

前回(平成 28 年度業務)評価への対応について

1 前回評価の結果について

平成 28 年度の指定管理運営業務については、県が求める水準や事業計画に沿って実行されており、全体的に「概ね計画どおりの管理運営がなされている」という評価であった。

評 価 項 目	評価結果		
	平成 26 年 度業務	平成 27 年 度業務	平成 28 年 度業務
① 快適な利用環境の創出	4	4	4
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	4	2	4
③ 入居施設間の有機的な連携	4	4	4
④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）	4	4	4
⑤ 適切な施設運営	4	4	4

※ 詳細については、参考資料 1 「いわて県民情報交流センター（アイーナ）の指定管理業務に関する評価結果報告書（平成 28 年度業務）」を参照願います。

2 評価への対応について

評価結果を県及び指定管理者において真摯に受け止め、業務の改善に向けて取組んでおり、主な取組内容について以下のとおり報告する。

評価項目	更に優れた管理運営に向けた助言等	対応（取組）状況
① 快適な利用環境の創出	<ul style="list-style-type: none"> ○ 周辺施設や地域町内会等との良好な関係の継続に努められたい。 ○ 貸出施設の鍵の受け渡しの窓口が混雑した際の公平性や効率性をより高めるよう努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 催事や美化活動への参加、祭事への協賛等を継続して行い、周辺施設や近隣との良好な関係を維持するよう務める。 ○ 貸出施設の窓口対応に当たっては、領収書や貸出備品を事前に準備し、遅滞なく貸出が行えるよう運用している。 また、貸出対応時にも用件を事前に伺うなど、これまで以上に声掛けを行い、利用者を待たせることが無いように気を配っていく。
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新たなキャッチフレーズ「ステキな出会い、これからも。」を実感し、更に向上していくための企画やその実感度を測定できるような指標・調査方法を検討されたい。 ○ 利用者からの意見や要望の対応状況を公表する際には、判断に至った理由を付記し、利用者の理解が得られるよう努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成 30 年度実施の各アンケートや調査においてキャッチフレーズの認知度を調査するとともに「ステキな出会い、これからも」が感じられる施設及び催事なのかを調査し改善につなげていきたい。 また、催事参加者が「ステキな出会い、これからも」を実感できるように各世代が参加し出会える催事を企画、実施していく。 ○ 利用者からの意見や要望については、利用者の理解が得られるよう引き続き丁寧に対応していく。
③ 入居施設間の有機的な連携	<ul style="list-style-type: none"> ○ 運営協議会等を有効に活用し、施設運営や改善方策に関する協議を行うなど、入居施設の連携強化に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 運営協議会等においては催事や課題の共有を細やかに行い、入居団体間の更なる連携強化を図っていく。

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 館内情報システムのウイルス感染など、施設への影響が想定される事案の対応に関する情報提供に努められたい。 	<p>なお、センター長会議において、各入居団体の従来の対象者以外への効果的な情報提供や郵送コストの低減を図るため、各入居団体の刊行物の送付先の共有や送付時期の統一化などについて検討している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ システム障害や災害発生時など、全館に影響が生じる事案の対応について、各入居団体に情報提供していく。
<p>④ 県民への情報提供 (県内全域へのサービス提供)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の情報発信の手段として、インスタグラムの活用を検討されたい。 ○ 県内全域の幅広い年齢層の県民に対する効果的な情報提供に向けて一層工夫されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ センター長会議において各入居団体のインスタグラムやSNSの利用状況を確認するなど、アイーナとしての活用について継続検討を行っている。 また、「インスタ映えするアイーナ」という視点からの対応についても可能性を検討している。 ○ 各入居団体の従来の対象者以外への効果的な情報提供や郵送コストの低減を図るため、各入居団体の刊行物の送付先の共有や送付時期の統一化などについて検討している。(再掲)
<p>⑤ 適切な施設運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今後は、施設を保全する上での参考として、詳細な建物診断、省エネルギー診断、二次部材診断、自然災害リスク評価等の実施について、県と協議の上検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 省エネルギーに関しては、提案したエネルギー消費実態解析に基づきエネルギー管理を計画・実践している。また、簡易エネルギーレポート(受電電力量)を毎年度作成し、エネルギー管理の参考としている。 なお、施設保全に係る各種診断の実施については、県の予算支出を伴うことから、県と協議していく。

	<ul style="list-style-type: none"> ○ コンプライアンス順守の更なる意識醸成を図るため、コンプライアンス研修を平成 28 年 11 月から毎月実施した点は評価できることから、継続実施に努められたい。 ○ コンプライアンスに関する内部監査については、監査員の定期的な交替や監査項目の見直しを行うなど、形骸化を防ぎ、実効性のあるものとするよう努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ コンプライアンス研修（小集団活動）については、平成 30 年度も引き続き実施する。 ○ 監査員は、各社のコンプライアンスや各業務の専門家としているが、監査員の交替や監査期毎に重点検査項目を設定するなど、より有効な監査の実施に努めていく。
その他	<p>【講評】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用頻度の多い高校生に向けた様々な情報提供など、次世代を担う若者を意識した取組やアイーナの空間特性を活かした「ステキな出会い」の演出などの工夫に期待します。 ○ 今後の施設管理に当たっては、建物・設備の老朽化・適合基準の変化に対応できるよう、問題点を県と共有し早期かつ効率的な保全の取組を望みます。 ○ 不適切事案に係る改善の取組については、実効性のある内部監査と内部通報体制の継続とともに、さらに発展した取組にも期待します。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 岩手県立大学の学位記伝達式において 4 階県民プラザにお祝いの横断幕とお祝いメッセージを掲示するなど、「ステキな出会い」の実現に向けて引き続き工夫していく。 ○ 建築・設備機器等の経年劣化に伴い、長期及び毎年計画的な予防保全（修繕）、法令に適合した改修が必要となるため、県と情報を共有し施設保全に取り組んでいく。 ○ 監査員は、各社のコンプライアンスや各業務の専門家としているが、監査員の交替や監査期毎に重点検査項目を設定するなど、より有効な監査の実施に努めていく。（再掲）