令和７年度指定管理業務評価について

指定管理者の評価について下記の通り通知します。

令和７年度指定管理業務評価表

評価担当課：商工企業立地課

施　　設　　名	半田市創造・連携・実践センター（コココリン）
施 設 所 在 地	〒４７５－０８５３ 半田市南末広町１２０-４
施設の設置目的	・中心市街地活性化に向けた拠点機能 ・市民、事業者及び学生等の交流、連携、ネットワークの形成 ・起業、創業の促進及び産業人材の育成 ・情報発信
指 定 管 理 者	一般社団法人　はんだのたね
指　定　期　間	令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

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
適な運営の確保	管理運営業務の実施状況	事業計画書に基づき適正に施設の管理運営が実施されているか。	□ 優　☑ 良　□ 可	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導済
			[評価コメント欄] 事業計画書に基づき、日々の適正かつ安定した施設運営と、利用者にとって快適な環境づくりを継続して実践しました。 今年度は、前年度仮対応にとどまっていたバリアフリー化の課題を根本的に解決するため、市役所と緊密な連携のもと本格的な外構整備工事（アスファルト舗装やスロープ周辺の整備）を実施し、誰もがより利用しやすい環境へとアップデートを図りました。また、工事に伴う植栽エリアの選定等において住民ワークショップや植樹イベントを企画し、地域と共創しながら施設を維持・管理していく姿勢を大切に運営に取り組んでいます。	[評価コメント欄] 施設内の清掃などを含め、日々のメンテナンスが適切に実施されており、利用者が利用しやすい施設管理が実施されている。また、地域とも連携しながら、コココリンが地域の居場所として利用しやすい環境整備にも取り組んでいる。
	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	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導済
			[評価コメント欄] 基本協定書および事業計画書に基づき、責任者・副責任者である正社員と、窓口や受付業務を担うパート社員がそれぞれの役割を適切に遂行できる人員体制を確立しました。開館中における複数名体制での常駐を徹底し、利用者の安全確保と丁寧な応対に常に努めています。 オープン 2 年目としてスタッフ間での詳細な業務分担やバックアップ体制がより円滑に定着したことで、不測の事態にも柔軟に対応できる強固な施設運営体制を維持することができました。	[評価コメント欄] 日々の施設運営の中で、責任者および副責任者と運営スタッフを合計２名以上配置し、業務分担を行いながら、指定管理業務の実施や利用者への応対が適切に実施されている。
	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	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導済
			[評価コメント欄] 基本協定書が求めるスタッフの知識・能力の確保、および事業計画書の研修計画に基づき、正社員・パート社員に向けて体系的な研修を計画通りに実施しました。 今年度は、建物管理の専門性を高める先進事例の視察や地域連携のフィールドワークを取り入れたほか、日常業務におけるホスピタリティ研修や情報セキュリティ等の基礎研修もスタッフ全体へ徹底しました。研修を通じてスタッフ一人ひとりの対応力が揃い、そこで得た気づきや学びが日々の窓口対応や利用者サービスの質の向上に直接活かされています。	[評価コメント欄] 他市町におけるまちづくりの取組や施設運営について学ぶ視察の実施や研修が適切に実施されている。今後も定期的に先進事例などを学ぶ機会を設け、更なる利用者サービスの向上や事業改善につなげていってほしい。
	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	□ 優　☑ 良　□ 可　□ 改善指導済
			[評価コメント欄] 利用者からの苦情や要望に対し、事業計画書に基づき迅速かつ適切な対応と再発防止の仕組み化を徹底しました。 今年度は、コワーキングスペースの入退館記録簿におけるプライバシー確保についてのご意見をいただいた際、即座に対応を講じました。記録簿から名前の記入欄を廃止し、顧客番号のみを記載する運用へと変更したことで、第三者から個人を特定できないようプライバシー保護の徹底を図りました。今後も館内巡回や受付時の丁寧な対応によるトラブルの未然防止に努めるとともに、利用者のお気づきの点に対して柔軟かつスピーディーに改善を重ねてまいります。	[評価コメント欄] コワーキングスペースなどの施設利用者への対応を適切に行うとともに、セミナー参加者との対話等を丁寧に行いながら、意見の聞き取りを行いながら適切な対応がされている。

