

(別紙1)

## 管理運営状況 評価シート【平成30年度】

(評価日令和元年6月12日)

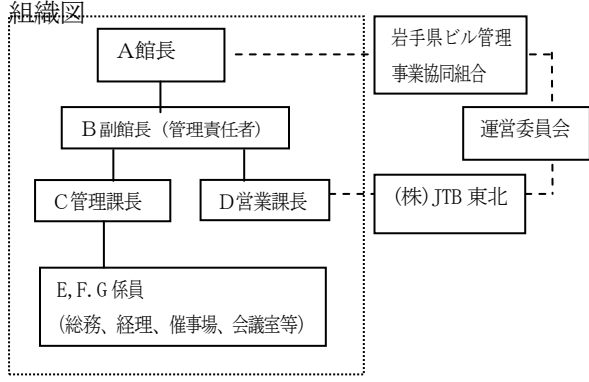
### 1 施設の概要

施設名	岩手産業文化センター
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県滝沢市砂込 389 番 20 Tel 019-688-2000 Fax 019-688-2002 http://www.apio-iwate.com/pc-index.htm
設置根拠	岩手産業文化センター条例
設置目的	(設置：昭和60年7月11日) 産業及び文化の普及振興を図り県民生活の向上に寄与すること
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 1 土地 ・敷地面積 204,929.52 m <sup>2</sup> 2 建物 (1) 催事場 ○アリーナ ・延べ面積 11,531.05 m <sup>2</sup> ・アリーナ床面積 3,600 m <sup>2</sup> ・収容定員 8,000 人 (1階 6,000 人、2階 2,000 人) ○付属展示場 ・面積 2,805 m <sup>2</sup> ○屋外展示場 ・面積 第1屋外展示場 3.1ha 第2屋外展示場 8ha (2) 会議場 ・延べ面積 4,336.45 m <sup>2</sup> ○1階会議室 第1 (24)、第2 (50)、第3 (100)、第4 (200)、 第5 (100)、第6 (50) ※第3・4・5 一体利用可 ○2階会議室 第7 (50)、第8 (100)、第9 (200)、第10 (100)、 特別 (60) (3) 駐車場 第1駐車場 約1,000台、第2駐車場 約1,350台
施設所管課	岩手県 商工労働観光部 産業経済交流課 (電話 019-629-5536 内線 (5536)、メールアドレス AE0003@pref.iwate.jp)

### 2 指定管理者

指定管理者名	岩手県ビル管理事業協同組合・(株) JTB 共同事業体
指定期間	平成30年4月1日～平成33年3月31日 (3年間)
連絡先	代表団体 岩手県ビル管理事業協同組合 電話 019-621-5155

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	産業及び文化の普及振興を図り県民生活の向上に寄与することを目的として、岩手産業文化センターの管理運営を実施すること		
職員配置、管理体制	7名 （平成30年4月1日現在） （内訳） 正職員7名、非常勤・パート職員0名		
利用料金	利用料金は、岩手産業文化センター条例に定める金額により、指定管理者が利用者から利用料金を徴収し、これを指定管理者の収入としている。		
開館時間	9時から21時まで 但し、利用者の要望に合わせて、延長している。	休館日	12月29日から1月3日まで

### 4 施設の利用状況

（単位：人・％）

（利用者数、稼働率等）	前期間平均 （H27～29年度）	指定管理期間			備考
		H28年度	H29年度	H30年度	
催事場利用者数	269,888	267,839	263,537	264,195	
催事場稼働率	40.1	39	45.5	32.6	
会議場稼働率	67.8	64.9	72.0	71.2	

### 5 収支の状況

（単位：千円）

区分	前期間平均 （27～29年度）	指定管理期間			備考
		H28年度	H29年度	H30年度	
収入	利用料金収入	84,910	84,822	79,907	80,331
	県委託料	44,291	44,055	44,804	47,671
	自主事業収入	2,525	2,470 （内訳） ・グラウンド・ゴルフ 2,470,900円	2,851 （内訳） ・グラウンド・ゴルフ 2,850,900円	2,690 （内訳） ・グラウンド・ゴルフ 2,689,600円
	諸収入	0	0	0	0
	小計	131,726	131,347	127,562	130,692
支出	人件費	25,894	24,596	24,821	23,995
	維持管理費	104,336	103,786	101,394	105,715
	事業費	0			
	自主事業費	1,564	2,447	1,275	913
	小計	131,794	130,829	127,490	130,623
収支差額	▲68	518	72	69	

