

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  
（平成 27 年度業務）

平成 28 年 12 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たせるため「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ました。

また、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、株式会社図書館流通センターが図書館運営業務を担っています。

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。

なお、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います。

今般、「選定・評価委員会」において、平成 27 年度におけるアイーナ指定管理者業務に関する評価を実施しましたので、ここに結果を報告します。

## 2 アイーナの概要

(1) 所在地 盛岡市盛岡駅西通一丁目 7 番 1 号

(2) 位置図



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

### 3 指定管理者等

指定管理者：結（ゆい）グループ（企業構成は下記のとおりです。）

指定期間：平成25年4月1日から平成28年3月31日まで

会社名	所在地	主な業務内容
㈱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
㈱東北博報堂	仙台市青葉区一番町四丁目1番25号	施設全体業務、貸出・自主・備品管理業務等
鹿島建物総合管理㈱	東京都新宿区市谷本村町2番1号	建築物・設備の保守管理業務等
岩手県ビル管理事業(協)	盛岡市盛岡駅西通二丁目9番1号 マリオス13階	清掃・警備業務等

### 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（学部長）
副委員長	橋場 覚	特定非営利活動法人クチェカ 理事長
委員	見年代 瞳	特定非営利活動法人やませデザイン会議 理事
委員	佐藤あすか	岩手弁護士会 弁護士
委員	高橋寿美子	CAP岩手 運営委員長（代表）
委員	武田裕次	一般社団法人岩手県建築士会盛岡支部 青年委員会副委員長
委員	平野順子	Coaching Office 代表
委員	横川憲人	一般財団法人北海道東北地域経済総合研究所 専務理事

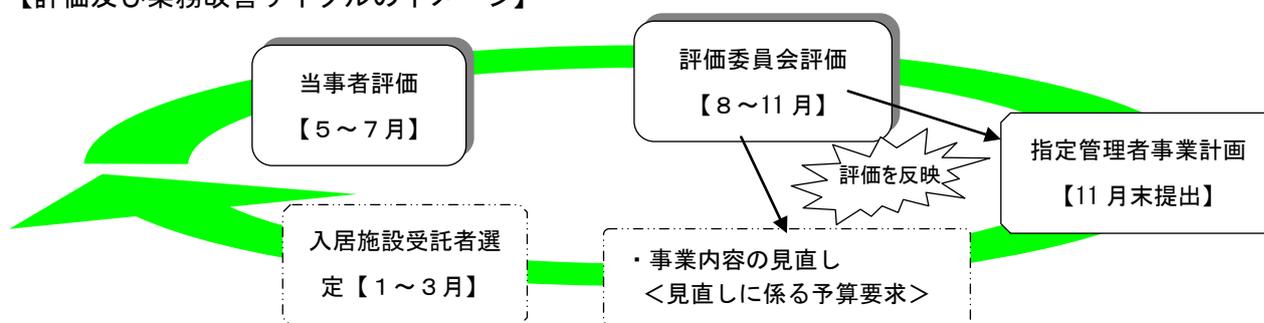
## 5 評価にあたっての考え方と進め方

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）を行っていますが、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みを促進し、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

平成 27 年度の指定管理者の業務

#### 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。（評価項目とそれに係る主な業務要求水準・提案は別紙のとおり。）

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

#### 3) 評価方法

- ① 上記評価項目に対する指定管理者の取組みについて、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。
- ② 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。
- ③ 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、下記の

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。

また、選定・評価委員会において改善を要すると判断した事項等については、その内容を評価結果と併せて記載しました。

#### 4) 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)

#### (3) 選定・評価委員会の経過

平成28年度第1回選定・評価委員会	
開催日・会場	平成28年8月23日(火) 13:00~16:20 いわて県民情報交流センター 6階 602会議室
公開・非公開	公開
審議内容	(1) 不適切事案にかかる内部統制・コンプライアンスの改善について (2) 前回(平成26年度実績)評価への対応について (3) 県及び指定管理者による自己評価の結果について (4) 評価の実施方法について

平成28年度第2回選定・評価委員会	
開催日・会場	平成28年11月24日(木) 13:30~16:00 いわて県民情報交流センター 7階 703会議室
公開・非公開	公開
審議内容	(1) 評価の実施方法 (2) ヒアリング(指定管理者及び県) (3) 評価調整、意見交換 (4) 評価結果の公表について

