

令和2年度第2回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
議事録

日時

令和2年9月30日（水） 13：30～15：50

場所

いわて県民情報交流センター（アイーナ）会議室 802

出席者

区分	所属	職名	氏名
委員長	公立大学法人岩手県立大学総合政策学部	教授	吉野 英岐
副委員長	一般社団法人岩手県建築士会盛岡支部	副支部長	武田 裕次
委員 (50音順)	一般社団法人 北海道東北地域経済総合研究所	専務理事	伊藤 賢治
	岩手弁護士会	弁護士	佐藤 あすか
	認定NPO法人 accomon	理事長	成田 礎野美
	Coaching Office	代表	平野 順子
	特定非営利活動法人 陸前高田まちづくり協働センター	理事長	三浦 まり江
事務局	岩手県環境生活部若者女性協働推進室	特命参事兼 連携協働課長	高田 聡
		主任主査	加藤 肇
		主任主査	渊上 恭子
指定 管理者	統括グループ	統括責任者	越田 仁孝
		維持管理業務 総括責任者	高橋 ひとみ
	運営グループ	運営業務総括責任者	藤澤 剛彦
		運営業務責任者	坂野 敬
	維持管理グループ	維持管理業務責任者	田中 直樹
		前維持管理業務責任者	菅野 清志
	清掃グループ	清掃業務責任者	田中 義夫
	警備グループ	警備業務責任者	大坪 隆行

傍聴者

なし

1 開会

2 挨拶（高田特命参事兼連携協働課長）

3 議事（進行：吉野委員長）

（1）令和2年度指定管理業務の評価について

ア 評価の実施方法について、イ事前評価結果について

（事務局から資料1により説明）

（質問等なし、事務局案のとおり評価を進めることとなった。）

ウ ヒアリング（評価項目①～⑤について、項目毎に質疑応答）

（指定管理者から評価項目「①快適な利用環境の創出」の実績等について説明）

【質疑応答】

平野委員

評価項目番号①-3のサイン類について、昨年度に灰皿がなくなったために外の側溝が汚くなっているという話を聞いている。状況が変化すると、何かしらの影響があるかと思うが、敷地内禁煙について変更があった当初と1年経っての状況の変化について教えていただきたい。サインの変更を行って、スムーズに利用者の理解を得ることができたか。

指定管理者

敷地内のギリギリのところ喫煙される方が多く見られたため、清掃チームにおいて、毎日、吸い殻の清掃を追加している。

サイン等による啓発については、地道な声掛けが大事だと考えている。周辺で喫煙可能な場所は、タクシー乗り場とマリオスの前になる。また、敷地内禁煙当初は施設予約の際に、禁煙について周知をかなり行った。リピーターが多い施設でもあり、敷地内禁煙については浸透してきていると感じている。

武田副委員長

トイレトペーパーの盗難について、年間100個が多いとみるかではあるが、高速道路のサービスエリアでは盗難防止用のトイレトペーパーホルダーがある。費用が掛かる話であるので県と協議する事項であるが、盗難がひどい箇所だけ試してみるなど、あまりにも盗難がひどい場合にはそういった対応も考えてはどうか。

見回りを増やしていただいているので、費用対効果を考えながら対応いただきたい。

指定管理者

他施設でもトイレトペーパーの盗難はあるようである。一時期、トイレトペーパーが品薄となった際には盗難が増えた。トイレトペーパーにアイナのスタンプを押す方法も試行したが、手間が増えるため、現在は休止している。

武田副委員長

敷地内禁煙について、喫煙をする場所を口頭で説明しているとの話であったが、敢えて看板等でお知らせしないことにより、スタッフの対応が大変ではないかと思うがどうか。

指定管理者

喫煙所を設置している施設と話し合いにより、アイナ館内で喫煙場所を周知することは考えられるが、相手方の了解を得ないまま周知を行うことも難しいところ。現状や利用者の意見の状況では、地道に声掛けをすることで対応できているが、状況が悪化した場合には、対応を考えたい。

(指定管理者から評価項目②「利用者の声の反映／県民参加型の施設運営」の実績等について説明)

