

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 29 年度業務)

平成 30 年 8 月

いわて県民情報交流センター（アイーナ）
指定管理者選定・評価委員会

目

次

1	経緯	1
2	アイーナの概要	1
3	指定管理者等	2
4	選定・評価委員	2
5	評価に当たっての考え方と進め方	3
6	評価結果	5
7	講評	7

1 経緯

岩手県では、平成 18 年度に県民の文化活動等に関する情報の交流及び連携の場を提供し、地域文化の創造と発展に役立てるため「いわて県民情報交流センター（愛称：アイーナ）」（以下「アイーナ」という。）を設置しました。

アイーナの管理運営については、施設の設置と同時に指定管理者制度を導入しており、平成 18 年度から平成 23 年度までの 2 期 6 年間については、公募による審査を経て選定された株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 6 者グループが指定管理者として管理運営を担い、平成 24 年度については、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災津波の影響により募集ができなかったことから、特例期間として、再度同 6 者グループが指定管理業務を担いました。

平成 25 年度から平成 27 年度までの第三期指定管理期間については、図書館運営業務を分離して指定管理者の募集を行い、株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 4 者グループが管理運営を担いました。

平成 28 年度から平成 30 年度までの第四期指定管理期間については、株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 5 者グループが管理運営を担っています。

指定管理者の業務については、これまでの県及び指定管理者による自己評価に加え、客観的な第三者による評価・検証等を行うことを目的として、平成 21 年 10 月に「いわて県民情報交流センター（アイーナ）評価委員会」を設置し、平成 20 年度から平成 23 年度までアイーナの指定管理者の業務に関する評価を実施してきました。

なお、平成 24 年度からは、「いわて県民情報交流センター（アイーナ）指定管理者選定・評価委員会」（以下「選定・評価委員会」という。）に改編して、指定管理者の選定と評価を一体的に行っています。

今般、「選定・評価委員会」において、平成 29 年度におけるアイーナ指定管理業務に関する評価を実施しましたので、ここに結果を報告します。

2 アイーナの概要

(1) 所在地 盛岡市盛岡駅西通一丁目 7 番 1 号

(2) 位置図



- (3) 交通アクセス JR盛岡駅から徒歩4分 東北自動車道盛岡ICから車で8分
- (4) 敷地面積 9,000 m²
- (5) 建築面積 7,855 m²
- (6) 延床面積 45,875 m²
- (7) 階数 地下1階、地上9階
- (8) 建物高さ 最高部高さ 47.4m
- (9) 構造 鉄骨造（一部鉄骨鉄筋コンクリート造）
- (10) 工期 平成15年3月1日～平成17年9月30日（31ヶ月）
- (11) 総事業費 約245億円（用地取得費（17億円）及び建設費等の総事業費）
- (12) 開館時期 平成18年4月1日（土）（一部施設は同年5月8日（月））

3 指定管理者等

指定管理者：結（ゆい）グループ（構成企業は次記のとおり）

指定期間：平成28年4月1日から平成31年3月31日まで

会社名	所在地	主な業務内容
株式会社NTTファシリティーズ	東京都港区芝浦三丁目4番1号	施設全般の管理運営に係る統括
株式会社東北博報堂	宮城県仙台市青葉区一番町四丁目1番25号	施設全体の運営業務（貸出・備品管理業務、自主事業等）
鹿島建物総合管理株式会社	東京都新宿区市谷本村町2番1号	建築物・設備の保守管理業務等
一般社団法人岩手県ビルメンテナンス協会	盛岡市大通三丁目2番3号	清掃業務
岩手県ビル管理事業協同組合	盛岡市盛岡駅西通二丁目9番1号 マリオス13階	警備業務

4 選定・評価委員

委員長	吉野英岐	公立大学法人岩手県立大学総合政策学部 教授（学部長）
副委員長	橋場 覚	特定非営利活動法人クチェカ 理事長
委員	伊藤賢治	一般財団法人北海道東北地域経済総合研究所 専務理事
委員	見年代 瞳	特定非営利活動法人やませデザイン会議 理事
委員	佐藤あすか	岩手弁護士会 弁護士
委員	高橋寿美子	CAP岩手 運営委員長（代表）
委員	武田裕次	一般社団法人岩手県建築士会盛岡支部 副支部長
委員	平野順子	Coaching Office 代表