## 6 利用者の意見等への対応状況

### (1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	<p>主催者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・競合の多い会議場の利用主催者へアンケート実施し、各担当の作業・対応へ反映させる。</li> <li>・催事場主催者にもアンケート実施し、課題を把握する。</li> </ul> <p>利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱を設置し、職員対応・施設環境の意見を収集し、業務に反映させる。</li> </ul>	実施主体	岩手産業文化センター
------	--	------	------------

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	<p>苦情、要望 0件、その他 0件</p> <p>*アンケート結果(5 択)</p> <p>会議棟⇒ 250 回答中 やや悪い： 6件、悪い： 0件</p> <p>催事場⇒ 69 回答中 やや悪い： 0件 悪い： 0件</p>	
主な苦情、要望等	対応状況	
○従業員について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同日に大きな行事があるときは、予約の段階で情報提供してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約をいただいた際には伝えているが、相手方の予約者からの情報伝達ができていなかった。</li> </ul>
○空調について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人数が多かったため少し暑かった。(3・4・5 会議室)</li> <li>・寒い日が続き暖房つけても寒かった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷房期間が過ぎた 11 月だったので、換気を促した。</li> <li>・設定温度を抑えているので、要望に応じて設定温度を上げた。</li> </ul>
○備品について	<p>《会議棟》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ手洗後のエアークタオルが欲しい</li> <li>・照明を是非 LED に変えてほしい</li> <li>・スクリーンの上下スライドがきつい。天井から降ろすスクリーンにしてほしい</li> <li>・時計が少しズレていた</li> <li>・音響関係の機器の使い勝手が悪い</li> <li>・マイクの音割れが時々気になった</li> <li>・マイクに時々雑音が入る</li> </ul> <p>《催事場》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関が暗かった</li> </ul> <p>・長机のキャスターのガタツキがあった</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実現に向けて県と協議をしていく。</li> <li>・予算の範囲内で可能な範囲で更新していく。</li> <li>・移動式スクリーンはアピオ職員が設置するようにしている。</li> <li>・職員が前日準備の際にチェックすることにした。</li> <li>・新規職員の習得が不足していたことも要因としてあり、配置を検討することにした。</li> <li>・球切れによる不点灯が何点かあったが、一部 LED に更新した。</li> <li>・不具合の机は取り除いた。</li> </ul>
○清掃について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前の利用者のゴミが残っていた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当に注意した。</li> </ul>
<p>その他、利用者からの積極的な評価等</p> <p>【会議棟】 → 「対応がとても丁寧で親切でした」等の従業員に対する評価が 15 件、「いつも清潔な所をありがとう」等の清掃に関する評価が 1 件、「利用させていただき感謝、今後ともよろしく」等の総体評価が 45 件あった。</p> <p>【催事場】 → 「いつもの心づかいに感謝」等の従業員に対する評価が 7 件、「いつも清潔な所をありがとう」等の清掃に関する評価が 1 件、「利用させていただき感謝、今後ともよろしく」等の総体評価が 17 件あった。</p>		

7 業務点検・評価 (※)

