

# 県及び指定管理者による自己評価の結果について

(管理運営状況評価シート【平成 30 年度】)

## 1 評価の趣旨

県は施設の設置者として、公の施設の適正かつ確実な管理運営体制を確保するとともに、指定管理者の業務改善及び県民サービスの向上に資するため、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、毎年度終了後に評価を行っている。

## 2 評価の実施方法

### (1) 評価の対象

平成 30 年度の指定管理者の業務

### (2) 評価の流れ

時期	項目	主体	内容
4月	評価項目の設定	県	・毎月実施しているモニタリング評価表を評価項目として設定
5月	指定管理者の自己評価	指定管理者	・県が設定した評価項目について、年間の自己評価を実施 ・モニタリング結果や指定管理者の自己評価を基に評価を実施
6月	県による評価	県	

## 3 評価結果 (概要)

【全評価項目】(127 項目)

評価主体	A評価		B評価		C評価		D評価		合計	
	指定 管理者	県	指定 管理者	県	指定 管理者	県	指定 管理者	県	指定 管理者	県
統括業務	0	0	14	14	0	0	0	0	14	14
運営業務	4	7	45	42	0	0	0	0	49	49
維持管理業務	1	1	37	37	0	0	0	0	38	38
清掃業務	0	2	14	12	0	0	0	0	14	14
警備業務	0	0	12	12	0	0	0	0	12	12
合計	5	10	122	117	0	0	0	0	127	127

### ＜ 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。



## 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28日】

## 1 施設の概要

施設名	いわて県民情報交流センター (愛称：アイーナ)
所在地	岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目7番1号
電話・FAX	電話：019-606-1701 ・ FAX：019-606-1716
HP・電子メール	ホームページ <a href="http://www.aina.jp/">http://www.aina.jp/</a> 電子メール <a href="mailto:info@aina.jp">info@aina.jp</a>
設置根拠	いわて県民情報交流センター条例 (設置：平成 18 年 4 月 1 日) 【施設全体】 新しい時代の多様なニーズに対応し、県民の交流と連携を生み出すとともに、岩手の情報発信能力を高めていく施設として設置。 県民生活の分野を中心として、機能面・サービス面で県内各地域に広がりをもち、全ての県民が世代や地域、職域を超えて集うことのできる「21世紀地球市民のふれあい・活動・創造の拠点づくり」を基本コンセプトとし、次の基本方針を定めている。 (1) 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 (2) 岩手の情報発信力を高める施設 (3) 21世紀を担う心豊かな「岩手のひと」を育む施設 (4) 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 (5) 岩手の新しいシンボルとなる施設
設置目的	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 (1) 敷地面積 9,000 m <sup>2</sup> (2) 建築面積 7,855 m <sup>2</sup> (3) 延床面積 45,875 m <sup>2</sup> (4) 階数 地下1階、地上9階 (5) 建物高さ 最高部高さ 47.4m (6) 構造 鉄骨造 (一部鉄骨鉄筋コンクリート造) (7) 工期 平成 15 年 3 月 1 日～平成 17 年 9 月 30 日 (31 ヶ月) (8) 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) (9) 入居施設 次の公の施設及び行政機関等並びに民間施設が入居する大型の複合施設である。 ① 公の施設： ア 県民活動交流センター (NPO活動交流センター、国際交流センター、環境学習交流センター、青少年活動交流センター、男女共同参画センター、高齢者活動交流プラザ、子育てサポートセンター、アイーナホール・会議室等貸室) イ 岩手県立視聴覚障がい者情報センター ウ 岩手県立図書館 エ 行政機関等：盛岡運転免許センター、岩手県バスポートセンター、住宅相談コーナー、岩手県立大学アイーナキャンパス ② 民間施設：飲食店 3 店舗、コンビニエンスストア 1 店舗 (10) 利用定員 「貸出施設利用料金一覧表」に記載 (別紙 1)
施設所管課	岩手県環境生活部若者女性協働推進室 (電話 019-629-5198 内線 (5198)、メールアドレス AC0006@pref.iwate.jp)

## 2 指定管理者

指定管理者名	“結 (ゆい) グループ” [(株) NTTフレッヂリテイナーズ、(株) 東北博報堂、鹿島建物総合管理(株)、一般社団法人岩手県ビルメンテナンス協会、岩手県ビル管理事業協同組合]
指定期間	平成 28 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 (3 年間)
連絡先	代表団体 (株) NTTフレッヂリテイナーズ アイーナ管理事務室内 電話 019-606-1701

3 指定管理者が行う業務等

業務内容 (主なもの)	施設運営 (図書館業務を除く) 及び建物維持管理	
職員配置、管理体制	84名 (平成31年3月31日現在) 【全体】 正職員21名、正職員以外63名	組織図 別紙2のとおり
利用料金	「貸出施設利用料金一覧表」(再掲)に記載 (別紙1)	
開館時間	【施設全体】 午前9時から午後9時30分 【図書館】 午前9時から午後8時00分	休館日 【施設全体】 年末年始 (12/29～1/3) 設備点検日 (年2回) 【図書館】 月末、年末年始、年度末特別整理日

4 施設の利用状況

(利用者数、稼働率等)	前期間 平均	指定管理期間				備考
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	期間平均	
第1四半期【全館】	342,104	332,552	321,240	332,332	328,708	
うち図書館	115,435	104,791	97,996	95,585	99,457	
うち県民活動交流センター	82,271	82,761	80,533	81,034	81,443	
第2四半期【全館】	375,715	361,328	365,465	347,810	358,201	
うち図書館	133,526	122,936	114,239	115,226	117,467	
うち県民活動交流センター	94,482	96,824	92,151	96,027	95,001	
第3四半期【全館】	374,217	344,660	342,187	334,490	340,446	
うち図書館	115,822	102,072	100,147	99,442	100,554	
うち県民活動交流センター	93,586	100,560	99,562	103,514	101,212	
第4四半期【全館】	368,063	354,532	353,468	330,812	346,267	
うち図書館	115,890	102,339	94,950	100,330	99,223	
うち県民活動交流センター	78,712	81,613	81,249	88,800	83,887	
年間計【全館】	1,460,099	1,393,062	1,382,360	1,345,444	1,373,622	
うち図書館	480,674	432,188	407,332	410,583	416,701	
うち県民活動交流センター	349,052	361,758	353,495	369,375	361,543	

5 収支の状況

区分	前期間 平均	指定管理期間				備考
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	期間平均	
収入						
利用料金収入	139,827	139,287	141,148	141,284	140,573	
県委託料	467,228	449,000	449,195	447,836	448,677	
自主事業収入	1,291	142	0	0	47	
小計	608,346	588,429	590,343	589,120	589,297	
人件費	215,702	211,957	220,988	224,504	219,150	
維持管理費	105,421	116,769	107,741	107,274	110,595	
光熱水費	250,934	234,043	235,586	236,299	235,309	
支出						
事業費	13,139	12,261	12,222	9,138	11,207	施設全体業務の物件費及び自主事業費

(単位：千円)

(単位：人)

小計	585,196	575,030	576,537	577,215	576,260
収支差額	23,150	13,399	13,806	11,905	13,037

## 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	施設利用者アンケート(1回)、来館者アンケート(1回)モニター会議(4回)、ミステリシヨツパー(1回) ネットリサーチ(1回)	実施主体	指定管理者運営業務部門 (東北博報堂)
------	---	------	------------------------

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	122件(苦情38件、要望47件、その他37件)	対応状況	
主な苦情、要望等			
① 玄関に大きな時計をつけてほしい。		平成30年度還元で1Fエントランスへ設置した。	
② 小田島組☆ほへの上手からも映像、音声の出力ができるようにしてほしい。		平成30年度の還元でホール上手に映像、音声送り用の装置を設置した。	
③ 椅子・テーブル・演台の破損状況が気になる。		会議室、研修室等の老朽化した椅子については計画的に検討し、平成30年度の還元で一部購入した。	
その他利用者からの積極的な評価等			
<ul style="list-style-type: none"> <li>とてもいい環境でありがたい。</li> <li>とても集中して物事ができる空間なのでこのままにしてほしい。</li> <li>清掃をしっかりとっていて周りがきれいでもとても良い。</li> </ul>			

## 7 業務点検・評価(※)

### (1) 業務の履行状況

別紙3のとおり

#### 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 成果があった取り組み、積極的に取り組んだ事項

##### 【統括】

- 改善計画書を誠実に遂行し実施状況を県担当部課へ報告している。
- 近隣との融和のため、除草、違法広告物の見回り・撤去作業へ積極的に参加し、美化運動へ貢献した。
- 年3回実施の消防訓練等以外にも、各入居施設等の避難経路把握、避難研修等の指導を行い防災意識を高めた。
- 災害時に必要な非常水・非常食等を今回の還元施策で整備。

##### 【運営業務】

- アイーナが目指している“すてきな出会い”が具現化できるよう、「ステキな出会い、これからも」のコンセプトを日ごとの接遇や各媒体を通し展開している。
- サービスの向上については、継続して来館者が尋ねやすいよう「ご不明なことがありますたらおたずね下さい」のネームプレートを全員が着用。また来館者が親しみやすいようにアイーナカラーである緑色のロゴ入りポロシャツ、ロゴ入りスタツツジャンパー、腕章を着用し接客を行った。案内所のない1階では利用者が集中する開館時にコンシェルジュによる対応サービスを実施。利用者の利便性向上に向けたサービスとして開館前の早期入館を受付、32団体から申し込みがあり57日対応。施設・下見希望についても398団体に対応した。新規施設利用者に対しては感謝の気持ちを伝えるため、直筆のお礼状を531件送付。また、スタツツのスキル

アップのために電話対応や接遇研修、目や身体の不自由な方への対応研修等、年間計画を上回る教育受講を行った。また、高所作業実施時及び利用者による高所作業時の安全指導のために「フルハーネス型墜落制止用器具特別教育」を受講した。

- ・ 催事については、高齢者と若者との世代間交流を目的とした催事や未就学児を対象とした催事、盛岡駅周辺の賑わい創出を目的とした催事、県内外の方々との交流を目的とした催事、館内入居団体と連携した催事、利用者参加型の催事、他団体と連携した催事、他施設へ出張して開催した催事など年間計画を上回る 26 回実施。また、岩手のソフトラブローを高める活動を行っている人物の紹介や復興支援コーナー、授産施設の作品展、代理販売、無料で利用できるギャラリーなどをつつにまとめたコーナー施設「いわてヒューマンギャラリー」を運営し、定期的な展示や催事を実施した。

情報発信については毎月テレビとラジオ番組で県内全域に情報を発信。紙媒体としても最長 3 カ月先までアイーナの催事情報がわかるアイーナNEWSを隔月発行、入居施設と連携し制作しているアイーナインフォメーションを毎月発行。館内映像表示での告知やマスコミへのニュースリリースの配布ならびに取材対応、及びHPやSNSを活用してきめ細かな情報発信を行った。

- ・ また、社会的事業として車椅子交換用に収集している缶のアルタブを毎月桜城小学校に搬入。気持ちよく来館いただくため、アイーナ周辺の雑草除去やゴミ回収活動を実施。地域団体とも盛岡駅前清掃活動や雑草除去活動を実施。その他、災害に被災された方々の支援のため、「復興バザー」の売上金を岩手県災害義援金募集委員会に募金した。また今までの支援に対する感謝の気持ちをこめて日本赤十字社に「平成 30 年 7 月西日本豪雨災害義援金」と「平成 30 年北海道胆振東部地震災害義援金」を募金した。

#### 【維持管理業務】

- ・ 竣工 13 年目で様々な建築・設備において不具合が発生し、極力外注ではなく自営での対応に努めた。
- ・ 岩手県立図書館、視聴覚障がい者情報センターで個別の避難訓練を実施した。
- ・ 制震オイルダンパー不適合事案について、現場確認等に対応した。
- ・ 例年にならない猛暑にもかかわらず節電施策、クールビズ・ウォームビズ発信により、提案目標削減を達成した。岩手県より発注の各設備予防保全修繕の見積り徴収、館内の調整、確認、工事・検査立会い等を実施。施工時期も重なり、閉館後（夜間作業）も例年より多く対応に苦慮した。
- ・ 中期、短期、修繕計画のまとめ等の作成支援を実施した。
- ・ 水沢工業高等学校 設備システム課、施設見学対応実施した。
- ・ エレベーター救出訓練を機種別で年 6 回実施した。

#### 【清掃業務】

- ・ ビルクーリーニング品質インスペクター有資格者（建築物清掃管理評価資格者 1 級）に依る業務・品質チェックを年 4 回実施。全ての結果が 90% 以上の高評価だった。指摘箇所は迅速に対応し業務の改善に努めた。
- ・ アイーナ開館以来、継続的にマリオスサーフェスナイバルの「プロトと一緒におそうじ体験コーナー」に参加し、多くの参加者と交流を深めた。その他、復興バザー、もりもりウオーク、西口地区の清掃及び違法貼り紙の撤去作業等にも参加した。