【質疑応答】

武田副委員長 色々な企画・催事を行っているが、同規模の同種施設ではこういった企画・催事をどの程度実施しているか分かれば教えて欲しい。アイーナの実績の年間22回が多いのか、少ないのかの指標がないので、評価するのが難しいと感じる。

今、分かればお答えいただきたいし、分からなければ来年の評価の参考にしたいと考えている。

指定管理者 他の類似施設との比較はできていない。この規模の複合施設は、県内では存在せず、全国との比較はできていない。今後の検討課題とさせていただきたい。

興行施設ではないので、類似の施設で検討していきたい。

武田副委員長 来年で良いので、よろしく願います。

伊藤委員 イベント、展示スペースでの効果のお話があったが、指標という意味では入場者数がある。イベントの参加者数は測りづらいがあると思うが、展示スペースへの入室者数等のカウントは過去にされたことがあるのか。

指定管理者 フリーで入るイベントでのカウントはしていない。それ以外の予約制のイベントについては、予約者を押さえているが人数の把握はできていないので、今後の課題とさせていただきたい。

コロナ対策として、密にならないような入場のさせ方も含めて検討したい。

伊藤委員 コロナの関係で言えば、イベントの数自体が減ってってしまうことや、来館者の数自体が減ってしまうという状況が考えられるが、なるべく影響を最小化できるような工夫について、今年度の話にはなるがどうしたら良いかということがある。

また、アイーナを利用される方が不安を持っている。例えば、アイーナの換気システムはどうなっているかであるとかの情報発信が大切になってきているので、お考えいただければと思う。

指定管理者 情報発信に関しては、モニター会議等でもご意見をいただいているところ。安心して利用していただけるような情報発信をしていきたい。

佐藤委員 評価項目番号の②-4利用者の苦情処理について、苦情及び要望については県及び入居団体と情報を共有しているとあるが、全ての件数を情報共有しているのか、共有すべきものを判断して共有しているのか。

指定管理者 意味が不明なものを除き、ほぼ全件を共有している。

(指定管理者から評価項目③「入居施設間の有機的な連携」の実績等について説明)

【質疑応答】

武田副委員長 評価項目③-2有機的運営の方策について、評価項目②でもあったが防火シャッターについて、催事の際に注意するよう指導することはよい取組である。さらに、障がい者の方が参加するイベントの際に有事があった場合に、どのように避難させるのかについてまで打ち合わせをしておけると非常に良いと思う。

マルシェなどのように、多くの人数を避難させようとするとスタッフも非常に大変であるので、さらに高みを目指してほしい。

(指定管理者から評価項目④「県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）」の実績等について説明)

【質疑応答】

- 平野委員** 評価項目④-2 ホームページ企画・政策・管理・運営について、アイーナホームページがリニューアルされたが、それによる反応や利用者の声、訪問者数が増えたなどはあるか。
- 指定管理者** コロナの影響を受けて、ホームページの訪問者数は減少したが、見やすくなったとの声はいただいている。Twitterはbot的な発信が多かったが、催事開催などのタイミングで情報発信していきたいと考えている。
直近では、コロナ対策の関連で4階に県産のユリを3,000本展示した催事を日々発信した。
- 伊藤委員** 有料催事の歌声喫茶について、リクエストが前からあって実施したものか。
- 指定管理者** 盛岡地区の主催者の方と一緒にできないかと話してきて、継続して実施してきたもの。今年は、残念ながら、非常に密になるイベントであるため主催者の判断もあり実施できていない。また、時期が来たら再開していきたい。
- 伊藤委員** 継続するという意味では、どれだけ満足度が上がるかは分からないがリモートで開催するなどにも検討されてはどうかと思う。

(指定管理者から評価項目⑤「適切な施設運営」の実績等について説明。)