(1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績 (指定管理者の自己評価)	評価指標
<p>運営業務</p> <p>管理運営業務仕様書 第3条 1 (1) (2) (3) (4) (5)</p>	<p>①岩手産業文化センター管理運営業務仕様書に基づき、業務を遂行すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の使用許可等に関する業務</li> <li>・施設の利用促進に関する業務</li> <li>・使用料金の決定、収納業務</li> <li>・その他施設等の利用に関する業務</li> <li>・防災対策に関する業務</li> </ul> <p>②仕様書に定めがない事項であっても、管理運営上必要と認められる事項については、県と協議のうえ実施すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に遂行している。</li> <li>・受注から請求・入金・実績は把握までのデータシート一元管理と複数チェックを行っている。</li> <li>・利用実績を基にした顧客訪問活動を実施し、リピート利用を促した。</li> </ul>	A
<p>施設の利用状況</p> <p>平成30年度管理計画書 2 (6) 施設の使用見込</p>	<p>①平成30年度管理計画書に定める施設の使用見込みを達成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナ 50%</li> <li>・附属展示場 12%</li> <li>・第一屋外展示場 16%</li> <li>・第二屋外展示場 69%</li> <li>・その他催事場 37%</li> <li>・会議場 65%</li> </ul> <p>②指定管理者が管理運営を実施する以前と比較し、利用状況が良好となっていること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナは冬期間にグラウンドゴルフコースとしての利用を予定していたが、グラウンド・ゴルフ担当者の退職等もあり実施しなかった。</li> </ul> <p><b>【実績】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナ 33%</li> <li>・附属展示場 13%</li> <li>・第一屋外展示場 23%</li> <li>・第二屋外展示場 72%</li> <li>・その他催事場 33%</li> <li>・会議場 71%</li> </ul>	B
<p>施設の維持管理状況</p> <p>管理運営業務仕様書 第4条 2 (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10) (11) (12)</p>	<p>①岩手産業文化センター管理運営業務仕様書に基づき、業務を遂行すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の管理に関する業務</li> <li>・施設等の清掃及び警備並びに庭園の管理に関する業務</li> <li>・舞台・照明・音響設備の保守点検業務</li> <li>・移動観覧席設備保守点検業務</li> <li>・アリーナ備品 (イス、机等) 設置等業務</li> <li>・会議場視聴覚設備保守点検</li> <li>・電気、暖房設備操作、保守点検及び管理業務</li> <li>・給排水衛生ガス設備の保守点検業務</li> <li>・ビル管理法による業務</li> <li>・尿浄化槽保守管理業務</li> </ul> <p>・施設設備等に係る修理、修繕計画の作成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に管理・点検を実施し、不具合箇所、要大規模修理箇所については県へ報告済み。</li> <li>・年間の修繕計画についても予算の有効活用に向けて、設備担当と執行状況のすり合わせを定期的に行い、要修繕箇所のプライオリティを勘案しながら実施計画を都度変更、実施する体制をとっている。</li> </ul>	B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築基準法第 12 条第 2 項に基づく損傷、腐食、その他の劣化の状況点検</li> </ul> <p>②仕様書に定めがない事項であっても、管理運営上必要と認められる事項については、県と協議のうえ実施すること。</p>		
<p>記録等の整理・保管</p> <p>基本協定書 第 10 条、第 15 条</p> <p>管理運営業務仕様書 第 4 条 3 (3)</p>	<p>①基本協定書に定めるとおり、業務の実施状況について報告書等を作成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書</li> <li>・事業報告書</li> <li>・業務日誌</li> <li>・定期報告書</li> <li>・完了報告書</li> </ul> <p>②上記について、適切に報告及び保管すること。</p> <p><b>【報告】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書 (毎年度 3 月 15 日まで)</li> <li>・事業報告書 (毎年度 3 月 31 日まで)</li> <li>・定期報告書 (毎月 10 日まで)</li> <li>・完了報告書 (毎年度 3 月 31 日まで)</li> </ul> <p><b>【保管】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成年から 5 年を経過するまでの期間保管する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全て作成・報告済み。また、作成書類はデータ化して保管。</li> </ul>	A
<p>自主事業、提案内容の実施状況</p> <p>基本協定書第 24 条</p> <p>指定管理者指定申請書に添付された自主事業の計画書</p> <p>平成 30 年度管理計画書 4 (1) 自主事業実施計画</p>	<p>指定管理者公募の際の自主事業の計画及び平成 30 年度管理計画書等に記載のとおり実施すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業については、3 期目から注力してきたグラウンド・ゴルフ事業が定着しており、5 期目も順調に継続している。</li> <li>・利用者からは一定の評価をいただきながら、公共施設として地域に貢献している。</li> </ul>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 →利用実績に基づいた顧客訪問活動を実施し、リピート利用を促したこと。</li> <li>・改善を要する点 →アリーナを利用した冬期間のグラウンド・ゴルフを継続的に実施すること。</li> </ul>			B