- ・ 年 2 回のアイーナ休館日を利用し、リーダー研修会、安全衛生大会でコンプライアンス、接遇コーナーの研修を行い、作業員のスキルアップに努めた。

#### 【警備業務】

- ・ 学生のテラスト期間中は、勉強のためにアイーナを利用する生徒が多く、駐輪場が満車になる事も多く、駐輪自体も乱雑なため、駐輪場内の自転車の整理整頓に気を配り対応した。
- ・ また、館内の学習禁止用のテーブル席で学習しようとする生徒や長時間の離席をする生徒もみられるため、見回り等を強化し、他の利用者の方々が利用できるよう努めた。

## 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

#### 【統括業務】

- ・ 建物自体が経年してきているため、火災報知器誤報などの不具合発生があり苦慮した。
- ・ 本施設の管理運営が引き続き良好な状態を維持できる様、各入居施設及び指定管理者内の連携を強化し、また、迅速なお客様対応に努めていく。

#### 【運営業務】

- ・ 「産・学・民・官」＋「館」の連携・交流をさらに活性化させ、県都の交流施設としての役割をより意欲的に果たしていく。
- ・ 「時代の変化」・「経年変化」・「人々の多様化」等を見据えて、長くその役割を果たし続けていけるようアイーナを「進化」させていく。
- ・ 岩手の新しい「総合計画」(2019～2028) の基本趣旨に基づき、「幸福を守り育てる」機会を提供する交流拠点としていきたい。

・ 館内入居団体に加え他施設や他団体との協働による取り組みを積極的に行い、アイーナの賑わい創出やそれ  
ぞれの団体が有するミッション達成のための連携を図る。

【維持管理業務】

- ・ 今後も経年による不具合の増加が考えられることから、これまでの実績を活かし迅速な対応に努める。
- ・ 建物・設備機器等の経年劣化に伴う、予防保全（省エネも考慮）修繕提案を積極的に行う。
- ・ 館内の状況を確認しながら、安全・快適な施設運営し、引き続き省エネ・節電に努める。
- ・ 予防保全修繕工事の閉館後（夜間作業）の立会いが増加した為、人的調整に苦慮した。

【清掃業務】

- ・ 冬場の融雪剤等による床のシミ汚れの度合いが酷く、除去作業にかなりの時間を費やしている。又、室内外の気温の温度差によりガラスに結露が発生しやすくなっているため、定期的に巡回を行い対応している。

【警備業務】

- ・ ティアト期間中の高校生対応（席を占有しての長時間離席、学習禁止の席を利用する等）について、継続して注意喚起などを行う必要がある。

③ 県に対する要望、意見等

【統括業務】

- ・ 本施設の利便性・安全性・快適性のさらなる向上に向け、施設や管理運営についての提案・意見交換を実施していききたい。

【運営業務】

- ・ 移動式プロジェクターのメーカー修理対応期間が終了しているので、新機種への更新を検討願いたい。利用者の要望では36人部屋、16人部屋への施設内備え付けの要望が多数ある。
- ・ 電波法関連法令改正により2022年の11月を持って現在利用しているワイヤレスマイク（B帯・18波、有料貸出5施設）の使用ができなくなり、デジタル簡易無線への変更が必要になることから更新の検討をお願いしたい。また館内全体での周波数割り当ての再調整が必要となる。
- ・ 会議室、研修室設置の什器（テーブル、椅子）の経年劣化に伴い、中長期及び年度毎の計画的な更新が必要である。（会議室804テーブル、会議室804椅子、7・8階会議室椅子等）
- ・ W i - F i（アイエスポット）が接続しづらい5階、6階施設へのアンテナ増設を検討してほしい。

【維持管理業務】

- ・ 建築・設備機器等の経年劣化に伴い、長期及び毎年計画的な予防保全（修繕）、法令に適合した改修が必要。省エネに向けての設備変更・改修が必要。

- ・ [図書館、貸出室、共用部（一部実施済み）LED化改修工事、省エネ対応設備改修導入等]

【清掃業務】

- ・ 「利用者への利便性、安全性に配慮し、気持ちよく利用できる施設」を心掛け、更なる作業品質の向上を目標にこれからも作業に臨んでいく。

② 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

【統括業務】

総括として指定管理者内及び入居施設との連絡調整・情報共有を的確に行い、アイーナの一体的な管理運営を行っていると認められる。

利用状況把握に関する不適切事案の再発防止の取組として、改善計画に基づくコンプライアンスに関する研修や四半期ごとの内部監査を実施し、コンプライアンスの徹底、内部統制の強化を図っていると認められる。

【運営業務】

各種催事を積極的に実施するとともに、テレビやラジオ、ホームページ、ブログ等を活用した細やかな情報発信など要求水準を上回る取組により、施設の利用促進に寄与していると認められる。

社員の各種研修受講や電話応対に関する資格取得など能力向上に取組み、利用者のサービス向上に努めていると認められる。

入居団体、周辺施設、地域の団体との連携、情報共有についても、催事や社会貢献活動、各種会議等を通じて積極的に行っていると認められる。

「アイーナでお絵かき大会」に参加した子どもの塗り絵をアイーナのライオトアップで実際に再現するなど、イベントを連動させる工夫等により、賑わいの創出に関して要求水準を上回る企画運営が行われていると認められる。

各種アンケート結果や利用者からの意見要望、第三者による業務状況調査結果等を各入居団体とも共有し改善に努めるなど、施設全体としてサービスの質の向上を図っていると認められる。

〔参考：平成 30 年度 施設利用者アンケート結果（電話や受付スタッフの対応） 満足 95%（H29：94%、H28：92%、H27：79%）〕

【維持管理業務】

第三者による修繕工事等に係る作業日程の調整や立会いなどを適切に行うとともに、業務要求水準を満たした維持管理が行われていると認められる。

エネルギー使用量については、平成 22 年度比 16.0%削減と計画値（10%削減）を上回る実績となり、蓄積したノウハウが活かされた運営がなされていると認められる。

【清掃業務】

業務要求水準を上回る業務を実施し、快適な利用環境が確保されていると認められる。

県民に対して清掃技術を伝達する取組を継続実施するなど、アイーナの情報発信機能や地域貢献機能を担う取組を行っている と認められる。

【警備業務】

館内外の巡回、監視、不測の事態の対応などについて、業務要求水準を満たした業務を実施し、安全安心な施設運営に寄与していると認められる。

② 県の対応状況について（自己評価）

・ 入居施設間の連携によるサービス提供の充実に向けて、指定管理者や入居施設との情報交換を定期的実施し、連携の強化、施設利用の促進を図った。

・ 運営業務全般に対しては、指定管理者制度のメリットを最大限生かした施設運営となるよう、管理運営の多くの部分を指定管理者の提案に基づく自主的な取組に委ね、その取組状況を毎月確認するとともに、定期的に協議し課題共有に努めた。

・ 中長期保全計画に基づき、指定管理者の協力を得ながら計画的な施設の維持保全工事等を実施した。

・ 指定管理者の利用状況把握に関する不適切事案については、改善計画に基づくコンプライアンス研修や内部監査等の状況報告を受け、再発防止に向けた取組を確認するとともに、指定管理者選定・評価委員会の意見を踏まえ、内部監査を実行性のあるものとするため引き続き監査項目等に関する指導（四半期ごと）の重点項目の設定等）を行った。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

- ・ 応募者の増加により競争性が高まるよう募集条件等を設定する必要がある。
- ・ 業務の継続性を確保した上でサービスの向上が図られるよう募集条件を設定する必要がある。

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）

なし

改善状況

改善状況の確認

—



7 業務点検・評価【統括業務】

別紙3

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	真評価	
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等						
◆統括業務								
		<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定から抜粋したものは（基本協定第〇条）と記載している。</li> <li>（基本協定第〇条）と表示のないものは、要求水準から記載している。</li> </ul>						
1-14	各入居施設との連絡調整	<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)とあわせ、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に開催し、円滑な運営に努めること。</p> <p>テナントや県を含めた意見交換を行いアイーナ全体の活性化を図る（仕様書）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案書から抜粋したものは（提）と記載している。</li> <li>事業計画書から抜粋したものは（事）と記載している。</li> <li>改善計画書から抜粋したものは（計）と記載している。</li> </ul>	毎月	<p>毎月実施していること。</p> <p>毎月実施していること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月定期的に県との当事者会議を開催し、情報の共有を図り適切な運営に努めた。</li> <li>毎月定期的に運営協議会を開催し、各入居施設及び各入居行政機関との各種情報共有、注意事項伝達、及び課題事項の解決を行い、館の円滑な運営と館の賑わい創出に努めた。</li> </ul>	B	B
1-15	管理業務仕様書の作成	<p>1) 県から修正を求められた場合は修正を行い、その確認を受けること。</p> <p>2) 条例、施行規則に規定するもののほか、施設の管理・業務を円滑に行うための必要事項等を定めること。</p>		年1回	<p>年度開始前に提出又は県からの修正・確認依頼に対応していること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>該当なし</li> </ul>		
1-16	事業報告書の作成	<p>毎年度終了後30日以内に、協定書の規定に基づき（公の施設については「公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例」（平成16年岩手県条例第36号）第7条に基づき）提出すること。</p>		年1回（3月）	<p>別途報告書の内容を確認し適正なものであることを確認。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4月23日、2018年度事業報告書及び収支報告書の提出を実施。</li> </ul>	B	B
	月次報告書の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>県に対し、毎月の業務が終了した後7日以内に、当該月に係る月次事業報告書を提出する。（基本協定第15条）</li> </ul>		毎月		<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月報告期限内に報告書を提出した。</li> </ul>	B	B
1-17	事業計画書及び収支予算書の作成	<p>翌年度以降の詳細な事業計画及び収支予算書については、年度ごとに県担当部局と協議し、前年度の11月末日までに提出すること。</p>		年1回（11月）		<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度中に県へ提出し、3月27日付で承認。</li> </ul>	B	B
1-18	事故対応	<p>事故が発生した場合は、被害者の安全を確保した対応を第一とし、関係機関に対して報告すること。</p>		発生時	<p>事故の内容及び報告時期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>該当無し（関係機関及び対人は無し）</li> </ul>		

7 業務点検・評価【統括業務】

別紙3

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
1-19 災害時対応（危機管理体制の構築、被害調査・報告、応急措置等）	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防火訓練の実施 : 年2回。</li> <li>・ 防災訓練の実施 : 年1回。</li> <li>・ 消防訓練への周辺住民の参加（提）</li> <li>・ 救命講習の実施。（AED講習（毎年）・上級救命講習（適宜）（提）</li> <li>・ 住民参加型の救命講習会（提）</li> </ul>	<p>4月 6月・10月・2月</p>	<p>マニュアルの整備状況 防火・防災訓練の記録</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成30年10月に「いわて県民情報交流センター安全管理マニュアル」を第16版に更新。</li> <li>・ 緊急連絡系統図の更新を実施（4月、7月、8月、10月、3月）。</li> <li>・ 防火・防災管理委員会を7回（6回/年と臨時開催1回）開催。</li> <li>・ 7月6日第1回消防訓練、11月10日第2回消防訓練（来館者参加型避難訓練（提））、2月28日大規模地震を想定した防災訓練を実施した。近隣町内会に声掛けを行い参加いただいた。また、11月10日の消防訓練は開館時に実施し、一般来館者にも参加いただいた。</li> <li>・ 10月4日、普通救命（AED）講習を実施。</li> </ul>	B	B
	<p>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、指定避難所として対応すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設管理者として県・関係機関との積極的な連携を図り、障がい者や持病を持つ方の避難にも対応できるよう取り組む。</li> </ul>	発生時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 該当なし</li> </ul>			
1-20 災害復旧	<p>大規模災害が発生したことに伴い、県の判断による臨時休館等の措置及び復旧に向けた工事等に協力すること。</p>		発生時		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 該当なし</li> </ul>		
1-22 利用者の苦情処理 (クレーム等県民の意見への対応、苦情・トラブル情報分析含む)	<p>利用者の苦情については、その内容及び対応状況について月毎にまとめ、翌月までに報告する。対応状況には対応日又は対応予定日も併せて記入すること（各入居施設に寄せられた指定管理者に係る苦情を含む）。</p>		毎月	<p>苦情等対応表（県との協議が必要な事項は協議しているか） 入居施設への苦情・要望の把握と対応状況を確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月、意見要望等対応状況一覧表を県へ報告。県の承認後、速やかに掲示板への掲示とHPへの掲載を実施した。</li> <li>・ 入居施設によせられた苦情・要望等は速やかに対象入居団体へ通知した。</li> </ul>	B	B
1-27 各入居施設の出納管理 (電話料金及び光熱水費支払い等)	<p>1 入居施設の通信量を県に報告すること。 2 入居施設の電話料金及び光熱水費を所定の機関に支払うこと。</p>		毎月	<p>1 入居施設の通信量：NTT請求書の写しが提出されていること。 2 請求書・領収書等及び光熱水費管理表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各請求書等により通知があった都度遅滞なく提出した。</li> <li>・ 毎月指定機関へ支払いを実施した。</li> </ul>	B	B
1-28 行政財産使用許可事務	<p>指定管理者は、申請に至るまでの申請者との調整（館の運営上の観点から許可することが妥当であるか否か等の指定管理者としての意見）を行うこと。</p>		発生時	<p>申請者からの相談に速やかに対応し、県に報告・協議していること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 該当なし</li> </ul>		
1-29 行政財産貸付業務	<p>指定管理者は、行政財産使用許可以外に設置された自動販売機に関し、県に代行して売上本数の把握や販売機入替えの際の立会い等を行うこと。</p>		発生時	<p>※売上本数の把握は設置者から直接県に報告があるため不要 設置機器入替の立会い（子メータの初期値確認）を行っていること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 該当なし</li> </ul>		