【質疑応答】

- 成田委員** 非常食について、ローリングして在庫管理されているかと思いますが、製品によって消費期限がまちまちであるが、どのように管理しているのか。
- 指定管理者** 水、米など色々な種類があるが、それぞれ購入時期と消費期限をリスト化して管理している。また、前回の評価の際の助言を踏まえて、有効活用についても期限が切れる前に、食体験をしていただくなどの活用を図りながら管理をしている。
- 平野委員** 備品について、テーブルやイスが新しくなった部屋もあるようであるが、備品類で状態が悪いものもかなり見られるようになった。備品の交換の基準やタイミングをどのように設定して管理しているのか。
- 指定管理者** 基準は設定していないが、全ての備品について部屋毎に管理している。劣化が激しい又は壊れたものについては、年度内に修繕で対応しているものもある。
その他は、県に対して部屋毎のリストについて短・中期的な交換の提案を行っている。昨年度は804会議室のテーブルの劣化が激しかったので、半分について更新し、他の部屋のテーブルと調整するなどの対応を行っている。
- 武田副委員長** 会議室の壁について、定期的なクロス貼りや塗装についてどう考えているか。また、防火設備の点検については、全てのシャッターを降ろしての点検をやっているかについて教えていただきたい。
- 指定管理者** 会議室について、壁の劣化も拾って保守の提案をしているが、予算化がなかなかしていただけない状況。設備や施設の運営に関わる修繕が優先されている。防火戸及びシャッターは、毎回、開閉して点検している。(54:48)
- 武田副委員長** 会議室内の壁については、利用者が知らずにテープを貼って剥がしてしまったのだと思う。その点、利用者の方に注意喚起はしているのか。
- 指定管理者** 最近ではあまり事例がないのでしていないが、数年前までは予約時に口頭で注意喚起をしていた。壁に限らず、外側にあるガラス面も含めて貼物に関してはお

願いをしてきた。

武田副委員長 こうした状況の部屋は他にもあるのか。

指定管理者 もう少しひどい状況の部屋もある。

武田副委員長 下の机が擦れた汚れは仕方がないが、目線の高さの剥がれは目立つ。県も予算がないかと思うが、相談しながら進めていただければ利用者が気持ちよく会議室が使えると思う。

吉野委員長 現在の状況では、コロナ対策が必要であり、アイーナも2月末頃から色々な制限があったと思うので、昨年度に業務に関わるということで質問させていただくが、換気について、評価項目⑤-2にも換気の項目があるが、会議室をどのように換気しているか分からない。利用者に換気方法を説明するであるとか、何かしらの対策は取っているのか。

指定管理者 換気に関するお問い合わせを利用者からもいただいているところ。構造上、換気は外気を取り入れていることを説明するとともに、一部、レバーのついている窓については、これまで開かないようにしてきたが、2か所ほど開放して、利用者の方に換気ができる旨を説明している。

吉野委員 利用者が自ら開ける方式か。

指定管理者 利用者に自ら開けていただいている。方法は、予約時に伝えることが多い。また、内容によるが会議室の扉を開けての利用も可能である旨を伝えている。

吉野委員 空調での換気の状態はどうなっているか。例えば、何分間で空気が入れ替わるなどの説明はしているか。例えば、JRでは車両内の換気体制について説明が多くされているが。

指定管理者 回数までは、何分で何回ということとはしていない。大きい空調機で、何部屋かを一緒に対応していて、その空調機に対して外調機という外気を取り入れる空調機から空気を送っている。

吉野委員 それによって、空気が入れ替わっていると説明できるか。

指定管理者 設定によってであるので、何分かに1回入れ替わっているとは言えない。

吉野委員長 館として、ここまで対応できているということを踏まえて利用してくださいと説明できれば、不特定多数が利用する施設の換気の対策が、昨年度末も必要であったのではないかと思います質問しているものである。

武田副委員長 今の季節であれば良いが、夏の暑い時期や冬の寒い時期に換気をいっぱいやると、空調の負荷が大きくなりコストが上がってしまう。その辺が、省エネとの関連で微妙なところである。換気回数を増やすことについて、省エネ対応でどこまで許容できるかである。通常の法定回数の換気は、当然行われているはずであるが、その回数を増やすとなるとコストがかかる。その点については、令和2年度の評価にも関わるものになる。

吉野委員長 現在のところは、窓や扉を開けるという対策以上に、換気回数を増やす等はしていないということで良いか。

指定管理者 換気回数を増やすなどの対応はしていない。

吉野委員長 利用者の不安感に、どう対応するかということである。アイーナの館全体で何時間で1度、空気が入れ替わっていることを掲示するとか、ホームページで周知するとか、安全・安心して利用してもらうための情報発信が必要ではないか。

