

平成 30 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 |
| 選定方法及び指定期間 | 任意指定 平成 30 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日 |

| 評価項目 | 評価の視点 | 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 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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 <input type="checkbox"/> 改善指導済 施設の設置目的のために必要である貸館業務や観光情報発信などを適正に実施出来た。 |
| | 職員配置などの実施体制 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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 type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 火災想定避難訓練や AED 操作訓練を実施した。今後は上記に加え、接客研修を実施するよう指示した。 |
| | 公平・公正な運営の確保 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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 <input type="checkbox"/> 改善指導済 苦情、トラブルに対しては、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 <input type="checkbox"/> 改善指導済 避難訓練を適正に実施した。30年度は、地震を想定した避難訓練を実施できなかったため、実施するよう指示した。 |
| | 個人情報保護の措置状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 協定書「別記」に従い、個人情報は適正に管理されているか。情報セキュリティに関し、適正な情報管理に取り組んでいた。 |
| 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 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 利用者アンケートを、イベント毎やアイプラザ半田受付にて実施し、利用者ニーズの把握に努めた。 |
| | 利用者満足度調査結果 | <input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 平成 31 年 2 月 1 日～28 日にモニタリングを実施した。使い易さに 63%、対応に 74% が満足している。初めて利用する方が 7% と少ないので、PR 強化を図る。 |
| | 施設利用状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 施設利用者数 287,746 人（対前年 24,442 人の増）稼働率 36.2%（対前年 3.9 ポイント減） |
| | 情報公開への取組 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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。半田市報、ホームページで情報提供した。また、あいぷら通信を発行し、独自性のある情報提供に努めていた。 |
| | 自主事業の取組 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 独自の広報である「あいぷら通信」の定期発行、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 | <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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。観光情報が入手できる場所としての認知度が上がり、観光立寄者数も増加した。 |

| | | |
|-------|-----------|--|
| 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 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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。経理処理に関しては適正に処理されていた。 |
| | 収支の状況 | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 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。概ね収支計画書どおり執行された。 |

| | | | |
|--|--------|--|---|
| | 収支状況報告 | | <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 改善指導済 |
| | 総合評価 | | <p>適正に報告がされた。</p> <p>前年度に引き続き、観光協会独自のネットワークとノウハウを元に、施設利用者数は前年実績を超える成果を達成した。また、施設管理においても、効率的・効果的に実施出来ており、保守・管理の状況も適切に行われているため、総合的に指定管理者としての責務は十分に果たされている。今後は、貸館施設として新規利用者の増加への取組、観光情報発信拠点として自主事業の取組に力を入れていくことが必要である。</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。 |