7 業務点検・評価【統括業務】

別紙3

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
1-30	民間施設の出納管理 (光熱水費等の検針・支払等)	民間施設の電気料金、上下水道料金及び空調料金を所定の機関に支払うこと。	毎月	1-27と同じ	・毎月指定機関へ支払いを実施した。	B	B
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。	12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	・コンプライアンスにおける小集団活動を継続実施。	B	B
第三者委託	維持管理・運営業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・該当無し		
個人情報の保護		・個人情報保護法第23条第1項又は第4項による場合以外は、お客様からの同意を得ることなく第三者に提供しない。(提)	毎月	・個人情報の管理状況 ・漏えい事件の有無	・適切に管理 ・漏洩事件無し	B	B
		・個人の特定できる資料は施錠管理する。 ・スタッフの立場に応じた閲覧制限を設け、閲覧者の特定化・明確化をする。(提)	4月	・閲覧制限が設定されているか	・適切に実施		
		・プライバシー保護に関する研修を実施するか。(提)		・計画どおり実施されているか	・7月、情報セキュリティeラーニング研修を実施。	B	B
改善計画の取組み			発生時	・改善計画書に沿った取組みがなされているか	・指定管理者意識向上研修を全従業員を対象に9/6、1/23実施。 ・7/31、10/10、1/24、4/25結グループ「内部統制・コンプライアンス監査」を実施し改善計画が的確に実施されている状況を確認。	B	B
その他			発生時		・5/31、7/20、9/3ウエストサイドパトロールにより違反広告物除去活動に参加。 ・5/22、7/10、10/2、アイーナ周辺や盛岡駅前の雑草除去活動に参加。 ・1月から3月にかけて、3階入り口付近(横断歩道含む)の氷割や除雪を実施。 ・館内共用部等捨得物のうち108件を駅前交番へ届け出、保管期限が過ぎた594点の廃棄を実施。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
第2 運営業務要求水準 1. アイーナ全体 (1) 企画運営業務	・基本協定から抜粋したものは(基本協定第〇条)と記載している。 ・(基本協定第〇条)と表示のないものは、要求水準から記載している。	・提案書から抜粋したものは(提)と記載している。 ・事業計画書から抜粋したものは(事)と記載している。 ・改善計画書から抜粋したものは(計)と記載している。					
1-1 イベント企画・運営	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、県民が楽しい、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。  2) イベントの企画にあたっては、実施案を県に事前連絡すること。  3) 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。	・モリモリウォーク(4月)、エコバックづくり(5月)、めんこ展(5月)、平泉世界遺産の日(6月)、復興ハザー(6月、10月)、キッズランド(6月、3月)、高校野球千羽鶴(7月)、マリオスフェスティバル(7月)、囲碁将棋教室(8月)、バックヤードツアー(8月、1月)、手から元気づくり(9月)、写真コンテスト(9~11月)、イラストコンテスト(10~11月)、ヒューマンギャラリー(10月、12月、2月)、うたごえ喫茶(11月)、元気なふるさと応援フェア(11月)、マカリア入(12月)、料理教室(1月)、岩手広告賞・広告美術展(3月)(事)	毎月	事業計画書記載のイベントが実施されていること。  実施案(事業計画書含む)が事前に連絡されていること。  集客規模及び警備を含む対応状況を確認	●「いわてヒューマンギャラリー」を運営。ワークショップを3回開催。県内で活躍している方々を3件の特別展示を含め16名紹介、無料ギャラリーで13個人や団体の展示を実施。(4月~3月) ●「岩手広告賞・広告美術展」を開催。(会場および主催者の都合で昨年度開催予定分を4月に開催) ●地域の方々とアイーナまでゴミ拾いをしながら交流を深める催事「モリモリウォーク」に参加。(4月) ●親子を対象にゴールデンウィークと夏休み、冬休みの3回「親子でアイーナバックヤードツアー」を開催。(5月、7月、1月) ●岩手のソフトパワーを高める活動を行っている人物を招いて講座、講演を行うヒューマンギャラリー・ワークショップを年3回開催。(陶芸体験会:5月、わらとい草で編む鍋しぎづくり:10月、てつびんの学校特別講演:3月) ●平泉を含めた岩手の世界遺産を広く周知することを目的とした「岩手世界遺産展」を開催。(6月) ●アイーナ入居施設と連携した被災地を応援する催事「三陸を応援!復興ハザー」を春・秋の2回開催。(6月、10月) 春は支援学校の実習製作品の紹介と販売会の併催、秋はいわて親子フェスと併催。 ●子供が自由に遊びを選べる催事「わくわくキッズランド」を年3回開催。(6月、11月、3月) ●高校野球県予選中継と岩手県代表校への千羽鶴贈呈企画を実施し、優勝した花巻東高校に千羽鶴を贈呈。(7月) ●地域と連携した催事「マリオスサマーフェスティバル」を開催。プロと一緒にお掃除体験等実施。(7月) ●アイーナ館内開催の催事「わくわくキッズランド」として初めて館外の大船遊で「わくわくキッズランド in おおふなと」を開催。(7月) ●ラグビーワールドカップ2019アイーナカウントダウンボードを設置、運用。(8月~) ●複合施設であるアイーナを象徴する「アイーナの写真コンテスト」の作品募集(9~11月)、入賞作品展を開催(12月) ●高齢者や若者との世代間交流を目的に、将棋の強豪校岩手中学・高校囲碁将棋部を招き「初心者でも楽しめる囲碁・将棋教室」を開催。(9月) ●親子でアイーナに親しんでいただくことを目的に「アイーナでお絵かき大会」を開催。(10月) ●高齢者の仲間づくりや元氣創出を目的とした催事「新居うたごえ喫茶ともしひんもりおか」を開催。(11月) ●10月の「アイーナでお絵かき大会」でお子さんか描いたアイーナライトアップぬり絵を実際のライトアップで再現「いるいるアイーナ~わたしのぬり絵が光になったよ~」を実施。(12~2月) ●地域と連携した催事「マリオスハートフルクリスマス」を開催し、アイーナオリジナルカレンダー・お花・お菓子・飲料をプレゼント。ジャズやアカペラなどによる「アイーナXmasライブ」も開催。(12月) ●授産施設の販売会と高等支援学校の体験学習をアイーナがジョイント「ふれあいマルシェ」を開催。(1月) ●県内外の方々と交流を目的に県内各市町村に協力をいただき「元気なふるさと応援・交流フェア」を開催。(2月) ●岩手県在住のローフードマイスターを講師に招き、親子で楽しめる県産食材を使用した「親子料理教室」を開催。(3月) ●県内で発表された優秀な広告作品や一般公募による広告美術を展示する岩手広告賞・広告美術展を開催。(3月)	A	A
1-2 誘致	小田島組☆ほ〜る、会議室等の利用が見込まれる団体への営業活動を積極的に行い、施設のPR及び利用促進に努めること。		毎月	具体的に実施した内容を確認	・アイーナのファンづくりと利用促進施策として、新規利用者に対して531件の直筆によるお礼状を送付した。 ・岩手・盛岡コンベンションフェアに出展。コンベンション開催意欲の向上を目的に、コンベンション(学会・大会)主催者となりうる個人、大学、団体などの関係者を招き開催のフェアにアイーナ説明ブースとして出展し、設備や利用方法を説明した。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	見評価	
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等						
(2) 総合受付業務								
1-3	来館案内、映像表示システムのスケジューリング	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。  また、映像表示システム（プラズマディスプレイ、22インチ液晶ディスプレイ）に会議案内、イベント案内、誘導案内、自主企画案内、お知らせ等を表示するためのオペレーションを行うこと。 [導入システム：デジタルサイネージ (Panel Director)]		毎月	具体的に実施した内容を確認  具体的に実施した内容を確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の施設予約シートを作成し関係部署に提供。また館内催事情報や近隣施設の催事情報を入手し館内外からの問合せに対応した。</li> <li>・来館者が尋ねやすいように「ご不明なことがありましたらおたずねください。」の文字入りネームプレートをスタッフ全員が着用し来館者に対応した。</li> <li>・来館者が親しみやすいようにアイーナスタッフと一目でわかるようなアイーナカラーである緑色のロゴ入りポロシャツ、ロゴ入りスタッフジャンパー、腕章を着用し接客した。</li> <li>・館内設置の映像表示システムによる催事や会議室情報案内を毎週日曜日に以降10日間の内容を更新し表示した。</li> <li>・催事チラシや告知ボードへの貼り出しや撤去など全般にわたる館内広報を行った。</li> <li>・案内、清掃、空調等において、利用者が快適に利用できるよう、また適切な対応を取れるように毎日の利用状況表を作成し各部署と情報共有を図った。</li> </ul>	B	B
1-4	電話受付・交換	代表番号への電話を該当施設等に取り次ぎ、また、簡単な問い合わせ等への対応を行うこと。		毎月	問合せ内容・対応内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種問い合わせ、取次に対応、及び内容が曖昧な催事については可能な限り調査し案内を行った。</li> </ul>	B	B
1-5	館内放送・呼び出し	来館者からの依頼に応じて行うものとするが、概ね次の事項についての館内放送は行わないものとする。 <ol style="list-style-type: none"> <li>1) アイーナの業務と直接関連しないもの</li> <li>2) アイーナ内に勤務する特定の者を対象としたもの</li> <li>3) 簡易、個別的な会議参加通知</li> <li>4) 商業行為に関するもの</li> <li>5) 争議行為に関するもの</li> <li>6) その他指定管理者が不適当と認めたもの</li> </ol>		発生時 毎月	来館者の依頼内容・対応内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・置き引き防止を目的に正午の案内とともに置き引き注意喚起とロッカー使用の館内放送を実施した。</li> <li>・東日本大震災発生時刻にあわせ、館内放送で黙祷のアナウンスを行った。</li> </ul>	B	B
1-6	障がい者用車椅子等貸出	高齢者や身体障がい者、子供連れの入館者には、必要に応じて車椅子やベビーカーを貸出すこと。		毎月	貸出状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階、3階、8階に車椅子、ベビーカーを準備し必要に応じて声掛けも行い貸出を行った。</li> <li>・車椅子1台を7階の確定申告書作成会場に移動し貸出を行った。</li> </ul>	B	B
1-7	その他受付関連事務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 館内や周辺施設などに関する各種の必要な情報提供を行うこと。</li> <li>2) 来館者がいわて県民情報交流センター条例（以下、「条例」という。）第15条に規定する禁止行為や他の入館者に迷惑がかかる行為を行ったときは、直接当事者に注意する。当事者が注意に従わない場合は警備員と協力のうえ、対処すること。</li> <li>3) 貸出施設等の申込みに対応すること。</li> <li>4) 館内の利用相談に対応すること。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性コンシェルジュを配置（提）</li> <li>・接遇研修の実施（提）</li> </ul>	毎月          年1回	<p>具体的に実施した内容を確認</p> <p>具体的に実施した内容を確認</p> <p>・抽選予約の対応状況</p> <p>・収入月計表</p> <p>実施状況及び具体的事例を確認</p> <p>実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報誌、新聞、ネット等から周辺の催事情報を入手し適宜案内を行った。またお客様から問い合わせがあった催事についても情報共有を行い適宜案内を行った。</li> <li>・利用に慣れていない来館者には積極的に声掛けを行い誘導と案内を行った。</li> <li>・施設予約サービスシステムを活用し迅速な予約業務と請求回収、来館者案内を行った。</li> <li>・利用者への利便性向上のため57件の早朝入館に対応した。</li> <li>・収入月計表の作成を行った。</li> <li>・来館者が多い開館時にコンシェルジュを配置し適宜案内を行った。</li> <li>・日本電信電話コーザ協会主催の「ビジネスマナー研修」をスタッフ1名が受講。「電話応対スキルアップ研修（クレーム対応）」をスタッフ1名が受講。「電話応対技能検定4級試験」にスタッフ1名が合格。</li> <li>・視聴覚障がい者情報センター主催の「視聴覚障がい者対応接客研修」をスタッフ4名が受講。</li> <li>・盛岡消防署によるAED研修（スタッフ1名参加）に参加し接客や応急対応力を高めた。</li> <li>・研修経験のあるスタッフが経験の浅い受付スタッフ1名に接遇研修を実施した。</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理 者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
(3) 広聴広報業務							
1-8	広聴広報活動の企画・立案	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。	毎月	施設のPRに関し実施した内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレビ(岩手朝日テレビ)による、90秒インフォーマーシャル「アイーナニュースTV」の制作・放送を行い、文字情報も充実させアイーナの情報を発信した。</li> <li>ラジオ(IBC岩手放送)番組の収録・放送を行い、催事情報を中心に告知を行った。</li> <li>各種チラシ等の設置を行った。</li> </ul>	B	B
		・利用者アンケート 施設利用者への直接ヒアリングにより収集(提)	1回/年	意見等への対応を行っているか(検討しているか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者の各アンケートを実施。</li> <li>老朽化した椅子について計画的に検討・一部購入、小田島紹☆ほへの映像・音声入力装置の増設等、意見等への対応を行った。</li> </ul>	B	B
		・ネットリサーチ(提) 匿名の県民100人~200人に対してネット調査実施(提)	12月		<ul style="list-style-type: none"> <li>ネットリサーチを実施。</li> <li>県在住の15才以上の男女206名のサンプリングに対してネット調査を行った。</li> </ul>	B	B
		・来館者アンケートの実施(提)	1回/年		<ul style="list-style-type: none"> <li>来館者の各アンケートを実施。</li> <li>来館者アンケート結果をホームページ上に公開した。</li> </ul>	B	B
		・ミステリーショッパー(提)	1回/年		<ul style="list-style-type: none"> <li>ミステリーショッパーを実施し運営上の参考とした。また館内入居施設へも結果をフィードバックした。</li> </ul>	B	B
		・ご意見BOX、SNS 感想や提言の収集、運営改善への活用(提)	毎月		<ul style="list-style-type: none"> <li>館内3カ所にご意見ボックスを設置し寄せられた用紙を回収。ホームページやメールで寄せられた意見、要望とともにホームページ及び1階のボードに掲出し回答し、各部署と情報共有を図り運営改善に結び付けた。</li> <li>1階東側ロビーに時計を設置等、意見等への対応を行った。</li> </ul>	B	B
1-8		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。(なお、県が用意するパーソナルコンピュータ(6台)を当該活動に利用することができる。)	6~2月		<ul style="list-style-type: none"> <li>男女4名のモニター会員によるモニター会議を年4回実施し、ご意見や要望をいただき運営上の参考とした。</li> </ul>	B	B
		・モニター会議4回(提・事)	年1回	調査結果の共有はなされているか。調査結果の反映を検討しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>大船渡防災観光交流センターをスタッフ1名が視察した。</li> <li>盛岡観光コンベンション協会主催の施設情報交換会に出席し情報交換を行った。</li> <li>視察報告書を作成し、調査結果の共有を行い、運営に活用した。</li> </ul>	B	B
			毎月	実施内容を確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>いわてヒューマンギャラリーを運営。</li> <li>岩手のソフトパワーを高める活動を行っている人物を紹介し、トークイベントや体験会、講座など県内外の来館者との交流イベントを実施。また、紹介した人物に関連する展示物や福祉施設商品、復興支援グッズ等を展示及び代理販売。展示スペースとして無料で利用できるミニギャラリーも併設し展示運営。</li> <li>県内で活躍している方々を3件の特別展示を含め16名紹介。また無料ギャラリーでは、絵画展、写真展、ハンドメイド作品展など、前年を1件上回る13個人や団体の展示を行った。</li> <li>岩手のソフトパワーを高める活動を行っている人物を招いて講座、講演を行うヒューマンギャラリー主催のワークショップを3回開催した。(5月、10月、3月)</li> </ul>	B	A

