

令和6年度第1回いわて県民情報交流センター（アイーナ）

指定管理者選定・評価委員会

日 時 令和6年7月31日（水）13：30～15：30
場 所 いわて県民情報交流センター 研修室 811

次 第

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 委員紹介
- 4 委員長及び副委員長互選
- 5 議事
 - (1) 報告事項
 - ア 前回（令和4年度業務）評価への対応について【資料1】
 - イ 県及び指定管理者による自己評価（令和5年度業務）の結果について【資料2】
 - (2) 協議事項
 - 令和5年度業務の評価の実施方法について【資料3-1、3-2、3-3】
 - (3) その他
- 6 閉会

[会議資料]

- | | |
|------|---------------------------------|
| 資料1 | 前回（令和4年度業務）評価への対応について |
| 資料2 | 県及び指定管理者による自己評価（令和5年度業務）の結果について |
| 資料3 | 令和5年度業務の評価の実施方法について |
| 参考資料 | 評価結果報告書（令和4年度業務） |

令和6年度第1回いわて県民情報交流センター（アイーナ）

指定管理者選定・評価委員会

出席者名簿

区分	所属	職名	氏名	備考
委員 (五十音順)	有限会社割烹旅館おぼない	若女将	大建 ももこ	
	一般社団法人 岩手県建築士会盛岡支部	副支部長	勝部 敬次	
	岩手弁護士会	弁護士	佐藤 あすか	
	一般財団法人 北海道東北地域経済総合研究所	事務局長・主席研究員	千葉 幸治	
	認定NPO法人 a c c o m m o n	理事長	成田 礎野美	
	特定非営利活動法人 陸前高田まちづくり協働センター	理事長	三浦 まり江	
	公立大学法人岩手県立大学高等 教育推進センター	教授	渡部 芳栄	
指定 管理者	統括グループ	統括責任者	佐藤 渉	
		維持管理業務 総括責任者	佐藤 正崇	
	運営グループ	運營業務総括責任者	澤田 良久	
		運營業務責任者	澁谷 雄介	
	維持管理グループ	維持管理業務責任者	田中 直樹	
	清掃グループ	清掃業務責任者	田中 義夫	
	警備グループ	警備業務責任者	大坪 隆行	
事務局	岩手県環境生活部 若者女性協働推進室	連携協働課長	大内 玲子	
		主任主査	晴山 幸恵	
		主事	赤坂 光	
		主事	渡邊 大夢	
		会計年度任用職員	留守 ますみ	

前回（令和4年度業務）評価への対応について

1 前回評価の結果について

令和4年度の指定管理運営業務については、県が求める水準や事業計画に沿って実行されており、特に、①快適な利用環境の創出については、コロナ禍におけるオンライン環境整備による利便性向上の取組などにおいて「計画を上回る優れた管理運営が行われている」との評価であり、他の項目についても「概ね計画どおりの管理運営がなされている」という評価であった。




評価項目	評価結果		
	令和2年度 業務	令和3年度 業務	令和4年度 業務
① 快適な利用環境の創出	4	4	5
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	4	4	4
③ 入居施設間の有機的な連携	4	4	4
④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）	4	4	4
⑤ 適切な施設運営	4	4	4

※ 詳細については、参考資料「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）」を参照願います。

2 評価への対応について

評価結果を県及び指定管理者において真摯に受け止め、業務の改善に向けて取り組んでいること。また、主な取組内容については以下のとおり。

前回（令和4年度業務）の第三者評価への対応状況について

評価項目	評価結果	コメント	対応（取組）状況
① 快適な利用環境の創出	5	<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</p>	<p>○前年に引き続きアウトリーチ企画「わくわくキッズランドinおおふなど」を盛岡医療福祉スポーツ専門学校と大船渡市防災観光交流センター（おおふなぼーと）で共催。現地協力：大船渡市社会福祉協議会。保育の仕事を目指している大船渡市の高校生3名も参加。今後も連携・交流を通じて様々な付加価値を発揮していけるような事業の推進を行っていく。</p> <p>○施設利用における利用者のオンライン利用特性を調査・検討、小田島組☆ほ～るや大規模会議室での映像投影時にHDMIケーブルでの伝送ロスを解消する機能改善を行い滞りなく催事を開催できる環境を提供した。</p> <p>○ホームページの施設紹介ページにピクトグラム等による一目でわかる施設の機能紹介を追加予定。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  オンライン </div> <div style="text-align: center;">  オーバル形式 </div> <div style="text-align: center;">  ダンス </div> </div> <p>○施設利用者向けWi-Fiについては毎朝パスワードの更新を行う運用を行っ</p>

評価項目	評価結果	コメント	対応（取組）状況
		<p>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</p> <p>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>ている。</p> <p>○施設予約システムやWi-Fi等の利用状況及び利用者の意識、トレンド・社会情勢に注意を払いシステム更新に反映できるよう県との情報共有を図っていく。</p> <p>○ITセキュリティに関する研修は定期的に反復受講し個人情報保護の意識を常に持ち続ける環境を醸成していく。</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】</p> <p>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】</p> <p>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> <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p>	<p>○感染拡大防止対策を講じて開催した参加型・展示型の催事についてはアフターコロナ時代のイベントスタイルとして標準化を行い第六期指定期間の催事開催におけるロールモデルとしていきたい。併せて新型コロナウイルスも含めた感染症対策として、換気や消毒液の設置等を継続して行うとともに、感染予防について来館者への啓蒙や利用者への依頼・指導等ソフト面での対策も行いながら、安心して利用いただける環境を維持していく。</p> <p>○「賑わい創出」「アイーナの価値創造」「いわての幸せな未来」といった3つの大きなテーマを設定し、連携・協働の中から「寄りそい・つながり・持続する」ことを実感できる催事を企画。実施に</p>

評価項目	評価結果	コメント	対応（取組）状況
			<p>際してはアイーナを拠点としたもの、オンライン空間を舞台としたもの、アイーナを飛び出しアウトリーチで開催するものなど時代や参加者のニーズに沿った開催方法を常に模索・検討しながら行っていく。</p>
<p>③ 入居施設間の有機的な連携</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】 ○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>【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。</p>	<p>○現在提供されているデジタルサイネイジで行っている入居施設の催事案内を継続して実施している。併せて入居施設、岩手県専用の案内ボードの管理、掲出等の運用を行っている。紙媒体である a i i n a NEWSとのWEBミックスによる連携も行いながら効果的な情報発信を継続して行っていく。</p> <p>○Win-Winな関係を構築・持続させていく事を目標とし協力・協働して連携を行っていく。併せてお互いの持つ機能を有効に活用し効率的で効果的な連携・協働を推進する。</p> <p>○連携と協働に軸足を置き、関わる全ての団体や人々が持つミッションや目的が達成されることを志向したイベントを検討、実施していく。催事の呼び込みも含めてコラボレーションの推進を図っていく。</p>

評価項目	評価結果	コメント	対応（取組）状況
④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）	4	<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 	<p>○ SNSにおいてはインサイト指標だけにとらわれることなく、利用者やモニターの意見等も参考にしながら公共施設に相応しいプラットフォームの選定、運用を行っていく。</p> <p>○ アイーナを舞台に開催される多彩な行催事の情報をメディアミックスやマスメディア・入居施設との広報連携を効果的に行いながら発信・拡散。SNSによる「繋がり」～「拡散」を意識した発信を実践しながらレガシーな情報発信手段も活用し情報格差を発生させない情報提供を行っていく。</p>
⑤ 適切な施設運営	4	<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 	<p>○ 令和 5 年度に 5 階ギャラリーアイーナ展示パネル修繕を実施する予定としている（県発注工事） 会議室等の修繕については、県と相談し、検討している。</p> <p>○ 防災士や防火管理者、サービスケアアテンダントの知識や 3・11 で得た知見を活かし、帰宅困難者避難場所としての役割のみではなく、県民参加型避難訓練や総合防災訓練等の実施を通じて防災拠点としての情報発信や経験、ノウハウの伝承を行っていききたい。</p>

評価項目	評価結果	コメント	対応（取組）状況
		<p>い。</p> <p>○ 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。</p>	

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【令和5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

令和5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
4～5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
6～7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
	県による評価	県	・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

3 評価結果（概要）

【全評価項目】（144項目）

	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	19	19	0	0	0	0	19	19
運營業務	3	4	54	53	0	0	0	0	57	57
維持管理業務	1	1	38	38	0	0	0	0	39	39
清掃業務	0	1	15	14	0	0	0	0	15	15
警備業務	1	1	13	13	0	0	0	0	14	14
合計	5	7	139	137	0	0	0	0	144	144

< 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。

(別添1)

管理運営状況 評価シート【令和5年度】

評価日 令和6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 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目7番1号 電話：019-606-1701 ・ FAX：019-606-1716 ホームページ http://www.aiina.jp/ 電子メール info@aiina.jp
設置根拠	いわて県民情報交流センター条例
設置目的	(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、岩手の情報受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持ち、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) 岩手の情報受発信力高める施設 (3) 21世紀を担う心豊かな「岩手のひと」を育む施設 (4) ゆとりとゆる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
施設概要	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 ² (2) 建築面積 7,855 m ² (3) 延床面積 45,875 m ² (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 ② 行政機関等：盛岡運転免許センター、岩手県パスポートセンター、住宅相談コーナー、岩手県立大学アイーナキャンパス ③ 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ファシリティーズ、(株)めんこいエンタープライズ、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31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
連絡先	代表団体 (株)NTTファシリティーズ 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

(別添1)

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	87名(令和6年3月31日現在)		組織図
	【全体】 正職員 34名、正職員以外 53名		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	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】 午前9時から午後8時00分		【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

(単位;人)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間(令和元年度~令和5年度)					期間平均
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
第1四半期【全館】	328,708	309,407	142,972	175,050	193,451	212,218	206,620
うち図書館	99,457	96,802	56,117	71,297	74,750	81,311	76,055
うち県民活動交流センター	81,443	94,608	30,402	43,295	46,232	62,557	55,419
第2四半期【全館】	358,201	291,941	185,688	159,717	210,093	237,198	216,927
うち図書館	117,467	110,710	74,406	52,301	89,994	100,750	85,632
うち県民活動交流センター	95,001	99,865	47,830	26,370	61,892	73,237	61,839
第3四半期【全館】	340,446	277,438	173,850	187,558	207,769	233,176	215,958
うち図書館	100,554	93,942	53,502	69,586	81,959	88,464	77,491
うち県民活動交流センター	101,212	112,235	49,658	47,208	71,704	81,119	72,385
第4四半期【全館】	346,267	264,721	193,386	193,859	229,889	241,970	224,765
うち図書館	99,223	89,977	65,657	69,805	79,768	85,534	78,148
うち県民活動交流センター	83,887	81,479	43,072	41,801	58,668	78,230	60,650
年間計(雑)【全館】	1,373,622	1,143,507	695,896	716,184	841,202	924,562	864,270
うち図書館	416,701	391,431	249,682	262,989	326,471	356,059	317,326
うち県民活動交流センター	361,543	388,187	170,962	158,674	238,436	295,143	250,280

5 収支の状況

(単位;人・千円)

区分	前期間平均	指定管理期間(令和元年度~令和5年度)					期間平均	
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度		
収入	利用料金収入	140,573	137,985	85,085	93,050	122,078	133,310	114,302
	県委託料	448,677	439,514	507,081	484,454	493,278	499,456	484,757
	自主事業収入	47	441	876	681	2,391	2,375	1,353
	小計	589,297	577,940	593,042	578,185	617,748	635,141	600,411
支出	人件費	219,150	230,348	225,749	229,836	235,411	220,599	228,389
	維持管理費	110,595	115,120	119,865	115,618	109,074	122,943	116,524

(別添1)

	光熱水費	235,309	233,187	224,272	225,980	266,714	292,053	248,441
	事業費*	11,207	9,542	11,017	11,729	14,517	15,666	12,494
	小計	576,260	588,197	580,903	583,163	625,716	651,261	605,848
収支差額		13,037	△10,257	12,139	△4,978	△7,968	△16,120	△5,437

