

いわて県民情報交流センター（アイーナ）  
の指定管理業務に関する評価結果報告書  
（令和4年度業務）

令和5年9月

いわて県民情報交流センター（アイーナ）  
指定管理者選定・評価委員会

# 目

# 次

1	経緯	1
2	アイーナの概要	1
3	指定管理者等	2
4	選定・評価委員	2
5	評価にあたっての考え方と進め方	3
6	評価結果	5
7	講評	8

## 1 経緯

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

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

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

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

令和元年度から令和 5 年度までの第五期指定管理期間については、引き続き株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 5 者グループが管理運営を担っています。

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

平成 24 年度からは、「いわて県民情報交流センター（アイーナ）指定管理者選定・評価委員会」（以下「選定・評価委員会」という。）に改編して、指定管理者の選定と評価を一体的に行っており、今般、「選定・評価委員会」において、令和 4 年度におけるアイーナ指定管理業務に関する評価を実施しましたので、ここに結果を報告します。

## 2 アイーナの概要

(1) 所在地 盛岡市盛岡駅西通一丁目 7 番 1 号

(2) 位置図



- (3) 交通アクセス JR盛岡駅から徒歩4分 東北自動車道盛岡ICから車で8分
- (4) 敷地面積 9,000 m<sup>2</sup>
- (5) 建築面積 7,855 m<sup>2</sup>
- (6) 延床面積 45,875 m<sup>2</sup>
- (7) 階数 地下1階、地上9階
- (8) 建物高さ 最高部高さ 47.4m
- (9) 構造 鉄骨造（一部鉄骨鉄筋コンクリート造）
- (10) 工期 平成15年3月1日～平成17年9月30日（31ヶ月）
- (11) 総事業費 約245億円（用地取得費(17億円)及び建設費等の総事業費）
- (12) 開館時期 平成18年4月1日(土)（一部施設は同年5月8日(月)）

### 3 指定管理者等

指定管理者：結（ゆい）グループ（構成企業は次記のとおり）

指定期間：平成31年4月1日から令和6年3月31日まで

会社名	所在地	主な業務内容
株式会社NTTファシリティーズ	東京都港区芝浦三丁目4番1号	施設全般の管理運営に係る統括
株式会社 めんこいエンタープライズ	盛岡市本宮五丁目2番15号	施設全体の運営業務（貸出・備品管理業務、自主事業等）
鹿島建物総合管理株式会社	東京都中央区銀座六丁目17番1号	建築物・設備の保守管理業務等
一般社団法人 岩手県ビルメンテナンス協会	盛岡市大通三丁目2番3号	清掃業務
岩手県ビル管理事業協同組合	盛岡市盛岡駅西通二丁目9番1号 マリオス13階	警備業務

### 4 選定・評価委員

委員長	吉野 英岐	公立大学法人岩手県立大学総合政策学部 教授
副委員長	武田 裕次	一般社団法人岩手県建築士会盛岡支部 副支部長
委員	佐藤 あすか	岩手弁護士会 弁護士
委員	成田 礎野美	認定NPO法人 accomon 理事長
委員	蓮江 忠男 (R5.6.30より)	一般財団法人北海道東北地域経済総合研究所 理事・主席研究員
委員	小杉 雅之 (R5.6.29まで)	一般財団法人北海道東北地域経済総合研究所 主任研究員
委員	平野 順子	Coaching Office 代表
委員	三浦 まり江	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

