

令和4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 <p>[評価コメント欄] 事業計画書に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[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。</p> |
| | 事業の実施状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 事業計画書どおりに施設の設置目的に合致した事業が実施されているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[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。</p> |
| | 職員配置などの実施体制 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 事業計画書どおりの人員配置がなされているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 円滑に業務が推進できる人体制を整えています。</p> |
| | 職員研修の実施状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 事業計画書に則した職員研修が実施されているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 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。</p> |
| | 公平・公正な運営の確保 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 公平・公正な運営を実施しました。</p> |
| | 苦情・トラブルへの対応 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[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。</p> |

| | | | |
|---------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 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 <p>[評価コメント欄] 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。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 緊急時の体制は整っています。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。</p> |
| | 個人情報保護の措置状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 従い、個人情報は適正に管理されているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 適正に管理しています。</p> |
| 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 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 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。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 施設利用者の満足度向上に向けたサービス展開をはじめ利用者アンケート等を実施し、利用者ニーズの把握に努めていた。</p> |
| | 利用者満足度調査結果 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 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。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 結果として改善が必要である部分は少なく、適正に貸館運営・窓口対応ができている。</p> |
| | 施設利用状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 前年度と比較した利用者数・施設稼働率等の状況</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 利用料金収入額や稼働率は例年並みまで回復しているが、利用者数は減少したままとなっています。人數制限は撤廃済みのため、利用者意識に強く影響を受けています。</p> |
| | 情報公開への取組 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 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。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[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、あいぶら通信の発行を行うことができなかった。</p> |
| | 自主事業の取り組み結果 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 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。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 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。</p> |
| | 観光情報発信拠点施設としての取組 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 観光情報発信拠点としての確立を進められたか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[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。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。</p> |
| 収支の実績 | 経理業務の実施状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 指定管理業務とその他の業務の区分を明確にし、適正に経理処理が実施されているか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 経理処理等が適正に処理されていた。</p> |
| | 収支の状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 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。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 世界的な燃料費高騰の影響を受け、計画額との乖離が発生しましたが、補正予算により解消していただきました。</p> |
| | 収支状況報告 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 適切に報告がされたか。</p> | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 <p>[評価コメント欄] 適正に報告を行いました。</p> |

| | | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総合評価 | <p>[評価コメント欄]</p> <p>COVID19 による制限は解消されたものの、感染症に対する利用者意識が強く影響しているためか貸館利用者数の回復傾向が薄く感じます。利用者によるイベントについても関係者内での実施に収まるものが多く、外部 PR サポートを要することがない状況でした。</p> | <p>[評価コメント欄]</p> <p>新型コロナウイルスの収束に際し、貸館を運営するアイプラザ半田として利用状況をどのように回復するか議論が必要。また、社会的に対面会議からオンライン会議に移行する流れもあるため、新しい社会情勢に合わせた貸館運営を検討する必要がある。</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。 |