

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成24年度】

(評価日平成25年8月7日)

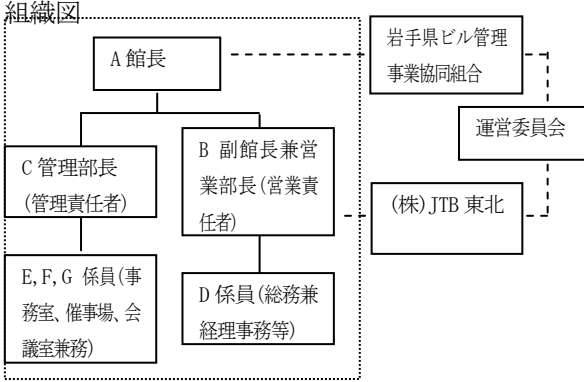
1 施設の概要

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	岩手県岩手郡滝沢村滝沢字砂込 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 ² 2 建物 (1) 催事場 ○アリーナ ・延べ面積 11,531.05 m ² ・アリーナ床面積 3,600 m ² ・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 ² ○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 ² ○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 019-629-5537 内線 (5537)、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 東北共同事業体
指定期間	平成24年4月1日～平成27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25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 (H21～23年度)	指定管理期間			備考
		H24年度	H25年度	H26年度	
催事場利用者数	156,535	246,551			
催事場稼働率	47.0	30.1			
会議場稼働率	62.3	60.3			

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均 (21～23年度)	指定管理期間			備考
		H24年度	H25年度	H26年度	
収入	利用料金収入	50,256	76,253		
	県委託料	62,803	41,891		H23 災害救助に伴う休業補償：68,123千円
	自主事業収入	921	1,070 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 1,069,600円		
	諸収入				
	小計	113,980	119,214		
支出	人件費	23,977	23,791		
	維持管理費	92,516	95,265		
	事業費				
	自主事業費	1,025	167		
	小計	117,518	119,223		
収支差額	△3,538	△9			

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"> ・競合の多い会議場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。 ・催事場主催者にもアンケート実施し、課題を把握する。 <p>利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	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 15件、その他 0件</p> <p>*アンケート結果 会議棟⇒207 回答中 やや悪い：6件、悪い：2件 催事場⇒51 回答中 やや悪い：1件</p>		
主な苦情、要望等	対応状況		
<p>○空調について…6件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いきなり暑くなり止めた。 ・第3会議室の室温が高かった。(2件) ・気温の変化があるので、冷・暖の切り替えができると良いと思う。 ・部屋は暖かいが、廊下、ロビーは暖房がないので寒かった。(2件) ・第2会議室の空調が効いていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入室人数によって温度変化が大きい旨説明した。 ・3会議室のコントローラーが4会議室にあり、操作が不便であることをわび、理解を得た。(H25年度改修予定) ・設備を説明し理解を得た。 ・設備を説明し理解を得た。 ・十分な風量がなかったのでフィルターの清掃をした。 		
<p>○備品について…8件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スクリーンが小さく後席の参加者は見にくかった。(2件) ・第5会議室の音が第3会議室で聞こえる。 ・特別会議室に天井から落ちてきたと思われる物があった。(小さなプラスチック製の物) ・プロジェクターを新しくしてほしい。 ・ホワイトボードが各室に2枚あると助かる。 ・マイクの音が1回とんだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・50インチディスプレイで補完しているが、大きめのスクリーンは必要なため購入した。 ・お客様がマイクをもって移動していた。 ・天井に設置しているプロジェクターをメーカーに依頼して落下物との関連を調査したが、問題はなかった。 ・現在各室1枚はあるので、使い回すことにする。また、利用受付の際には備品使用について柔軟に対応可能な旨、説明する等サービスの向上に努める。 ・ワイヤレスマイクの受信機を計画的に更新する。 		
<p>○清掃について…1件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第5会議室に虫の死骸があった 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃を徹底するよう指導した。 		
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <p>【会議棟】</p> <p>○従業員の対応に関する評価・・・34件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「いつも気持ちよく利用させてもらっている。今後もよろしくお願いします。」等 <p>○清掃に関する評価・・・5件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「とても良い環境です。ありがとうございます。」等 <p>【催事場】</p> <p>○従業員の対応に関する評価・・・6件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「大変親切でいねいに対応してくださり、まことにありがとうございました。」等 <p>○施設に関する評価・・・3件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「駐車場の面積に余裕があり現代にマッチしている。」 ・「今年は冷房も入り、快適でした。」等 			