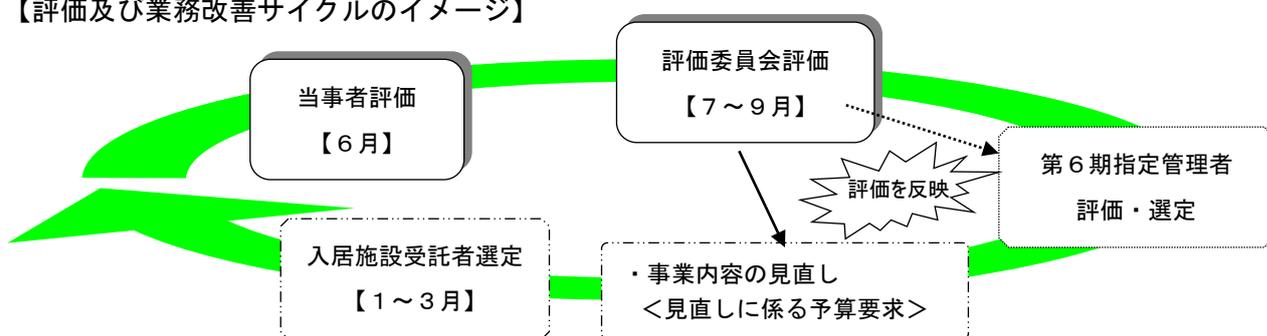
## 5 評価にあたっての考え方と進め方

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

### （1）評価の目的

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

#### 【評価及び業務改善サイクルのイメージ】



### （2）評価の対象及び実施方法

#### ① 評価の対象

令和4年度の指定管理業務

#### ② 評価項目

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

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

※ 令和4年度評価では、「ア 快適な利用環境の創出」に【その他】新型コロナウイルス感染症への対応及び新型コロナウイルス感染症への対応を令和2年度、令和3年度に引き続き、評価項目として追加しています。

#### ③ 評価方法

ア 評価項目に対する指定管理者の取組について、県及び指定管理者の自己評価結果を基礎資料として用いました。

イ 評価の過程で、指定管理者や県に対するヒアリングを実施し、自己評価に関する確認等を行いました。

ウ 基礎資料やヒアリングの結果を踏まえて、選定・評価委員会で審議を行い、次記の評価基準により、各評価項目について5段階で評価しました。

(3) 評価基準

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

(4) 選定・評価委員会の経過

令和5年度第1回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和5年5月29日(月) 13:30~16:00 いわて県民情報交流センター 7階 会議室701
公開・非公開	公開
審議内容	ア 報告事項 ① 前回(令和3年度業務)評価への対応について ② 県及び指定管理者による自己評価(令和4年度業務)の結果について イ 協議事項 ① 令和4年度業務の評価の実施方法について ② 次期指定管理者の募集について

令和5年度第2回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和5年7月24日(月) 13:30~16:00 いわて県民情報交流センター 8階 研修室811
公開・非公開	公開
審議内容	令和4年度指定管理業務の評価について

6 評価結果

評価項目	評価結果	コメント
<p>① 快適な利用環境の創出</p>	<p>5</p>	<p>【評価コメント】 計画を上回る優れた管理運営が行われている。</p> <p>【評価の視点】</p> <p>○ オンライン環境整備による利便性向上の取組 コロナ禍において、オンライン会議の開催が可能な環境等を整備することにより、利用しやすい環境に向けて努力している点を評価する。</p> <p>○ 職員の研修 長期的視野で、サービス向上を図るための職員研修の受講を積極的に進めた点、加えて職員の防災士資格の取得により、さらなる防災機能強化への取組を強化した点など、快適で安全な環境を築くよう、改善に努めている点を評価する。</p> <p>○ 地域活動 学校や商店街など地域と連携した取組を積極的に行うとともに、遠隔地も含め、新たな取組を展開している点を評価する。</p> <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <p>○ 企画の継続及び発展 地域にアイーナが出張してイベントを行うアウトリーチ企画の実施など、施設の交流手法を県内施設へ展開したことから、その取組が定着するよう、また、アイーナの交流・発信拠点としての機能発揮につながることを期待する。</p> <p>○ 会議の新たな手法に対応した環境整備の継続 ハイブリッド型の会議等への対応による環境整備とセキュリティ対策の強化を期待する。また、予約時に利用予定者が状況に合った使い方をイメージできるよう、設備の規格表示など、掲載する情報を拡充することを期待する。</p> <p>○ セキュリティの強化 Web環境の向上に伴い、セキュリティ対策について、重点的に取り組むことを期待する。</p>
<p>② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営</p>	<p>4</p>	<p>【評価コメント】 概ね計画どおりの管理運営が行われている。</p> <p>【評価の視点】 ワークショップの開催、ウィズコロナ、アフターコロナを意識した事業の企画やアイーナニュース電子版の運用や、CAPIC製品の取扱いを開始する等の工夫がなされている点を評価する。</p>