## (2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制 管理運営業務仕様書 第6条	<p>管理運営業務を実施するため、必要な有資格者等、適正な職員を配置すること。</p> <p>【有資格者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暖房用ボイラー取扱者</li> <li>・第3種電気主任技術者</li> <li>・浄化槽技術管理者</li> <li>・乙類消防設備士1～7類</li> <li>・消防設備点検資格者1種・2種</li> <li>・ビル管理士</li> </ul> <p>【適正な職員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種業務における責任体制を確立すること。</li> <li>・職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮すること。</li> <li>・職員の資質を高めるため、研修を実施するとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル管理事業協同組合が組織として適正に職員を配置し、また、業務仕様をに基づき責任体制を明確にしている。</li> <li>・利用実態に即した勤務体制を構築している。</li> </ul>	A
苦情、要望対応体制 管理運営業務仕様書 第7条、第8条	<ol style="list-style-type: none"> <li>①各種トラブル、苦情等には、迅速かつ適切に対応すること。</li> <li>②利用者の意見要望などを反映するため、定期的にアンケートを実施するとともにその結果を管理運営業務に反映させること。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣からの苦情が想定される催事の主催者には、事前に近隣対策を行うよう要請している。</li> <li>・施設利用主催者から、アンケートを徴し、運営業務に反映させている。</li> </ul>	A
危機管理体制（事故、緊急時の対応） 管理運営業務仕様書 第4条3(5)、第11条	<ol style="list-style-type: none"> <li>①予防対策として、危機管理体制を構築するとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。</li> <li>②自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、県をはじめ関係機関に通報すること。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に構築し、年間2回消防署の指導の下、総合訓練を行っている。</li> <li>・火災、地震、停電等の事態に迅速に対応できるよう行動マニュアルを作成している。</li> </ul>	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い 基本協定書 第4条、第52条、第54条 管理運営業務仕様書 第2条	<ol style="list-style-type: none"> <li>①関係法令及び基本協定に従い、信義に沿って、誠実に円滑な管理運営を行うこと。</li> <li>②管理運営の実施に関し知り得た情報を漏らし、又は管理運営以外に使用してはならないこと。</li> <li>③個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱うこと。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に対応している</li> <li>・行動規範を作成、掲示し啓蒙に努めた。</li> <li>・書類に関しては書庫に一括保管、電子データの書類は、CDにバックアップを取りファイリングしている。</li> <li>・各端末にはパスワードを設定し、部外者が操作できない様にしている。</li> </ul>	A

県、関係機関等との連携体制 [ 管理運営業務仕様書 第4条3(4) ]	①県、関係機関と適宜連絡調整を行い、円滑な運営を図ること。 ②緊急時の連絡体制を整えること。	・必要に応じ連絡調整を行い、円滑な運営に努めている。 ・緊急時の連絡体制は構築している。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 →県との連絡体制が確立されており、修繕の必要な箇所の報告等随時情報共有がなされている。 ・改善を要する点 →特になし。			A

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務 [ 基本協定書第3条 管理運営業務仕様書 第4条3(5) ]	①施設を清潔に保つとともに、利用者に対するサービスの向上を図り、利用者の増加に努めること。 ②各種トラブル、苦情等には、迅速かつ適切に対応することとし、定期的に県に報告すること。	・開業以来積み重ねてきた清掃ノウハウに加え、従事者には一人一人が運営主体であるとの意識の下、業務に励むよう指導している。また、担当間の連携を密に図り、サービス全体の向上を図っている。 ・前項（2）の苦情、要望対応体制の内容を実施し、必要なものは県へ報告している。	A
利用者サービス [ 管理運営業務仕様書 第7条 ]	指定管理者は、利用者の利用申請、管理施設の利用等について、利用者の利便性に最大限に配慮しながら、適切な指導・助言等を行うものとする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズに応じた施設運営</li> <li>・広報活動、ホームページの見やすさ</li> <li>・予約のし易さ</li> <li>・利用者サービスの向上に向けた取組み</li> </ul>	・利用者の希望する日時に応じて、柔軟に勤務シフトを設定している。 ・同日開催の際の利用者相互の最大満足のために調整を行っている。 ・電話・メール・F a xでの受付を行い、予約時の利便性にも配慮している。 ・受付時に利用者のイメージする催事の実現のためホームページ掲載の図面等を活用しながら助言している。	A
利用者アンケート等 [ 管理運営業務仕様書 第8条 ]	利用者の意見要望などを反映するため、定期的にアンケートを実施するとともにその結果を管理運営業務に反映させること。	・利用者用と主催者用のアンケートを日常的に実施。意見要望については、指摘事項は迅速に改善を図り、サービスの向上に努めている。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 →苦情及び要望事項について、迅速、丁寧に対応していること。 ・改善を要する点 →特になし。			A