* 施設全体業務の物件費及び自主事業費

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)、ミステリーショッパー(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 (株)めんこいエンタープライズ
------	---	------	--------------------------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	81件(苦情 16件、要望 17件、その他 48件)		
	主な苦情、要望等	対応状況	
①	椅子等什器、貸出プロジェクター、スクリーンの老朽化や機能不足	備品の導入計画(案)にて設備更新の提案を行っている。	
②	感染予防の観点から公共施設に求めることとして、マスク着用の啓蒙や体調不良者の管理、館内での食事等、他者の動向に対して適切な指導や周知、啓蒙を施設として行って欲しいとの要望	新型コロナウイルスも含めた感染症対策として、換気や消毒液の設置等を継続して行うとともに、感染予防について来館者への啓蒙や利用者への依頼・指導等ソフト面での対策も行いながら、安心して利用いただける環境を維持していく。	
③	室内のエアコン設定温度を調整したいなど空調に関する要望(複数)	アイーナの空調機は数部屋のグループで制御しており、1部屋だけ極端に設定を変更すると隣接する部屋への影響が生じてしまうため、空調の調整は利用者から頂いた連絡を基に一括管理を行っている。今後も利用者の状況に応じた調整を行っている。	

その他利用者からの積極的な評価等

- ・ Wi-Fiを利用してオンラインレッスンを行っている。快適に使用でき助かっている。(Wi-Fiに関する高評価を複数頂いている)
- ・ 入口のところに検温器や所々に除菌液が設置されているのは助かる。全体的に清掃も行き届いていて気持ちが良い。
- ・ 図書館はきれいで、スタッフの対応も丁寧でありがたい。子供もよろこんでいる。

7 業務点検・評価(※)

(1) 業務の履行状況

別紙3のとおり。

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 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項
【統括業務】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、水害訓練及び各入居施設等の避難経路把握、避難研修等の指導を行い、災害意識を高めた。 ・ 災害時に必要な非常用飲料水や非常食等を確保している。 ・ 新型コロナウイルスが第5類に移行後も、サーモグラフィカメラのメンテナンス、館内設置のアルコール消毒液の補充等は、引き続き取り組んだ。
【運営業務】
《運営全般》
<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本コンセプトの「来るたびいつもステキな出会い」「ステキな出会い、これからも」に「幸福な未来をつくる笑顔の拠点」のキャッチコピーを加え、岩手の幸福な未来をつくる「ヒト・モノ・コト」と出会

い、笑顔になる交流施設として成長・進化させていくことを描き、「笑顔になってもらえるサービスの向上とサービスレベルの維持」「連携を更に拡大し、出会いが生まれる催事の実施」「マスメディア・入居施設との広報連携・SNS等による情報発信・拡散」を強く意識し管理運営を実施した。また来館者や利用者のニーズを考え「アフターコロナ」を意識したサービスや機能の提供、運営を行った。

《サービスの維持・向上》

- ・ 来館者が尋ねやすいよう「ご不明なことがありましたらおたずね下さい」のネームプレートを全員が着用。来館者が親しみやすいようにアイーナ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適宜実施。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朝入館を受付、45団体から申し込みがあり61日対応。施設・下見希望についても334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、手書きのお礼状を445件送付。
- ・ スタッフのスキルアップのために電話応対や接客研修、目や身体の不自由な方への対応研修、eラーニングによるコンプライアンス・情報セキュリティ・ハラスメント・DX・SDGsの研修など年間計画を上回る回数を受講した。
- ・ 自主事業で展開している小田島組☆ほ〜るを含む五つの大型貸出施設の専用光回線サービスを継続、安定的なネットワーク環境の提供を行いオンライン利用における施設利用者の利便性向上、コスト削減に寄与した。小田島組☆ほ〜るや大規模会議室での映像投影時にHDMIケーブルでの伝送ロスを解消する機能改善を行い滞りなく催事を開催できる環境を提供した。
- ・ インバウンド増加や聴覚障がい者への接遇力向上の為、タブレット端末を活用したコミュニケーションを積極的に行った。
- ・ 2023年度は防災士資格をスタッフ1名が取得。(防災士有資格者合計2名)、甲種防火管理者資格をスタッフ1名が取得。(甲種防火管理者有資格者合計2名)、サービスケアアテンダントの資格更新(資格取得者1名)。各資格取得者が持っている知識やスキル、アイーナでの震災発生時の経験やそこから得たノウハウと併せ、有事の際の指定避難所としての体系的な運営に寄与すると考えている。

《催事について》

- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から8件を中止とした。開催した12件の参加型・展示型催事については新型コロナウイルスの感染拡大状況に留意しながら開催。コロナ禍で開催した前年度の催事開催の経験を活かしアフターコロナ時代の催事スタイルで開催。2023年度は新しい生活様式に沿ったオンライン催事を前年度に引き続き開催、STAYHOMEで楽しむポータル「おうちでアイーナ」に加え、実施した催事の報告や開催周知を行うためのニュース形式動画コンテンツ発信を主体とした「～aiina NEWS電子版～」を引き続き制作。合計27件のWEB及びアーカイブコンテンツを発信した。
- ・ また、岩手で魅力的な活動を行っている人物の紹介や授産施設の作品展示や商品の代理販売、無料で利用できるギャラリー、県民活動等の情報発信コーナーなどを一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」を運営した。2022年に開始し好評を得たCAPIC製品(刑務所作業製品)の取扱いも継続して行っている。

《情報発信について》

- ・ 毎月、テレビとラジオ番組で県内全域に情報を発信、テレビ局と協働しテレビ番組とタイアップしたアイーナの情報発信も行った。紙媒体としては最長3カ月先までアイーナの催事情報がわかるaiinaNEWSを隔月発行、2023年度の催事案内は前年度に引き続きWEBミックスされた内容で製作、コロナ禍による急な予定変更に対応できる形を継続した。また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した。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・拡散を行った。

《社会的事業について》

- ・ アイーナ周辺の雑草除去やゴミ回収活動を実施。地域団体と盛岡駅前の清掃活動や雑草除去活動も実施。
- ・ 高等支援学校等と連携しアイーナにて避難訓練・防災体験学習を実施した。コロナ禍の為、中止していた社会科見学への対応も再開。小学校：2校、中学校：3校、大学：3校、支援学校：2校、他団体：2団体のユニバーサルデザイン、防災設備、省エネ設備の説明、職場体験等の対応を行った。

《館内連携事業について》

- ・ アイーナで働くスタッフが、よりフレンドリーな関係となり、お互いの理解をより促進するための館内報を企画・制作、館内全入居施設に配布した。第五期指定期間最後の号となる「あ・いいな vol. 5」では2006年からの年表を作成しアイーナ開館からの18年間を振り返る内容とした。

(別添1)

【維持管理業務】

- ・ 竣工18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。
- ・ 入居施設及びテナントの工事、相談・調査・立会いを実施した。
- ・ 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。
- ・ エレベーター救出訓練を機種別で年6回実施した。
- ・ 止水板設置訓練、災害時バックアップ訓練を実施した。
- ・ 自動販売機更新に伴う、電力メーター検針、報告を実施した。

【清掃業務】

- ・ 有資格者による業務・品質チェック（4回/年）及び組織品質のチェック（1回/年）実施した。
- ・ 休館日を利用しリーダー研修会（5月）、全体で安全衛生大会（10月）を行い、スタッフのスキルアップに努めた。
- ・ トイレの衛生器具類、エレベーターカゴの中（壁面、スイッチ、手すり等）の消毒作業を開館前に1回、開館後に1～2回実施した。

【警備業務】

- ・ 混雑が見込まれる大きなイベント開催時には、運営グループと協力し、通路等に配置員を増員する等し、転倒防止等の声掛けを実施、安全対策に努めた。
- ・ 敷地内の禁煙についても、発見しだい声掛けを実施し場所移動などのお願いに努めた。

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】

- ・ 新型コロナウイルスが第5類に移行しても、引き続き利用者が安心して利用できるようアルコール消毒の設置を継続して取り組んでいる。
- ・ 本施設の管理運営が引き続き良好な状態を維持できるよう、各入居施設及び指定管理者内の連携を強化するとともに、迅速なお客様対応に努めていく。

【運営業務】

- ・ 「寄りそい」「つながり」「持続する」ことを実践し様々な取組・試みを行いながら新たな価値を創造しステキな出会いを提供しながら県民と共に成長するみんなの交流拠点として成長・進化していく管理運営を行う。
- ・ 館内入居施設に加え他施設や他団体との協働による新しい生活様式に沿った取組を積極的に行い、アイーナのプレゼンス向上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。
- ・ 「賑わい創出」「アイーナの価値創造」「いわての幸せな未来」といった3つの大きなテーマを設定し、連携・協働の中から「寄りそい・つながり・持続する」ことを実感できる催事を企画。実施に際してはアイーナを拠点としたもの、オンライン空間を舞台としたもの、アイーナを飛び出しアウトリーチで開催するものなど時代や参加者のニーズに沿った開催方法を常に模索・検討しながら行っていく。
- ・ 新しい生活様式の下でのコンベンションセンター／複合施設として求められる機能や役割の分析・検討を行い、激しく変化する社会状況に対応したアイーナの新しい価値を創造し県民、利用者に提供、貢献していく。
- ・ アイーナが培ってきた知見や持っているリソース、保有している資格に基づく知識を活用した社会貢献をさらに推進していく。

【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、これまでの実績を生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・快適な施設運営に努める。

【清掃業務】

- ・ 毎年硬質床のシミ汚れの除去作業に苦慮している。浸透するとかなりの労力を必要とする。

【警備業務】

(別添1)

- ・ 新型コロナウイルスが第5類に移行後、各高等学校のテスト期間等には、たくさんの学生がテスト勉強のためにアイーナを訪れ、駐輪場の混雑対応や館内での床座りや迷惑行為等への対応におわれた。

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・快適性の更なる向上に向け、施設や管理運営についての提案・意見交換を継続的に実施していきたい。

【運営業務】

- ・ 新しい時代のニーズに沿った岩手を代表するコンベンションセンターとしての設備更新をご検討いただきたい。具体的には7階中規模会議室への天井据置型プロジェクターの導入（令和5年度に8階の同規模3施設に導入済）、及び8階各有料貸出施設で利用できるモニターの導入をお願いしたい。モニターに関しては昨年度の評価委員会においていただいたアドバイスを受け、運用方法を検討し移動式モニターでの運用が可能と考え導入を依頼するもの。現在導入している移動式プロジェクターの修理対応期間が終了していることもあり、新機種への更新をお願いする。据付型のプロジェクター及び移動式モニターに変更することは利用者のオンライン利用も含む更なる利便性の向上とコンベンションセンターとしての機能向上にも大きく貢献すると考える。
- ・ 小田島組☆ほへの音響設備、映像設備、照明設備についても経年劣化や新しい技術への対応の観点から更新の検討をお願いする。特に照明設備の更新については利用者の利便性やホールの付加価値向上の他、電気代の大幅な削減が期待できるものでもあり更新をお願いするもの。
- ・ 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を提案する。（会議室804椅子、会議室501テーブル及び椅子、7・8階会議室・研修室椅子等）

【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）や設備リニューアル、法令に適合した改修が必要である。
- ・ 省エネに向けての設備変更・改修が必要である（図書館（一部実施済）、貸出室、共用部（一部実施済）LED化改修工事、機器設備の更新・改修）

【清掃業務】

- ・ 清掃スタッフは、利用者の近い所で作業しているので、親切、丁寧な対応をこれからも心掛け、やすらげるような清掃を行ってゆきたいと考えている。これからもよろしく願いたい。

【警備業務】

- ・ 今後も、近隣施設や入居施設等と情報共有や協力を密にしながら対応していきたい。

(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】

- ・ 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ことと認められる。
- ・ コンプライアンス強化のための講習会や四半期毎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。
- ・ 光熱水費などのエネルギー使用量の節減が図られており、入居施設等と連携して対策が取られていることと認められる。

【運営業務】

- ・ テレビやラジオ、ホームページ、SNS等を活用した細かな情報発信など、業務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内部勉強会の開催などにより職員の能力向上に取り組むとともに、防災士や防火管理者、サービスクエアアテンダントなど各種資格を取得し、利用者へのサービス向上や有事の際に迅速な対応ができるよう努めていることと認められる。
- ・ コロナ禍のため中止していた社会科見学の対応を再開し、省エネ設備の説明や職場体験への協力を行うなど、利用者のニーズを踏まえサービスの提供や運営を行っていることと認められる。

(別添1)

