

令和3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<br>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<br>[評価コメント欄]<br>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。              | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>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。<br>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<br>[評価コメント欄]<br>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。                    | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>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<br>[評価コメント欄]<br>円滑に業務が推進できる人員体制を整えています。                            | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>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<br>[評価コメント欄]<br>施設管理面だけでなく、観光情報発信にも対応できるよう本年度は半田運河周辺エリアの研修を実施しました。 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>半田運河周辺エリアの研修し、観光情報発信拠点として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<br>[評価コメント欄]<br>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<br>[評価コメント欄]<br>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<br>[評価コメント欄]<br>個々の事象に対して適切・迅速に対応しました。                             | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>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    | 緊急時の連絡体制は整っているか。避難訓練等は実施されているか。      | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>緊急時の体制は整えています。避難訓練においては全職員がどのような場面でも対応できるよう、役割を変えて実施しています。   | [評価コメント欄]<br>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。また、災害時に柔軟に対応できるよう様々な役割で訓練を行っていた。                                      |
|               | 個人情報保護の措置状況      | 協定書「別記」に従い、個人情報は適正に管理されているか。         | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>適正に管理しています。  | [評価コメント欄]<br>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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>貸館利用者からの資料コピーやタクシー配車の電話を有料で代行する業務を実施しています。電話自体を貸す業務については COVID-19 の影響が続いていることから停止しています。            | [評価コメント欄]<br>利用者アンケートを、イベント毎やアイブラザ半田受付にて実施し、利用者ニーズの把握に努めた。また、感染対策を講じた上での柔軟な対応ができています。                                     |
|               | 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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>窓口接遇対応、利用のしやすさについては多くの「大変良い」評価をいただいております。  | [評価コメント欄]<br>令和4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79%、対応に86%が「良い」と回答している。昨年度の評価に比べ、増加傾向となった。                                    |
|               | 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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>COVID-19 の影響が非常に大きかった令和2年度に比べれば回復傾向にありますが、利用者様の自粛空気は根強く残っており回復には至っておりません。                          | [評価コメント欄]<br>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133,966人（対前年44,208人の増加）、稼働率は25.0%（対前年5.7ポイント増加）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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>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。しかし、自主発行物である「あいぷら通信」については、紹介イベント自体の減少や集客を呼びかけにくい空気感が強く年度内未発行となりました。 | [評価コメント欄]<br>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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>窓口でのコピーサービス、タクシーの配車代行、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。  | [評価コメント欄]<br>コピーサービスやタクシーの配車代行、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 type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>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。サイネージについては情報のスライド表示だけでなく、観光PR動画の再生も行っています。            | [評価コメント欄]<br>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、うまいの根っこ商品紹介コーナーを設置し、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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>指定管理業務とその他の業務の区分を明確にし、適正に処理を行っています。  | [評価コメント欄]<br>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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>大規模改修工事後、効率化された機器の光熱水費が少なく済んでいるため、費用を協議により返還しました。  | [評価コメント欄]<br>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                     | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 |
|               |                  |                                      | [評価コメント欄]<br>適正に報告を行いました。   | [評価コメント欄]<br>適正に報告がされた。   |

|      |  |   |
|------|--|---|
| 総合評価 | <p>[評価コメント欄]</p> <p>COVID-19 の影響として利用人数制限や会食等利用内容の制限などが残っており、回復傾向にはあるものの計画値には到達していません。</p> | <p>[評価コメント欄]</p> <p>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、令和3年度は回復傾向となった。しかし、依然として、計画地には到達できていない。</p> <p>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、利用促進のための周知など自主事業の取り組みに力を入れ、貸館利用者・観光客の増加を図ってほしい。</p> |
|------|--|---|

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。                |