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 27 年 4 月 1 日~平成 30 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	ψμ ++ /x/x +π Ψυ >+ ~ → 1.1 ·	事業計画書等に基づき適正に維持 管理業務が実施されているか。	□優
	維持管理業務の実施 状況		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
	1/\17L		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□□□□□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施設管理業務などを適正に実施出来
			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 □ 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。
			□ 優 □ 良 □ 可 ☑ 改善指導済
	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。	アイプラザ半田の管理・運営に合った研修が実施されていない。また、事業計画書に
			記載がなかったため、記載するよう指示した。
	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□□□□□改善指導済
<i>O</i>			年間を通して公平、公正な運営は確保されていた。
確保			
	苦情・トラブルへの	苦情・トラブルに対し、適切・迅	□優 □ □ □ □ □ 改善指導済
	対応	速に対応しているか。	苦情、トラブルに対しては、その内容や対応について、施設で苦情者や対象事案に対して、丁寧な対応がなされていた。
		■ 緊急時の連絡体制は整っている	□ 優 ☑ 貝 □ 可 □ 改善指導済
	防犯・防災対策への	か。避難訓練等は実施されている	避難訓練を適正に実施した。
	取組状況	か。	
	個人情報保護の措置	協定書「別記」に従い、個人情報	□優□□□□□改善指導済
	状況	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	サービス向上への取	サービス向上や利用者に向けた取	□優□□□□□改善指導済
用业	組状況	り組みが行われているか。	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
者サ		2 JHT 0 1.40 1.40 € 4 . 10 0 0	把握に努めた。
リービ	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 □ 改善指導済 平成 30 年 2 月 1 日~28 日にモニタリングを実施した。使い易さに 71%、対応に 83%
			が満足している。初めて利用する方が5%と少ないので、PR強化を図る。
ス・	施設利用状況	前年同期と比較した利用者数・施 設稼働率等の状況	□優□□□□□改善指導済
向上			施設利用者数 263, 304 人(対前年 3,141 人の増)稼働率 40.1%(対前年 0.5 ポイント
\(\sigma \)		以物画十寸ツ小仏	増)
0	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 □ 改善指導済
取			半田市報、ホームページ、新聞社、各種雑誌等にて積極的に情報提供していた。また、
組			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。 □ 優 ☑ 良 □ 可 □ 改善指導済
	自主事業の取組	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	
			ションの誘致・支援・創出に係る業務を実施した。また、コピーサービスや電話貸出
		カ・。	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	☑ 優 □ 良 □ 可 □ 改善指導済
		進められたか。	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
<u> </u>		日井のフの地の東米しの区八ナ田	入手できる場所としての認知度が上がりつつある。□ 優
	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 □ 改善指導済 経理処理に関しては適正に処理されていた。
収			歴 生 た 生 に 房 じ く は 趣 正 に た 生 ご が く く ん 。
支	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□改善指導済
の実			灯油単価の上昇により、燃料費が予算額を超過してしまった。
績			
	収支状況報告		□ 優 ☑ 良 □ 可 □ 改善指導済
			適正に報告がされた。 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
	総合評価		と稼働率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、及び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
			とが必要である。

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。	