<p>【維持管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none">経年劣化等による建築・設備の小規模な不具合に可能なかぎり自営での対応に努めたほか、修繕工事に係る調整や立会などを適切に行い、利用者の安全を最優先とした計画的な修繕を実施しており、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、平成26年度比8%削減を目標としているところ、13.2%削減と目標値を上回る実績となり、物価高騰のなか、蓄積したノウハウが生かされた管理運営がなされていると認められる。 ※前年度は15.0%削減 <p>【清掃業務】</p> <ul style="list-style-type: none">清掃により快適な利用環境が維持されていると認められ、利用者からも高評価を受け、アイーナの印象向上に大きく貢献していると認められる。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、消毒範囲を拡大するなど適時適切に対応していると認められる。研修会等の開催により職員のスキルアップ向上に努めるとともに、有資格者により業務・品質のチェックを定期的に行い、業務の改善に努めていると認められる。 <p>【警備業務】</p> <ul style="list-style-type: none">館内外の巡回、監視、不測の事態への迅速な対応など、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。
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <ul style="list-style-type: none">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。指定管理者が実施するコンプライアンス研修や内部監査等の状況報告を受け、不適切な事案が発生しないよう確認した。
<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">施設の利用促進と入居関係機関との連携協働の促進が一層図られるよう、企画提案を促すこと。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こと。

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）
該当なし
改善状況
該当なし
改善状況の確認
該当なし

貸出施設利用料金一覧表



■小田島組☆ほ～る[最大507席]

(単位:円・税込)

区 分		(午前) 9:00～12:00	(午後) 13:00～17:00	(夜間) 17:30～21:30	(午前・午後) 9:00～17:00	(午後・夜間) 13:00～21:30	(午前～夜間) 9:00～21:30	
小田島組☆ほ～る	入場料を徴収しない場合	土曜日及び休日	14,010	23,720	29,110	39,880	56,060	68,990
		その他の日	10,780	19,410	23,720	33,420	46,360	58,210
	1,000円未満 の入場料を徴収する場合	土曜日及び休日	20,480	33,420	42,040	56,060	78,700	98,090
		その他の日	16,160	28,030	34,490	47,440	65,750	80,850
	1,000円以上3,000円未満 の入場料を徴収する場合	土曜日及び休日	26,950	43,110	54,980	73,310	101,340	126,120
		その他の日	21,560	35,570	45,280	60,370	85,160	105,650
	3,000円以上5,000円未満 の入場料を徴収する場合	土曜日及び休日	35,570	58,210	73,310	98,090	135,830	169,250
		その他の日	29,110	48,510	60,370	80,850	113,190	140,140
	5,000円以上 の入場料を徴収する場合	土曜日及び休日	45,280	73,310	91,630	122,890	170,320	211,280
		その他の日	36,650	60,370	75,460	101,340	142,300	175,710
小田島組☆ほ～る付帯施設	シャワー室704	430	650	650	1,400	1,400	2,160	
	シャワー室705	430	650	650	1,400	1,400	2,160	
	シャワー室706	430	650	650	1,400	1,400	2,160	
	リハーサル室	(58m ²)イス20脚・鏡	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
	ミーティングルーム707	12名	1,300	1,730	2,580	3,230	4,310	5,820
	ミーティングルーム708	6名	750	970	1,400	1,940	2,370	3,340
	控室709	6名	650	750	970	1,510	1,730	2,700
	控室710	24名	2,260	3,010	3,660	5,490	6,690	9,810
	控室711	12名	1,510	2,050	2,370	3,560	4,420	6,470
	控室712	4名	750	970	1,300	1,940	2,260	3,340
控室713	4名	750	970	1,300	1,940	2,260	3,340	

■ギャラリーアイーナ

区 分		(午前) 9:00～12:00	(午後) 13:00～17:00	(夜間) 17:30～21:30	(午前・午後) 9:00～17:00	(午後・夜間) 13:00～21:30	(午前～夜間) 9:00～21:30
展示室1	入場料を徴収しない場合	970	1,400	2,050	2,370	3,450	4,740
	1,000円未満の入場料を徴収する場合	1,510	2,160	3,010	3,660	5,280	7,110
	1,000円以上の入場料を徴収する場合	2,050	2,910	4,100	4,960	7,110	9,490
展示室2	入場料を徴収しない場合	2,260	3,340	4,630	5,610	7,970	10,570
	1,000円未満の入場料を徴収する場合	3,450	4,960	6,890	8,410	11,850	15,850
	1,000円以上の入場料を徴収する場合	4,630	6,690	9,270	11,320	15,950	21,340
展示室3	入場料を徴収しない場合	2,910	4,210	5,930	7,110	10,140	13,580
	1,000円未満の入場料を徴収する場合	4,310	6,470	8,840	10,780	15,310	20,370
	1,000円以上の入場料を徴収する場合	5,930	8,620	11,850	14,550	20,480	27,270

■会議室等[5階・6階]

区 分	最大定員	(午前) 9:00～12:00	(午後) 13:00～17:00	(夜間) 17:30～21:30	(午前・午後) 9:00～17:00	(午後・夜間) 13:00～21:30	(午前～夜間) 9:00～21:30
		会議室501 (A・B一体利用)	スクール型90名(3人掛)	6,780	9,160	12,920	16,480
	会議室501(A)	3,390	4,580	6,460	8,240	11,050	14,440
	会議室501(B)	3,390	4,580	6,460	8,240	11,050	14,440
会議室601	テーブル型10名(2人掛)	970	1,400	1,940	2,580	3,340	4,530
会議室602	24名(3人掛)	2,700	3,560	5,180	6,580	8,740	11,640
会議室603	テーブル型8名(2人掛)	860	1,080	1,620	2,160	2,800	3,880
会議室604	テーブル型8名(2人掛)	860	1,080	1,620	2,160	2,800	3,880
会議室605	12名(3人掛)	1,300	1,620	2,370	3,010	3,990	5,390
会議室606(和室)	(8畳)6名	650	860	1,300	1,510	2,160	2,800
会議室607(和室)	(8畳)6名	650	860	1,300	1,510	2,160	2,800
会議室608(和室)	(6畳)6名	650	860	1,300	1,510	2,160	2,800
調理実習室	30名	6,890	9,370	9,380	11,940	15,780	20,620
世代間交流室	(233m ²)100名	11,750	15,740	15,750	19,870	26,470	34,710
練習スタジオ(機材あり)	(23m ²)演奏機材等は別途有料	860	1,300	1,730	2,260	3,010	3,990
練習スタジオ(機材なし)	(16m ²)8名	860	1,300	1,730	2,260	3,010	3,990

■会議室・研修室〔7階・8階〕

(単位:円・税込)

区分	定員	(午前)	(午後)	(夜間)	(午前・午後)	(午後・夜間)	(午前～夜間)
		9:00～12:00	13:00～17:00	17:30～21:30	9:00～17:00	13:00～21:30	9:00～21:30
会議室701	スクール型36名(3人掛)	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
会議室702	スクール型36名(3人掛)	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
会議室703	スクール型36名(3人掛)	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
会議室801(特別)	楕円形テーブル24名	4,960	6,690	9,370	12,070	16,060	21,020
会議室802	スクール型36名(3人掛)	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
会議室803	スクール型150名(3人掛)	11,420	15,310	21,450	27,600	36,760	48,190
会議室804(A・B一体利用)	スクール型300名(3人掛)	19,720	26,300	36,960	47,540	63,280	83,000
会議室804(A)	スクール型150名(3人掛)	9,860	13,150	18,480	23,770	31,640	41,500
会議室804(B)	スクール型150名(3人掛)	9,860	13,150	18,480	23,770	31,640	41,500
会議室805	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
会議室806	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
会議室807	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
会議室808	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
会議室809(和室)	18名(20畳)	2,050	2,700	3,880	4,850	6,580	8,620
研修室810	スクール型36名(3人掛)	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
研修室811	スクール型36名(3人掛)	3,340	4,530	6,260	8,090	10,780	14,230
研修室812	スクール型150名(3人掛)	11,420	15,310	21,450	27,600	36,760	48,190
研修室813	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
研修室814	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
研修室815	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
研修室816	16名(2人掛)	1,510	2,050	2,910	3,880	4,960	6,690
研修室817	20名(2人掛)	2,050	2,700	3,880	4,850	6,580	8,620

■イベント広場

(単位:円/時間)

区分	A	B	C	D	E	全面
屋外広場	700	1,570	680	790	1,010	4,750
県民プラザ	690	780	780	970	—	3,220
アイーナスタジオ	—	—	—	—	—	620

※備考

- 「入場料」とは、入場料、会費その他名称のいかんを問わず、その催しにつき入場の対価として徴収する金銭をいいます。
- 入場料の額に段階がある場合は、最高入場料の額によりこの表を適用します。
- 入場料を徴収しないが営利宣伝その他これに類する目的で使用する場合は、小田島組☆ほ～るにあっては5,000円以上、展示室にあっては1,000円以上の入場料を徴収する場合の利用料金と同額、それ以外の施設にあっては、それぞれの利用料金の3倍に相当する額とします。
- 小田島組☆ほ～る・ギャラリーについて、本番利用の前後の日に準備・撤去若しくは練習等のために使用する場合は、入場料を徴収しない場合の利用料金の70パーセントに相当する額とします。
- 使用時間がやむを得ない理由によりあらかじめ許可された使用時間を超える場合は、規定により加算した利用料金をお支払いいただきます。

■各種申請書・施設料金・貸出備品一覧表

◎右記QRコードからアイーナホームページにてご確認下さい。



貸出施設の利用申込

■利用申込方法

◎電話、FAX、インターネットにより予約をすることができます。この場合は、次のとおり、正式申請手続が必要になります。

予約の方法			受付時間
電話 [019-606-1717]	管理事務室へお申込みください。	左記ご予約をいただいた時点で正式お申込みとさせていただきます。	9:00～21:00
FAX [019-606-1716]	所定申請書により管理事務室に提出してください。		24時間
施設予約システム	アイーナHP 施設予約 からご利用ください。		24時間

■受付期間

◎各施設の利用申込の受付期間は次のとおりです。

施設区分	受付期間
小田島組☆ほ～る、同付帯施設(控室等)、会議室・研修室(7階・8階)、ギャラリーアイーナ、屋外広場、県民プラザ、アイーナスタジオ	使用する月の24ヶ月前
会議室等(5階・6階)	使用する月の6ヶ月前

■抽選申込

◎利用申込は先着順で受付けますが、次の抽選申込期間中に複数の申込があった場合には抽選で利用者を決定します。所定の申請書にてお申込みください。

◎国際的・全国的な規模を有する催事の場合、予約を優先的に受け付ける場合がありますので、管理事務室にお尋ねください。

施設区分	抽選申込の期間	抽選日
小田島組☆ほ～る、同付帯施設(控室等)、会議室・研修室(7階・8階)、ギャラリーアイーナ、屋外広場、県民プラザ、アイーナスタジオ	利用月の25ヶ月前の20日～月末 (利用日令和8年4月1日の場合→令和6年3月20～31日)	利用月の24ヶ月前の月初
会議室等(5階・6階)	利用月の7ヶ月前の20日～月末	利用月の6ヶ月前の月初