指定管理者 空調だけでなく、例えば、利用者に対するマスクをしてくださいやソーシャルディスタンスの周知について整理しているところである。アイーナ内でのコロナに関する周知(掲示)が散らかってしまっているところがあるので、誰でも安心し

てわかるような周知について考えていきたい。

平野委員 会議室内の窓について、開く構造であれば、安全面での配慮も必要ではあるがコロナの感染拡大の状況を受けて、全て開放する対応も考えられたのではないかと思う。

5階の会議室の利用時に、後ろの扉を開けて利用したかったが管理事務室からは、扉の開放について理解を得ることができなかった。コロナ禍にあって、これまでの通り一遍の対応ではなく、何を優先させるかを入居団体との情報共有等について今後の課題としていただきたい。

吉野委員長 コロナ対策については、令和元年度から始まっていることであり、これまでの対応を踏まえて、令和2年度の運営を行っていただけたらと思う。

小田島組☆ほ〜るについては、窓がないが空気を入れ替える換気で行っているのか。

指定管理者 他会議室と同様に空気を入れ替える換気となっている。ただし、ホールは大きいのでそこだけ単独の空調機となっている。

吉野委員長 そうすると、他の部屋よりも換気度が高いと言えるか。

指定管理者 あくまで、部屋の大きさに合わせた空調機設備ということである。

武田副委員長 部屋の大きさや定員、用途によって空調機設備は変わってくる。ホールは、講演や音楽の演奏などがあるので、音漏れの関係もあり単独の空調機となっているもの。

吉野委員長 ホールは、通常通りに稼働していたのか。税の申告の3月15日以降は、通常稼働に戻したのか。

指定管理者 通常稼働に戻したが、ほとんどキャンセルとなっており1回程度の利用である。

吉野委員長 今年も稼働率は低いか。

指定管理者 かなり低い。大きな催事からキャンセルが起きている。5月の連休から夏にかけてキャンセルのピークがあった。その後、岩手で発症者が出た際に秋や翌年度の催事についてキャンセルが出ている。

吉野委員長 アイーナ内のネット環境については、Web会議等、新しい使い方について可能な限り対応していただきたいと思います。

平野委員 コロナにより利用者、利用率が下がっている状況で指定管理料について何か対応があるのか。利用料金も見越して、指定管理者は運営の費用を積算していると思うがそのあたりの県の考え方を説明いただきたい。

事務局（県） コロナの影響を受けての利用料金収入減に対する対応については、先日、9月臨時議会で可決されたが、アイーナを安定的に運営するために、県から指定管理者に支払う委託料を増額することとしている。

平野委員 減収分については、昨年度の実績と比較して計算する形か。

事務局（県） 過去3年間分の平均収入額と今回は、令和2年2月から6月分までの収入実績との差額分について、委託料を増額して対応しようとしているものである。

平野委員 先ほど話に出た、Zoom等の新たに発生したものや換気に伴う増額についても委託料の増額で対応するのか。

事務局（県） 光熱水費については、委託契約において実績額で精算することとしている。窓を開けたことによって、光熱水費が上昇した分については、予算の範囲内で実績額を支払うこととなる。Zoomについては、現在の情報システムではWeb会議等は利用できないが、今年度中にシステムを大幅に更新する予定としており、別の契約で情報システムを更新して、来年度からはWeb会議等が利用できるようにする予

定である。

武田副委員長 今年度は、委託料の増額で対応するということであるが、来年度や再来年度も同様な状況が続いたときに、委託料を増額する対応をしていくのか。

今後、ネットワークを強化してこれまでとは違う使い方、ウェブカメラやスピーカーの貸し出しを行っていかないと、利用率がどんどん下がっていくことも考えられる。

事務局（県） 現在、実績が出ている2月から6月分については委託料を増額することについて、議会から承認をいただいているが、その後については、他の公の施設、民間の状況を踏まえながらの対応となる。