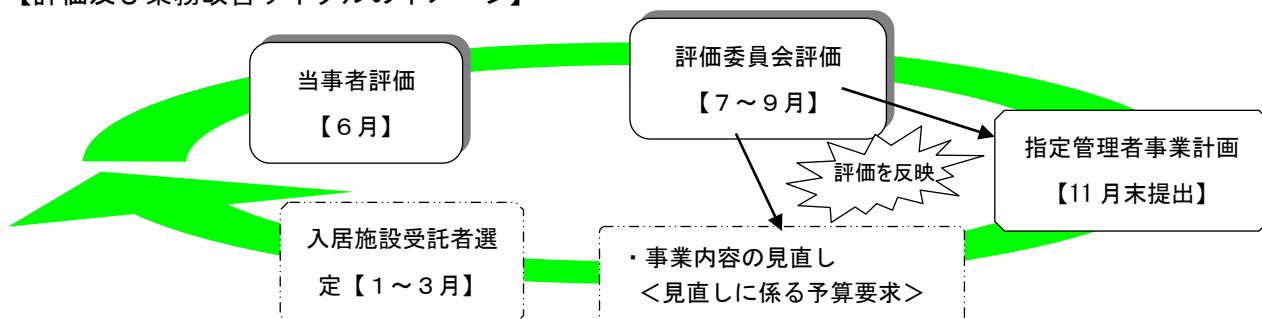
5 評価にあたっての考え方と進め方

岩手県では、指定管理者制度を導入している公の施設の管理運営状況について、「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る評価について」（指針）により、県と指定管理者が評価（自己評価）を行っていますが、アイーナでは、より客観的な評価・検証等を行うため、独自に選定・評価委員会を設置しています。

（1）評価の目的

本選定・評価委員会では、指定管理者が行う業務について、客観的な評価・検証等を行うことで、指定管理者の業務改善の取組みを促進し、施設が提供するサービスの質的向上を図ることを目的としています。

【評価及び業務改善サイクルのイメージ】



（2）評価の対象及び実施方法

1) 評価の対象

平成 29 年度の指定管理業務

2) 評価項目

アイーナの管理運営に関し、当初から設定している特に重要な以下の 5 つの視点の評価項目を設定しました。

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

3) 評価方法

- ① 評価項目に対する指定管理者の取組みについて、県及び指定管理者の自己評価結果を基礎資料として用いました。
- ② 評価の過程で、指定管理者や県に対するヒアリングを実施し、自己評価に関する確認等を行いました。
- ③ 基礎資料やヒアリングの結果を踏まえて、選定・評価委員会で審議を行い、次記の評価基準により、各評価項目について 5 段階で評価しました。

4) 評価基準

評価	判断基準
5	計画を上回る優れた管理運営が行われている。
4	概ね計画どおりの管理運営が行われている。(標準)
3	概ね計画に沿った管理運営が行われているが、一部の業務について、業務の見直しによって改善が期待できる。
2	多くの業務について、見直しを行うことで大幅な業務改善が期待できる。
1	計画どおりの管理運営が行われていない。(改善指導が必要な状態)

(3) 選定・評価委員会の経過

平成 30 年度第 1 回選定・評価委員会	
開催日時・会場	平成 30 年 5 月 23 日 (水) 13:30~16:00 いわて県民情報交流センター 6 階 会議室 602
公開・非公開	公開
審議内容	(1) 平成 29 年度指定管理業務に係る評価の実施方法について (2) 次期指定管理者の募集について

平成 30 年度第 2 回選定・評価委員会	
開催日時・会場	平成 30 年 7 月 25 日 (水) 13:30~16:00 いわて県民情報交流センター 8 階 会議室 801
公開・非公開	公開
審議内容	(1) 平成 29 年度指定管理業務の評価について (2) 平成 29 年度指定管理業務の評価結果報告書 (案) について

6 評価結果

評価項目	評価結果	コメント
① 快適な利用環境の創出	4	<p>【評価コメント】</p> <p>開館前の早朝入館の対応やサービス向上に向けたスタッフの研修、資格取得に取り組むとともに、来館者が尋ねやすいよう「ご不明なことがありましたらおたずね下さい」と記載したネームプレートをスタッフ全員が着用するなど利用者の立場に立った快適な利用環境づくりに努めており、概ね計画どおりの管理運営がなされているものと評価する。</p> <p>また、地域の様々な催事に参加するなど地域連携に積極的に取り組んでいることについて評価する。</p> <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <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。 ○ グループ内の有資格者や研修受講者を講師とした内部講習会を開催するなど、更なるサービス向上、人材育成に努められたい。
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	4	<p>【評価コメント】</p> <p>県民参加型を目指した様々な企画・広報を実施するとともに、利用者のアンケートや第三者による調査結果等に基づくサービス向上に努めている。</p> <p>また、学習スペース確保などの施設共通の課題に入居施設と連携して取り組むなど、サービスの質の向上を図っており、概ね計画どおりの運営がなされているものと評価する。</p> <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アートワーク作品を活用した企画や大人向けのイベントの実施など、更なる利用促進に努められたい。 ○ 「いわてヒューマンギャラリー」の施設運営に与える影響や効果を分析