■利用料金の支払方法

◎利用料金は、原則として使用の当日(使用する前)までに現金納付又は指定口座への振込によりお支払いください。

◎貸出施設の利用料金、利用方法・有料貸出備品等の詳細については、管理事務室にお尋ねください。

【アイーナ2階 管理事務室】

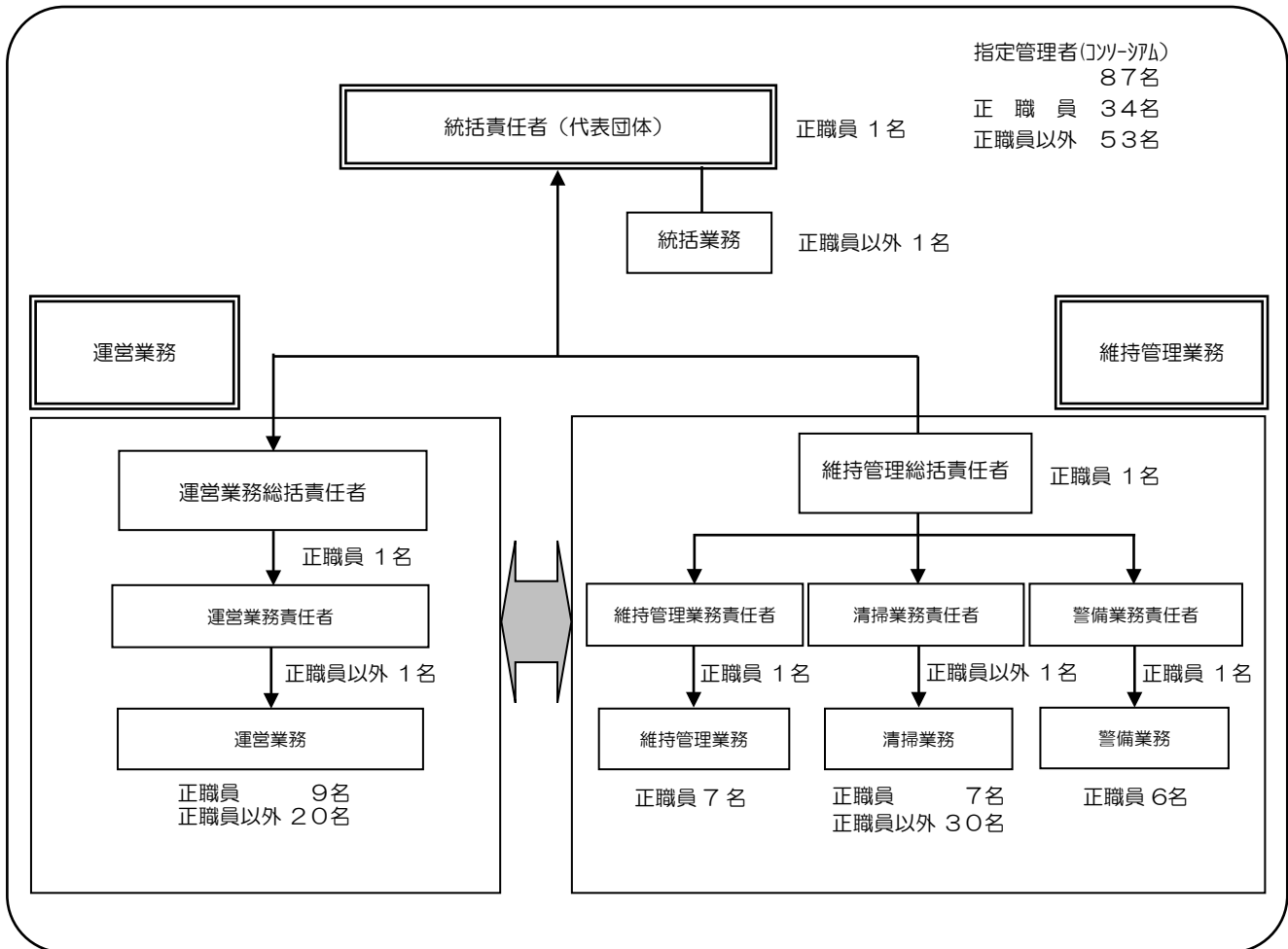
TEL:019-606-1717 FAX:019-606-1716

E-mail : info@aiina.jp

組織図

令和 6 年 3 月 3 1 日現在

指定管理者(〇〇-社)
87名
正職員 34名
正職員以外 53名



7 業務点検・評価【統括業務】

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	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
◆統括業務								
		<ul style="list-style-type: none"> 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、要求水準等から記載している。 						
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開催し、円滑な運営に努めること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	毎月	<p>運営協議会の外、入居団体との調整を行った内容</p> <p>毎月実施していること。</p>	<p>・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。</p> <p>・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、館の円滑な運営に努めた。</p>	B	B
			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）	年1回		・12月6日、テナント情報交換会を実施。	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	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。	・3月16日、管理業務仕様書を提出。	B	B
1-16	事業報告書の作成	県に対し、毎事業年度3月31日までに当該年度に係る事業報告書を提出すること。 (基本協定第15条)		年1回 (3月)	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。	・3月31日、2023年度事業報告書及び収支報告書の提出を実施。	B	B
	月次報告書の作成	・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)		毎月		・毎月報告期限内に報告書を提出した。	B	B
1-17	事業計画書及び収支予算書の作成	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。		年1回 (11月)		・前年度中に県へ提出し、4月1日付で承認。	B	B

7 業務点検・評価【統括業務】

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	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
1-18	事故対応	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。		発生時	事故の内容及び報告時期	・該当なし	-----	
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）	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・防火訓練の実施：年2回。 ・防災訓練の実施：年1回。 ・水害訓練の実施：年1回（自主訓練）（水害訓練は2020年度から） ・消防訓練への周辺住民の参加（提） 	4月 6月・8月・10月・2月	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルの整備状況 防火・防災訓練の記録 	<ul style="list-style-type: none"> ・6月30日、消防訓練（火災）実施。 ・10月30日、消防訓練（火災）実施。 ・2月29日、防災訓練実施。 ・1月31日、普通救命講習（AED）実施。 ・中川町町内会への消防訓練参加のお声掛けは、新型コロナウイルス感染予防を考慮し中止。 ・5月31日、水害対策訓練（止水板設置訓練）開催。 ・7月19日、盛岡消防署にアイーナ消防計画作成（変更）届出書及び自衛消防組織設置（変更）届出書を提出。 ・11月26日、アイーナ安全管理マニュアル（第19版）を更新。 	B	B
			<ul style="list-style-type: none"> ・救命講習の実施。（AED講習（毎年）・上級救命講習（適宜）（提） ・住民参加型の救命講習会（提） 		<ul style="list-style-type: none"> ・AED講習は毎年実施 ・上級講習は少なくとも指定管理期間内に実施 ・住民参加の状況 			
		災害発生時には、盛岡市の指定緊急避難場所（洪水時）及び指定避難所（外国人及び帰宅困難者）として対応すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	発生時		・該当なし	-----	
1-20	災害復旧	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。		発生時		・該当なし	-----	
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）	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）。		毎月		・毎月適正に県への報告を実施。	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）	<ul style="list-style-type: none"> 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。 		毎月		・毎月適正に県への報告並びに所定機関への支払いを実施。	B	B

7 業務点検・評価【統括業務】

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
		基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
1-28	行政財産使用許可事務	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。		発生時		・7月2日、12月21日、2月13日、建物外観写真使用許可申請を県に提出。（7月4日、1月4日、2月15日、県より許可通知受領）	B	B
1-29	行政財産貸付業務	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。		発生時	※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。	・該当なし	-----	
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 - 2 7と同じ	・毎月適正に所定機関への支払いを実施。	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みを行っている。	B	B
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C・D又は保留となった項目の確認	・該当なし	-----	
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の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	-----	
<追加> 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） ・個人の特定できる資料は施錠管理する。（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 ・漏えい事件無し	B	B
			・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	B	B
			・プライバシー保護に関する研修を実施する。（提）		・計画どおり実施されているか	・8月～9月、情報セキュリティトレーニング研修を実施。	B	B

