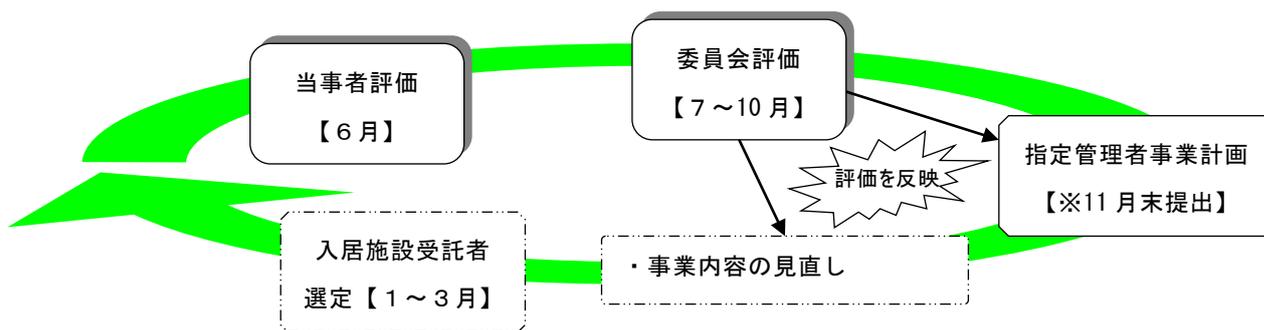


評価の実施方法について

1 評価スケジュール

時期	内容
5月29日	第1回選定・評価委員会 1 前回（令和3年度業務）評価への対応（報告） 2 県及び指定管理者による自己評価の結果について（報告） 3 令和4年度業務の評価方法の決定
7月下旬	第2回選定・評価委員会 1 指定管理者へのヒアリング 2 評価の審議 ⇒ 評価結果の公表〔10月（予定）〕

<評価サイクルのイメージ>



2 評価の実施方法

(1) 評価の対象業務

令和4年度における指定管理者の業務

(2) 評価手順

ア 第1回選定・評価委員会〔5月29日〕

評価方法〔評価項目（評価シート）、評価手順〕の決定

イ 委員による事前評価の実施〔7月下旬〕

第2回選定・評価委員会に先立ち、委員による事前評価（評価シートの記載）を実施

【 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なされている。
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)

ア 第2回選定・評価委員会〔7月下旬〕

(ア) 指定管理者に対するヒアリングを実施

(イ) 委員による評価

委員は、指定管理者に対するヒアリングの結果を基に、事前評価の評価について適宜修正を行うとともに、改善を要する事項等がある場合は、コメント欄にその内容を記載する。

(ウ) 委員会の評価

各委員の評価を踏まえ、委員会として評価内容を審議する。

イ 評価結果の公表〔10月〕

事務局において選定・評価委員会での評価結果を取りまとめ、「評価結果報告書」案を作成し、全委員との調整を経た後に報告書として公表する。

(3) 評価項目 (案)

資料 3-2 のとおり

(4) 評価シート (案)