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>運營業務</p> <p>（管理運營業務仕様書 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營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"> ・施設の使用許可等に関する業務 ・施設の利用促進に関する業務 ・使用料金の決定、収納業務 ・その他施設等の利用に関する業務 ・防災対策に関する業務 <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>適正に遂行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	A
<p>施設の利用状況</p> <p>（平成24年度管理計画書 2 (6) 施設の使用見込）</p>	<p>①平成24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"> ・アリーナ 40% ・付属展示場 13% ・第一屋外展示場 9% ・第二屋外展示場 18% ・その他催事場 0% ・会議場 78% <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"> ・計画した利用率は、アリーナと会議室については、震災対応で閉鎖していた影響もあり、利用率は完全に回復していない。一方、使用料実績は目標額を達成している。 <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ 30% ・付属展示場 14% ・第一屋外展示場 11% ・第二屋外展示場 14% ・その他催事場 22% ・会議場 60% 	B
<p>施設の維持管理状況</p> <p>（管理運營業務仕様書 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營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"> ・施設設備の管理に関する業務 ・施設等の清掃及び警備並びに庭園の管理に関する業務 ・舞台・照明・音響設備の保守点検業務 ・移動観覧席設備保守点検業務 ・アリーナ備品（イス、机等）設置等業務 ・会議場視聴覚設備保守点検 ・電気、暖房設備操作、保守点検及び管理業務 ・給排水衛生ガス設備の保守点検業務 ・ビル管理法による業務 ・尿浄化槽保守管理業務 ・施設設備等に係る修理、修繕計画 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・年間の修繕計画についても年間予算の有効活用に向けた取り組み体制を整備し、進捗については毎月報告している。 	A

	<p>の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <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 9 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"> ・事業計画書 ・事業報告書 ・業務日誌 ・定期報告書 ・完了報告書 <p>②上記について、適切に報告及び保管すること。</p> <p>【報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 (毎年度 3 月 15 日まで) ・事業報告書 (毎年度 3 月 31 日まで) ・定期報告書 (毎月 10 日まで) ・完了報告書 (毎年度 3 月 31 日まで) <p>【保管】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成年から 5 年を経過するまでの期間保管する。 	<p>全て作成・報告済み。 また、作成書類はデータ化して保管。</p>	A
<p>自主事業、提案内容の実施状況</p> <p>基本協定書第 23 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 24 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 24 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"> ・自主事業については指定管理の委託を開始した平成 18 年度から 2 期終了した平成 23 年まで、試行錯誤を重ねて行ってきた。3 期目の公募に際しては、グラウンド・ゴルフに特化した自主事業を展開し、多様なニーズに応えられるよう企画立案を行った。事業計画に沿って実施し、愛好家から一定の評価を得ることができた。 <p>【参考】 H22 年度 H24 年度 利用者推移 4,095 人 5,091 人 対前年 124%</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 →自主事業の実施に当たっては、創意工夫を活かした大会の企画や良好なグラウンドのコンディションの維持に努める等、利用者視点に立った運営がなされ、利用者の増加につながった。 ・改善を要する点 →リピーターを獲得するための積極的な会社訪問は、評価される点であるが、利用率の向上に向けて、施設の特徴を活かした新規顧客の開拓に努めること。 			A

(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〕	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。 【有資格者】 <ul style="list-style-type: none"> ・暖房用ボイラー取扱者 ・第3種電気主任技術者 ・浄化槽技術管理者 ・乙類消防設備士1～7類 ・消防設備点検資格者1種・2種 ・ビル管理士 【適正な職員配置】 <ul style="list-style-type: none"> ・各種業務における責任体制を確立すること。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル管理組合が組織として適正に職員を配置し、また業務仕様を作成し責任体制を明確にしている。 ・利用実態に即した勤務体制を構築している。 	A
苦情、要望対応体制 〔管理運営業務仕様書 第7条、第8条〕	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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	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〕	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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	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48条、第50条 管理運営業務仕様書 第2条〕	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。 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。 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に対応している ・行動規範を作成、掲示し啓蒙に努めた。 ・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。 ・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。 	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 → 県と連絡体制が確立されており、修繕が必要な箇所や不具合の発生の都度、所管課と速やかな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"> ・利用者ニーズに応じた施設運営 ・広報活動、ホームページの見やすさ ・予約のし易さ ・利用者サービスの向上に向けた取組み 	・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。 ・平成21年度に、より使い易いホームページに更新を行った。	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 → ホームページに施設図面を掲載するなど、利用者にとって利用し易いよう配慮がなされており、施設の魅力やイベント内容についても随時、情報発信を行った。 ・改善を要する点 → 子供からお年寄りまで幅広い地域住民に施設を愛用または活用してもらえよう、交通事情やサービス内容等について、きめ細やかなニーズの把握に努めること。			A