コロナを踏まえた、ネットワーク環境整備等についてであるが、確かにそういった対応をしていかないと、利用率が上がらないということがあろうかと思う。これについても、他施設とのバランスを考える必要がある。この状況は続いていくと思うので、検討していきたい。

(指定管理者退出)

エ 委員による評価

(各委員がヒアリングの結果に基づき事前評価の内容を見直し)

オ 委員会による評価、意見交換

各委員の評価結果の集計に基づき、評価項目ごとの評価値について協議した結果、各項目とも「評価値4（概ね計画どおりの管理運営が行われている）」の評価となった。

(2) 令和元年度指定管理業務の評価結果報告書（案）について

(事務局から資料2により説明)

【質疑応答】

武田副委員長 評価項目⑤の助言の欄について、「温度管理」とあるところについて、今回は照度管理について提案させていただいたところであるので、「空調及び照明の管理」と修正いただきたい。

吉野委員長 この後、各委員に案をメールで送るので、加筆や修正があった場合には対応をお願いします。最終的には、委員長と事務局で調整した上で、評価報告書を公表することとなるので、その通り進めさせていただければと思う。

公表時期はいつか。

事務局（県） 10月の予定である。

4 その他

(事務局からの提案事項はなし。)

【質疑応答】

武田副委員長 現在の指定管理者グループのプロポーザルで提案したことに対する評価について、県が行っているということであるが、その評価を見えるようにしたらどうかと過去の委員会でお話しさせていただいていた。その辺は、どうなっているか。

事務局（県） これまで、3年間の指定管理期間であったものが、今期から5年間に変わっている。吉野委員長からも、大学では中間期に中間評価というものをしていると意見をいただいたところである。

もう一つご意見いただいたのは、5年間のうち特定の年度だけに特定の取組を行うとの提案があったものについては、その取組に対する評価をすべきではないかというものである。

今期の指定管理者からの提案の中で、特定の年度に限った取組としては、先ほどの指定管理者からの報告にもあったが、令和元年度の取組として「簡易建物劣化診断報告書」を県に提出するというものである。本日の資料としてはお示ししていないが、従前よりもかなり詳しい提案をいただいたので、今後のアイーナの修繕計画に反映していきたいと考えている。

5年間を通しての評価は、コロナの影響があるなど難しい面もあり、今年については従来通り前年度の評価を行わせていただくが、今後、継続して評価した方が良い項目や、コロナのように従前通りの評価が馴染まない部分も出てくると思うので、評価方法については検討させていただきたいと思う。

武田副委員長 例えば、簡易診断結果報告書が出てきている。なので、○でも良いが、提案してきたことを実施したか、しなかったかを、どの程度のものかについて、指定管理者に自己評価を出させて、それに対する県の評価を委員会に示すなどをしてはどうか。それによって、前年度の指定管理業務の評価が大きく変わるわけではないが、あまり実施しない等があれば、次の公募時の指標にもなる。すぐという話ではなく、簡単な方法で良いので、何かしら検討いただきたい。

もう1点。高校生や大学生は、今後、Web会議等の利用が当たり前になってくる。今後、アイーナの利用率を上げるためにも、予算もかかる話ではあるが、環境整備を考えていただきたい。

吉野委員長 単年度評価とともに、プロポーザルで出してきたものを評価している以上、そのプロポーザルに書かれていることが本当に行われているかについては、事業者を選定した委員会としても責任がないわけではないので、プロポーザルに書かれていることについて進捗状況についても、協議する場、情報が欲しいということでも検討いただければと思う。

平野委員 会議室及び備品の利用料金は、条例で定められているのか。

事務局（県） その通り。

平野委員 コロナ禍において、会議室の利用者数を定員の半分にして利用している。通常であれば36人で2回の講座をすることを20人定員で4回の講座を実施した。単純に会議室の使用料が上乗せになってしまう。条例であると難しいと思うが、今までの人数に対する価格が、今までの人数を入れられなくなっており、負担分が会議室利用者にかけているので、検討の余地がないかと思う。

事務局（県） 利用料金については、県の算定方法があり、利用人数に応じて料金を変動させるという仕組みにはなっていないが、ただ今のご意見を参考にさせていただきたいと思う。

5 閉会