

令和5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 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 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	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 施設館内の機能把握のための研修だけでなく、半田運河等の半田市の持つ観光資源を知る研修を実施したことで、観光情報発信拠点としての体制強化が適切に実施された。
	公平・公正な運営の確保	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <small>[評価コメント欄]</small> 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"/> 改善指導 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <small>[評価コメント欄]</small> 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"/> 改善指導 <small>[評価コメント欄]</small> 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 <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] 適正に管理しています。</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] 貸館利用者の情報等に対し適正な管理が行われていた。</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] アンケート結果からも適正に貸館運営・窓口対応ができている。また、施設設備に関する要望もあるため次年度以降も継続して実施していく必要がある。</p>
	施設利用状況	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 稼働率・料金収入額はコロナ禍以前の水準まで回復していますが、利用人数に関しては平時水準の半数程度にしか至りません。</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] 稼働率・料金収入額がコロナ禍以前の水準まで回復しているため、より稼働率・料金収入額が増えるような取り組みを実施する必要がある。</p>
	情報公開への取組	<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[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る。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「あいぶら通信」の発行ができていません。</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] 半田市報、ホームページで情報発信を実施しているが、今後施設利用者を増やすためにはSNS等の広報媒体を活用していく必要がある。</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] 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>	<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] 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。</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] 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>	<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] 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。</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、適正に処理を行っています。</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] 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 checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <p>[評価コメント欄] 昨年度から続いている燃料費高騰の影響、保守点検の他様々な人件費上昇の影響を受けていますが運営に支障が出るほどの事態とはなっていません。</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] 各種物価高騰の影響を受けている部分はあるが概ね収支計画通りに執行された。</p>

	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] 適正に報告を行いました。	[評価コメント欄] 適正に報告されていた。
	総合評価		[評価コメント欄] コロナ禍以降「集まる場合は少人数で」「集客するなら身元の分かる関係者で」といったイベント傾向が強く、利用料金収入・稼働率に対しての利用人数の回復が進みません。利用者意識の影響のため、過度に安全 PR することもできず対応策に課題が残ります。	[評価コメント欄] 本年は稼働率・利用料金収入が概ねコロナ渦以前の数字になるなど回復傾向にあったため、施設の運営としては適切に実施されている。ただし、新規で施設を利用する層が少なく、今後稼働率が上昇しない可能性があるため、貸館施設としての魅力を適切に広報する必要がある。

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。