資料 3-3 のとおり

アイーナ評価委員会の評価項目（案）

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）		当事者評価		
区分	主な業務要求水準・提案	指管	県	
① 快適な利用環境の創出 【6項目】	【企画・運営業務】水準 提案 イベント企画・運営	B	A	
	【総合受付業務】水準 来館案内、映像表示システムのスケジュールリング	B	B	
	【総合受付業務】水準 その他受付関連事務	A	A	
	【貸出業務】水準 利用者との打合せ	B	B	
	【貸出業務】水準 貸出案内業務	B	B	
	【その他】提案 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 ②-I 指定管理者全般 【5項目】	【広聴広報業務】水準 提案 広聴広報活動の企画・立案	B	B	
	【その他】水準 利用状況等の把握	B	B	
	【統括業務】水準 利用者の苦情処理	B	B	
	【貸出業務】水準 利用状況等の調査	B	B	
	【貸出業務】水準 貸出業務に関するクレーム・要望への対応	B	B	
	②-II 図書館業務 【2項目】	【図書館業務】提案 利用者ニーズの把握	B	B
②-II 図書館業務 【2項目】	【図書館業務】水準 提案 苦情処理等の対応	B	B	
③ 入居施設間の有機的な連携 【3項目】	【運営業務】水準 提案 イベント企画・運営（再掲）	B	A	
	【各入居施設との連絡調整】水準 提案 各入居施設との連絡調整	A	A	
	【統括業務】水準 各入居施設との連絡調整（再掲）	A	A	
④ 県民への情報提供 <small>（県民の地域へのリーチアップ）</small> ④-I 指定管理者全般 【7項目】	【広聴広報業務】水準 提案 広聴広報活動の企画・立案（再掲）	B	B	
	【広聴広報業務】水準 提案 ホームページ企画・製作・管理・運営	A	A	
	【広聴広報業務】水準 提案 インターネット放送	B	B	
	【広聴広報業務】水準 提案 メールマガジンの発行	B	B	
	【広聴広報業務】水準 印刷物作成	B	B	
	【広聴広報業務】水準 その他、広聴広報活動	B	B	
	【自主事業の実施・運営】水準 提案 自主事業の実施・運営	B	B	
	④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 印刷物の発行	B	B
	④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 提案 ホームページの更新	A	A
	④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 提案 責任者及び各部門の運営体制	B	C
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 図書館資料の収集	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 図書館資料の整理	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 配架・書架整理	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 カウンター業務	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 提案 レファレンスサービス等	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 提案 協力貸出・相互貸借等	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 協力レファレンス	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 提案 主催事業の企画・実施	B	B	
④-II 図書館業務 【12項目】	【図書館業務】水準 団体貸出	B	B	
⑤ 適切な施設運営 【7項目】	【維持管理業務】水準 建築物保守管理業務	B	B	
	【維持管理業務】水準 建築設備保守管理業務	B	B	
	【維持管理業務】水準 外構施設保守管理業務	B	B	
	【維持管理業務】水準 環境衛生管理業務	B	B	
	【清掃業務】水準 日常清掃	B	B	
	【警備業務】水準 窓口業務	A	A	
	【警備業務】水準 巡回業務	B	A	

※ 「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。

【全42項目】

アイーナ指定管理者選定・評価委員会の評価項目

資料 3-2

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）			当事者評価	
区分	主な業務要求水準・提案		指管	県
① 快適な利用環境の創出 【6項目】	1	【総合受付】 来館案内、その他受付関連業務	-	-
	2	【清掃】 清掃業務全般	-	-
	3	【その他】 サイン類	-	-
	4	【その他】 地域との連携	-	-
	5	【その他】 新型コロナウイルス感染症への対応	-	-
	6	【その他】 新型コロナウイルス感染症への対応（新しい生活様式への対応）	-	-
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】 イベント企画・運営（賑わいの創出、円滑なイベント運営）	-	-
	2	【広聴広報】 広聴広報活動の企画・立案（意見の聴取）	-	-
	3	【その他】 利用状況の把握	-	-
	4	【その他】 利用者の苦情処理	-	-
③ 入居施設間の有機的な連携 【2項目】	1	【企画運営】 イベント企画・運営（入居施設間の交流・連携）	-	-
	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）	-	-
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】 広聴広報活動の企画・立案（施設のPR、県民プラザの運営）	-	-
	2	【広聴広報】 ホームページ企画・制作・管理・運営	-	-
	3	【広聴広報】 印刷物作成	-	-
	4	【広聴広報】 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）	-	-
	5	【自主事業の実施・運営】 自主事業の実施・運営（いわてヒューマンギャラリーの運営）	-	-
⑤ 適切な施設運営 【4項目】	1	【統括】 危機管理対応	-	-
	2	【維持管理】 維持管理業務全般	-	-
	3	【警備】 警備業務全般	-	-
	4	【その他】 改善計画の取組（コンプライアンス）	-	-