7 業務点検・評価【統括業務】

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
＜追加＞コンプライアンスに関する取組		・コンプライアンス内部監査を実施する。(提)	7月、10月 1月、4月	・計画どおり実施されているか	・7月、10月、1月、5月にコンプライアンス内部監査を実施。	B	B
		・外部記憶媒体の適正な使用(提)	毎月	・外部記憶媒体管理状況	・使用、保管を適切に実施。	B	B
		・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提)	実施時期	・計画どおり実施されているか	・8月29日、上期研修を実施。 ・11月30日、下期研修を実施。	B	B
＜追加＞その他			発生時		・新型コロナウイルス感染症対策として、館内のアルコール消毒の設置を継続して行った。 ・6月6日、第53回きららなおそうじに参加。 ・6月9日、ウエストサイドパトロールによる違法広告物除去活動に参加。 ・7月25日、第54回岩手広告賞 岩手広告美術展表彰式にアイーナ賞授与のため来賓出席。 ・9月7日、ウエストサイドパトロールによる違法広告物簡易除去活動に参加。 ・10月17日、第55回きららなお掃除に参加。 ・館内共用部等拾得物のうち43件を駅前交番へ届け出、保管期限が過ぎた632件の廃棄を実施。	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
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。					
1-1 イベント企画・運営	<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て企画・運営すること。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・いわて未来パネル・ボード設置（4月～）、モリモリウォーク2019（4月）、ユニバーサルサービス研修（5月）、岩手世界遺産展（6月）、復興バザー（6月、10月）、高校野球千羽鶴（7月）、マリオスサマーフェスティバル（7月）、出張わくわくキッズランド（8月）、ヒューマンギャラリーワークショップ①（8月）、囲碁将棋教室（9月）、アイーナの写真コンテスト募集・展示（9～12月）、いわてふるさとフェア（33市町村企画）（9月～11月、2月、3月）、アイーナお絵かき大会（10月）、ヒューマンギャラリーワークショップ②（11月）、いろいろアイーナ（12月～2月）、マリオスハートフルクリスマス（12月）、親子でアイーナバックヤードツアー（1月）、ヒューマンギャラリーワークショップ③（1月）、親子料理教室（2月）、ふれあいマルシェ（3月）、わくわくキッズランド（3月）（事）</p>	毎月	<p>事業計画書記載のイベントが実施されていること。</p> <p>実施案（事業計画書含む）が事前に連絡されていること。</p> <p>集客規模及び警備を含む対応状況を確認</p>	<p>●いわて未来パネル・ボード管理・運用した。（4月～3月） ●いわてふるさとフェア（33市町村企画）はWEBで展開し、管理・運用した。（4月～3月） ●岩手が誇る世界遺産の平泉、橋野鉄鉱山・高炉跡、御所野遺跡のポスター・パンフレットを展示した。（6月） ●来館促進とともにアイーナにより親しみを感じていただくことを目的に、広く一般県民からアイーナを象徴する作品を募集する「アイーナの写真コンテスト2023-2024」（後援：岩手日報社）の受付を開始した。（6月～2月） ●支援学校の実習製作品の紹介と販売会は各種感染症拡大防止の為中止した。（6月） ●復興バザーはコロナ感染拡大防止の為中止した。（6月、10月） ●ユニバーサルサービス研修を開催し館内スタッフ6名が受講した。（7月） ●マリオスサマーフェスティバルプロと一緒におそうじ体験は各種感染症拡大防止の為中止した。（7月） ●夏休み中の家族を対象にアイーナの設備や屋上や書庫などバックヤードなどを見学できる「親子でバックヤードツアー」を実施した。（8月） ●将棋の強豪校岩手中・高校囲碁将棋部の生徒を講師として招き、高齢者や子供など世代間交流の場を将棋や囲碁を通して行う「初心者でも楽しめる囲碁将棋教室」を実施した。（9月） ●青少年活動交流センターとの連携事業として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！」を実施した。（10月） ●盛岡医療福祉スポーツ専門学校の協力で未就学児童がアイーナで遊べるイベント「第16回わくわくキッズランド」を実施した。（10月） ●「アイーナでお絵かき大会！」でお子さんが描いたアイーナライトアップぬり絵の中から選ばれた11作品を実際のライトアップで再現する「いろいろアイーナ～わたしのぬり絵が光になったよ～」を開催した。（12月～3月） ●アウトリーチ事業として盛岡医療福祉スポーツ専門学校の協力の元、アイーナの人気イベントの「わくわくキッズランドinおふなと」を開催した。（12月） ●アイーナオリジナル2024年カレンダープレゼントを実施した。（12月） ●マリオスハートフルクリスマスXmasライブは各種感染症拡大防止の為中止した。（12月） ●冬休み中の家族を対象にアイーナの設備や屋上や書庫などバックヤードなどを見学できる「親子でバックヤードツアー」を実施した。（1月） ●ヒューマンギャラリーワークショップは各種感染症拡大防止の為中止した。（1月） ●ふれあいマルシェwith盛岡峰南高等支援学校は各種感染症拡大防止の為中止した。（2月） ●親子料理教室は各種感染症拡大防止の為中止した。（2月） ●アイーナの写真コンテスト入賞作品展示の「アイーナの写真コンテスト2023-2024」を開催した。（3月） ●盛岡医療福祉スポーツ専門学校の協力で未就学児童がアイーナで遊べるイベント「第17回わくわくキッズランド」を実施した。（3月） ●33市町村フェアを新しい生活様式の下継続していくためにWEBへ移行。各市町村の基本情報の整理を</p>	A	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	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
					<p>行った。(3月)</p> <p>●新しい生活様式に沿ったイベントとして「おうちでアイーナ」ポータルに以下の動画アーカイブ及びコンテンツ投稿を実施。※aはアーカイブ動画、cはwebコンテンツ</p> <p>青少年活動交流センターとの連携事業の親子料理教室代替イベント「アイーナ料理教室～お菓子作り～①、②」a(4月)、青少年活動交流センターとの連携事業の親子料理教室代替イベント「アイーナ料理教室～非常食料理～①、②」a(7月)、「囲碁将棋教室～詰め将棋問題集Part.4～」c(9月)、「ぬりえコレクション①、②」a(10月)、マリオスサマーフェスティバルの代替イベント「秋の音楽会①、②」a(11月)、「おうちでアイーナ～Winter LIVE～①」a(1月)「おうちでアイーナ～Winter LIVE～②」a(2月)、「いろいろアイーナ～わたしのぬり絵が光になったよ～総集編」動画a(3月)「アイーナの写真コンテスト2023-2024 受賞作品紹介」a(3月)</p> <p>●実施した催事の報告や開催周知を行うためにニュース形式の動画コンテンツ発信を主体としたポータルサイト～aina NEWS 電子版～を継続して制作、運用を継続し、効果的に情報発信することができた。</p> <p>「アイーナの写真コンテスト2023-2024」募集告知a(6月)、「岩手世界遺産展」開催告知、報告a(6月)、「ユニバーサルサービス研修」開催告知、報告a(7月)、「夏休み親子でバックヤードツアー」開催告知、報告a(9月)、「初心者でも楽しめる 囲碁将棋教室」開催告知、報告a(10月)、「アイーナでお絵かき大会！」開催告知、報告a(10月)、「第16回わくわくキッズランド」開催告知、報告a(11月)、「いろいろアイーナ～わたしのぬり絵が光になったよ～」開催告知、報告a(11月)、「わくわくキッズランドinおおふなと」開催告知、報告a(12月)、「冬休み親子でバックヤードツアー」開催告知、報告a(1月)、「第17回わくわくキッズランド」開催告知、報告a(3月)</p>			
1-2	誘致	ホール、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。	・初めてアイーナを利用いただいた方への手書き礼状の送付(提)	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445件の直筆によるお礼状を送付した。	B	B
			・コンベンション関連の販促催事への出展(提)	1回/年	具体的に実施した内容を確認	・岩手・もりおか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。アイーナ紹介ブースとして出展し、予約状況、設備や利用方法を案内した。(1月)	B	B
(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	<p>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。</p> <p>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)]</p>	<p>・案内ボードの運用管理(提)</p> <p>・デジタルサイネージへの10日間先までのイベント情報の投稿(提)</p>	毎月	<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>・スケジュール管理を行い適切に案内ボードの運用管理を行った。</p> <p>・デジタルサイネージに入居施設からの案内を表示。</p> <p>・催事チラシや告知ボードへの貼り出し、撤去を行い、全般にわたる館内広報を行った。</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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
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	・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の調査を行い案内を行った。	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。 1) アイーナの業務と直接関連しないもの 2) アイーナ内に勤務する特定の者を対象としたもの 3) 簡易、個別的な会議参集通知 4) 商業行為に関するもの 5) 争議行為に関するもの 6) その他指定管理者が不適当と認めたもの	毎月	来館者の依頼内容・対応内容	・置き引き防止を目的に12時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。(毎日) ・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。(3月)	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、子供連れの来館者には、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	・状況を判断し必要に応じて声かけを行い対応している。 ・確定申告書作成会場開設時は車椅子1台を会場に移動し貸出を行った。	B	B
1-7	その他受付関連事務	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。 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、直接当事者に注意し、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。 3) 貸出施設等の申込みに対応すること。 4) 館内の利用相談に対応すること。	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 ・抽選予約の対応状況 ・収入月計表 実施状況及び具体的事例を確認	・情報誌、新聞、インターネット等から館内及び近隣のイベント情報を収集し問い合わせに対応している。また不明な催事等についてはインターネット等で調べたうえで案内を行い、その情報を内部で共有し案内に役立てている。 ・貸出施設利用申込みや間の利用に関する相談については利用者のニーズを確認しながら適宜行っている。 ・抽選処理を適切に実施した。 ・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。 ・翻訳ソフト、筆談ソフトをインストールしたタブレット端末を総合受付で運用した。 ・利用者の利便性向上のため45団体(のべ61日)の早朝入館に対応した。	B	B
(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。	1回/年	施設のPRに関し実施した内容	・めんこいテレビ「サタデーファンキーズα」内でテレビ番組タイアップ広報(第17回わくわくキッズランド告知)を放送した。(3月)	B	B
			毎月		・テレビ用ミニ番組「aiina NOTE」を制作し、めんこいテレビで毎月1回放送した。内容が伝わりやすいように、ナレーションとともに文字情報も充実させアイーナの情報を発信した。(原則毎月第一土曜日OA)	B	B
			毎月		・IBCラジオの番組「盛岡駅前探偵団」内で月に1度、アナウンサーとかけ合いのもとで催事を中心にアイーナの情報を提供した。(原則毎月第三金曜日OA)	B	B
			1回/年	意見等への対応を行っているか(検討しているか)	・90件の個人・団体・企業からの回答があった。満足度(満足、やや満足は、「施設の予約手続き」で約87%(対前年+3ポイント)、「利用料金」で約72%(対前年▲3ポイント)、「備品」で約68%(対前年▲6ポイント)、「電話や受付案内対応」で89%(対前年▲1ポイント)となった。気づいた点についての回答では、「空調に関すること」「Wi-Fiに関すること」「駐車場の割引サービス」「清掃に関する高評価」等があった。また、コロナ禍関連の回答として「消毒液や入口の検温器の設置等」に関する意見があった。	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
		・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）	1回/年		・岩手県在住の15歳以上の男女206名よりサンプリング。アイーナの認知度は前年より3ポイントダウンの約84%。アイーナを知っていると回答した173サンプルの来館実績は約84%が来館で前年より2ポイントダウン。来館実績のない方の理由は前年と同様「行く用事がない」がトップ。「今後もアイーナを利用したいか」については約77%が利用したいと回答し前年より5ポイントダウン。利用したくない人の意見として、最も多い理由が「遠いから」であった。	B	B
		・来館者アンケートの実施（提）	1回/年		・調査対象：206名（10代：7名、20代-30代：60名、40代-50代：96名、60代以上：43名）施設利用は「運転免許センター」が約23%、会議室利用が約12%、岩手県立図書館が約15%で上位3施設は前年と同様。「フリースペース」の利用は約3%となり前年の4%よりも1ポイントダウン。盛岡市以外の利用は約69%で前年より4ポイントアップ。前々年度から比較すると10%の伸びとなる。来館方法は自家用車が前年より11ポイントアップの約54%でトップ、自転車・徒歩が18%、公共交通機関が26%。情報の入手については、HPが17%でトップだが前年より4ポイントダウン、テレビ・ラジオが14%、新聞・雑誌・チラシが13%、知人から聞くが12%で第四位となっている。館内ポスターやサインエイジは7%で前年より3ポイントアップとなっており、来館者の増加が貢献していると思われる。	B	B
		・ミステリーショッパー、ミステリーコール（提）	1回/年		・今年度はコロナ禍のため訪問による調査形式は行わず、各センターのホームページについての調査を依頼した。モニター会員である4名にアイーナに入居している各センターのホームページについて、今年度は定性的な評価と総評をいただいた。業務の参考や指摘事項への改善に向け調査結果は該当施設に提出した。 対象施設：環境学習交流センター、国際交流センター、青少年活動交流センター、男女共同参画センター、コーサボいわて、子育てサポートセンター、アイーナ。	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		・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。	B	B
		・モニター会議4回（提・事）	6～2月		・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。※新型コロナウイルス感染拡大防止の為4回全てアンケート形式で開催 第1回：新型コロナウイルス感染症5類感染症移行後の感染防止対策について～感染予防の観点から公共施設に求めることとしては、マスク着用の啓蒙や体調不良者の管理、館内での食事等、他者の動向に対して適切な指導や周知、啓蒙を施設として行って欲しいとの意見をいただいた。 第2回：アイーナで開催している催事について～複数日に跨る催事や、SNSやHPを活用されている方からは認知度が高いとの評価をいただいた。他に、また親子で参加できる催事、高齢者に向けた催事等、各世代向け及び世代が交流できる催事の開催に関するご意見やアイーナの空間を活かす催事の検討してはかがとのご意見をいただいた。 第3回：アイーナの施設利用について～施設利用料金については、安い、妥当であるのご意見をいただいた。他施設の利用料金との比較においても概ね妥当である、安いとの評価をいただいていた。 第4回：情報の収集について～アイーナからの情報発信手段としてはInstagramとLINEへの期待が高いのご意見や、動画による施設紹介を要望するご意見もいただいた。	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
		・視察調査・ネットワーク（提・事）	2回/年	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。	・「大船渡市防災観光交流センター」にて、新型コロナウイルス第五類へ移行後の館の運営や利用者の状況等について視察を行った。（12月） ・アイーナに温水冷水の供給を行っている盛岡駅西口熱供給センターを視察した。（2月）	B	B
		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。）	毎月	実施内容を確認	・岩手の幸福な未来をつくる活動をしている人物を紹介。紹介した人物に関連する展示物や福祉施設商品等を代理販売。岩手の魅力を紹介するDVDを販売、動画も上映。展示スペースとして無料で利用できる「県民ミニギャラリー」、県民運動等の情報発信コーナー「いわて協働プラザ」も併設し展示運営した。 ・展示スペースとして無料で利用できるミニギャラリーを運営し写真展等3件の展示を実施した。 ・照明がLED化された事でパネルや展示製品が見やすくなりお客様からも好評を得た。 ・トークイベントや体験会、講座などの交流イベントは各種感染症感染拡大防止の為実施を見合わせた。	B	B
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 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 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) 主要な情報通信機器に対応したコンテンツも作成すること。	毎月	情報発信の状況（適時に発信されているか）	・ホームページに各種感染症対策関連情報の専用ページを開設。 ・STAY HOMEで楽しむポータル「おうちでもアイーナ」で過去のアーカイブ動画を配信。また、実施した催事の報告や開催周知を行うためのニュース形式動画コンテンツ発信を主体とした「～aina NEWS 電子版～」を引き続き制作。合計27件のWEB及びアーカイブコンテンツを発信した。 ・WiFi利用促進の為のバナーを制作、ホームページトップ画面のライドショーにて訴求を行っている。 ・館内入居施設連携の一貫として、「SDGs x aina」専用ページを開設。持続可能な開発目標に関する情報発信を行っている。 ・SNSについてはイベント等のタイムリーな情報発信を積極的に行うとともに、適切なリポストも行い各世代・各エリア等広範囲な情報発信に努めている。	B	B
		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	・トップページのライドショーを30回更新した。	B	B
1-10	インターネット放送	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及びオンデマンドの映像で配信企画し実施すること。	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及びアイーナの催事情報を動画で作成し、ホームページ内の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、知って得する情報など、旬な話題を提供すること。	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及びX（旧ツイッター）の更新頻度を高め情報発信回数を向上させた。（最新情報：83件、ブログ：47件）	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。	毎月	在庫の状況・作成予定	・各種パンフレットを適正に管理した。（2024年3月末現在の在庫数） 総合パンフレット（大） 1,600部 総合パンフレット（小） 10,000部 アートパンフレット（小） 4,000部	B	B
			隔月	発行状況	・アイーナで行われる催事を一般利用者分も含め、最長3カ月前からわかる情報紙「アイーナNEWS」を隔月で発行。館内をはじめ、各地方振興局や銀行や百貨店、飲食店、ホテル、美術館など県内全域に設置し情報を提供。	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
		・アイーナインフォメーションの発行（提）	毎月	発行状況	・入居施設連携による情報ツール「アイーナインフォメーション」を図書館と指定管理者、県民活動交流センター連携で毎月発行。指定管理者を含め、各入居施設からの旬な情報を発信した。	B	B
		・利用事例を紹介するリーフレットの作成	毎月	在庫の状況・作成予定	・館内案内用パンフレットとリーフレットを継続して活用。パンフレットは施設申込者への案内用をメインとし提供。リーフレットについては利用促進のため、配布ならびに設置を行った。	B	B
		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。	毎月	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。）	毎月	・県専用広報ボードの運用・管理（提）	・依頼メールを基にスケジュール表のメンテナンスを行い管理・運用を行った。	B	B
		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。	毎月	・ニュースリリースとメディア対応（事）	・各種催事でマスコミへの取材対応や番組協力等を行い、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ニュースなどのべ12回のマスコミへの露出があった。	B	B
(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	【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。】 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。	毎月	・センター長会議への出席（事） 定例の会議等のほか、個別の案件についての相談・対応状況を確認	・運営協議会において情報や課題の共有を図った。 ・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。 ・館内連携強化のためNPO活動交流センターとの定例ミーティングを今年度も毎月開催した。 ・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。 ・入居施設と連携して開催した催事において参加者が作成したぬり絵を、別の入居団体と連携しアイーナのライトアップで再現するイベント「いろいろあいーな」は、テレビ、新聞による報道の他にInstagramやTwitterにも多数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している。 ・館内入居施設連携の一貫として、「SDGs x a i n a」専用ページを開設。持続可能な開発目標に関する情報発信を行っている。（前掲1-9） ・親子料理教室に代わる新規料理イベントとして青少年活動交流センターとの共同企画・制作で、盛岡大学部ボランティア委員会 結-You-の協力の元、調理実習室を活用した料理動画を4本配信した。そのうち2本の動画は青少年活動交流センターと連携で令和5年度岩手県総合防災訓練 防災資機材展示に動画コンテンツとして出展した。（4月、7月）（前掲1-1） ・日本ケアフィット共育機構サービス助士の佐藤裕弥さんを講師に招き高齢者や障がいがある方の疑似体験を行い、どのように接するか、避難誘導を行うか等を学ぶ講座「ユニバーサルサービス研修」を主催し、館内スタッフ6名が参加。（7月）	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
		・アイーナ館内報紙の企画・制作・発行（提）	1回/年	発行状況	・館内連携の一環として、アイーナで働くスタッフがよりフレンドリーな関係となり、お互いの理解をさらに深めるための館内報「あ・いいな vol. 5」を企画・制作・発行し全入居施設に配布した。		
(5) その他							
1-21 2-3①-14	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）	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）。 利用者の満足度、ニーズについてはアンケート等で把握し、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。	毎月	日計表・月計表等で確認（利用者数、貸室利用状況） ・計画に従い実施しているか ・結果を分析し対応案を検討しているか	・来館者数を含む利用実績の報告を行った。	B	B
1-23	視察者の対応	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。	毎月	・視察者集計表、視察対応の書類等	・年間334団体、1,475人の視察と下見に対応した。	B	B
1-24	情報システムのユーザ管理	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当たっては、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。 情報システムで提供するサービス機能は以下のとおり。 1) 情報提供サービス 2) 映像提供サービス 3) 情報検索サービス 4) 予約受付サービス 5) 県民活動支援サービス 6) 情報案内サービス 7) 情報共有サービス 8) 無線LAN利用サービス	毎月	・情報システムの利用者登録等ユーザ管理を適正に行う。（事） ・ユーザ管理簿 ・個人情報の管理状況	・個人情報及び利用情報について適切に管理を行った。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・データの受け渡しについてはセキュリティ対応USBを利用し、利用後のデータ削除に関しては利用者以外が確認を行い運用している。また第三者へのデータの提供については光ディスク媒体を利用し媒体は在庫管理を行いながら運用している。 ・個人情報の取扱いが適切であるかを評価し、基準に適合した事業者に“プライバシーマーク”の使用を認めるための審査を受検した。（10月）	B	B
1-31	コピー機等保守管理業務	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。	毎月	料金管理方法確認	・コピー機用の紙補充、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。	B	B
1-36	サイン類設置	・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。 ・対象となるサイン類はアイーナ敷地内及びさんさこみち（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。 ・工作物は対象外。	発生時	施設の名称や配置、利用日時の変更に対応しているか。	・令和5年度は新たなサインの設置はなかったが、既存のサインのメンテナンスは継続して行った。今後も自らの視点のみではなく来館者、施設利用者、入居者等の立場に立った多様な視点、ニーズに寄りそったサインの検討、設置を行っていく。	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