	防犯、防災対策および施設点検の取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。建物や設備等は、定期的な施設点検が実施されているか。	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 消防設備点検や機械警備などの定期的な施設点検を適切に実施しました。 開館中の定期巡回による安全確認や、日常的な設備・備品の異常の有無の確認を徹底するとともに、緊急時の関係機関や市への連絡体制も適切に整備・共有されており、利用者が安心して利用できるよう施設の安全性確保に努めています。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] 日常的な施設の安全確認をはじめ、機械設備等の定期的な点検も適切に実施されている。
	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] 施設利用者やイベント参加者の個人情報を適正に管理しました。 認証された安全なクラウドシステムを導入し、データ管理の一元化とアクセス権限の厳格化を行うことで、情報の持ち出しリスクの低減とセキュリティ体制の強化を図りました。今後もスタッフへの周知とマニュアルの運用を徹底し、安全な情報管理に努めていきます。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] 施設利用者情報を始めとした個人情報が適切に管理されている。
利用者へのサービス向上への取組	サービス向上への取組状況	利用者へのサービス向上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] 利用者の利便性向上や施設の利用促進に向けた取り組みを計画的に実施しました。今年度は公式 LINE や SNS 等を積極的に活用し、イベント情報のほか、台風等による急な休館情報といった緊急連絡や、イベントの直前空き枠のお知らせなどをタイムリーに発信し、デジタル面でのサービス向上を図りました。利用者が必要な情報にスムーズにアクセスできる環境を整えることで、より安心して気軽に施設を利用いただけるよう努めています。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] SNS 等を積極的に活用し、起業に向けた各種セミナーに関する情報やイベント情報など、施設利用者への情報発信の充実が図られている。
	利用者満足度調査結果	利用者満足度調査の結果の概要	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 利用者の満足度や具体的なニーズの把握に努めました。イベント参加者に対しては定期的なアンケート調査を実施して意見を収集するとともに、日々の施設利用者に対してはスタッフが直接対話を通じて細やかなヒアリングを行いました。これらの方法で把握した利用者のリアルな声や要望（「打ち合わせやイベントで使える機材を借りたい」といった声）は速やかに運営へ共有し、貸出機器（プロジェクター、スピーカーなど）の拡充を行うなど、日々のサービス改善や柔軟な施設運営に適切に反映させています。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] 日々の施設管理の中で、施設利用者との対話を大切にし、利用者からの声を拾いながら、施設環境の改善や充実が図られている。
	来館者数の状況	利用者数の推移や利用状況	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 施設全体の来館者数や各エリアの利用状況を月別・曜日別に細かく記録し、利用動向を適切に把握・分析しました。オープン 2 年目として、学生からビジネスユーザー、地域住民まで、それぞれの利用動向を分析し、「知多半田駅のデジタルサイネージを活用した出張ビジネス層向けの施設 PR」といった情報発信の充実や、「多様なライフスタイルに合わせた柔軟な料金プランの運用」といった環境整備に努めました	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] 各種セミナーやイベント時のみならず、日常的に学生やビジネスユーザーが利用するなど、徐々に利用者も増加しており、年間２万人を超える利用につながっている。
業務の質	市民、事業者及び学生等の交流、連携、ネットワークの形成への取組状況	事業の実施状況と成果	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 市民、事業者、学生などの多様な主体が交わり、新たなつながりが生まれる仕組みづくりに注力しました。 利用者同士の自己紹介ボードの運用を継続するとともに、テーマ別の交流イベント「ココマッチ」などを定期的に開催しました。スタッフが日常的にハブ（橋渡し役）となり、ビジネスの協業や学生と地元事業者の交流などのネットワーク形成をサポートすることで、施設から新たな連携が生まれる環境を維持しています。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] 「ココマッチ」を始め、「100 人カイギ」や「まちプロ」などを通じて、新たなつながりを求める方などが集まり、コココリンを起点として、市民、事業者、学生が交流・連携する様子が見られてきている。
	起業、創業の促進及び産業人材の育成への取組状況	事業の実施状況と成果	☐ 優　☑ 良　☐ 可 [評価コメント欄] 地域における起業・創業の促進や、新たなビジネスを担う人材育成のための事業を計画的に実施しました。 起業を目指す方向けの個別相談会「小さな起業相談 DAY」を定期的に開催し、アイデアの具体化から事業化まで伴走型で支援しました。また、実践的なプログラム「実践型 Start-up 交流会」や「自分軸の働き方大学」を通じて参加者のスキルアップと一歩を踏み出すマインドの醸成を図るなど、利用者の挑戦を支え、地域の新産業創出につながる取り組みを継続的に推進しています。	☐ 優　☑ 良　☐ 可　☐ 改善指導済 [評価コメント欄] 定期的に「起業相談会」や「実践型 Start-up 交流会」、「自分軸の働き方大学」といったプログラムを実施することにより、徐々に、新たに一歩踏み出したい方が集まり、新たな起業にもつながっているため、今後も継続して取り組んでいってほしい。