- ※ 「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。

【全21項目】

いわて県民情報交流センター(アイーナ) 管理運営評価シート

【評価対象年度:令和4年度】

評価の実施方法について

【3 選定・評価委員の評価及びコメント欄】

評価シートの記載内容や指定管理者に対するヒアリングの結果を元に、各評価項目について5段階で評価願います。

また、各評価項目について、改善を要する事項等がある場合は、コメント欄にその内容を記載願います。

評価	判断基準
5	計画を上回る優れた管理運営がなされている。
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)

～ 評価シートの凡例 ～

☆ 【業務の区分】：企画・運営業務、広聴広報業務、維持管理業務、清掃業務・・・など

☆ 自己評価・県評価の評価指標

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。

評価項目①	快適な利用環境の創出
-------	------------

1 当該評価項目に係る指定管理者の取り組み（当事者評価）

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）	自己評価	県評価
【総合受付】 来館案内、その他受付関連業務 評価項目番号 ①-1	1) 入居各施設の行事予定を把握・管理のうえ、当日の施設利用状況や催事情報を知らせるとともに、施設利用の利便性に配慮した情報提供の仕組みを確保し、施設のPR及び利用促進に努めること。 2) 館内の利用相談に対応すること。 ・ 問い合わせに対する施設説明、行催事予定の回答、各種情報表示による周知、ユニバーサルサービスによる来館者案内、視察見学希望者に対する案内説明			
【清掃】 清掃業務全般 評価項目番号 ①-2	① 床・壁・窓ガラス及び付帯施設 ② 什器備品、机、椅子、その他内部付帯施設 ③ トイレ（衛生器具） ④ ゴミ収集、運搬			
【その他】 サイン類 評価項目番号 ①-3	1) 来館者の立場に立ったサイン類を自らの費用で設置・管理すること。			

<p>【その他】 地域との連携</p> <p>評価項目番号 ①-4</p>	<p>1) 地域町内会・協議会主催催事企画等に参加すること。</p>			
<p>【その他】 新型コロナウイルス感染症の対応</p> <p>評価項目番号 ①-5</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策を行い来館者が安心して利用できる環境を整えること。</p>			
<p>【その他】 新型コロナウイルス感染症の対応（新しい生活様式への対応）</p> <p>評価項目番号 ①-6</p>	<p>県と連携し、県に対し助言を行い、新しい生活様式に沿った利用環境の整備を行うこと。また、指定管理者として必要な調整、運用を行うこと。</p>			
<p>(施設所管課評価)</p> <p>☆ 成果のあった点</p> <p>☆ 改善を期待する点</p>				

2 上記以外の指定管理者のコメント

--

3 選定・評価委員の評価及びコメント

評価結果	
コメント (改善意見 等)	(評価コメント) (更に優れた管理運営に向けた助言)

評価項目②

利用者の声の反映／県民参加型の施設運営

1 当該評価項目に係る指定管理者の取り組み（当事者評価）

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）	自己評価	県評価
<p>【企画・運営】 イベント企画・運営（賑わいの創出、円滑なイベント運営）</p> <p>評価項目番号 ②-1</p>	<p>1) アイーナが目的とする「交流と連携」の理念を踏まえ、各入居施設を有機的に結びつけ、県民が集い、賑わいのあるイベントを季節や時候に合わせ企画・運営すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来館動機づくり、話題づくり、来館の楽しみづくりができる催事の企画・実施。 ・ 入居団体の事業内容、岩手の情報発信を意識した企画と運営の実施。 <p>2) イベント当日の混雑を想定し適切な誘導及び警備を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 円滑なイベント運営への取組 			
<p>【広聴広報】 広聴広報活動の企画・立案（意見の聴取）</p> <p>評価項目番号 ②-2</p>	<p>1) 各種媒体を用い、施設のPR・情報提供や一般からの意見の聴取を適時効果的に行い、それらを施設運営に反映する仕組みを構築し、実施すること。</p> <p>2) 県民プラザ（貸出施設を除く）において、アイーナ整備の基本方針を踏まえた各種広聴広報活動を企画・立案し、実施すること。</p>			

