよう指示した。 |
| | 公平・公正な運営の確保 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 公平・公正な運営を実施しました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 年間を通して公平、公正な運営が確保されていた。 |
| | 苦情・トラブルへの対応 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 個々の事象に対して適切・迅速に対応しました。特に大規模修繕のスケジュール変更、新型コロナウイルス感染拡大による閉館に伴う、利用者のキャンセル手続きを大きなトラブルにつながらないように対応を行いました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 苦情、トラブルに対しては、苦情者や対象事案に対して、丁寧な対応がなされていた。 |
| | 防犯・防災対策への取組状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 緊急時の連絡体制は整えています。今年度は年度末に予定していた避難訓練が、大規模改修工事期間の延長と新型コロナウイルス感染拡大に伴う閉館により実施することができませんでした。次年度、開館が出来次第、早急な実施計画を作成します。 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 令和元年度は避難訓練やAED操作訓練など、防犯・防災対策のための訓練等を実施できなかったため、実施するよう指示した。 |
| | 個人情報保護の措置状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 適正に管理しています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 情報セキュリティに関し、適正な情報管理に取り組んでいた。 |

| | | | | |
|---------------|------------------|--------------------------------------|---|---|
| 利用者サービス向上への取組 | サービス向上への取組状況 | サービス向上や利用者に向けた取り組みが行われているか。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 貸館利用者からの資料コピーや、外部への電話を有料で代行する業務を実施しています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 利用者アンケートを、イベント毎やアイプラザ半田受付にて実施し、利用者ニーズの把握に努めた。 |
| | 利用者満足度調査結果 | 利用者満足度調査（アンケート）の結果の概要 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 窓口接遇対応、利用しやすさについては大変良い評価をいただいています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 令和2年2月1日～29日に実施したモニタリングでは、使い易さに75%、対応に83%が満足している。初めて利用する方が5%と少ないので、PR強化を図る。 |
| | 施設利用状況 | 前年度と比較した利用者数・施設稼働率等の状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 今年度は大規模改修工事延長による休館延長、新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館があり、利用者数・稼働率ともに前年比大幅減となっています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 大規模改修工事や新型コロナウイルス感染症の影響を除いた、通常営業期間（4月～7月）については、施設利用者数 88,436 人（対前年 4,788 人の増）、稼働率 30.1%（対前年 3.5 ポイント減）となった。 |
| 自主事業の取り組み結果 | 情報公開への取組 | ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供は積極的に行われているか。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 半田市報、半田市ホームページに情報を掲載していただいています。また、「あいぷら通信」を発行し情報の発信を行っています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 半田市報、ホームページで情報提供した。また、あいぷら通信を発行し、独自性のある情報提供に努めていた。 |
| | 自主事業の取り組み結果 | 民間事業者・観光協会ならではの利用者サービスが実施されているか。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 「あいぷら通信」の発行、窓口でのコピーサービス、電話貸出サービス、利用料金の振込払い対応等の利用者サービスを実施しています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 独自の広報である「あいぷら通信」の定期発行、コピーサービスや電話貸出サービス、振込払いサービス等の利用者サービスを実施した。 |
| | 観光情報発信拠点施設としての取組 | 観光情報発信拠点としての確立を進められたか。 | <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] エントランスに設置したデジタルサイネージや観光情報コーナーを活用し、情報発信に努めました。また、市内の他観光施設との連携を強化し、月次来館者数の情報共有や各館スタッフのサービスレベル向上のため、市内の観光情報をまとめた「半田チートシート」の発行など実施しました。 | <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] デジタルサイネージや観光情報コーナーを活用し情報発信に努めていた。観光情報が入手できる場所としての認知度が上がりつつある。 |
| 収支の実績 | 経理業務の実施状況 | 団体のその他の事業との区分を明確にし、適正に経理処理が実施されているか。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 指定管理業務とその他業務の区分を明確にし、適正に処理を行っています。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 経理処理に関しては適正に処理されていた。 |
| | 収支の状況 | 収支計画書と大きな隔たりはないか。ある場合はその原因など。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 大規模改修工事により当初予定していた保守点検業務等で免除となる事項について、調査・調整し、不要となった点検項目についての費用を協議により返還しました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 概ね収支計画書通り執行された。 |
| | 収支状況報告 | 適切に報告がされたか。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 適正に報告を行いました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 適正に報告がされた。 |
| 総合評価 | | | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 利用者数は、大規模改修工事期間の延長、新型コロナウイルス感染拡大に伴う閉館等、当初の計画より大幅に利用者数が落ちました。 観光情報発信拠点としては、今年度から新たに観光施設間の連携をはじめ、より質の高い情報発信の提供や連携強化を進めることができました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 [評価コメント欄] 前年度に引き続き、観光協会独自のネットワークとノウハウを元に、観光情報発信拠点施設としての役割を果たした。また、施設管理においても、効率的・効果的に実施出来ており、保守・管理の状況も適切に行われているため、総合的に指定管理者としての責務は十分に果たされている。今後は、貸館施設として、新規利用者の増加を図る取組、また観光情報発信拠点として、自主事業の取り組みに力を入れていくことが必要である。 |

評価表

| | |
|------|---------------------------------------|
| 優 | 目標を上回る成果が得られている。 |
| 良 | 事業計画の取り組みや目標が達成されている。 |
| 可 | 事業計画の取り組みや目標が概ね達成されているが、課題に取り組む必要がある。 |
| 改善指導 | 事業計画の取り組みや目標が達成されていない。 |