

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	アイブラザ半田		
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	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。	<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] 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。	[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	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。	<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] 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。	[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ていた。
	職 員 配 置 な ど の 実 施 体 制	事業計画書どおりの人員配置がなされているか。	<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] 円滑に業務が推進できる人員体制を整えています。	[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	事業計画書に則した職員研修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] 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。	[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ていた。
	公 平 ・ 公 正 な 運 営 の 確 保	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。	<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] 公平・公正な運営を実施しました。	[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	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	<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] 個々の事象に対して適切・迅速に対応しました。	[評価コメント欄] 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 避難訓練を適正に実施し、災害時における緊急対応方法等を共有できていた。
	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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 適正に管理しています。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 貸館利用者の情報等に対し適正な管理が行われていた。
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 組みが行われて いるか。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。
	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	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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ます。
	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	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。人数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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> オンライン会議が主流となる流れがある中で、利用者が安心して対面会議を実施できるように創意工夫することが必要。
	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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。PR サポートを必要とする利用者が極端に少なく自主発行物「あいぷら通信」の発行ができていません。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。
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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 経理処理等が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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 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。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 燃料費高騰の影響を受けたが、概ね収支計画通りに執行された。
	収 支 状 況 報 告	適切に報告がされ たか。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 適正に報告を行いました。	<div> <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導 </div> <div>[評価コメント欄]</div> 適正に報告されていた。

総合評価	<div>[評価コメント欄]</div> <div>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。</div>	<div>[評価コメント欄]</div> <div>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。</div>
------	--	--

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。