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
1-9 ホームページ企画・制作・管理・運営	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。)	・SNSによる発信(提)	毎月	情報発信の状況(適時に発信されているか)	・ホームページの最新情報の更新を前年を23件上回る年間122件、ブログへの投稿を前年を15件上回る年間88件行い、旬な情報の提供を行った。また、SNS(フェイスブック、ツイッター)でも同様の情報発信を行った。 ・スマートフォンにも対応するためCMSを活用しホームページを作成、運営している。 ・施設予約サービスシステムが停止するメンテナンス等の案内を適宜ホームページ、ツイッター、フェイスブック等に投稿を行った。 ・入居団体の年間催事スケジュールをホームページに掲載した。 ・ファブテラス入居に伴うホームページフロアマップの変更、他画面の修正及びサイトへのリンク追加を行った。 ・放射能測定結果をホームページに掲載した。(9月) ・アイーナの制菓オイルダンパーについての情報をホームページに掲載した。(10月)	A	A
	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た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。 4) 携帯端末に対応したコンテンツも作成すること。 5) トップページは利用者の再訪問を促すため、季節ごとに背景を変更するなど、定期的によりリニューアルすること。		年4回	リニューアルの状況	・トップページのスライドショーを前年を16件上回る年間44回更新した。	B	B
1-10 インターネット放送	アイーナホール、県民プラザにカメラを設置し、アイーナの映像配信システムを利用してインターネット上にライブ映像で配信企画し実施すること。 ライブ放送した映像は、オンデマンド用に編集し、オンデマンド番組として配信すること。	・いわてヒューマンギャラリーをメインに旬の情報をライブ映像又はオンデマンド放送として提供(事)	毎月	情報発信の状況(適時に発信されているか)	・いわてヒューマンギャラリーの情報を動画で作成しホームページのインターネット放送局、ビデオライブラリ及びYoutubeで毎月配信した。	B	B
1-11 ITを活用した情報発信	月1回以上ITを活用した館内のイベントや講座、知って得る情報など、旬な話題を提供すること。	・SNSによる発信(提)	毎月	情報発信の状況(適時に発信されているか)	・ホームページのPickUpイベント欄に前年を7件上回る年間75件の情報を投稿しタイムリーな情報発信を行った。 ・メルマガで毎月の催事情報を発信した。 ・SNS(フェイスブック、ツイッター)でもタイムリーに情報発信を行った。	B	B
1-12 印刷物作成	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すること。 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、ポスター等を作成・掲示すること。	・アイーナNEWS発行(提)	毎月	在庫はあるか	・最大3カ月先までの催事情報がわかる情報紙「アイーナNEWS」を制作し隔月で発行、館内に設置及び市内各所に配布及び県内各所に送付した。 ・催事チラシやポスター、リーフレットなど適宜制作し発行、館内に設置及び市内各所に配布した。 ・「アイーナインフォメーション」を、図書館と県民活動交流センター、指定管理者で連携して制作し毎月発行、免許センターを含む館内に設置した。	B	B
			隔月	発行状況			
1-13 その他、広聴広報活動	1) 県専用広報ボードへの掲示物の掲示及び撤去等の必要な管理を行うこと。(掲示物の予約は県がとりまとめ、掲示等を指定管理者に依頼する。) 2) その他、施設運営に必要と認められる広聴広報活動を行うこと。	・アイーナニュースTV(提) ・ラジオ番組(提) ・館内表示モニターによるイベント情報提供(事)	毎月		・県専用広報ボードの管理を行い、掲示物の掲示、撤去を行った。 ・各種催事でマスコミへの取材対応や番組協力等行い、アイーナをPRした。 ・催事関連等のニュースリリースを記者クラブや情報紙に配布・送信。新聞やTVニュースなど37回のマスコミへの露出があった。 ・IATで毎月「アイーナニュースTV」を放送、県内全域へテレビによるアイーナの情報発信を行った。 ・IBCラジオ番組に毎月出演しアイーナの情報を放送、県内全域へラジオによるアイーナの情報発信を行った。 ・館内設置の映像表示システムによる催事や会議室情報案内を毎週日曜日に以降10日間の内容を更新し表示、情報提供を行った。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	要求水準の仕様書等	事業計画書の提案書・改善計画書等						
(4) 各入居施設との連絡調整								
1-14 各入居施設との連絡調整	<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) とあわせ、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に関催し、円滑な運営に努めること。</p>	<p>・センター長会議への出席（事）</p>	毎月	<p>定例会議等のほか、個別の案件についての相談・対応状況を確認</p>	<p>・運営協議会に出席しない職員にも情報が伝わるよう毎月資料を作成し提出。テナントにも同資料を配布し情報共有を行った。</p> <p>・運営協議会において情報や課題の共有を図り協議するとともに、入居テナントに対しても必要な情報（学会での早期入館情報等）の共有を図った。</p> <p>・センター長会議において情報交換や意見交換、課題に対する協議等を行い共同開催事業の調整やリスクに対する対応を行った。特に復興バザーにおいては入居団体のイベントとの同時開催による相乗効果を上げるため綿密に連絡、打合せを行った。</p> <p>・入居団体主催催事の実行委員会に参画し催事の企画立案、運営に協力した。また指定管理者主催催事と入居団体主催催事を連携開催して賑わいの相乗効果を生み出すとともに、催事参加者が作成しためい絵を他の入居団体と連携しアイーナのライトアップで再現、テレビ、新聞による報道の他にインスタやツイッターにもアップされるイベントとなりアイーナのプレゼンス向上に対し大きく貢献する連携を実現できた。</p> <p>・免許センターに依頼し、情報ツール「アイーナインフォメーション」を毎月提出。</p> <p>・指定管理者及び各入居施設相互にちらし等を送付する枠組みをスタートさせた。（7月～）</p> <p>・館内連携の一環として行ったイベントにおいて実施した作品を展示した。（10～11月）</p> <p>・いわて災害時外国人支援体制構築事業「いわて災害時多言語サポート実践訓練」に参加、訓練の指導等を行った。（2月）</p>	A	A	
(5) その他								
1-21 2-30-14	<p>利用状況等の把握 (利用者ニーズの調査・分析、その他統計調査・分析含む)</p>	<p>利用実績（月間、年間）を集計し、県に報告すること（月次報告書、事業報告書において報告）。</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>		毎月	<p>日計表・月計表等で確認（利用者数、貸室利用状況）</p> <p>・計画に従い実施しているか</p> <p>・結果を分析し対応案を検討しているか</p>	<p>・来館者数を含む利用実績の報告を行った。</p>	B	B
1-23	視察者の対応	<p>視察の申込みがあった場合は、関係者への連絡など日程調整を行ったうえで対応すること。</p>		毎月	<p>・視察者集計表、視察対応の書類等</p>	<p>・前年を48件上回る年間398団体、前年を345人上回る2,921人の視察と下見に対応した。</p>	B	B
1-24	情報システムのユーザ管理	<p>利用者が情報システムを活用するためのユーザ管理（利用者登録、利用者証の交付、利用者ID・パスワードの発行等）を行うこと。利用者証の交付等にあたっては、本人確認、利用目的確認等を行い適正利用を確保すること。個人情報関係法令に基づき登録情報を適正に管理すること。</p> <p>情報システムで提供するサービス機能は以下のとおり</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 情報提供サービス</li> <li>2) 映像提供サービス</li> <li>3) 情報検索サービス</li> <li>4) 予約受付サービス</li> <li>5) 県民活動支援サービス</li> <li>6) 情報案内サービス</li> <li>7) 情報共有サービス</li> <li>8) 無線LAN利用サービス</li> </ol>	<p>情報システムの利用者登録等ユーザ管理を行い、登録情報を適正に管理する。情報システム管理要領に基づき、管理者側の操作作業と管理を行う。（事）</p>	毎月	<p>・ユーザ管理簿</p> <p>・個人情報の管理状況</p>	<p>・個人情報及び利用情報について適切に管理を行った。</p> <p>・施設予約サービスシステムの活用により利用者がスムーズに利用できるよう運用した。</p> <p>・施設予約サービスシステムにおける各種統計や情報を活用し業務の効率化を図っている。</p> <p>・個人情報を含む各種データはNAS上で管理し更にNASのバックアップを行いデータ管理を行っている。またNASの利用に際してはIDによるセキュリティを設け且つ毎日パスワードを入れてログインする運用を行っている。</p> <p>・システムから出力された個人情報等は鍵のかかるロッカーに入れ毎日施錠して保管、管理を行っている。</p>	B	B
1-31	コピー機等保守管理業務	<p>利用者が使用（有料）できるコピー機を設置し、利用料金を収受し、保守管理を行うこと。</p>	<p>・紙等備品の供給と料金収集、メンテナンス（事）</p>	毎月	<p>料金管理方法確認</p>	<p>・コピー機の用紙補充、釣銭調整、料金収集、清掃、メンテナンスなど状況に応じた作業を行った。</p>	B	B
1-36	サイン類設置	<p>・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> <p>・対象となるサイン類はアイーナ敷地内及びさきこみち（盛岡市で設置、JR盛岡駅に連結する通路。）に設置している案内板も対象とする。</p> <p>・工作物は対象外。</p>		発生時	<p>施設の名称や配置、利用日時の変更に対応しているか。</p>	<p>・ファブテラス開設に伴うサインの変更対応を行った。（4月）</p> <p>・ファブテラス開設に伴うさきこみちのサイン変更対応を行った。（5月）</p>	B	B