評価項目	評価結果	コメント
		<p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 以前の賑わいが戻る中で、利用者の声を聴きながら、参集型イベントへ安心して参加できる施設運営が行われることを期待する。</li> <li>○ アイーナの広い空間性を生かして、利用者の声などを掲載したボード展示、県民参加型のイベント企画の場としての活用など、利用価値の向上を目的にした賑わいの創出や、学習環境の利用方法について、曜日や時間帯、使用方法と使用場所の環境整備などを検討することを期待する。</li> </ul>
<p><b>③ 入居施設間の有機的な連携</b></p>	<p>4</p>	<p><b>【評価コメント】</b> 概ね計画どおりの管理運営が行われている。</p> <p><b>【評価の視点】</b> ○入居施設間と連携した具体的な取組の実施 「アイーナライトアップ」、「いろいろアイーナ」など、多くの人に広くアイーナの存在を認知させる取組となっている点や、入居施設と連携し、アイーナを盛り上げた意欲的な機運を評価する。</p> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ アイーナの催事等が掲載された一覧性のある表示の導入や、入居施設の活動についての紹介を行うパネルの導入などにより、入居施設の情報発信の取組の検討を行うことを期待する。</li> <li>○ アイーナ指定管理者がリーダーとなって入居施設において連携する取組をリードすることを期待する。</li> <li>○ 新たな試みとして、県内施設とのコラボレーションにより県内施設のイベントをアイーナで実施し、誘客につなげる取組の検討することを期待する。</li> </ul>
<p><b>④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）</b></p>	<p>4</p>	<p><b>【評価コメント】</b> 概ね計画どおりの管理運営が行われている。</p> <p><b>【評価の視点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ テレビ、ラジオ、HP、SNS、紙等多様な媒体を活用し、情報発信を行っている点を評価する。</li> <li>○ アイーナニュースの電子版の立ち上げやQRコードの活用によるWebへの誘導による新たな県民への情報発信の努力を評価する。</li> </ul> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 効果的な情報発信の手法やリアクションを得られる情報発信の方法について検討し、強化を図ることを期待する。</li> <li>○ 情報発信の媒体ごとの効果検証や、アイーナニュースの電</li> </ul>

評価項目	評価結果	コメント
		子媒体の導入に伴う紙媒体の活用方法や発行部数の検討による、一層の効果的な情報発信の実施を期待する。
⑤ 適切な施設運営	4	<p><b>【評価コメント】</b> 概ね計画どおりの管理運営が行われている。</p> <p><b>【評価の視点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ エネルギー使用量の節減実績 平成 26 (2014) 年度比 15.8%削減 (目標 6 %削減) の実績を評価する。</li> <li>○ 施設の管理、運営、訓練等の計画的実行 大きな事件事故がなく適切な管理がなされている点や、従前からの訓練等に加え、独自の止水板装置訓練を導入した点について評価する。</li> </ul> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 経年による内部仕上げの劣化等への対応について、県とも相談のうえ、修繕等を進めていくことが望ましい。</li> <li>○ 東日本大震災津波時の緊急対応は経験・教訓として貴重であることから、その継承がなされるよう期待する。</li> </ul>

## 7 講 評

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

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

令和4年度の指定管理運営業務については、新型コロナウイルス感染症の影響による催事の中止や利用者の減少の中でも、新たな取組として、アイーナの情報発信の電子化やオンライン環境の整備などが行われ、利用者の利便性を高めるなど、利用しやすい環境に向けて努力した点を高く評価することができます。