<p>【その他】 利用状況等の把握</p> <p>評価項目番号 ②-3</p>	<p>利用者の満足度、ニーズについてはアンケート等で随時把握し、その結果及び対応策についてまとめ、月次報告書において報告すること。</p>			
<p>【その他】 利用者の苦情処理</p> <p>評価項目番号 ②-4</p>	<p>利用者の苦情・要望については、適切に対応し、十分な説明に努めること。</p>			
<p>(施設所管課評価)</p> <p>☆ 成果のあった点</p> <p>☆ 改善を期待する点</p>				

2 上記以外の指定管理者のコメント

3 選定・評価委員の評価及びコメント

評価結果	
コメント (改善意見等)	(評価コメント) (更に優れた管理運営に向けた助言)

評価項目③	入居施設間の有機的な連携
-------	--------------

1 当該評価項目に係る指定管理者の取り組み（当事者評価）

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）	自己 評価	県 評価
<p>【企画・運営】 イベント企画・ 運営（入居施設 間の交流・連 携）</p> <p>評価項目番号 ③-1</p>	<p>1) アイーナが目的とする「交流と連携」の理念を踏まえ、各入居施設を有機的に結びつけ、県民が集い、賑わいのあるイベントを季節や時候に合わせ企画・運営すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各入居団体等と連携・協働した催事の開催 ・ アイーナ館内情報誌の企画・制作・発行 <p>2) イベント当日の混雑を想定し適切な誘導及び警備を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ イベント当日の誘導等 			
<p>【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）</p> <p>評価項目番号 ③-2</p>	<p>1) 県は当該各施設の利用目的に沿った事業（特定業務）を特定の団体に委託し、同団体から当該施設に職員が長期に渡り駐在することから、同団体との連絡調整を密にし、円滑な運営に努めること。</p> <p>2) 1) と併せ、運転免許センターやパスポートセンター等の行政機関も含めた建物全体の運営協議会を定期的で開催し、円滑な運営に努めること。</p>			

(施設所管課評価)

☆ 成果のあった点

☆ 改善を要する点

2 上記以外の指定管理者のコメント

--

3 選定・評価委員の評価及びコメント

評価結果	<div style="border: 2px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>
コメント (改善意見 等)	(評価コメント) (更に優れた管理運営に向けた助言)

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）
-------	------------------------

1 当該評価項目に係る指定管理者の取り組み（当事者評価）

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）	自己評価	県評価
【広聴広報】 広聴広報活動の企画・立案 （施設のPR、県民プラザの運営） 評価項目番号 ④-1	1) 各種媒体を用い、施設のPR・情報提供や一般からの意見の聴取を適時効果的に行い、それらを施設運営に反映する仕組みを構築し、実施すること。 ・ イベント及び館内情報の発信 2) 県民プラザ（貸出施設を除く）において、アイーナ整備の基本方針を踏まえた各種広聴広報活動を企画・立案し、実施すること。 ・ 県民プラザ（貸出施設を除く）における広報活動			
【広聴広報】 ホームページ企画・制作・管理・運営 評価項目番号 ④-2	1) 入居施設のホームページと相互連携し、県民生活、県民サービスに直結する情報を速やかに提供するため、館全体のホームページの企画・制作・管理運営を行うこと。（但し、各入居施設のホームページは各入居施設で管理する。） 2) 利用者が必要な情報に迅速に到達できるようポータルサイトとしての役割が十分に果されるよう適切な管理をすること。 3) 利用者のアクセシビリティ、ユニバーサルデザインに配慮すること。			

<p>【広聴広報】 印刷物作成</p> <p>評価項目番号 ④-3</p>	<p>1) アイーナ全体の構成、入居施設の業務内容などを記した総合パンフレット及び施設案内リーフレットを作成し、来館者の用に供すること。</p> <p>2) 入居施設で実施されるイベント、会合、講演、公演等について、主催者等と協議のうえ必要と認められる場合は、宣伝用チラシ、ポスター等を制作・掲示すること。</p>			
<p>【広聴広報】 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）</p> <p>評価項目番号 ④-4</p>	<p>1) 施設運営に必要と認められる広聴広報活動を行うこと。</p>			
<p>【自主事業の 実施・運営】 自主事業の実 施・運営（いわ てヒューマン ギャラリーの 運営）</p> <p>評価項目番号 ④-5</p>	<p>（指定管理者は、利用者の利益を損なわず、また施設の設置目的に合致する範囲において自ら施設を使用して、公演等の事業を行うことができる。）</p>			