概況

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; padding: 5px;">                     指定管理者指定申請書に添付された収支計画書                      平成30年度管理計画書                      3(1)収入見込                      3(2)支出見込                 </div>	指定管理者公募の際の収支計画と乖離していないこと。	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画段階では、自主事業を冬期間もアリーナで展開する予定だったが、人事の変動もあり中止した。このことによる収入減も心配されたが、一般利用が好調だったこともあり、計画を上回った収入となった。</li> <li>貸出業務が好調だったこともあり、それに伴った支出(人件費、水光熱費等)も増加し、収支としては計画から乖離することはなかった。</li> </ul>	A
指定管理者の経営状況	①指定管理者の財務状況が適切であること。 ②指定管理者の応募資格に抵触する事項がないこと。 ・地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない。 ・岩手県から指名停止措置を受けていない。 ・都道府県税、法人税、消費税等を滞納していない。 ・会社更生法、民事再生法等に基づく更生又は再生手続きを行っていない。	①適切である。 ②抵触する事項は無い。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 → 利用料収入が事業計画を上回ったこと。(計画値75,200千円、実績値83,020千円) ・改善を要する点 → 経費削減の努力を行っているところであるが、引き続き見直せる部分が無いか検討を進めたい。			A

※(注1) 県記載欄:「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」  
 指定管理者記載欄:「実績(自己評価)」

(注2) 評価指標

- A: 協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績(効果)があり、優れた管理がなされている。
- B: 概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績(効果)があり、適切な管理が行われている。
- C: 一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D: 協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項 自主事業として取り組んでいるグラウンド・ゴルフは、工夫した企画を通じて愛好家から高い評価を受けている。特に、近隣住民を中心として親しまれており、利用者が増加している。
② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項 施設設備の各種定期点検時に経年劣化指摘が増加している。年間修繕費で対応可能なものについては年度分割して実施する予定であるが、その間のリスク負担や、指定管理期間の問題もあり、長期の計画修繕を選択できない状況となっている。



③ 県に対する要望、意見等  
大規模改修事業については、今後も継続して老朽化した設備等に対する対応をお願いしたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

- ・概ね利用者の立場に立った運営体制が確立されている。県への連絡や報告も密になされており、公の施設の管理者として十分な対応をとっている。
- ・震災復興関連のイベントが減少してきており、利用率の減少が予想されるため、より一層のサービスの向上と施設の強みを生かした催事等の誘致活動に積極的に取り組むことを期待する。
- ・ニーズに応じた自主事業の実施を行っており、効果もあるため、事業効果の拡大を期待する。
- ・今後も継続して施設管理に関わる法令・法規遵守を徹底し、定期的な施設点検、利用者の安全管理、施設の設備、備品等の適切な管理に万全を期すこと。

② 県の対応状況について（自己評価）

- ・要修繕箇所の報告や対応方針、自主事業の計画等について、指定管理者と情報共有を図り、必要に応じて現地確認を行うなど、管理状況の把握に努めた。
- ・平成 30 年度から令和元年度にかけて、スプリンクラーアラーム弁の更新工事を実施しており、今後においても、工事の優先度を十分に勘案の上、計画的に大規模修繕工事を実施していく予定である。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

利用率の向上及び老朽化に伴う施設等の計画的な修繕

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）

改善状況

（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）

改善状況の確認