## 令和6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6年度指定管理業務評価表

評価担当課:産業課

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 6 年 11 月 15 日~令和 7 年 3 月 31 日

Ī	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
			□優」「図」□□□	□優□□□□□改善指導済
適な質	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。	[評価コメント欄] 事業計画書に基づいた施設運営を安定的に実施し、利用者にとって快適な環境づくりを継続している。利用者ニーズにも柔軟に対応しながら、円滑な管理をしている。施設の管理運営では、ボランティアの参画を得て、トイレからピボット(カフェ)に至る動線に表層工を施し、車椅子やベビーカーの利用に配慮した。	[評価コメント欄] 施設内は常に清潔に保たれており、日常的な施 設管理が適切に実施されている。
	職員配置などの 事業計画書どおり 実施体制 配置がなされてい		□優 ☑ 良 □ 可	□優 図良□可□改善指導済
の 確 保		事業計画書どおりの人員 配置がなされているか。	[評価コメント欄] 初年度で大変な事もありながら、計画どおりの人員配置 を意識し実施した。業務分担やバックアップ体制も工夫 しながら実施体制確保を進めている。	[評価コメント欄] 施設のオープン初年度ということもあり、運営に 苦労する部分がありながらも、事業計画書どおり 適切な施設管理のための人員体制ができている。
		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□□□改善指導済
	職員研修の実施 状況		[評価コメント欄] 研修は実施されているが、まちづくりに関する内容の学 びや成果の明確化、参加率向上など継続的な改善が必要 である。	[評価コメント欄] 研修については実施されているものの、まちづく りに関する先進事例などを学ぶ機会を設け、利用 者サービスの向上や事業改善等に反映できると 良い。
			□優」「良□可	□優□良□可□改善指導済
	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。	[評価コメント欄] 苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応し、再発防止の 取組も行っている。 苦情対応として、お客様駐車場の案内板を大型化した。 また、レンタルオフィス仕切内への防音材のいち早い設 置を実施した。	[評価コメント欄] 個々の事案に対して、適切な対応がなされてい る。
			□優☑️良□可	□優図良□可□改善指導済
	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。	[評価コメント欄] 緊急時の連絡体制は整っており、建物や設備等は、定期 的な施設点検が実施されている。 施設の安全性確保に努めている。	[評価コメント欄] 防犯、防災対策として、連絡体制や警備システム 等の導入および定期的な点検などが適切に実施 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	□優□良□可□改善指導済
			[評価コメント欄] 個人情報は適切に管理され、マニュアルや管理体制も整備されていて、適正な運用がされている。今後は継続的な見直しも必要とされる。	[評価コメント欄] 施設利用者情報の管理をはじめ、適切に個人情報 の管理がされている。

			□優」団良□可	□優□□□□改善指導済
<b>梱</b> サービ 中の 取組	利用者満足度調 査	利用者満足度調査の実施 状況	[評価コメント欄] セミナーの参加者やコワーキング等の施設利用者に対し アンケートを実施し、回答内容をもとに改善している。 PDCA が機能している。	[評価コメント欄] セミナーの参加者や施設利用者に対して、利用者 アンケートを実施し、ニーズの把握に努めている。
	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] 利用者ニーズを踏まえたサービス向上の取り組みを行っ ており、比較的満足度の高い対応ができている。また、コ ワーキングスペース利用お試しサービス券などを発行 し、利用促進を図った。今後は柔軟な改善の仕組みや新 たな提案や工夫も積極的に取り入れていく。	□ 優 □ 良 図 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] 施設利用者のアンケートの分析結果等を踏まえ、 次年度に向けて更なるサービス向上や事業改善 につなげていってほしい。
	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] 来館者数や利用状況の分析を継続的に行い推移は記録している。利用状況から利用促進策との連動がさらに必要とされる。さらなる来館者数増を目指したい。	□ 優 図 良 □ 可 □ 改善指導済  [評価コメント欄] 各種セミナーや起業相談の実施により、初年度としては来館者数は安定して推移しており、少しずつビジネスユーザーの利用も増加してきている。
素の無	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] いくつかの連携やネットワークが生まれている。さらに成果の定量化や継続的なパートナー関係の構築が課題である。	□ 優 □ 良 図 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] セミナー参加者など、利用者同士の交流が少しず つ生まれてきているものの、更に市民や事業者と の連携やネットワークの形成が図られるよう取 り組んでいってほしい。
	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] 起業支援やセミナー等の実施取り組みはしている。地域の起業支援として有意義な講座・相談事業が実施され、一定の成果をあげている	□ 優 図 良 □ 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] 起業相談やセミナー受講者から新たな起業につ ながっており、少しずつ成果が見られるため、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] 地域特性を活かした自主事業を安定的に展開しており、 活動者間の交流促進など参加者満足度も比較的高い。収 益面や社会的効果の面でもさらなる成果を出していきた い。	□ 優 図 良 □ 可 □ 改善指導済  [評価コメント欄] 自分らしく働くことをテーマとしたトーク企画 や活動者間の交流促進に向けた企画、にぎわい創 出に向けたイベントなどの定期開催により、来街 機会の創出が図られている。
収 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] 日常業務は適切に処理されている。帳簿管理・経費処理 等は適切に実施され、会計ルールに基づく管理が徹底されている。	□ 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] 収支管理は実施されているが、実績との差異分析や財務 指標に基づく経営判断体制の強化が必要である。スタートアップ事業である弊社。しっかりした足固めをしながら収支計画に取り組み、段階的に発展させたい。また、予定されている事業の早期着手など、課題の克服に努める。	□ 優 □ 良 図 可 □ 改善指導済 [評価コメント欄] 概ね収支計画書通り執行されているものの、定期 的に収支状況の確認を行い、必要に応じて事業改 善に努めてほしい。
総合評価			[評価コメント欄] 事業計画に基づく安定した施設運営を行っており、利用者や地域からの一定の信頼を得ている。 ホームページを始め、SNSを通じての情報提供や運営主体の考え方を伝え続け、半田市中心市街地活性化情報誌〈ハンズオン〉を作成し、管理運営のPRと数多の事業への参画・協力を募っている。 引き続き、課題を的確に把握し改善につなげる体制づくり、地域に根差した活動として信頼を大事にし、今後も持続的発展を目指したい。	[評価コメント欄] 全体的に概ね事業計画書に基づき、適切な施設管理や事業実施がなされている。令和6年度は施設のオープン初年度ということもあり、課題もあるが、必要に応じて、適宜見直しを図るなど、適切な施設運営に努めてほしい。

## 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。			