また、「アイーナライトアップ」、「いろいろアイーナ」など、多くの人に広くアイーナの存在を認知させる取組や、入居施設と連携してアイーナを盛り上げていこうとする意欲的な取組を実施するとともに、管理、清掃、警備等の分野においても、県が求める水準や事業計画に沿って実行されており、全体的に概ね計画どおりの管理運営がなされたものと評価できます。

なお、評価項目については、「快適な利用空間の創出」の項目が「計画を上回る優れた管理運営が行われている」という評価結果となり、その他の項目についても、アイーナ施設における県内類似施設とのコラボレーションによる新たな利用促進の取組について検討するよう期待するなど、「更に優れた管理運営に向けた助言」として今後の運営の中で取組や改善が望まれる内容を示していますので、これらを踏まえ検討が行われることを望みます。

指定管理者には、本評価結果やこれまでの運営実績から得られたノウハウを生かしながら、引き続き、柔軟かつ創意工夫を凝らした取組を積極的に行い、更なる利用促進及び利便性向上に向けて、業務の改善に引き続き取り組まれ、また、入居施設の連携による創意工夫を凝らした催事等の取組が、県内施設をリードするような取組に発展することを期待します。

今後の施設管理に当たっては、建物・設備の老朽化による工事件数や備品の更新件数の増加に備え、省エネ設備の導入に向け最新情報を県と共有のうえ現状に合った対応策を検討するなど、適切な維持保全を県と協議しながら、設備更新を進めることを期待します。

指定管理者及び県においては、役割分担に沿いながら、重要な課題である設備等の更新・維持を含め安心してアイーナを利用していただくための方策を入居団体とも連携しながら十分に検討することを望みます。

また、利用促進に関しては、アフターコロナに対応し、Webを活用した情報発信の強化や新たな層の利用者の開拓、地域や入居施設との連携の強化による利用者や来館者数の増、認知度の向上につながるよう取り組まれること、また、オンライン会議の増加などに対応した環境づくりに今後も取り組まれることを期待します。

## アイーナ指定管理者選定・評価委員会の評価項目

施設の設置目的
I 新しい時代の多様なニーズに対応し、交流と連携を生み出す施設
II 岩手の情報受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	B	B
	2	【清掃】 清掃業務全般	A	A
	3	【その他】 サイン類	B	B
	4	【その他】 地域との連携	A	A
	5	【その他】 新型コロナウイルス感染症への対応	B	A
	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）	A	A
② 利用者の声の反映 県民参加型の施設運営 【4項目】	1	【企画運営】 イベント企画・運営（賑わいの創出、円滑なイベント運営）	A	A
	2	【広聴広報】 広聴広報活動の企画・立案（意見の聴取）	A	A
	3	【その他】 利用状況の把握	B	B
	4	【その他】 利用者の苦情処理	B	B
③ 入居施設間の有機的な	1	【企画運営】 イベント企画・運営（入居施設間の交流・連携）	B	B

連携					
	<b>【2項目】</b>	2	<b>【各入居施設との連絡調整】</b> 有機的運営の方策（運営協議会、センター長会議等）	B	A
④ 県民への情報提供 (県内全域へのサービス提供)	<b>【5項目】</b>	1	<b>【広聴広報】</b> 広聴広報活動の企画・立案（施設のPR、県民プラザの運営）	B	B
		2	<b>【広聴広報】</b> ホームページ企画・制作・管理・運営	B	A
		3	<b>【広聴広報】</b> 印刷物作成	B	B
		4	<b>【広聴広報】</b> その他、広聴広報活動（広報ボードの運営、テレビ・ラジオ広報）	B	A
		5	<b>【自主事業の実施・運営】</b> 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）	B	A
⑤ 適切な施設運営	<b>【4項目】</b>	1	<b>【統括】</b> 危機管理対応	B	B
		2	<b>【維持管理】</b> 維持管理業務全般	B	B
		3	<b>【警備】</b> 警備業務全般	B	B
		4	<b>【その他】</b> 改善計画の取組（コンプライアンス）	B	B

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

A：協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。

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】**