7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
<追加>地域との連携		<ul style="list-style-type: none"> <li>・マリオスロードフェスティバルへの参加(夏・冬)(提)</li> <li>・町内会・協議会主催企画への参加(提)</li> </ul>	年1回以上	実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マリオスロード協議会に参加し、地域と連携した催事「マリオスサマーフェスティバル」「マリオスハートフルクリスマス」など2回の催事を開催した。</li> <li>・東西盛岡駅前周辺地域連携で今回初めて同日時にウィンターイルミネーションを点灯。盛岡駅&amp;フェザンの点灯式に出席。</li> <li>・盛岡駅前地区商店街連合会、盛岡駅前商店街振興組合、マリオスロード協議会の総会に出席。</li> <li>・駅前商店街キャラクターが催事「お絵かき大会」に参加。盛岡駅前商店街振興組合と連携で実施。</li> <li>・「きららなおそうじ」に参加。市民団体や地域企業と春、秋の2回、駅前の清掃活動を行った。</li> <li>・アイーナ近隣の中川町町内会にアイーナ自衛消防訓練への参加の案内を行った。</li> <li>・中川町町内会の祭事に協賛品を進呈、祭事に参加。</li> <li>・Accommon様の避難訓練対応を行った。</li> </ul>	B	A
2. 入居施設 (3) 県民活動交流センター ① 貸出業務							
2-3①-2	利用貸出規定の立案・報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出しする室、機器・備品を適切に管理する。(維持管理業務(7) 備品・什器等の管理業務で評価)</li> <li>・利便性と安全性の確保、指定管理者内部でのサービスの平準化の実現等を目的に、各施設の特性を踏まえたマニュアルを整備する。</li> <li>・利用貸出規定の立案に当たって、県と事前に協議を行う。</li> <li>・貸出しに当たって、個人情報の取り扱いに十分留意する。</li> </ul>					
			年度当初(4月)	貸出マニュアルの整備状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設予約サービスシステムの留意点や利用方法等についてサイボウズで情報共有を図り利用者が混乱なく使えるよう対応を行った。</li> <li>・初回利用者向けの資料を作成し、ご利用の案内を行っている。</li> <li>・貸出備品や設備等については適宜オリジナルの取扱い説明書を作成している。</li> </ul>	B	B
			年度当初(4月)	利用貸出規定(変更する場合、県と協議しているか)	・該当なし		
			毎月	利用申請書等の保管状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切に対処している。</li> <li>・コンプライアンス研修、情報セキュリティ研修、個人情報保護研修を通じて個人情報の取り扱いについての意識を高めた日々の業務を行っている。</li> <li>・個人情報を含む各種データはNAS上で管理し更にNASのバックアップを行いデータ管理を行っている。またNASの利用に際してはIDによるセキュリティを設け且つ毎日パスワードを入れてログインする運用を行っている。</li> <li>・システムから出力された個人情報等は鍵のかかるロッカーに入れ毎日施錠して保管、管理を行っている。</li> </ul>	B	B
2-3①-4	利用申請受付業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用の申込みは、インターネット、電話、FAX、書類等の通常想定される方法により受け付けること。</li> <li>・施設利用の申込みは、可能な限り利用者の便宜を図る。</li> <li>・清掃・定期点検等により施設が利用不可となる日が事前に判明する場合は、一般県民に分かりやすい方法で公表すること。</li> <li>・利用者の施設利用申請に関する疑問点について照会を受けた場合は適切に対応すること。</li> </ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・抽選予約の対応状況(抽選漏れの申請者への連絡状況)</li> <li>・特別な対応が必要な利用者の相談対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約申請時に利用上の注意点などを入れた資料集を送り、開催内容を確認することによりスムーズな利用に結び付けた。</li> <li>・抽選処理については適切に対応した。</li> <li>・利用者への利便性向上のため57件の早朝入館に対応した。</li> <li>・定期点検や修繕等により利用不可が発生する場合は速やかに施設予約サービスシステムにより情報を提供している。</li> <li>・施設予約サービスシステムを活用し利用者からの照会に迅速に対応している。</li> </ul>	B	B
2-3①-5	利用許可業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用決定する際は、インターネット、電話、FAX、書類等にて寄せられる利用申請を取りまとめ、透明性・公平性を確保した上で利用決定可能かどうか総合的に判断し、速やかに利用の可否を決定し、申請者へ通知すること。</li> <li>・利用許可後の利用申請内容の変更については、利用貸出規定に基づき適切に対応すること。</li> </ul>	毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への通知の状況</li> <li>・利用不可とした内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約や利用に関する問合せ、予約後の変更等には迅速かつ間違いが発生しないよう対応した。</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等						
2-3①-6	スケジュール管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間施設利用計画等に基づき、県民への施設貸出可能日を算定し、インターネットや館内掲示板等で公表すること。</li> <li>利用承認に従い、施設貸出可能日（空室状況）に変更があった場合は随時更新して公表すること。</li> </ul>		毎月	他の貸出の項目で確認（貸出システムで自動的に更新されるもの）	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設予約サービスシステムを利用し適宜対応を行っている。</li> </ul>	B	B
2-3①-7	利用者との打合せ	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用申請とおりの施設機能が提供できるか事前に施設機能点検を随時行うこと。</li> <li>施設機能点検の結果、利用申請とおりの施設機能が提供できないと判明した場合は、速やかにその旨利用者に説明を行うこと。</li> <li>施設利用に関し注意事項を説明すること。</li> <li>必要に応じて、利用者と施設使用日前に十分な打合せを行うこと。</li> </ul>		毎月	業務日誌等	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設付帯設備については利用前、利用後に確認を行っている。</li> <li>貸出備品についての点検を適宜行い必要に応じて修理等の対応を行っている。</li> <li>ホール音響機器、照明機器については適宜点検を行い必要に応じて修理、消耗品交換等の対応を行っている。</li> <li>利用に際する制限事項や館内ルール等を必要に応じて説明し適切な利用が行われるよう対応している。</li> <li>利用者との打ち合わせを適宜行った。また利用内容や利用する備品が不明の利用者については、当方から連絡を行い利用者が問題なく施設を利用できるよう対応を行った。</li> <li>特に大規模な催事においては事前の打ち合わせを主催者で行いスムーズな催事の進行が行えるよう対応している。</li> </ul>	B	B
2-3①-8	貸出案内業務（設備、備品等の操作方法の説明含む）・利用者の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用承認した施設機能の操作方法等について説明を行うこと。なお、アイーナホールの設備等、利用者がその操作を行うに困難と認められるときは支援を行うこと。</li> <li>利用後の施設機能が維持されているかどうか常時点検を行うこと。</li> <li>機器取扱説明書等の保管を行い、利用者からの問合せに対応すること。</li> </ul>		毎月	業務日誌等	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本電源の入力、作業補助、照明・音響機器の使用方法的説明を適宜行った。</li> <li>ホール利用者に対しての操作説明を適宜行った。</li> <li>利用前、利用後には映像・照明・音響機器の点検を適宜行っている。</li> <li>貸出備品についての問合せにも適宜対応している。</li> <li>備品の在庫状況については一覧表を作成し在庫把握、ダブルブッキング等が発生しないように運用を行っている。</li> <li>貸出備品については必要に応じて指定管理者が作成した操作説明書を添付し常に見直しを行っている。</li> <li>貸出備品の管理、修繕を適切に行った。また備品の在庫管理を行いダブルブッキングが発生しないように運用している。</li> </ul>	B	B
		<ul style="list-style-type: none"> <li>県民へ貸出す備品の保管・機能状況について、把握しておくこと。</li> </ul>		必要時	別途備品の確認時に実施			
2-3①-9	利用状況に応じた会場準備業務（基本的には利用者が行う）	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設機能を供しやすいようになっているか点検すること。</li> </ul>		毎月	2-3①-8で確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>点検と作業の補助を適切に行なっている。</li> <li>移動が困難な備品は、管理室側で事前に施設内に準備している。</li> </ul>	B	B
2-3①-10	会場の後片付け（基本的には利用者が行う）	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の片付け状況について、点検を行うこと。</li> <li>故障箇所がないか点検を行うこと。</li> </ul>		毎月	2-3①-8で確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切に対応した。</li> <li>鍵の返却忘れ、原状復帰の不履行等に対応した。</li> </ul>	B	B
2-3①-11	利用料金収受	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸出室の利用料金は、条例に定める額の範囲内において、予め県の承認を得て定める。</li> <li>貸出備品の利用料金は、施行規則に定める額の範囲内において、県の承認を得て定める。</li> </ul>		発生時	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理簿（日計表・月計表）</li> <li>承認された料金を徴収している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用料金の収受作業を適切に行なった。</li> <li>毎日の利用及び入金実績を施設予約サービスシステム及び出納簿上で適切に管理している。</li> </ul>	B	B
		<ul style="list-style-type: none"> <li>なお、料金の徴収については利用者の利便性に配慮した手段・方法を考案し設定すること。</li> <li>施設利用前に申請者から申請承認内容に基づき利用料金を徴収すること。利用料金の前納については、利用者の利便性を考慮するなど、指定管理者が必要な理由があると認める場合は、この限りではない。</li> <li>承認利用時間を超過して利用者が施設を利用した場合は、施設利用終了後に超過時間の算定を行い、その結果に基づき超過料金を適切な方法で徴収すること。</li> <li>利用料金については収納状況について管理簿を作成すること。</li> </ul>		毎月	後納が必要な事例への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>原則利用前収納を前提とした運用を行っているが、利用者及び利用状況に応じて後納にも対応している。</li> <li>後納については管理簿を作成し回収漏れが発生しないよう適宜対応を行っている。また入金予定日を過ぎている案件については個別に確認を行い回収漏れが発生しないよう運用を行っている。</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理 者 自己評価	県評価
	要求水準(仕様書等)	事業計画書・提案書・改善計画書等					
2-3①-12 利用料金の免除	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例の定めにより、利用料金の全部又は一部を免除する規定を定めた場合は、県の承認を得ること。</li> <li>・上記により、利用料金を免除した場合は、催事名、主催者名、利用料金、減免率、減免金額等を記載した集計表を作成し、県へ報告すること。</li> </ul>		毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規定に従った減免か</li> <li>・減免の審査過程は適正か</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に審査し、46件の減免申請に対応した。</li> <li>・2018年度減免申請について減免審査一覧表を作成し、報告を行った(補助金額実績:1,252千円)。</li> </ul>	B	B
2-3①-15 貸出業務に関するクレーン・要望への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情・要望については適切に対応し、十分な説明に努めること。</li> </ul>		毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌、苦情等処理簿</li> <li>・県への報告はなされているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応と報告を行った。</li> <li>・ご意見に対する回答をホームページに掲載及び1階ご意見ボードに貼付した。</li> </ul>	B	B
2-3①-16 その他関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アイーナで開催されるイベントに関する問合せに対応すること。</li> <li>・アイーナ周辺の施設と相互に連携し、コンベンション機能の拡充を図るよう取り組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内他施設との情報共有ミーティング(提)</li> <li>・利用事例を紹介するリーフレットの作成(提)</li> <li>・ホームページにおいて施設の詳細とともに利用事例を紹介(提)</li> <li>・マスメディアを活用した広報活動の強化(提)</li> <li>・新規の利用者に手書きのお礼状送付(提)</li> </ul>	毎月 年1回 毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌等</li> <li>・問合せ内容と対応状況</li> <li>・取組内容</li> <li>・結果の共有・反映検討状況</li> <li>・実施状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内で開催されるイベントや団体活動室の利用状況の情報共有を図り3階受付や2階カウンター及び電話等での催事問い合わせに対応している。また近隣の催事情報も可能な限り収集し案内するように努めている。</li> <li>・サイボウズを活用し情報共有を図り利用者への遅滞ない対応を行うよう日々の業務運用を行っている。また同じくサイボウズに業務日報を毎日作成し業務の遅れ等が発生しないよう運用している。</li> <li>・地元主催者のコンベンション開催意欲向上を目的に行われた「岩手・もりおがコンベンションフェア」に出展し情報を提供した。</li> <li>・県内他施設との情報交換ミーティングに出席し情報共有を図った。</li> <li>・文化講座開催のパンフレットを一部変更し、館内外に設置及びホームページに掲載した。</li> <li>・毎月、IATにて「アイーナニュースTV」を放送し県内全域への情報周知を行っている。</li> <li>・毎月、IBCラジオ番組にてアイーナの情報を放送し県内全域への周知を行っている。</li> <li>・531件の手書きのお礼状を送付した。</li> </ul>	B	B
② 自主事業の実施・運営業務							
2-4①-11 自主事業の実施・運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・基本的に、行政機関等及び民間施設を除いた範囲を使用することができる。</li> <li>・実施する場合は、一般利用に支障のないようにすること。</li> <li>・自主事業の内容について、事前に県と協議を行う。(基本協定第24条)</li> <li>・自主事業利用口座を開設しこれを県に届ける。</li> <li>・自主事業に係る利用料金以外の金銭を預け入れ、又は第三者をして送金させてはならない。(基本協定第24条)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いわてヒューマンギャラリーの設置運営(提)</li> <li>・紹介した人物に関する展示物の販売(提)</li> <li>・復興支援グッズの販売(提)</li> <li>・授産施設などの商品販売(提)</li> <li>・県民が無料で利用できるギャラリー設置</li> </ul>	毎月  11月  4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書に記載した内容が実施されているか</li> <li>・事業計画書</li> <li>・専用口座の開設状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いわてヒューマンギャラリーを運営。</li> <li>・岩手のソフトパワーを高める活動を行っている人物を紹介し、トークイベントや体験会、講座など県内外の来館者との交流イベントを実施。また、紹介した人物に関連する展示物や福祉施設商品、復興支援グッズ等を展示及び代理販売。展示スペースとして無料で利用できるミニギャラリーも併設し展示運営。</li> <li>・県内で活躍している方々を3件の特別展示(高橋博之特別展:前年1月~6月、鈴木信彦特別展:6月~11月、田山實純特別展:11月~)を含め16名紹介。また無料ギャラリーでは、絵画展、写真展、ハンドメイド作品展など、前年を1件上回る13個人や団体の展示(笑い文字展:昨年3月~4月、岩手世界遺産展:6月、「東日本大震災と復興」写真展:6月~7月、墨の彩りに遊ぶ水墨画小品展:7月、「井盛岡 岩山ビュー」写真展:9月、手づくりコサージュ展~毛糸とフェルトと布とリボンで作る~:11月、「清水寺と南部風鈴」写真展:12月、アイーナの写真コンテスト入賞作品展:12月、盛岡市立下郷中学校美術部作品展:1月、「旅の日常」菅原みき高田さより2人展:2月、岩手県復興ポスター展:2月~3月、春のバスターアート展:3月、阿部俊明作品展:3月)を行った。</li> <li>・岩手のソフトパワーを高める活動を行っている人物を招いて講座、講演を行うヒューマンギャラリー主催のワークショップを3回(陶芸体験会:5月、わらとい草で編む輪しぎづくり:10月、てつびんの学校特別講演:3月)開催した。</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
(7) 備品・什器等の管理業務							
1) 業務の対象	アイーナの共用スペース、指定管理者が管理する貸出室及びアイーナホール等の備品・什器等（県が用意する備品台帳に基づき適切に管理する。なお、指定管理者は、指定管理料及び利用料金収入で購入した備品（構築したシステムを含む。）について、台帳を備えて適切に管理すること。）。		必要時	別途備品の確認時に実施	・備品、什器の確認及び必要な修繕について適切に対応している。 ・備品管理一覧表、備品点検マニュアル、点検表等を作成し、適切に運用管理を行っている。 ・調理実習室の細菌検査を実施した。（2月） ・公衆電話機の料金収集、清掃、メモ用紙の補充、故障対応など状況に応じた作業を行った。		
2) 業務水準 ① アイーナ内の備品・什器 ② 貸出室の備品・什器 ③ アイーナホール等の備品、什器 ④ 公衆電話機	・安全及び良好な状態に保つ。 ・利用に支障のないよう良好な状態に保つ。 ・利用に支障のないよう良好な状態に保つ。	機器チェックと料金収集・メンテナンス（事）	毎月  毎月 (指定管理期間中に最低1回)	・破損・き損等への対応状況 ・修繕費の支出状況 (・県と共同で台帳と実合)  料金管理方法確認		B	B
1-37 評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。		12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	・「更に優れた管理運営に向けた助言」をもとに改善に向けた取組を行っている。	B	B
社会貢献・環境活動		・車椅子と医療支援のための古切手・プルタブ収集（提） ・清掃イベント「モリモリウォーク」の開催（提） ・岩手県災害義援金募集委員会への募金		・実施されているか	・収集したプルタブ、使用済み切手をそれぞれの支援団体に提供した。 ・清掃イベント「モリモリウォーク」に参加。 ・盛岡市に「ウエスト・サイド・パトロール」として会員登録し、アイーナを基点として周辺の違法広告物簡易除去ならびに清掃活動を3回行った。 ・「きららなおそうじ」に参加。市民団体や地域企業と春、秋の2回、駅前の清掃活動を行った。 ・入居施設スタッフとアイーナ周辺の雑草除去ならびにごみ回収活動を行った。 ・アイーナ近隣の中川町町会の祭事に協賛品を進呈。 ・三陸を応援！復興バザーの売上金を災害義援金へ募金した。（6月：岩手県災害義援金募集委員会へ125,474円、10月：日本赤十字社平成30年7月西日本豪雨災害義援金へ29,215円、10月：日本赤十字社平成30年北海道胆振東部地震災害義援金へ29,215円） ・3F総合案内に常設している募金箱に寄せられた寄付金を岩手県災害義援金募集委員会へ募金した。（10月：12,949円）	B	A
第三者委託	維持管理・運営業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。（基本協定第17条）		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・該当なし		
改善計画の取組み			発生時	・改善計画に沿った取組みがなされているか	・改善計画に沿った「指定管理者のあるべき姿研修」「ハラスメント研修」「コンプライアンス研修」「情報セキュリティ研修」を実施。スタッフ全員が受講した。 ・情報セキュリティのポリシーに沿ってデータ管理、個人情報管理（紙媒体）の管理を強化し運用している。 ・2カ月毎にスタッフ全員のマインドブックの確認を行った。 ・四半期毎に内部統制・コンプライアンス監査を受検。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況考 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
その他			発生時		<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフのスキルアップのため、年間計画を大きく上回る回数の研修をスタッフが受講した。</li> <li>・改善計画とは別の「情報セキュリティ研修」「個人情報保護研修」「標的型攻撃メール予防講習」「Q&amp;Aでよく分かる！企業のLGBT対応研修」(eラーニング)を受講した。</li> <li>・運営スタッフ対象に標的型攻撃メール予防訓練を実施した。</li> <li>・スタッフ1名が「館内新規スタッフ研修」を受講した。</li> <li>・スタッフ2名が「やさしい日本語研修会ー概説ー」を受講、スタッフ1名が「やさしい日本語研修会ー演習ー」を受講した。</li> <li>・スタッフ2名が「東北ESDフォーラムin岩手」を受講した。</li> <li>・スタッフ1名が「いのちとこころの絆セミナー」を受講した。</li> <li>・スタッフ1名が「フルハーネス型墜落制止用器具特別教育」を受講した。</li> <li>・「東北絆まつり」開催に伴う盛岡駅西口地区駐車場利用休止の告知に協力した。</li> <li>・自衛消防訓練(3回)に参加した。</li> <li>・「いわて若者カフェ」臨時開設に協力した。</li> <li>・岩手県立大学卒業証書授与式写真撮影会場にお祝いメッセージを掲示した。</li> </ul>	A	A