(施設所管課評価)

☆ 成果のあった点

☆ 改善を期待する点

2 上記以外の指定管理者のコメント

3 選定・評価委員の評価及びコメント (④-I)

評価結果	
コメント (改善意見等)	(評価コメント) (更に優れた管理運営のための助言)

評価項目⑤	適切な施設運営
-------	---------

1 当該評価項目に係る指定管理者の取り組み（当事者評価）

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）	自己 評価	県 評価
【統括業務】 危機管理対応 評価項目番号 ⑤-1	1) 予め県と協議のうえ危機管理体制を構築し、危機管理対応マニュアルを作成する。また定期的に避難訓練等の研修を行い、有事に備えること。 2) 大規模災害が発生したことに伴って生じる帰宅困難者などに対して臨時避難所として対応すること。			
【維持管理】 維持管理業務 全般 評価項目番号 ⑤-2	1) 施設・設備を安全・良好な状態に維持管理する。 ① 内壁、外壁(柱を含む)既成簡易間仕切り EXP. J 等 ② 床 (外部床含む) ③ 屋根、パラペット ④ 天井 (軒天井を含む) ⑤ 建具 (扉・窓・窓枠・ガラス・シャッター、自動扉・トイレブース等) ⑥ 内・外部階段 ⑦ 塗装及び仕上げ ⑧ 特殊設備 ⑨ 電灯設備 (舞台照明含む) ⑩ 受変電設備 (発電機設備・蓄電池設備) ⑪ 情報通信・防犯設備 (構内情報通信網設備・拡声設備・テレビ共同受信設備・呼出設備・中央監視設備等)			

	<p>⑫ 火災報知設備</p> <p>⑬ 飲料水の供給・貯蔵・排水（屋内上水給水設備、屋内雑用水設備）</p> <p>⑭ 排水とゴミ</p> <p>⑮ ガス</p> <p>⑯ 水処理装置（中水処理設備、井水処理設備）</p> <p>⑰ 給湯</p> <p>⑱ 空気調和設備（空調、換気、排煙）</p> <p>⑲ 昇降機</p> <p>⑳ 防災設備</p> <p>㉑ 井水設備</p> <p>㉒ 融雪設備</p> <p>㉓ 外構施設</p> <p>㉔ 工作物</p>			
<p>【警 備】</p> <p>警備業務全般</p> <p>評価項目番号</p> <p>⑤-3</p>	<p>1) 巡回</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に巡回を行い安全を確認する。 ・ 各階各室の戸締り・消灯の確認をする。 ・ 盗難事件・破壊行為等の防止に努め、万一事件が発生した場合は警察への通報を行う。 ・ 施設内に異常を発見した場合には、速やかに県の責任者に連絡する等、適切な初期対応をとる。 <p>2) 誘導案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 障がい者用駐車場からアイーナまで、利用者の要望に応じた移動の支援・補助を行う。 			

<p>【その他】</p> <p>改善計画の取組（コンプライアンス）</p> <p>評価項目番号</p> <p>⑤-4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス内部監査を実施する。 ・外部記憶媒体の適正に使用する。 ・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。 			
<p>（施設所管課評価）</p> <p>☆ 成果のあった点</p> <p>☆ 改善を期待する点</p>				

2 上記以外の指定管理者のコメント

3 選定・評価委員の評価及びコメント

<p>評価結果</p>	<div style="border: 2px solid black; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto;"></div>
<p>コメント （改善意見等）</p>	<p>（評価コメント）</p> <p>（更に優れた管理運営のための助言）</p>

総合評価 コメント	
--------------	--