# 令和７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<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。 | □ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>設備を含め、施設内は常に適切な状態に維持されていた。 |
| | 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<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。 | □ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>観光情報発信拠点として、談話室等を活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<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。 | □ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>業務を円滑に推進するための人員体制が適切に整えられていた。 |
| | 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<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観光情報の共有を行っています。 | □ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>施設の機能把握に関する研修に加え、半田運河など市内の観光資源に関する研修も実施されており、観光情報発信拠点としての体制強化が図られていた。 |
| | 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。 | □ 優　☑ 良　□ 可<br>[評価コメント欄]<br>公平・公正な運営を実施しました。 | □ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>年間を通じて、公平かつ公正な施設運営が適切に行われていた。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 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<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。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>苦情や個別の事案に対して、丁寧かつ適切な対応が行われていた。 |
| | 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。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可<br>[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。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>避難訓練が適切に実施されており、災害時の緊急対応方法等について職員間で共有されていた。 |
| | 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<br>[評価コメント欄]<br>適正に管理しています。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>貸館利用者の個人情報等について、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<br>[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。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>利用者の満足度向上に向けたサービスの提供に加え、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<br>[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。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>アンケート結果から、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。<br>また、施設設備に関する要望も寄せられていることから、今後も利用者ニーズを踏まえ、継続的な対応に努める必要がある。 |
| | 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<br>[評価コメント欄]<br>稼働率・料金収入・利用者数すべての項目において減少傾向がみられます。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<br>[評価コメント欄]<br>稼働率及び料金収入額は前年度と比較して減少している。今後は、減少要因の分析を行うとともに、さらなる稼働率及び料金収入額の向上に向けた取り組みを進める必要がある。 |
| | 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<br>[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。SNS での PR において施設紹介のみに留めず、観光協会としての市内イベント情報も流すことで既存の利用者以外の層へ貸館の存在 PR をしています。 | ☐ 優　☐ 良 ☑ 可　☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>従来から実施している市報や市ホームページでの情報発信に加え、SNS を活用した施設情報の発信にも取り組んでおり、広報手段の拡充が図られている。一方で、指定管理者自己評価表の提出に遅れが生じていたことから、適切な情報公開を行うため、提出期限の遵守を含めた管理の徹底が必要である。 |
| | 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<br>[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。 | ☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導<br>[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、利用料金の振込払いなど、利用者の利便性向上に向けたサービスが提供されていた。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 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<br>[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。 | ☐ 優 ☑ 良 ☐ 可 ☐ 改善指導<br>[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、施設利用者に向けた観光情報の発信が適切に行われていた。 |
| 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。 | ☐ 優 ☑ 良 ☐ 可<br>[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。 | ☐ 優 ☑ 良 ☐ 可 ☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>指定管理業務とその他の業務を区分し、経理処理が適正に行われていた。 |
| | 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<br>[評価コメント欄]<br>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<br>[評価コメント欄]<br>概ね収支計画通り人件費等の上昇が見られるものの、概ね収支計画に沿って適正に執行されていた。 |
| | 収支状況報告 | 適切に報告がされたか。 | ☐ 優 ☑ 良 ☐ 可<br>[評価コメント欄]<br>適正に報告を行いました。 | ☐ 優 ☑ 良 ☐ 可 ☐ 改善指導<br>[評価コメント欄]<br>適正に報告各種報告が適正に行われていた。 |
| 総合評価 | | | [評価コメント欄]<br>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に対する達成度に未達が目立ちます。<br>現状に即した目標値の再設定を要するものと思われます。 | [評価コメント欄]<br>利用者の生活スタイルや意識の変化に対応することには難しさがあるものの、現状では受動的な対応にとどまっている面も見受けられる。数値目標の達成に課題が残ることから、利用者のニーズを踏まえた創意工夫のある積極的な取り組みを進めることが望まれる。 |

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。 |