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	要求水準・仕様書等	事業計画書・別紙書・改善計画書等						
◆維持管理業務								
3-2	トラップの清掃等を除く維持管理付随業務	・民間施設に対する維持管理上の指導を行うこと。	発生時	指導内容	・グリストラップ清掃時、民間施設の清掃状況確認を実施。	B	B	
◆建築物保守管理業務								
1) 業務の対象		アイーナの建築物等（アートワークを含む）		別紙年間計画書参照				
2) 業務水準		・業務記録の作成		日常点検	毎月	・点検記録簿（巡回点検記録簿含） ・修繕記録・不具合対応表	・毎月実施、報告。  B	B
①内壁、外壁（柱を含む） 既成簡易間仕切りEXP.J等		・仕上げ材や塗料の浮き・剥落・ひび割れ・破損・変形・錆付き・腐食・チョーキング・エフロレッセンスの流出等がない状態を維持する。 ・漏水・カビ等が発生しない状態を維持する。	外観点検	9月	・計画どおり実施しているか ・不具合の検討・対応は行っているか ・修繕の確認（見積書・納品書・請求書・写真）（10万円以上の場合2社以上の見積） ・（以下保守管理の項目同じ）	・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B
②床 （外部床含む）		・仕上げ材の浮き・剥れ・ひび割れ・腐食・極端な磨耗等がない状態を維持する。 ・その他、各スペースの特性に応じた利用に支障のないよう維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B
③屋根、パラペット		・漏水のない状態を維持する。 ・保護層・防水層のひび割れ・破損・変形等のない状態を維持する。 ・ルーフトレイン及び樋が正常に機能するよう点検を行う。 ・笠木等の破損・変形・腐食等のない状態を維持	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B
④天井 （軒天井を含む）		・屋根からの漏水跡のない状態とする。 ・仕上げ材や塗料の浮き・剥落・ひび割れ・破損・変形・錆付き・腐食・チョーキング・エフロレッセンスの流出等がない状態を維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B
⑤建具 （扉・窓・窓枠・ガラス・シャッター、自動扉・エレベーター等）		・がたつき・緩み等がなく、可動部がスムーズに動くようにする。 ・所定の水密性・気密性・遮断性が保たれるようにする。  ・各部にひび割れ・破損・変形・仕上げの変退色・劣化・錆付き・腐食・結露やカビの発生・部品の脱落等がない状態を維持する。 ・開閉・施錠装置が正常に作動するよう調整を行う。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
⑥内・外部階段	・通行に支障・危険をおよぼすことのないよう対応する。 ・仕上げ材・手摺り等に破損・変形・緩み等がない状態を維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。(9月実施)	B	B
⑦塗装及び仕上げ	・塗料・仕上げ材の浮き・剥落・変退色・劣化等がない状態を維持する。 ・塗料が風化して粉状になったときや、錆が浮いたとき、変色がはなはだしいとき、剥れる傾向のあるとき等は県に報告し、対応を協議する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。(9月実施)	B	B
⑧特殊設備	・制震装置の適切な状態を維持する。	外観点検	12月		・事業計画書のとおり実施。(12月実施)	B	B
	・付属3 施設仕様書に掲げる特殊設備については、各々の機器が正常に作動する状態を維持する。ただし、燻蒸設備、自動化書庫、電動書庫は、対象外。	外観・機能(一部法定)点検 ・自然換気・排煙窓、風速計、雨センサー(外観・7月) ・太陽電池パネル(外観・5月) ・ダブルスキン換気窓・遮光ルーバー(外観・7月) ・DPG5階換気窓(外観・7月) ・手動式走行移動梯子(外観・機能・5月) ・電動走行移動梯子(外観・機能・5月) ・3～5階ゴンドラ内部(外観・機能・4月、10月) ・3～5階ゴンドラ外部(外観・機能・4月、5月、9月、10月) ・6～9階ゴンドラ(外観・機能、4月、9月) ・ゴンドラ性能検査(法定・9月) ・電動式防火・防災シャッター等(外観・機能・2～3月) ・ライティングウォール(外観・7月) ・アート展示パネル(外観・7月) ・ごみ処理設備(機能・5月、9月、1月) ・スクリーン可動昇降壁(外観・7月) ・電動開閉カーガッパ化粧扉(外観・7月) ・移動観覧席(機能・9月) ・舞台装置(機能・5月、9月、1月) ・自動扉(機能・5月、11月) ・高所作業車・作業台(機能・8月)(アート作品) ・大理石の彫刻(今年度なし) ・天井から吊る彫刻(10月)	実施予定月		・事業計画書のとおり実施。(4、5、7～11、1～3月実施)	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	点検評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
◆建築設備保守管理業務							
1) 業務の対象	アイーナ内の各種建築設備						
2) 業務水準	各設備について、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」・「電気事業法」・「建築基準法」及び「消防法」等関係法令に基づく維持管理及び保守・点検並びに報告書の作成・提出を行うとともに、「建築物保全業務標準仕様書（国土交通省大臣官庁官庁営繕部設備課保全指導室監修）を参考に、使用頻度・稼働時間・周囲環境・耐用年数・損耗劣化の状態・経済性及び安全性等を、総合的に勘案し合理的な維持管理を行い、その記録を整理保管すること。						
①電力設備 (舞台照明含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての照明、コンセント等が常に正常に作動するよう維持する。</li> <li>損傷、腐食、その他の欠陥がないよう維持し、必要に応じて取り換える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハンドホール（外観・8月）</li> <li>・分電盤・動力盤（外観・毎月、機能・5月）</li> <li>・照明制御設備（外観・機能・11月）</li> <li>・舞台照明（外観・機能・10月）</li> <li>・ヒーティング設備（外観・機能・11月）</li> <li>・避雷設備（外観・機能・5月）</li> <li>・設置端子盤類（外観・5月）</li> </ul>	実施予定月		<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり実施。（10～12月実施）</li> </ul>	B	B
②受変電設備 (発電機設備・蓄電池設備)	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、油の漏れ、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。</li> <li>・識別が必要な機器については、常に識別可能な状態を維持する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受変電設備（外観・毎月、機能5月）</li> <li>・自家発電設備・地下タンク（外観・毎月、機能5月）</li> <li>・直流電源装置（外観・毎月、機能5月）</li> <li>・中央監視設備（外観・機能・5月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり実施。（毎月実施、5月年次停電点検実施）</li> </ul>	B	B
③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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。</li> <li>・バックアップが必要なものは、適切な処置がなされているようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構内交換設備（外観・機能・11月）</li> <li>・インターホン設備（外観・機能・6月）</li> <li>・電気時計（外観・機能・6月）</li> <li>・テレビ共聴（外観・機能・6月）</li> <li>・誘導支援設備（外観・機能・8月）</li> <li>・音響映像設備（外観・機能・12月）</li> <li>・同時通訳設備（外観・機能・10月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり実施。（5、6、10、11、1、2月実施）</li> </ul>	B	B
④火災報知設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入場者カウンター（外観・機能・2月）</li> <li>・視聴覚障がい者情報センター設備（外観・機能・1月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり実施。（8、9、2、3月実施）</li> </ul>	B	B
⑤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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての配管、タンク、バルブ、蛇口等が確実に取り付けられ、清潔であり、ふたが用意されている。</li> <li>すべての設備が完全に機能し、漏水がない状態に維持する。</li> <li>凍期間中の凍結防止装置の維持管理を行う。</li> <li>各水槽を点検し清掃を行う。</li> <li>水質検査を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退出管理設備（外観・機能・11月）</li> <li>・ITV監視設備（外観・機能・11月）</li> <li>・上水受水槽（外観・内部清掃・9月）</li> <li>・上水高置水槽（外観・内部清掃・9月）</li> <li>・上水揚水ポンプ（外観・機能・9月）</li> <li>・上水加圧給水ポンプユニット（外観・機能・9月）</li> <li>・中水受水槽（外観・内部清掃・10月）</li> <li>・中水高置水槽（外観・内部清掃・9月）</li> <li>・中水揚水ポンプ（外観・機能・9月）</li> <li>・中水加圧給水ポンプユニット（外観・機能・9月）</li> <li>・雨水槽（内部清掃・今年度なし）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書のとおり実施。（9月実施）</li> <li>・冬期間実施。</li> <li>・事業計画書のとおり実施。（9、10、12、3月実施）</li> <li>・事業計画書のとおり実施。（9、3月実施）</li> </ul>	B	B