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	
		基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
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C・D又は保留となった項目の確認	・該当なし。	-----		
<追加> 地域との連携			・マリオスロードフェスティバルへの参加（夏・冬）（提） ・町内会・協議会主催事業企画への参加（提）	発生時	実施されているか	・令和5年度マリオスロード地区協議会（5月、11月）、地区協議会総会に出席した。（5月） ・親子料理教室に代わる新規料理イベントとして青少年活動交流センターとの共同企画・制作で、盛岡大学部ボランティア委員会 結-You-の協力の元、調理実習室を活用した料理動画を4本配信した。そのうち2本の動画は青少年活動交流センターと連携で令和5年度岩手県総合防災訓練 防災資機材展示に動画コンテンツとして出展した。（4月、7月）（前掲1-1）（前掲1-14） ・日本電信電話ユーザ協会盛岡地区協会2023年度総会に出席した。（10月） ・アウトリーチ事業として盛岡医療福祉スポーツ専門学校の協力の元、アイーナの人気イベントの「わくわくキッズランドinおおふなと」を開催した。（12月）（前掲1-1） ・盛岡駅前商店街振興組合「令和6年新年祝賀交歓会」に出席した。（1月）		B	B
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	・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) ・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。		年度当初(4月)	貸出マニュアルの整備状況	・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。 ・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。 ・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。	B	B	
		・利用貸出規定の立案に当たって、県と事前に協議を行う。		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)		-----		
		・貸出しに当たって、個人情報の取り扱いに十分留意する。		毎月	利用申請書等の保管状況	・適切に対処している。 ・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。 ・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。 ・個人情報の取扱いが適切であるかを評価し、基準に適合した事業者に“プライバシーマーク”の使用を認めるための審査を受検した。(前掲1-24)	B	B	
2-3①-4	利用申請受付業務	・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。 ・施設利用の申込みは、可能な限り利用者の便宜を図る。 ・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、一般県民に分かり易い方法で公表すること。 ・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。		毎月	・抽選予約の対応状況 (抽選漏れの申請者への連絡状況) ・特別な対応が必要な利用者の相談対応	・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。 ・抽選処理については適切に対応した。 ・利用者への利便性向上のため45団体(のべ61日)の早朝入館に対応した。(前掲1-7) ・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。 ・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。	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
2-3①-5	利用許可業務	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	毎月	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への通知の状況 利用不可とした内容 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	B	B
2-3①-6	スケジュール管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 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、インターネット等で公表すること。 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。 	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"> 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。 	B	B
2-3①-7	利用者との打合せ	<ul style="list-style-type: none"> 利用申請ど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。 施設機能点検の結果、利用申請ど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。 施設利用に関し注意事項を説明すること。 必要に応じて、利用者とは施設使用日前に十分な打合せを行うこと。 	毎月	業務日誌等	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 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と行いスムーズな催事の進行が行えるよう対応している。 オンラインやビデオ会議等の利用に際しては事前の確認を徹底し催事当日のリスクを低減するよう利用者とのコミュニケーションを図った。 	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"> 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。 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。 機器取扱い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。 	毎月	業務日誌等	<ul style="list-style-type: none"> 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。 ホール利用者に対する操作説明を適宜行った。 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。 貸出備品についての問合せにも適宜対応している。 備品の在庫状況については一覧表を作成し在庫を把握、ダブルブッキング等が発生しないよう運用を行っている。 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。 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運用している。 新しい生活様式に沿った利用（オンラインやビデオ会議）についてもスタッフのスキル向上を図り利用者への支援を行った。 	B	B
		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	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"> 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。 	毎月	2-3①-8で確認	<ul style="list-style-type: none"> 点検と作業の補助を適切に行なっている。 移動が困難な備品は、指定管理者にて事前に施設内に準備している。 	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
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"> ・利用者の片付け状況について、点検を行うこと。 ・故障箇所がないか点検を行うこと。 	毎月	2-3①-8で確認	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に対応した。 ・鍵の返却忘れ、原状復帰の不履行等に対応した。 	B	B
2-3①-11	利用料金収受	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	発生時	<ul style="list-style-type: none"> ・管理簿（日計表・月計表） ・承認された料金を徴収しているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の収受作業を適切に行なった。 ・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。 ・現金収受時の間違い防止のためダブルチェック体制での現金受け渡し及び領収書の発行を行っている。 	B	B
		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 	毎月	後納が必要な事例への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	B	B
2-3①-12	利用料金の免除	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・規定に従った減免か ・減免の審査過程は適正か 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に審査し、42件の減免申請に対応した。 ・2023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：1,538,040円）。 	B	B
2-3①-15	貸出業務に関するクレーム・要望への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌、苦情等処理簿 ・県への報告はなされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応と報告を行った。 ・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。 	B	B
2-3①-16	その他関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌等 ・問合せ内容と対応状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・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階総合受付や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。 ・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漏れ等が発生しないよう運用している。 ・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・もりおかコンベンションフェア」に出展し情報を提供した。（前掲1-2） 	B	A
		<ul style="list-style-type: none"> ・公衆電話の料金収入事務を行うこと。 	機器チェックと料金収集・メンテナンス（事）	毎月	料金管理方法確認	<ul style="list-style-type: none"> ・公衆電話機の料金収集、清掃、メモ用紙の補充など状況に応じた作業を行った。 	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
<追加> 社会貢献・環境活動		<ul style="list-style-type: none"> ・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 (提) 	発生時	・実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・非常食品体験のため賞味期限切れに近い備蓄非常食品「もしもの備え」を盛岡峰南高等支援学校に100食、認定NPO法人アコモンに30食提供した。(4月) ・フードバンク岩手に備蓄品の生理用品、おむつを提供した。(5月) ・「きららなおそうじ」へ参加し、盛岡駅前の美化運動として、盛岡市職員や市民団体、駅前商店街、学生らとともに盛岡駅前から開運橋までの歩道やベンチ、案内板の清掃活動を2回実施した。(6月) (10月) ・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。(6月) (7月) (9月) ・ユニバーサルデザイン、防災設備、省エネ設備の説明、職場体験等に対応した。小学校：2校、中学校：3校、大学：3校、支援学校：2校、他団体：2団体(6月～3月) ・盛岡峰南高等支援学校2年生に3.11で避難場所となったアイーナで疑似避難を体験する事により、災害発生時にとるべき行動や注意点について学び社会生活に役立てる事を目的とした防災訓練を実施した。(7月) ・盛岡青松支援学校高等部の生徒に3.11で避難場所となったアイーナで疑似避難を体験する事により、災害発生時にとるべき行動や注意点について学び社会生活に役立てる事を目的とした防災訓練を実施した。(8月) ・快適な環境づくりとしてアイーナ周辺の雑草除去ならびにゴミ回収活動を入居施設に呼びかけ実施した。(9月) ・統括、防災チームと協力し、集団生活が苦手な子どもとその保護者向けの、県民参加型避難訓練を実施した。(10月) ・アイーナ館内で行方不明になった方を、帰宅途中のスタッフがアイーナ館外で保護し館内捜索中の警察官を通してご家族のもとへ帰すことができた。(11月) 	A	A
<追加> 第三者委託	維持管理・運営業務の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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	-----	

