

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5年度業務）

令和6年10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	評価に当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及び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、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、令和 6 年度から令和 10 年度までの第六期指定管理期間についても同様となっています。

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 5 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	佐藤 あすか	岩手弁護士会 弁護士
副委員長	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
委員	大建 ももこ	有限会社割烹旅館おぼない 若女将
委員	勝部 敬次	一般社団法人岩手県建築士会盛岡支部 副支部長
委員	千葉 幸治	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	成田 礎野美	認定NPO法人 accommon 理事長
委員	渡部 芳栄	公立大学法人岩手県立大学高等教育推進センター 教授

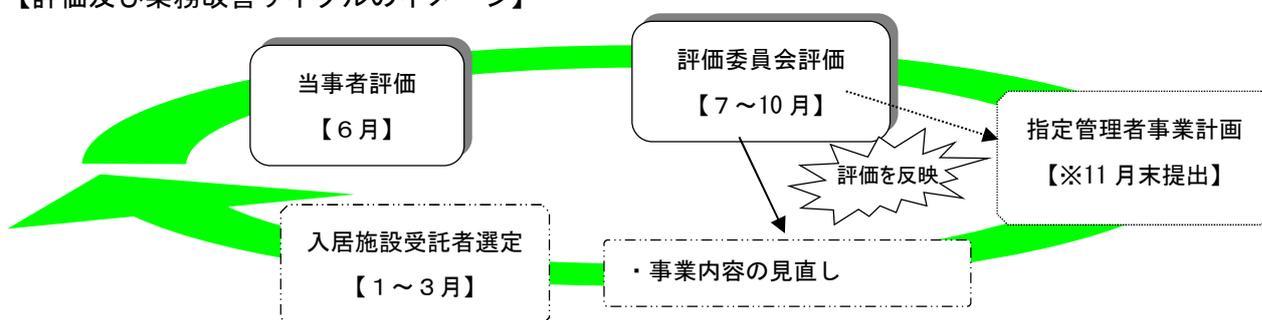
5 評価に当たっての考え方と進め方

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

ア 評価の対象

令和5年度の指定管理業務

イ 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。

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

※ 令和5年度評価では、「① 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「【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）」を令和2年度、令和3年度、令和4年度に引き続き、評価項目として追加しています。

ウ 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)

(4) 選定・評価委員会の経過

令和6年度第1回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和6年7月31日(水) 13:30~15:30 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	ア 報告事項 ① 前回(令和4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5年度業務)の結果について イ 協議事項 令和5年度業務の評価の実施方法について

令和6年度第2回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和6年9月26日(木) 13:30~16:15 いわて県民情報交流センター 7階 会議室 702
公開・非公開	公開
審議内容	令和5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なされている。</p> <p>【評価の視点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者に対してきめ細かな対応ができるよう、職員が計画以上に各種研修を積極的に受講し、スキル向上に努めている点を評価する。 ○ 地域と連携した各種施策を地道に展開しており、「交流」を大きな柱とするアイーナらしい活動を評価する。 ○ コロナ5類移行後も、継続して感染症対策に取り組んだほか、コロナ禍で培ったオンライン環境の整備など、利用環境の向上に努めている点を評価する。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 感染症対策の徹底やオンライン環境の整備など、利用者が安心かつ快適に利用できるような環境を維持するとともに、親子参加型イベントの企画などによるさらなる利用促進を期待する。 ○ 職員が各種研修を積極的に受講し、資格を取得していることから、資格を生かした活動及びその報告を期待する。
<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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 様々なメディアやWebコンテンツを活用した積極的な情報発信のほか、「わくわくキッズランド in おおおふなど」等のアウトリーチ企画の実施により、盛岡市以外の県民にもアイーナを身近に感じてもらえるような機会を設けている点を評価する。 ○ イベントの開催方法の変更など、アフターコロナを意識したサービスの提供・運営を評価する。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 大船渡市以外の他の市町村とも連携したアウトリーチ企画を実施し、さらなる利用促進につなげることを期待する。 ○ 利用者が職員に対し気軽に相談できるような工夫や、潜在的なニーズを拾い上げ、反映させていくような仕組みづくりや取組を期待する。

評価項目	評価結果	コメント
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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員間の相互理解を深めるため、館内報の「あ・いいな vol 5」において開館から 18 年間のアイーナの歩みを振り返る年表を作成するなど、施設間の連携を図るための意欲的な取組を実施した点を評価する。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 運営協議会議等で、毎回議題に上がるような課題は、各施設の職員間でも共有し運営に生かすなど、業務がマンネリ化しないよう、業務や取組内容の質の向上を目指し、取り組まれることを期待する。 ○ 各施設間で連携した催事であることなどが分かるような広報の仕組みについて検討を期待する。
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、ホームページ、SNS といった多様な媒体を活用した情報発信が行われている点を評価する。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 老若男女、居住市町村問わず多くの県民が情報を得られるよう、引き続き多様な媒体を活用した情報発信を行うとともに、発信内容の工夫や紙媒体の配置場所の検討など、さらなる改善を期待する。
⑤ 適切な施設運営	3	<p>【評価コメント】 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。</p> <p>【評価の視点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ コンプライアンスに関する取組についてより高い水準で実施されることが望ましい。 <p>【更に優れた管理運営に向けた助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き、あらゆる事態を想定した危機管理体制を構築し、訓練や備えなどを万全な状態にするほか、施設自体の積極的な修繕計画及びその推進を期待する。 ○ 望ましい行動を掲示するなどの工夫により、迷惑行為等が改善されることを期待する。 ○ インターネットを通じて個人情報扱う機会や情報発信の機会が多いことから、「情報セキュリティ管理要領」に基づき情報管理のあり方を時代や環境に合わせて見直し管理

評価項目	評価結果	コメント
		<p>を徹底するなど、コンプライアンスの取組を見直し、指定管理者として職員に求めるコンプライアンスの内容を明確にし、周知することなども含め、改善されることを期待する。</p>

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5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、利用者に対してきめ細かな対応をするために、職員が各種研修を積極的に受講し、個々のスキルアップ向上に努めた点について、高く評価することができます。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止とした催事はあったものの、コロナ禍に中止していた取組の再開や「アフターコロナ」を意識したサービスの提供・運営を行うなど、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、「快適な利用環境の創出」の項目が「計画を上回る優れた管理運営がなされている」という評価結果となり、その他の項目についても、他の地域と連携したアウトリーチ企画の実施や多様な媒体を活用した情報発信など概ね計画どおりの管理運営が行われていると認められますが、「適切な施設運営」の項目においては、コンプライアンスに関する取組についてより高い水準で実施されることが望ましいことから、「一部の業務の見直しにより改善が期待できる」と評価しました。

また、「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ることを期待します。

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、県民の交流を促し、コロナ禍以前のような賑わいの創出につながる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、各種メディアやWebコンテンツを活用した情報発信の強化や新たな利用者層の開拓、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の継続実施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	A	A
	2	【清掃】 清掃業務全般	B	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	B
	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）	B	B
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）	B	B
	3	【その他】 利用状況等の把握	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	B
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	B
		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	B
⑤ 適切な施設運営	【4項目】	1	【統括業務】 危機管理対応	B	B
		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】 コンプライアンスに関する取組	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】