7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係箇所等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	点評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
⑥排水とゴミ	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての溝、排水パイプ、汚水管、排気管、下水溝、ゴミトラップ等は、漏れがなく、腐食していない状態を維持する。</li> <li>法に基づきグリストラップ清掃を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>逆洗ポンプ（外観・機能・9月）</li> <li>排出ポンプ（外観・機能・9月）</li> <li>グリストラップ（外観・機能・奇数月）</li> <li>雑排水ポンプ（外観・機能・8月）</li> <li>湧水用排水ポンプ（外観・機能・8月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（5、8月実施）</li> </ul>	B	B
⑦ガス	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガスの本管がしっかり固定され、完全に漏れがない状態を維持する。</li> <li>すべての安全装置と警報装置が完全に機能するようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>雑排水槽（外観・内部清掃・9月、3月）</li> <li>排水とゴミ（外観・5月）</li> <li>ガス（外観・8月）</li> <li>中水処理（雨水槽、処理装置）（外観・機能・奇数月）</li> <li>井水処理設備（保守点検・毎月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（グリストラップ5、7、9、11、1、3月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（8月実施）</li> </ul>	B	B
⑧水処理装置  (中水処理設備、井水処理設備)	<ul style="list-style-type: none"> <li>完全に機能し、漏れが一切ないような状態を維持する。</li> <li>システムに適した処理剤を使う。</li> <li>水質検査を行う。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（井水処理設備 毎月実施、中水処理設5、7、9、11、1、3月実施）</li> <li>毎日確認し、随時実施。</li> </ul>	B	B
⑨給湯	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての配管、温水器、貯蔵タンク、ヒーター、ポンプ、バルブ、蛇口、その他の機器がしっかりと固定され、空気、水、煙の漏れが一切ないような状態を維持する。</li> <li>適時ストレーナーの清掃を行う。</li> <li>すべての制御装置が機能し、効率を最大にしながらか正しく調整されているようにする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガス湯沸器（外観・2月）</li> <li>給湯循環ポンプ（外観・機能・2月）</li> <li>小型電気湯沸器（外観・機能・10月）</li> <li>井水設備（保守点検・5月、11月）</li> <li>融雪設備（外観・機能・11月、3月）</li> <li>ヒーティング設備（外観・機能・11月）</li> <li>プレート型熱交換器（外観・8月）</li> <li>密閉型膨張タンク（外観・6月）</li> <li>空調機（外観・機能・4月）</li> <li>FCU（外観・機能・4月）</li> <li>電気集塵器（外観・9月）</li> <li>全熱交換器（外観・4月）</li> <li>送・排風機（外観・11月）</li> <li>冷温水ポンプ（外観・機能・12月）</li> <li>パッケージ型空調機（外観・機能・1月）</li> <li>床暖房設備（外観・機能・12月）</li> <li>プレフィルター清掃（4月）</li> <li>自動制御設備（外観・機能・毎月）</li> <li>エレベーター（1～12号機）（外観・機能・毎月）</li> <li>エレベーターガラス清掃（10月）</li> <li>エスカレーター（1～14号機）（外観・機能・毎月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（5、7、9、11、1、3月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（10月実施）</li> <li>毎日確認し、随時実施。</li> </ul>	B	B
⑩空気調和設備  (空調、換気、排煙)	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべてのバルブ、排気管、その他の類似機器が完全に作動し、エネルギー使用量を最小限に抑えながら、温度等が正しく調整されているようにする。</li> <li>法に基づきフィルター・ドレンパンの清掃を行う。</li> <li>すべての制御装置が機能し、正しく調整されているようにする。</li> <li>2ヶ月以内に1回空気環境測定を行う。</li> <li>1年に1回機械排煙設備の機能試験を行う。</li> <li>1週間に1回ポンプの運転を行う。また、脱塩素剤投入及び残留塩素濃度の測定に立ち会う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動火災報知設備</li> <li>総合操作盤</li> <li>排煙設備</li> <li>非常警報器具・設備</li> <li>誘導灯・誘導標識（機器点検のみ2回）</li> <li>自家発電設備</li> <li>スプリンクラー設備</li> <li>凍結送水管設備（※耐圧性能試験はH30予定）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（10月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（4月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（毎月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（5、7、9、11、1、3月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（3月実施）</li> <li>毎週水曜日ポンプ運転、毎月立会い実施。</li> </ul>	B	B
⑪昇降機	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべて必要時に適切に作動するようにする。</li> <li>監視装置は常時、正常に作動するようにする。</li> <li>保守は、原則閉館時間中の点検とする。</li> <li>シースルーエレベーター1～3号機のガラス清掃を年1回行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>エレベーター（1～12号機）（外観・機能・毎月）</li> <li>エスカレーター（1～14号機）（外観・機能・毎月）</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（毎月実施）</li> </ul>	B	B
⑫防災設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>消火器・消火設備・防火扉等のすべての防災設備が正常に作動するよう維持する。</li> <li>凍期間の凍結防止装置の維持管理を行う。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（10月実施）</li> <li>事業計画書のとおり実施。（8、9、2、3月実施）</li> <li>冬期間実施。</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資 料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて 自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準(仕様書等)	事業計画書・提案書・改善計画書等					
⑬井水設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>井水設備のシステムが完全に機能するように設備(配管・機器類等)の維持管理を行う。</li> <li>(井戸のスクリーンに目詰り状況が生じた場合の洗浄作業・サンドセパレーターの砂の排出、除砂柵の砂の除去作業・熱交換器のスケーリングによる能力低下時の洗浄作業・コイルユニットのフィルターの清掃、及びコイルの洗浄作業)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消防用水(ポンプ)(機器点検のみ2回)</li> <li>避難器具</li> <li>不活性ガス消火設備</li> <li>粉末消火設備</li> <li>消火器具(機器点検のみ2回)</li> <li>○各種法定点検(報告)</li> <li>特殊建築物(H29)</li> <li>排気・排煙設備(3月)</li> <li>非常用照明装置(3月)</li> <li>防火対象物(2~3月)</li> <li>防災管理点検(2~3月)</li> <li>防火設備(3月)</li> <li>フロン(簡易点検)(4月、7月、10月、1月)</li> <li>フロン(定期点検7.5~50KW)(H30予定)</li> <li>フロン(定期点検50KW以上)(11月)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)</li> <li>毎日確認し、随時実施。</li> </ul>	B	B
⑭融雪設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>融雪設備のシステムが完全に機能するように設備(配管・機器類等)の維持管理を行う。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(11、3月実施)</li> </ul>	B	B
◆外構施設保守管理業務							
1) 業務の対象	該当する敷地内の外構施設・工作物及び植栽。						
2) 業務水準							
ア 外構施設							
①手摺り、屋外消火栓、U字溝等	<ul style="list-style-type: none"> <li>外構施設は、機能・安全・美観上適切な状態に保つ。</li> <li>必要時に必ず作動するよう、適切に保守作業を行う。</li> <li>玄関周りや門戸及び敷地案内板等の公共性の高い場所・設備は日常的に清潔・美観を保つ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外観点検・美観保持</li> <li>外観点検・保守</li> <li>外観点検・美観保持</li> </ul>	5月・11月		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)</li> </ul>	B	B
②道路、通路、歩道、緑石等	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に清掃し、泥、砂利、ゴミ等がないように維持する。</li> <li>天候により汚れた場合、可能になり次第すべての雪や水等を除去し、迅速に安全な状態に保つ。</li> <li>道路面や歩道面は、障害のないスムーズな状態に保つための保守作業を行う。</li> <li>道路、歩道上の掲示物や同様のものでも県の許可がないものは、すべて見つけ次第除去する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外観点検・清掃</li> <li>外観点検・除雪</li> <li>外観点検・保守</li> <li>外観点検・除去</li> </ul>	5月・11月		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)</li> </ul>	B	B
③埋設配管、側溝、暗渠、排水桝等 (屋外排水設備・屋外給水設備)	<ul style="list-style-type: none"> <li>排水設備、溝、水路等は、ゴミ、泥、その他の障害物が外から入らないようにきれいにしておく。</li> <li>常に適性に機能が発揮できる状態に保つ。</li> <li>屋外給水(散水栓等)の凍期間中の凍結防止装置の維持管理を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外観点検・清掃</li> <li>外観点検・機能保持</li> <li>外観点検・凍結防止</li> </ul>	5月・11月		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて 自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
イ 工作物	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種サイン、外灯、駐車場・駐輪場設備、花壇等の機能を安全で適切な状態に保つ。</li> <li>定期的に清掃し、泥、砂利、ゴミ等がないようにし、美観上適切な状態に保つ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外観点検・美観保持</li> <li>外観点検・清掃・美観保持</li> </ul>	5月・11月		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)</li> </ul>	B	B
ウ 植栽							
①植栽エリア	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該敷地内の緑樹を保護・育成・処理して豊かで美しい自然環境を維持する。</li> <li>状況と植物の種類に応じて適切な方法により施肥、灌水及び病害虫の防除等を行い、植栽を良好な状態に保つ。</li> <li>植栽が風によって折れたり倒れたりすることのないよう、保持する。</li> <li>その他の場合でも、施設の美観を維持し、植栽が見苦しくならないよう、適切な除草状態に保つ。</li> <li>高い木や長い枝等が強風で折れないように補強したり、樹木の種類に応じて冬の寒さから適切な方法で樹木を保護する等の処置を行う。</li> <li>道路標識、窓、ドア、通路、その他に障害が生じないように保守を行う。</li> <li>枯れ死した植物は、その場から撤去し、適切に処分を行った後、その内容を県に報告する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>剪定、刈込(8月)</li> <li>施肥(6月)</li> <li>薬剤散布(7月、9月)</li> <li>除草(5月、7月、9月)</li> </ul>	実施予定月		<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(5～9月実施)</li> </ul>	B	B
◆環境衛生管理業務							
1) 業務の対象	アイーナ						
2) 業務水準	アイーナ内外の環境を常に最良の状態に保つため、法律、条例に基づき環境衛生管理を行い、記録を帳簿に記載し法令等に定める期間保存する。						
①衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>「建築保全業務標準仕様書」(国土交通省大臣官房官庁営繕部設備課保全指導室監修)に基づき業務を実施する。</li> <li>空気環境、水質、照度は法令に定められた基準等を遵守する。</li> <li>安全かつ衛生的環境を保つため、適正に測定検査を実施し、県に適宜報告を行う。</li> <li>6か月に1回放射線量の測定を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>空気環境測定(奇数月)</li> <li>飲料水水質検査(9月・3月)</li> <li>ネズミ・害虫駆除(毎月)</li> <li>放射線量測定(9月・3月)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(空気環境測定 5、7、9、11、1、3月実施、水質 9、3月実施、放射線量測定 9月実施)</li> </ul>	B	B
◆駐車場管理業務							
③融雪装置				(統括業務で確認)	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。(11月、3月実施)</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
◆その他							
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。	12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	・該当なし		
第三者委託	維持管理・運営業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・第三者規定順守。	B	B
建物総合診断等		・建物総合診断(劣化診断)を実施し、修繕計画の策定に着手	(事業計画書記載の実施月)	・診断結果等を共有する	・中期、短期修繕計画提出(9月提出)	B	B
その他	・平成22年度比8パーセント以上の省エネを実施。(募集要項) 事故等が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、関係機関及び県に報告する。(仕様書)	・平成28年度9.0%、平成29年度9.5%、平成30年度10.0%の削減	3月 発生時	達成状況(達成できない場合の理由)	・計画を上回る、省エネに努めた。(16%削減)	A	A
改善計画の取組み			発生時	・改善計画書に沿った取組みがなされているか	・4月(図書館漏水対応、熱供給センター冷水漏水による空調機冷房不可対応) ・5月(高圧気中開閉器メーカー不具合対応) ・9月(防災監視盤誤報 感知器故障)対応。 ・12月(制震ダンパー不具合対応) ・2月(ファブテラス火災感知器発報対応) ・3月 防災監視盤発報(誤報 圧カススイッチ故障)対応。 ・9月6日、7日「前期コンプライアンス研修」実施。 ・1月23日、29日「後期コンプライアンス研修」実施。 ・7/31、10/10、1/24、4/25 結グループ「内部統制・コンプライアンス監査」を実施し改善計画が的確に実施されている。 ・11月(図書館、視覚障がい者情報センター 個別避難訓練等対応) ・2月(水沢工業高等学校 施設見学対応)	B	B
その他			発生時			B	B