(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 〔指定管理者指定申請書に添付された収支計画書〕 平成 24 年度管理計画書 3 (1) 収入見込 3 (2) 支出見込	指定管理者公募の際の収支計画と乖離していないこと。	① 復興関連イベントもあり利用料収入実績は 76,253 千円と計画の 70,450 千円を上回った。 ② 支出は水道光熱費を中心に予算を超える実績となった。 ・電気⇒冷房設備を導入したことによる基本料金の増。 ・重油⇒単価の上昇による増。 ③ 天候による積雪の増加や冬季の大型催事のために除雪費も予算を超える支出となった。	B
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 →平成 23 年度の東日本大震災の影響による休館期間が長く、顧客離れが懸念されていた所だが、既存顧客に対して速やかに利用再開を働きかけ、早期の通常営業の再開に向けて取組んだ。 ・改善を要する点 →安定的・継続的な施設運営を実現するために、常に社会情勢や競合施設の動きに気を配り、他施設の利用拡大に向けた取組を参考にす等、戦略的営業活動を工夫すること。			B

※ (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

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none">・指定管理者として3期目初年度の業務であり、これまで構築してきた事務の簡素化・利用者重視の接客ノウハウをベースに、省エネの取組みをより進め効率的な運営をすることができた。・経費の大きい修繕について、年度分割予算を組み計画的に修繕を行った。・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。
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none">・今年度は復興関連の催事もあり収入としては目標を達成できたが、許可件数をみると会議棟のみの許可件数低下が顕著(対22年度86%)になってきている。要因としては、県経済活動の動向や市内競合施設の影響が考えられる。施設利用のリピート率の向上に向けて企業訪問による営業・提案活動を行い、子供からお年寄りまで全ての利用者が利用し易い施設を目指して、更なるサービスの質の向上に向けて取り組んでいく。・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の問題や、指定管理期間の問題もあり、3年以上の長期の計画修繕を選択できない状況である。
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none">・平成24年度は新たなイベントとして「いわてS-1」が開催され、例年利用が落ち込む冬季に多くの方々に来場いただき賑わいと活気が生まれた。このようなアミューズメント系のイベント開催とともに、国で振興しているMICE事業への取組み強化をお願いしたい。・大規模改修事業については、平成23年度まで逐次、修繕していただいていたところですが、過日、県の関係部署の方々にも視察いただいた外壁を中心に、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

<p>① 指定管理者の運営状況について</p> <ul style="list-style-type: none">・概ね利用者の立場に立った施設の運営体制が確立されている。随時、県への連絡や報告も密になされており、公施設の管理者として十分な対応を行っている。・施設の老朽化による要補修箇所への把握にも努め、限られた修繕費の中で優先順位を明確にして計画的に施設管理に取り組んでいる。・景気の低迷や競合施設が存在など、厳しい運営環境ではあるが、会議室、催事場、屋外展示場の特性を活かし、複合的な施設利用を積極的に提案するなど、新規顧客の獲得に向けた戦略的営業活動を期待する。
<p>② 県の対応状況について(自己評価)</p> <ul style="list-style-type: none">・コンベンション等の誘致について、関係機関との会議で同施設の紹介や情報提供を行っている。今後も引続き施設の利用拡大や大型イベント誘致に向けて、県としてバックアップを行っている。・H23年度に導入した冷暖房設備により、県内の同規模施設にはない冷房利用が可能になり、夏季(7月、8月)の利用拡大が図られ、設備導入の効果が見られた。・施設の修繕箇所の必要性・緊急性について、現地調査を行うなど状況把握に努めた。引き続き、施設の安全確保のために修繕に要する予算確保に努めることとする。・東日本大震災以降の救援物資物流拠点として、県内の他施設では代替できない防災拠点としての新たな役割を担っており、施設の重要性が高まった。
<p>③ 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <ul style="list-style-type: none">・定期点検業務の協定への算入。・消費税増税、電気料金値上げ等による指定管理料への影響。

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
（再評価年月日 年 月 日）