		<p>し、一層充実した催事の実施に努められたい。</p> <p>○ ホームページの意見・要望の掲載方法を新着順から項目分けに変更するなど、より分かりやすい表示に努められたい。</p>
<p>③ 入居施設間の有機的な連携</p>	<p>4</p>	<p>【評価コメント】</p> <p>入居施設間の連絡調整、情報共有を図るとともに、入居施設の主催催事に参画するなど入居施設との連携に意欲的に取り組んでおり、概ね計画どおりの管理運営がなされているものと評価する。</p> <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <p>○ 東日本大震災津波の発生後から入居施設が連携して定期に実施している「復興バザー」について、実施内容や入居施設の連携方法等を検証し、発展した取組となるよう努められたい。</p> <p>また、入居施設が連携した新たな取組の創出にも努められたい。</p> <p>○ 危機管理の対応については、常日頃から入居施設と有機的な連携ができる体制の整備に努められたい。</p>
<p>④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）</p>	<p>4</p>	<p>【評価コメント】</p> <p>入居施設の連携のもとにホームページやテレビ、ラジオ番組など各種媒体を活用し、施設のPR・情報提供を積極的に実施するなど、県内全域に向けた情報発信に努めており、概ね計画どおりの管理運営がなされているものと評価する。</p> <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <p>○ テレビやラジオの活用効果を検証のうえ、より効果的な情報提供に努められたい。</p> <p>○ 県内全域の幅広い年齢層の県民に向けた効果的な情報提供の手法について検討されたい。</p>

⑤ 適切な施設運営	4	【評価コメント】 業務要求水準書及び修繕計画に従った維持管理が行われており、快適な施設環境が維持されているものと評価する。
		【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 災害発生時に施設管理者と県が連携して対応できるようにするため、地震の規模等に応じた施設点検項目、利用者等の安否確認方法、県への報告事項等の設定について検討されたい。

7 講 評

指定管理者制度導入の目的は、多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間能力を活用しつつ住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることにあります。

本選定・評価委員会では、こうした制度導入の目的が果たされているか、アイーナの設置目的に沿った管理運営がなされているかという視点で、指定管理者の取組を評価しました。

平成 29 年度の指定管理運營業務については、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たものと評価できます。

なお、評価項目については、全ての項目が「概ね計画どおりの管理運営が行われている」という評価結果ではありましたが、「更に優れた管理運営に向けた助言」として今後取組が必要な内容を示していますので、これを踏まえた取組が行われることを望みます。

指定管理者には、本評価結果やこれまでの運営実績から得られたノウハウを活かし、更なる利用促進及び利便性向上に向けて業務の改善に取り組むことを期待します。

また、催事や広聴・広報の取組については、これまでの結果を検証のうえ、その結果に基づきより効果的な取組の実践に期待します。

今後の施設管理に当たっては、建物・設備の老朽化や適合基準の変化に対応できるよう、問題点を県と共有のうえ適切な維持保全を望みます。

平成 27 年度に発生した不適切事案の改善に向けて、コンプライアンスに関する研修や内部監査等に真摯に取り組んでいると認められますが、さらに発展した取組にも期待します。

最後に、設置者である岩手県には、指定管理者と連携した利用促進及び利便性向上の取組、施設・設備・備品の計画的な改修や更新、さらには、施設の設置目的を踏まえた新たな施設活用の取組を期待します。

アイーナ指定管理者選定・評価委員会の評価項目

施設の設置目的	
I	新しい時代の多様なニーズに対応し、交流と連携を生み出す施設
II	岩手の情報発信力を高める施設
III	21世紀を担う心豊かな「岩手のひと」を育む施設
IV	ゆとりとうるおいのある岩手ならではの生活文化を創造する施設
V	岩手の新しいシンボルとなる施設

評価項目（施設の設置目的を実現するための取り組み）			
区 分	主な業務要求水準・提案	当事者評価	
		指 管	県
① 快適な利用環境の創出 【4項目】	1 【総合受付業務】 来館案内、その他受付関連業務	B	B
	2 【清掃業務】 清掃業務全般	B	B
	3 【その他】 サイン類	B	B
	4 【その他】 地域との連携	A	A
② 利用者の声の反映 県民参加型の施設運営 【4項目】	1 【企画運営業務】 イベント企画・運営（賑わいの創出、円滑なイベント運営）	A	A
	2 【広聴広報業務】 広聴広報活動の企画・立案（意見の聴取）	B	B
	3 【その他】 利用状況等の把握	B	B
	4 【その他】 利用者の苦情処理	B	B
③ 入居施設間の有機的な連携 【2項目】	1 【企画運営業務】 イベント企画・運営（入居施設間の交流・連携）	B	B
	2 【各入居施設との連絡調整】 有機的運営の方策（運営協議会、センター長会議等）	A	A
④ 県民への情報提供 （県内全域へのサービス提供） 【5項目】	1 【広聴広報業務】 広聴広報活動の企画・立案（施設のPR、県民プラザの運営）	B	B
	2 【広聴広報業務】 ホームページ企画・制作・管理・運営	B	B
	3 【広聴広報業務】 印刷物作成	B	B
	4 【広聴広報業務】 その他、広聴広報活動（広報ボードの運営、テレビ・ラジオ広報）	B	B
⑤ 適切な施設運営 【4項目】	1 【統括業務】 危機管理対応	B	B
	2 【維持管理業務】 維持管理業務全般	B	B
	3 【警備業務】 警備業務全般	B	B
	4 【その他】 改善計画の取組（コンプライアンス）	B	B

※ 「当事者評価」欄は、指定管理者（指管）及び県がそれぞれ実施した自己評価の結果。自己評価の評価指標は以下のとおり。

- 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、優れた管理が行われている。
- 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。

【全19項目】