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
<追加> 研修・教育		<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・サービスレベルの維持・向上を目的とした研修・教育の実施(提・事) 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施時期 ・4回/年 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり実施されているか ・電話対応、ユニバーサルサービス、コンプライアンス、情報セキュリティなどに関する研修受講 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・アイーナの新規スタッフ向け研修を1名が受講した。(4月) ・新任スタッフ1名が外部講座の「ビジネスマナー研修」を受講した。(4月) ・研修経験のあるスタッフが経験の浅い受付スタッフ4名に接遇研修を実施した。(6月) ・もしも検定(4級)スタッフ1名が受検し合格した。(7月) ・外部講座の「コミュニケーションカブラッシュアップ講座」を1名が受講した。(8月～10月) ・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遇講座(視覚)(聴覚)」をスタッフ2名が受講した。(9月) ・岩手県主催：ユニバーサルデザインの最新動向、障がい者福祉とノーマライゼーションに関するセミナーを1名が受講した。(1月) ・お年寄りや体の不自由な人へのユニバーサルサービスをするための知識・スキルを証明する民間資格「サービスケアアテンド資格更新研修」を1名が受講した。(2月) ・改善計画に沿った取り組み「2023年度結グループ定期研修(上期)」をスタッフ24名が受講した。(8月～10月) ・スタッフ1名が「防災士養成講座」を受講し、合格した。(9月、10月) ・スタッフ1名が「甲種防火管理者新規講習」を受講し、合格した。(11月) ・改善計画に沿った取り組み「2023年度結グループ定期研修(下期)」をスタッフ15名が受講した。(11月、12月) ・スタッフ1名が岩手県主催：ユニバーサルデザインの最新動向、障がい者福祉とノーマライゼーションに関するセミナー「人にやさしいまちづくりセミナー」を受講した。(1月、2月) ・eラーニングによるビジネススキル向上のための基礎研修「ビジネススキル/コミュニケーション」(7講座)をスタッフ13名が受講した。(2月、3月) ・eラーニングによるDXに関する基礎研修「DX入門」(8講座)をスタッフ9名が受講した。(2月、3月) ・eラーニングによるSDGsに関する研修「SDGs研修」(3講座)をスタッフ13名が受講した。(2月、3月) ・eラーニングによるWEB集客に関する研修「ICT研修」(1講座)をスタッフ2名が受講した。(2月、3月) ・eラーニングによるいくつかのケースを基に仕事の基本について学ぶ研修「情報セキュリティ研修・ハラスメント研修」(13講座)をスタッフ13名が受講した。(2月、3月) ・外部講師によるコーチング研修をスタッフ1名が受講した。(2月) ・情報セキュリティ研修の一環で日本電信電話ユーザ協会による「標的型攻撃メール予防訓練」を実施した。(2月) 	A	A
<追加> その他			発生時		<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防・防災訓練(3回)に参加した。 ・水害対策訓練に参加した。(5月) ・アイーナオリジナルカレンダーを市内各所に配布した。(11月) ・アイーナオリジナルカレンダーの配布を行った。(12月) ・緊急時バックアップ体制訓練を実施した。(2月) ・岩手県立大学学位記授与式に併せてお祝いのメッセージを写真撮影会場で掲示した。(3月) ・岩手県の雇用・労働条件随時モニタリングを受検。(3月) 	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	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
◆維持管理業務								
3-2	トラン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、パワハット	・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
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・トイレ等）	・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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
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） ・スライディングウォール（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） ・電動開閉ウォールバック化粧扉（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（2020、2023年度実施） ・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
◆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						

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
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（国土交通省大臣官房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"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ハンドホール（外観・8月） 分電盤・動力盤（外観・毎月、機能・5月） 照明制御設備（外観・機能・11月） 舞台照明（外観・機能・10月） ヒーティング設備（外観・機能・11月） 	実施予定月		・事業計画書のとおり実施。（10～12月実施）	B	B
②受変電設備 (発電機設備・蓄電池設備)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 避雷設備（外観・機能・5月） 設置端子盤類（外観・5月） 受変電設備（外観・毎月、機能5月） 自家発電設備 地下タンク（外観・毎月、機能5月） 			・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）	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・中央監視設備等)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 地下タンク（内部清掃2020年度から毎年実施） 直流電源装置（外観・毎月、機能5月） 中央監視設備（外観・機能・5月） 構内交換設備（外観・機能・11月） インターホン設備（外観・機能・6月） 電気時計（外観・機能・6月） テレビ共聴（外観・機能・6月） 			・事業計画書のとおり実施。（5、6、10、11、12月実施）	B	B
④火災報知設備	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 誘導支援設備（外観・機能・8月） 音響映像設備（外観・機能・12月） 同時通訳設備（外観・機能・10月） 			・事業計画書のとおり実施。（8、9、2、3月実施）	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"> 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。 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。 冬期間中の凍結防止装置の維持管理を行う。 各水槽を点検し清掃を行う。 水質検査を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 入場者カウンター（外観・機能・8月） 視聴覚障がい者情報センター設備（外観・機能・1月） 入退出管理設備（外観・機能・11月） ITV監視設備（外観・機能・11月） 上水受水槽（外観・内部清掃・9月） 上水高置水槽（外観・内部清掃・9月） 上水揚水ポンプ（外観・機能・9月） 上水加圧給水ポンプユニット（外観・機能・9月） 中水受水槽（外観・内部清掃・10月） 中水高置水槽（外観・内部清掃・9月） 中水揚水ポンプ（外観・機能・9月） 中水加圧給水ポンプユニット（外観・機能・9月） 雨水槽（内部清掃 2021年度実施） 逆洗ポンプ（外観・機能・9月） 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（9月実施） ・冬期間実施。 ・事業計画書のとおり実施。（9、10月実施） ・事業計画書のとおり実施。（9、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	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
⑥排水とゴミ	<ul style="list-style-type: none"> すべての溝、排水パイプ、污水管、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。 法に基づきグリストラップ清掃を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 排出ポンプ（外観・機能・9月） グリストラップ（外観・奇数月） 雑排水ポンプ（外観・機能・8月） 湧水用排水ポンプ（外観・機能・8月） 雑排水槽（外観・内部清掃・9月、3月） 排水とゴミ（外観・5月） 			<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書のとおり実施。（5、8月実施） 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） 	B	B	
	⑦ガス	<ul style="list-style-type: none"> ガスの本管がしっかり固定され、完全に漏れない状態を維持する。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ガス（外観・8月） 中水処理（雨水槽、処理装置）（外観・機能・奇数月） 井水処理設備（保守点検・毎月） 			<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書のとおり実施。（8月実施） 	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"> 完全に機能し、漏れが一切ないような状態を維持する。 システムに適した処理剤を使う。 水質検査を行う。 			<ul style="list-style-type: none"> 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） 毎日確認し、随時実施。 事業計画書のとおり実施。（5、7、9、11、1、3月実施） 	B	B	
⑨給湯	<ul style="list-style-type: none"> 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。 適時ストレーナーの清掃を行う。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ガス湯沸器（外観・2月） 給湯循環ポンプ（外観・機能・2月） 小型電気湯沸器（外観・機能・10月） 井水設備（保守点検・5月、11月） 融雪設備（外観・機能・11月、3月） ヒーティング設備（外観・機能・11月） プレート型熱交換器（外観・8月） 密閉型膨張タンク（外観・6月） 			<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書のとおり実施。（10月実施） 毎日確認し、随時実施。 	B	B	
	⑩空気調和設備 (空調、換気、排煙)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 法に基づきフィルター・ドレンパンの清掃を行う。 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。 2ヶ月以内に1回空気環境測定を行う。 1年に1回機械排煙設備の機能試験を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 空調機（外観・機能・4月） F C U（外観・機能・4月） 電気集塵器（外観・9月） 全熱交換器（外観・4月） 送・排風機（外観・11月） 冷温水ポンプ（外観・機能・12月） パッケージ型空調機（外観・機能・1月） 床暖房設備（外観・機能・12月） プレフィルター清掃（4月） 自動制御設備（外観・機能・毎月） エレベーター（1～12号機）（外観・機能・毎月） エレベーターガラス清掃（10月） エスカレーター（1～14号機）（外観・機能・毎月） 			<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書のとおり実施。（4月実施） 事業計画書のとおり実施。（4月実施） 事業計画書のとおり実施。（毎月実施） 事業計画書のとおり実施。（5、7、9、11、1、3月実施） 事業計画書のとおり実施。（3月実 	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
⑪昇降機	・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	<ul style="list-style-type: none"> ・溶存酸素測定（2020年12月から毎月実施） ○防災設備（機器点検・8～9月、総合点検2～3月） ・自動火災報知設備 ・総合操作盤 ・排煙設備 ・非常警報器具・設備 ・誘導灯・誘導標識（機器点検のみ2回） ・自家発電設備 ・スプリンクラー設備 			<ul style="list-style-type: none"> ・毎週水曜日ポンプ運転、毎月立会い実施。 ・事業計画書のとおり実施。（毎月実施） ・事業計画書のとおり実施。（10月実施） 	B	B
	・すべて必要時に適切に作動するようにする。						
	・監視装置は常時、正常に作動するようにする。						
	・保守は、原則閉館時間中の点検とする。						
⑫防災設備	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・冬期間の凍結防止装置の維持管理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連結送水管設備（耐圧性能試験 2021年度実施） ・消防用水（ポンプ）（機器点検のみ2回） ・避難器具 ・不活性ガス消火設備 ・粉末消火設備 ・消火器具（機器点検のみ2回） ○ 各種法定点検（報告） 	<ul style="list-style-type: none"> ・特殊建築物（2020、2023年度実施） ・排気・排煙設備（3月） ・非常用照明装置（3月） ・防火対象物（2～3月） ・防災管理点検（2～3月） ・防火設備（3月） ・フロン（簡易点検）（4月、7月、10月、1月） ・フロン（定期点検7.5～50KW）（2021年度実施） 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（8、9、2、3月実施） ・冬期間実施。 	B	B
⑬井水設備	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 （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、除砂桁の砂の除去作業・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） 	<ul style="list-style-type: none"> ・特殊建築物（2020、2023年度実施） ・排気・排煙設備（3月） ・非常用照明装置（3月） ・防火対象物（2～3月） ・防災管理点検（2～3月） ・防火設備（3月） ・フロン（簡易点検）（4月、7月、10月、1月） ・フロン（定期点検7.5～50KW）（2021年度実施） 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施） ・毎日確認し、随時実施。 	B	B		
⑭融雪設備	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・フロン（定期点検50KW以上）（11月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（11、3月実施） 	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	・外構施設は、機能・安全・美観上適切な状態に保つ。	外観点検・美観保持	5月・11月		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施） 	B	B
	・必要時に必ず作動するよう、適切に保守作業を行う。	外観点検・保守					
	・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。	外観点検・美観保持					
②道路、通路、歩道、縁石等	・定期的に清掃し、泥、砂利、ゴミ等がないように維持する。	外観点検・清掃	5月・11月		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施） 		

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
	・天候により汚れた場合、可能になり次第すべての雪や氷等を除去し、迅速に安全な状態に保つ。	外観点検・除雪				B	B
	・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。	外観点検・保守					
	・道路、歩道上の掲示物や同様のものので県の許可がないものは、すべて見つけ次第除去する。	外観点検・除去					
③埋設配管、側溝、暗渠、排水樹等 (屋外排水設備・屋外給水設備)	・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。	外観点検・清掃	5月・11月		・事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)	B	B
	・常に適性に機能が発揮できる状態に保つ。	外観点検・機能保持					
	・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。	外観点検・凍結防止					
イ 工作物	・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。	外観点検・美観保持	5月・11月		・事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)	B	B
	・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。	外観点検・清掃・美観保持					
ウ 植栽							
①植栽エリア	・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。	・剪定、刈込(8月) ・施肥(6月) ・薬剤散布(7月、9月) ・除草(5月、7月、9月)	実施予定月		・事業計画書のとおり実施。(5～9月実施)	B	B
	・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。						
	・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。						
	・その他の場合でも、施設的美観を維持し、植栽が見苦しくならないよう、適切な除草状態に保つ。						
	・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。						
	・道路標識、窓、ドア、通路、その他に障害が生じないよう保守を行う。						
	・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。						
◆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	「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。	-		-	・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、		

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	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・放射線量の測定（1年に1回）を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空気環境測定（奇数月） ・飲料水水質検査（9月・3月） ・ネズミ・害虫駆除（毎月） ・放射線量測定（9月） 			放射線量測定 9月実施)	B	B	
◆駐車場管理業務								
	③融雪装置			(警備業務で確認)	-	-----		
◆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	「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
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C・D又は保留となった項目の確認	・該当なし	B	B
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の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
<追加> 簡易建物診断等				(事業計画書記載の実施月)	・診断結果等を県と共有する	・中期、短期修繕計画提出（9月提出）	B	B
<追加> その他		・平成26年度比6パーセントの省エネを実施。（募集要項）		3月	達成状況（達成できない場合の理由）	・省エネにおいて、夏季は猛暑により非常に暑い時期が続いたが削減目標を達成した（13.2%削減）	A	A
				発生時				

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
		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)	発生時		<ul style="list-style-type: none"> ・4月 中水処理設備 自動スクリーン故障(経年劣化によるもの)対応。 ・6月 EV1異常停止(異常動作が発生)対応。 ・7月 1階ごみ処理室シャッター故障(巻上機経年劣化によるもの)対応。 ・8月 EV2異音が発生(吊合重り綱車ベアリング抑え金物外れ)対応。 ・10月 EV9異常停止(異常動作が発生)対応。 ・12月 ESC6異音発生(手摺ベルト駆動ローラー不具合)対応。 	B	B
<追加> 研修・教育		<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・社内 各種技術研修 	実施時期	・計画どおり実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・8月29日「前期コンプライアンス研修」実施。 ・11月30日「後期コンプライアンス研修」実施。 ・7月27日、10月26日、1月25日、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
<追加> その他			発生時		・県民参加型避難訓練実施。(7月、8月)	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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書書等					
◆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、年1回、組織品質のチェックを実施。	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	・提案書のとおり実施 ・有資格者による業務・品質チェック(6月、9月、12月、3月)実施。組織品質のチェックを年1回(9月)実施し業務の改善に努めた。	B	B
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(トイレットペーパー等)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 ・トイレの衛生器具等は消毒作業を用いて清掃作業を実施。巡回清掃時は、その日のスケジュール表を確認し利用者の多い階は、1日に4回程度の巡回清掃を実施。	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収集を行い、開館後は、巡回時に適宜収集し所定の収集所で分別、計量を行い、盛岡市指定の処分場にて廃棄処分を行った。	B	B
⑤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