	自主事業の取組状況	事業の実施状況と成果	□ 優 ☑ 良 □ 可 [評価コメント欄] 施設のにぎわい創出や利用者同士の交流促進を目指し、多様な自主事業を計画的に企画・実施しました。 前年度に引き続き、気軽に施設を訪れるきっかけとなるイベント「パンと珈琲」や、館内での日常的な情報交換・気軽な交流を生み出す独自のワークショップ等を開催しました。こうした魅力ある自主事業を通じて、施設の認知度向上とファン作りに努め、地域に親しまれる拠点としての魅力を高めました。	□ 優 ☑ 良 □ 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] ココリンとおおまた公園を一体的に活用した「パンと珈琲」といった取組等の実施により、新たな来街機会の増加につながっている。
収支の実績	経理業務の実施状況	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] 適正かつ透明性の高い経理処理を徹底しました。日々の収入・支出の管理や証憑書類の整理・保管を厳格に行うとともに、計画的な予算執行に努め、健全な財務運営を維持しています。	□ 優 ☑ 良 □ 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] 適正に経理処理が実施されている。
	収支の状況	収支予算および収支計画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] 月次単位で収支実績と予算の細かな比較・分析を徹底し、経営状況の早期把握に努めました。 計画的な予算執行と迅速な予実管理を行ったことで、2 年目の運営として持続可能かつ健全で安定した施設経営を維持しています。	□ 優 ☑ 良 □ 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] 四半期ごとに収支を確認するなど、定期的に収支状況を確認することで、前年度と比べて、より計画的な予算執行や収支管理が実施されている。
総合評価			[評価コメント欄] 令和 7 年度は、初年度に直面したオープン初期の諸課題を着実に克服し、施設運営の手法を確実なものへと昇華させた 1 年となりました。また、「はんだのたね」ならではの地域ネットワークを最大限に活かし、おおまた公園でのワークショップを通じて商店街や自治区など地域の声を丁寧に拾い上げ、公園と施設が一体となった魅力的な空間づくりと、令和 8 年度以降の本格的な活用に向けた基盤づくりを進めました。さらに、「自分軸の働き方大学」などの伴走型支援プログラムを実施した結果、実際に女性起業者を輩出し、今年度新たに 10 名が屋号を持ち起業するなど、地域における産業人材育成において確かな成果を創出しています。 公式 LINE を軸としたデジタル広報や、情報誌「HANDA'S ON!」による魅力的なコンテンツ発信を通じて、市民や事業者への認知拡大と参画誘致をより強固に進めました。収集したアンケートや利用実績データを起点とする経営改善（PDCA）を回し続け、今後も地域に愛され頼られる「半田市創造・連携・実践センター（ココカリン）」のさらなる持続的発展に努めてまいります。	[評価コメント欄] 施設利用者を始め、ワークショップ等を通じて、自治区や商店街など地域の声も集めながら、施設運営に反映するとともに、歩行者天国化の実証実験といったココカリンとおおまた公園も含めたエリア一体的な魅力的な空間づくりを進めるなど、指定管理者独自のアイデアも反映した施設運営がなされている。 また、様々な起業プログラムを通じて、新たに一歩踏み出したい方が集まり、徐々に、新たな起業にもつながってきているため、今後も継続して取り組んでいってほしい。

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。