令和６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 6 年 4 月 1 日～令和 9 年 3 月 31 日
募　集　方　法	□公募　　☑ 非公募
利 用 料 金 制	□採用　　☑ 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。	□ 優　☑ 良　□ 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。	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導 [評価コメント欄] 設備をはじめ施設内は常に適切な状態に保たれていた。
	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。	□ 優　☑ 良　□ 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。	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導 [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。	□ 優　☑ 良　□ 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。	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 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。	□ 優　☑ 良　□ 可 [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。	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導 [評価コメント欄] 施設館内の機能把握のための研修だけでなく、 半田運河など半田市の観光資源を知る研修も実施したことで、観光情報発信拠点としての体制強化が適切に図られた。
	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。	□ 優　☑ 良　□ 可 [評価コメント欄] 公平・公正な運営を実施しました。	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導 [評価コメント欄] 年間を通じて公平かつ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。	□ 優　☑ 良　□ 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。	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導 [評価コメント欄] 苦情者や対象事案に対して丁寧に対応していた。

	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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] 避難訓練を適切に実施し、災害時の緊急対応方法などを共有できていた。
	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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 適正に管理しています。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] 貸館利用者の個人情報等は適切に管理されていた。
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り組みが行われているか。	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [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。
	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	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] アンケート結果からも、貸館運営や窓口対応が適切に行われていることが確認できる。 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対応していく必要がある。
	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	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 稼働率・料金収入については例年並み、利用者数においては前年比微増となっています。変化・定着してしまった生活スタイルを基盤とした目標値の見直しが必要と感じます。	☐ 優　☐ 良　☑ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] 稼働率および料金収入額は前年度より増加傾向にある。 増加要因を分析し、さらに稼働率および料金収入額を向上させるための取り組みを実施する必要がある。
	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。	☑ 優　☐ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 半田市報や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。 また、今年から SNS アカウントによる広報を開始し、施設紹介にとどまらず、観光協会として市内イベント情報も発信することで、既存の利用者以外の層へ貸館の存在を効果的に PR しています。	☐ 優　☑ 良 ☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] 通年実施している半田市報やホームページでの情報発信に加え、今年から SNS アカウントを活用した施設情報の広報を実施した。 次年度以降も継続して実施していく必要がある。
	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。	☐ 優 ☑ 良 ☐ 可 [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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] コピーサービスや電話での貸出サービス、振込払いサービスなど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。	☐ 優 ☑ 良 ☐ 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。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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [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。
の実績収支	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。	☐ 優 ☑ 良　☐ 可 [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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] 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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 外部委託作業に伴う人件費の上昇傾向がみられますが、大きな隔たりは発生していません。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [評価コメント欄] 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。	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 適正に報告を行いました。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導 [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] 利用者側の生活スタイルや意識変化への働きかけは難しく、受動的な対応となっているため数値目標の達成度への課題感が残るため、次年度以降創意工夫した取り組みを実施していきたい。	[評価コメント欄] 利用者側の生活スタイルや意識変化への働きかけには難しさがあるものの、現状では受動的な対応ながら一定の取り組みがなされている。 数値目標の達成に課題が残る点は今後の改善課題として認識されており、次年度以降は創意工夫を凝らした積極的な取り組みの実施に期待したい。

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。