清掃業務

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書書等					
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 ・定期作業は、適切に行い、利用者への安全性、利便性に配慮し開館前、閉館後に作業を実施。	B	A
	・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階ダブルスキーカーテンウォール）の外側には、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階ダブルスキーカーテンウォール）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				
	・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雨水桝・汚水桝・屋上防水ドレン等（屋外排水設備）	・雨水桝・汚水桝・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回の目視・トラップにての確認及び年2回の薬剤散布による防除作業を実施。「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	・汚れのない状態に保つ。	・毎日	毎月		・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
		基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書書等					
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		-----	
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		-----	
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の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		-----	
<追加> 社会貢献・環境活動			貼り紙バスターズ等の地域の清掃活動への参加(提)	年1回以上	・参加しているか	・盛岡駅前西口地区の違反広告物の除却活動(ウエストサイトパトロール隊)参加。	B	B
<追加> 研修・教育			・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・リーダー研修会(5月休館日) ・安全衛生大会(10月休館日)	実施時期	・計画どおり実施されているか	・リーダー研修会(5月27日) ・安全衛生大会(10月28日) ・結Gコンプライアンス監査受検。 ・結G指定管理者従業員定期研修スタッフ全員受講。	B	B
<追加> その他				発生時		・開館前に利用者が密集するエレベーターのカゴの中、多くの利用者が使用するトイレの衛生陶器類を消毒剤を用いて清掃を行い、開館後は、1～2回程度行った。	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	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
◆警備業務							
1) 業務の対象	アイーナ						
2) 業務水準							
①窓口業務	・不法侵入者、不審者を防止する。	・窓口での声かけ、防犯カメラ等での不審者の監視	毎月	業務日誌等（以下全項目同じ）	・新型コロナウイルスが第5類に移行後、各高等学校のテスト期間等には、たくさんの学生がテスト勉強のため等にアイーナを訪れたが、館内でいたずら行為や迷惑行為をする学生もおり、防犯カメラの警戒を強めて対応にあたった。	B	B
	・收受した文書、物品等は厳重に保管し引き継ぐこと。	・警備に関する文書（届出書）、物品等の收受をし、厳重に保管し引き継ぎを実施する					
	・鍵の收受及び保管を行い、記録簿に記録する。	・鍵の收受及び保管、記録の実施					
	・拾得物、遺失物を保管し、記録すること。	・拾得物、遺失物の一時保管及び記録の実施					
②巡回業務	・定期的に巡回を行い安全を確認する。	・定時巡回及び防犯設備（防犯カメラ・入退室管理システム）を通じ、施設内の安全確認の実施	毎月		・各高等学校のテスト期間等には、たくさんの学生がアイーナを訪れ、中には他の場所に置いている椅子を持ってきて複数名で利用されるケースや長時間荷物をテーブルに置きっぱなしにしての離席や、床座り等の迷惑行為も多岐みられ、巡回のたびにお声がけさせて頂き説明し、対応している。また、置き引き注意等の張り紙をテーブルにし、注意喚起している。	B	B
	・各階各室の戸締り・消灯の確認をする。	・定時巡回及び防犯設備（防犯カメラ・入退室管理システム）を通じ、施設内の施錠・消灯確認の実施					
	・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。	・破壊及び暴力その他不法行為の発生抑止に努め、異常発生、発見時における適切な初期対応、関係各署への通報、連絡を行う					
	・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。	・施設内の異常発生、発見時における適切な初期対応、関係各署への通報、連絡を行う					
③無断・不法駐車	・常に無断駐車のないようにする。	・防犯カメラにて駐車場を監視するとともに巡回により駐車状況と車両の把握に努める	毎月		・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
	・駐車場内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。	・無断駐車等の不法な車両を発見した場合は、速やかに車両の運転手に対して退出、移動を指示する等適切な処理対応を行う					

警備業務

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
④防災・緊急時	・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。	・定期的に防災諸設備の機器及び各種警報機器の取り扱い方法の確認を行い日頃より災害の対応に備えるとともに未然防止に努める	毎月		・日頃から効率的な搬送ルート等を把握し、救急車要請時、的確迅速に救急隊員に案内する事ができた。	B	B
	・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。	・火災などの緊急時には適切な初期対応、処置を講じるとともに関係諸機関に通報連絡を行う					
	・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。	・緊急時には、常駐警備員が直ちに出勤し適切な初期措置を講じる					
⑤マスターキーの管理	・マスターキーシステム分類表に基づき、適切に管理する。	・マスターキーシステムの分類表に基づき適切に管理を行うとともに、マスターキーの使用に関しても使用者、使用時間、使用目的など管理簿による記録管理を実施することにより、適切に使用するものとする	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
⑥入退館カードの作成・管理	・入退館カードを作成すること。	・セキュリティカードの新規作成、変更、削除を行う	毎月	記録簿	・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。	B	B
	・発行している入退館カードを適切に管理すること。	・必要に応じ、各入居施設への調査を行い、紛失等の確認を行う					

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
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
◆駐車場管理業務							
1) 業務の対象	1. 敷地内（概数） ・障がい者用駐車場 6台 ・バイク用駐車場 20台 ・電動車椅子用駐車場 3台 ・駐輪場 185台 ・その他駐車可能スペース 数台 2. 敷地外 ・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）						
2) 業務水準							
①清掃	・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。	・駐車場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	毎月		・適切に実施。	B	B
②除雪	・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。	・除雪作業は駐車車両に注意を払い、施設利用者に支障のないよう適宜除雪を行い、良好な状態に保つ。	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。	B	B
③融雪装置	・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。 ・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、電気料金を所定の機関に支払うこと。	・融雪設備の維持管理については、建築設備保守管理業務において、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 ・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、電気料金を所定の機関に支払う	冬期	維持管理で確認 統括業務で確認			
④駐車場の駐車許可証発行	・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。 ・なお、駐車場の利用ルールは、県が作成する。	・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は、駐車許可証を発行する ・県が作成した駐車場利用ルールを遵守する	毎月	記録簿	・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とともに、3月1日～4月30日までの間、ボランティア駐車許可証の更新受付期間としても対応した。	B	B
⑤違反駐車への対応	・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。	・無断駐車、不法駐車を発見した場合は、速やかに車両の運転手に対して退出、移動を指示する等適切な処理対応を行います。継続的違法駐車車両に対しては、駐車禁止ステッカーを、運転手に明確にわかる位置に貼付し注意を促すとともに指定管理者に報告し対応する	毎月	記録簿	・防犯カメラを通じ、リアルタイムで状況を把握、違反駐車への対応を迅速に実施することができた。また高等学校のテスト期間には、駐輪場も満車になるため、整頓作業や案内に注力した。	B	A

7 業務点検・評価【警備業務】

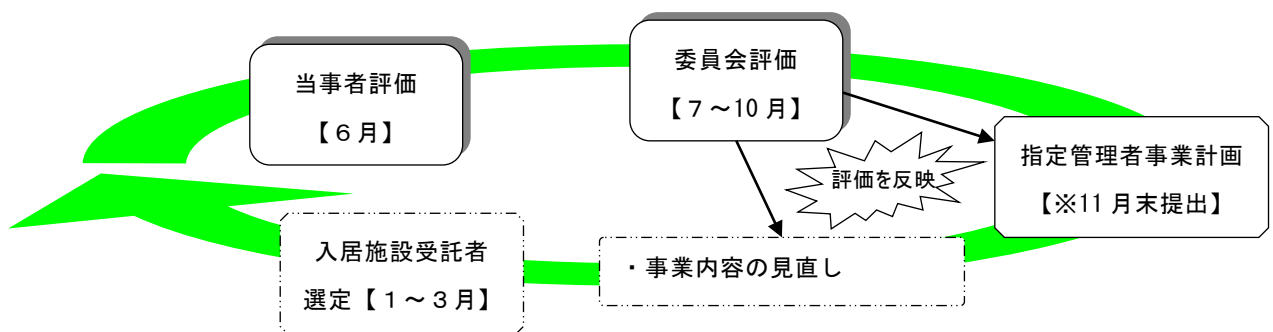
評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
⑥誘導案内	・障がい者用駐車場からアイーナまで、利用者の要望に応じた移動の支援・補助を行うこと。	・障害者用駐車場利用の際は複合施設までの誘導や要望に応じてドアの開閉・荷物等の出し入れ・移動の支援・補助を行う	毎月		・必要に応じて、車いすの貸し出しや、利用場所への経路案内・誘導等を実施した。	B	B
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、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	・事業計画書のとおり実施	B	B
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		
<追加> 第三者委託	維持管理・運営業務の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		
<追加> 研修・教育		・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・AED取扱・普通救命講習(提)	実施時期	・計画どおり実施されているか	・結Gコンプライアンス監査受検。 ・結G指定管理会社従業員定期研修スタッフ全員受講。 ・年1回(9月)、現任研修を弊社で実施。	B	B
<追加> その他			発生時		・新型コロナウイルス対策として、アイーナ1階3階に導入された、サーモセンサーの電源の入り切りやセットアップを毎日実施。	A	B

評価の実施方法について

1 評価スケジュール

時期	内容
7月31日	第1回選定・評価委員会 1 前回（令和4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5年度業務の評価方法の決定
9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5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〔7月31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〔8月中旬～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〔9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）

削除

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uringの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5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>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>			

評価項目番号 ②-3				
【その他】 利用者の苦情処理	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。			
評価項目番号 ②-4				
(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

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
【企画・運営】 イベント企画・運営（入居施設間の交流・連携） 評価項目番号 ③-1	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。 <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 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ イベント当日の誘導等 			
【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） 評価項目番号 ③-2	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。 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開催し、円滑な運営に努めること。			

(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	
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・トレブラス等) 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) ⑫ 火災報知設備			

	<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】 警備業務全般 評価項目番号 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】 改善計画の取組（コンプライアンス） 評価項目番号 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>

<p>総合評価</p> <p>コメント</p>	
-------------------------	--

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 m²
- (5) 建築面積 7,855 m²
- (6) 延床面積 45,875 m²
- (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

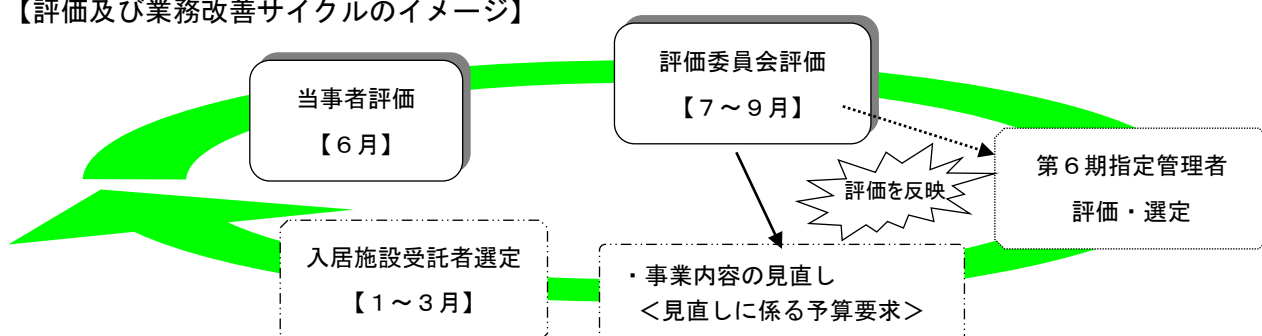
5 評価にあたっての考え方と進め方

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>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。
③ 入居施設間の有機的な連携	4	<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】 ○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>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。
④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）	4	<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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

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>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。

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					
	【2項目】	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）	B	A
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）	B	B
		2	【広聴広報】 ホームページ企画・制作・管理・運営	B	A
		3	【広聴広報】 印刷物作成	B	B
		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）	B	A
		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）	B	A
		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		B	B
	3	【警備】 警備業務全般		B	B
	4	【その他】 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】