7 業務点検・評価【清掃業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	点評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
◆清掃業務							
1) 業務の対象	アイーナ内の民間施設部分を除く部分、及び外構部分。	ビルクリーニング品質インスペクター有資格者による業務・品質チェック(提案書)清掃管理体制、コンプライアンスの観点から、今年度より年1回、組織品質のチェックを追加実施(提案外)	4回/年 (実施時期は検査機関の指示による)	・実施状況及び評価結果	・有資格者による業務・品質チェックを年4回(6月、9月、12月、3月)実施。すべて90%以上の評価結果。加えて年1回組織品質のチェックを9月に実施し、95%の非常に高い評価結果。尚、指摘箇所は迅速に対応し業務の改善に努めた。	B	A
2) 業務水準							
ア 日常清掃							
①床・壁・窓ガラス及び付帯施設	・仕上げに応じた適切な方法により、表面の埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つ。 ・落書きを発見したら、すぐに取り除く。 ・すべての窓、枠、ガラスの内側をきれいにする。	・毎日 ・適宜	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施	B	B
②什器備品、机、椅子、その他内部付帯施設	・目に見える埃、汚れがない状態にする。	・毎日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施	B	B
③トイレ (衛生器具設備)	・衛生陶器類は適切な方法で清潔な状態に保つ。 ・衛生消耗品(トイレトーパー等)は常に補充された状態にする。 ・洗面台・間仕切り等付帯設備の汚れ・破損のない状態に保つ。	・2回/日 ・2回/日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施 ・開館当初から継続的にトイレの衛生陶器類は、消毒剤を用いて清掃を実施。又、その日のスケジュール表に合わせて、利用者の多い階の巡回回数を4回以上に増やす等、柔軟に対応し利用者が快適に使用できるように努めた。	B	B
④ゴミ収集、運搬	・アイーナ内より出るゴミを盛岡市指定の方法により分別を行い、所定の収集場所に運び、始業時間前にはゴミがない状態にする。 ・ゴミは盛岡市指定の処分場に運搬し、処分する。 ・紙屑入れ、灰皿、茶殻入れ、汚物入れの内容物の搬出処理は随時適切に行い、容器には汚れが付着していない状態にする。 ・ゴミは種別ごとに計量し統計を取る。	・毎日 ・可燃物(2回/週)可燃物以外(2回/週) ・毎日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施 ・開館前に全階のゴミ回収を行い、開館後は巡回時に適宜回収し所定の収集所に集め中身の分別を行い、盛岡市指定の処分所に廃棄した。又、紙くず入れ、灰皿、茶殻入れ、汚物入れの内容物は適切な運搬処理を行った。	B	B

7 業務点検・評価【清掃業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準の仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
⑥金属部分、手すり	・汚れのない状態に保つ。	・毎日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施	B	B
イ 定期清掃							
①床・壁・天井・窓ガラス・及び付帯施設	・仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つ。	①表面洗浄ワックス塗布・ドライ作業(4回/年) ②カーペットクリーニング(2回/年) ・天井・壁面清掃(適宜)	①5~6月8~9月11~12月2~3月 ②6~7月12~1月	業務日誌・実施記録等	・事業計画書のとおり実施 ・定期清掃は適切に行い、利用者への安全性、利便性に配慮し開館前及び閉館後に行った。		
	・外周部分の窓、枠、ガラスの両面をきれいにする。	・2回/年	5~6月 10~11月				
	・高層階(6~8階ダブルスキンカーテンウォール)の外部側には、光触媒コーティングを施工しているため清掃は年1回程度行う。	・1回/年	10~11月				
	・高層階(6~8階ダブルスキンカーテンウォール)以外の外部ガラス部分に関しては、清掃は最低年2回行う。	・2回/年	5~6月 10~11月			B	B
	・光触媒施工部のガラス(6~8階)は、コート膜面に傷、悪影響を生じさせないよう清掃する(清掃は、研磨剤の入った洗剤や、酸性やアルカリ性の強い洗剤の使用は不可)。	・1回/年 ・水だけを使用したクリーニングとし、洗剤等は使用していない。	10~11月				
	・トップライトガラスの清掃は、洗剤等の使用は不可(雨水をろ過してトイレの洗浄水に再利用しているため。)	・2回/年 ・水だけを使用したクリーニングとし、洗剤等は使用していない。	5~6月 10~11月				
	・吹き抜け部分のガラスの清掃は最低年2回行う。	・2回/年	5~6月 10~11月				
②照明器具、ブラインド	・埃、汚れを落とし、適正に機能する状態に保つ。	・2回/年	8~9月 2~3月	業務日誌・実施記録等	・事業計画書のとおり実施	B	B
③雨水樹・汚水樹・屋上防水ドレン等(屋外排水設備)	・雨水樹・汚水樹・屋上防水ドレン等は、破損・破片がない状態として、適正な方法で清掃を行う。	・適宜	適宜	業務日誌・実施記録等	・事業計画書のとおり実施	B	B
④害虫防除	・ネズミ・ゴキブリ等の生息が認められた場合は必要な処置を講ずる。		毎月	業務日誌・実施記録等	・事業計画書のとおり実施 ・年10回目視・トラップにての確認を実施。年2回薬剤散布による防除作業を実施。すべて「異常なし」だった。	B	B
	・殺鼠剤の使用にあたっては、予め県の責任者と協議する。	・適宜	適宜				
⑤金属部分、手すり		-			・事業計画書のとおり実施	B	B
⑥アートワーク	・除塵は適正な周期及び方法で行う。	・1回/年	8~9月	業務日誌・実施記録等	・事業計画書のとおり実施	B	B

7 業務点検・評価【清掃業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて 自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
1-37 評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。		12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	・該当なし		
1-38 モニタリングの実施及び結果の反映	モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと		毎月	前月までのモニタリングでC・D又は保留となった項目の確認	・該当なし		
第三者委託	維持管理・運営業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・該当なし		
社会貢献・環境活動		貼り紙バスターズへの参加(提)	年1回以上	・参加しているか	・マリオスサマーフェスティバルのイベントに「プロといっしょにおそうじ体験コーナー」で毎年参加。その他、復興バザーやもりもりウォークにも参加し、多くの参加者と交流を深めた。西口地区の違法張り紙の撤去作業等も実施した。	B	A
改善計画の取組み			発生時	・改善計画書に沿った取組みがなされているか	・指定管理者意識向上研修を全従業員を対象に9/6、1/23実施。 ・7/31,10/10,1/24,4/25結グループ「内部統制・コンプライアンス監査」を実施し改善計画が的確に実施されている状況を確認。	B	B
その他			発生時		・該当なし		

7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて 自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準(仕様書等)	事業計画書・提案書・改善計画書等					
◆警備業務	アイーナ						
1) 業務の対象							
2) 業務水準							
①窓口業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>不法侵入者、不審者を防止する。</li> <li>収受した文書、物品等は厳重に保管し引き継ぐこと。</li> <li>鍵の収受及び保管を行い、記録簿に記録する。</li> <li>拾得物、遺失物を保管し、記録すること。</li> </ul>		毎月	業務日誌等（以下全項目向け）  記録簿  記録簿	・利用者への案内、防犯カメラでの監視、各関係施設との情報共有等に力を入れ、不審者対応等に取り組んだ。	B	B
②巡回業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的に巡回を行い安全を確認する。</li> <li>各階各室の戸締り・消灯の確認をする。</li> <li>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。</li> <li>その他、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、適切な初期対応を取る。</li> </ul>		毎月	報告等の記録	・置き引き対策とし、巡回フロアの時間の変更や、テーブルに物を置いたままの長時間の離席者に対するの注意喚起の実施に力を入れた。	B	B
③無断・不法駐車	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に無断駐車のないようにする。</li> <li>駐車場で無断駐車等不法な車両を発見した場合は、速やかに適切な処理を行う。</li> </ul>		毎月	記録簿	・防犯カメラでの監視・巡回時の無断駐車発見時の警告書等の張り紙の実施等、適時・適切に対応した。	B	B
④防災・緊急時	<ul style="list-style-type: none"> <li>防災諸設備の機器及び各種警報機器の取り扱い等日頃から災害の未然防止に努める。</li> <li>火災等の緊急時には適切な初期対応をとるとともに、県の責任者及び関係諸機関に通報・連絡を行う。</li> <li>地震や風水害による火災が発生したとき、又は発生する恐れがあるときは、直ちに初期処置をとること。</li> </ul>		毎月		・救急車要請時のために、事前に搬送ルート等を決め、救急車要請時、的確迅速に対応できた。	B	B
⑤マスターキーの管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>マスターキーシステム分類表に基づき、適切に管理する。</li> </ul>		毎月	記録簿	・管理簿に記入・記録を徹底し、適切に対応した。	B	B



7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて 自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	原評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
⑥入退館カードの作成・管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>入退館カードを作成すること。</li> <li>発行している入退館カードを適切に管理すること。</li> </ul>		毎月	記録簿	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設にセキュリティカードの名簿を渡し、名簿のとおりかの確認をして頂く等をし、適切に管理対応した。</li> </ul>	B	B
◆駐車場管理業務							
1) 業務の対象	1. 敷地内（概数） <ul style="list-style-type: none"> <li>障がい者用駐車場 6台</li> <li>バイク用駐車場 20台</li> <li>電動車椅子用駐車場 3台</li> <li>駐輪場 185台</li> <li>その他駐車可能スペース 数台</li> </ul> 2. 敷地外 <ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場 40台（施設運営に携わるボランティアスタッフ用：30台、障がい者用駐車場：10台）</li> </ul>						
2) 業務水準							
①清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用に支障のないよう適宜清掃を行い、良好な状態に保つ。</li> </ul>		毎月				
②除雪	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用に支障のないよう適宜除雪を行い、良好な状態に保つ。</li> </ul>		冬期		正面玄関バス停付近、バイク置き場、駐輪場付近の雪かき・融雪剤散布を重点に実施し利用者の転倒防止に努めた。特に、北側駐輪場に対しては、凍結時はスロープで転倒しやすくなるため、より細かな対応に努めた。	B	B
③融雪装置	<ul style="list-style-type: none"> <li>融雪設備（敷地外の障がい者用駐車場分）のシステムが完全に機能するように設備（配管・機器類等）の維持管理を行う。</li> <li>融雪設備に係る電気等の使用量を備付のメータで確認し、電気料金等を所定の機関に支払うこと。</li> </ul>		冬期	維持管理で確認  統括業務で確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画書のとおり実施。（11月、3月実施）</li> </ul>	B	B

7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて 自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	要求水準・仕様書等	事業計画書・提案書・改善計画書等					
④駐車場の駐車許可証発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県及び関係団体と協議のうえ、必要かつ適当と認められる場合に発行する。</li> <li>・なお、駐車場の利用ルールは、県が作成する。</li> </ul>		毎月	記録簿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更新時期等、各施設の担当者と連絡を密にし、適切に更新や発行をすることが出来た。</li> </ul>	B	B
⑤違反駐車への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場に利用対象者以外の者の駐車が見受けられた場合は、注意を促す。</li> </ul>		毎月	記録簿	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯カメラを通じ、リアルタイムで状況を把握する事により、違反駐車への対応を迅速に実施することができた。</li> </ul>	B	B
⑥誘導案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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・補助を行うこと。</li> </ul>		毎月		<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて、車いすの貸し出しや、利用場所への経路案内・誘導等を実施した。</li> </ul>	B	B
1-37 評価を取り入れた管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。</li> </ul>		12月 毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価結果が事業計画書に反映されているか</li> <li>・評価結果を受けた取組状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし</li> </ul>		
1-38 モニタリングの実施及び結果の反映	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと</li> </ul>		毎月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前月までのモニタリングでC・D又は保留となった項目の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし</li> </ul>		
第三者委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理・運営業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。</li> <li>・ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務の全部又は一部を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)</li> </ul>		4月及び発生時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書等は交わしているか</li> <li>・県の承諾を得ているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし</li> </ul>		
改善計画の取組み			発生時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・改善計画書に沿った取組みがなされているか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者意識向上研修を全従業員を対象に9/6、1/23実施。</li> <li>・7/31,10/10,1/24,4/25結グループ「内部統制・コンプライアンス監査」を実施し改善計画が的確に実施されている状況を確認。</li> </ul>	B	B
その他			発生時				