

令和2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 令和3年4月1日～令和6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、新型コロナウイルス感染症対策として、各部屋の利用毎に机イス等の消毒、エントランスへ手指消毒アルコールの常設や、市役所様より貸与いただいている AI 検温モニタの設置運用しております。	<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] 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。 また、閉館後の消毒作業をはじめとする、新型コロナウイルス感染症対策も適切に実施された。
	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、新型コロナウイルス感染症拡大により4月～5月の閉館、以後も感染防止対策に伴う利用制限等ありましたが、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] 観光情報発信拠点として、談話室等を使用した観光企画展を実施するなど、利用者の満足度向上に努めた。また、コロナ禍における貸館業務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、新型コロナウイルス感染症拡大による閉館時に体制を変更し、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] 6月の貸館業務再開に合わせ、受付業務の再研修を実施し、接客能力維持に努めました。	<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] 講堂機材把握のための研修や、運営協議会を適切に実施し、スムーズな対応が取れるよう体制を整えた。
	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、新型コロナウイルス感染症拡大による閉館に伴う利用者のキャンセル手続きや、利用制限に関わる連絡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 checked="" type="checkbox"/> 良 <input 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。火災を想定した避難訓練を1回、地震を想定した避難訓練を1回実施しています。	<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] 火災想定避難訓練と地震想定避難訓練を実施し、災害時における避難経路を確認した。
	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] コロナ禍における利用者名簿の管理をはじめ、適正な個人情報の管理を行った。

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3年2月1日～28日に実施したモニタリングでは、使い易さに62%、対応に83%が「良い」と回答している。「週3回以上利用している」と回答した団体が無かったため、習い事教室などの利用促進を図る。
	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 checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 [評価コメント欄] 新型コロナウイルス感染症の影響は甚大で、稼働率は大幅に減少しています。また、各部屋の許容人数制限もあり利用者数も大幅な減少となっています。閉館対応となった4月5月においては、市職員臨時会議室として市役所業務のサポートを行いました。	<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] 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者数は89,758人（対前年19,053人の減）、稼働率は19.3%（対前年9.5ポイント減）となった。
情報公開への取組	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 type="checkbox"/> 良 <input checked="" 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。ただし、自主発行物の「あいぷら通信」については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い今年度発行することができませんでした。	<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] 企画展等については、半田市報、ホームページで情報提供した。また、コロナ禍においてイベントが減少したことから、あいぷら通信の発行を行うことができなかった。
	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] 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] 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。また、サイネージで動画を流すなど情報発信手段を深めました。	<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た。また、映画GONのPRコーナーと、半田運河PRコーナーを設置し、観光客へのおもてなしを図った。
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] 令和元年度に実施された大規模改修工事によって省エネ化された設備による光熱水費の大幅低減が予測できておらず、同削減費について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		[評価コメント欄] 新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、施設稼働率、利用者数は大幅に減少しています。観光情報発信拠点としても、緊急事態宣言や自粛要請といった感染拡大防止策の影響により観光客の来館も非常に少なくなっています。館内の消毒等、来館される方々への安心・安全を届けられるよう施設運営に努めました。		[評価コメント欄] 令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により、施設利用者数が大幅に減少したが、消毒作業や、利用者への感染対策徹底の呼びかけ等を適切に実施した。今後は、アフターコロナの時代を見据え、「あいぷら通信」の発行や、「あいぷら the シネマ」の開催等、自主事業の取り組みに力を入れ、貸館利用者・観光客の増加に努めていきたい。

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。