6 評価結果

評価項目	評価結果	コメント
① 快適な利用環境の創出	4	<p><b>【評価コメント】</b></p> <p>有資格者による清掃品質のチェック、視聴覚障がい者への対応研修等、様々な利用者を想定した取組を行っており、快適な利用環境の創出に向けて努力していることが認められる。</p> <p>また、詐欺被害を未然に防ぐなど、利用者の目線にたった対応について評価する。</p> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <p>貸出施設等の有効活用のため、県と協議の上キャンセル規定の見直しや予約方法の検討を行うほか、外国人利用者への対応、利用者から希望の多い学習スペースの確保検討継続など、利便性向上に向けて取組まれるとともに、来館者対応を行う職員に係る内部表彰制度の創設等、職員の意識向上に向けた工夫に努めていただきたい。</p> <p>また、館内のアート作品をわかりやすく紹介していく方策を具体的に検討されたい。</p> <p>さらに、清掃用具の貸出等により利用者自らが汚れを除去できるなど、県民が「自分たちの施設」と感じられる利用環境の創出に努められたい。</p>

<p>② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営</p>	<p>2</p>	<p><b>【評価コメント】</b></p> <p>入館者数を増加させる不適切な行為が行われ、外部からの指摘があったにも関わらず県に報告を行わなかった事案については誠に遺憾であり、反省を促すものである。</p> <p>県民等に不信感を抱かせる行為であり、今後、再発防止に向け、必要な措置を早急に講じられたい。</p> <p>また、キャッチフレーズである「8階建ての駅前公園」の浸透を図り、県民参加型施設の運営に向けて一層努力されたい。</p> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <p>盛岡圏域外に向けた情報発信を工夫し、遠隔地の県民への認知度向上に努めていただきたい。</p> <p>また、今後、内部統制・コンプライアンス教育の強化、指定管理者内での内部通報制度の構築等、再発防止に向けて継続的に取組み、県民参加型施設のよりよい運営に一層努力されたい。</p>
<p>③ 入居施設間の有機的な連携</p>	<p>4</p>	<p><b>【評価コメント】</b></p> <p>イベントの実施や広報活動など入居施設が連携して取り組んでおり、概ね計画どおりの管理運営がなされているものと評価する。</p> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <p>「8階建ての駅前公園」のキャッチフレーズのとおり誰もが気軽に訪れる機会を提供するため、入居施設間で具体的なイメージを形成し、管理運営に取り組むことが必要と思われる。</p> <p>今後、更に入居施設間が連携した活動を広く発信するなど、イベント集客数の増加への工夫を期待する。</p>

<p>④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）</p>	<p>4</p>	<p><b>【評価コメント】</b></p> <p>ホームページ等の充実、マスメディアの活用のほか、新たに「アイーナインフォメーション」を発行し、また、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の活用による施設利用者を通じた情報発信など、情報提供手段の充実を図り、概ね計画どおりの管理運営がなされているものと評価する。</p> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <p>利用者にとって質の高い情報が届けられるよう、それぞれの世代に適した広報媒体を工夫されたい。</p> <p>また、お客様の声に対する反映の可否を明確に示すなど、適切に対応されたい。</p> <p>遠隔地の県民への情報発信については、指定管理者が持つノウハウを十分に発揮され、効果的な情報サービス等の更なる工夫をされるよう期待する。</p>
<p>⑤ 適切な施設運営</p>	<p>4</p>	<p><b>【評価コメント】</b></p> <p>業務要求水準書及び修繕計画に従った維持管理がなされ、快適な施設環境が維持されているものと評価する。</p> <p><b>【更に優れた管理運営に向けた助言】</b></p> <p>施設・設備に関する法令等、専門家の意見、最新の情報の把握に努めるとともに、施設管理関係者間で学習機会を設けるなどの取組が必要と思われる。</p> <p>また、災害時の指定緊急避難場所及び指定避難所に指定されている施設であることから、東日本大震災発災直後の対応実績を生かし、そのノウハウを将来に継承するよう努められたい。</p> <p>さらに、アイーナは不特定多数の県民が利用する施設であることから、安全に利用できるとともに、多くの県民へ安心感を与えられる施設運営を期待する。</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、指定管理者の取組みを評価しました。

アイーナの管理運営にあたっては、入居施設が連携し、利用者の声を反映させ、県民の信頼を得ながらサービスを提供することが求められています。そのような中であって、県民からの信頼を失墜させるような行為が発生したことは誠に遺憾であります。

その他の点については、各入居施設の連携による情報発信や利用者へのサービス向上に繋がる取組みを積極的に行ったことにより、今もなお利用者や貸出施設の利用が増加しているなど、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。

具体的には、評価項目②「利用者の声の反映／県民参加型の施設運営」については、故意に入館者数を増加させる不適切な行為等を踏まえた評価結果となり、今後、内部統制・コンプライアンス教育の強化、指定管理者内での内部通報制度の構築等、再発防止に向けた取組及び体制整備を確実に行ってください。前述の項目を除いては、「概ね計画どおりの管理運営がなされている」という評価結果であり、「更に優れた管理運営に向けた助言」として今後取組みが必要な内容を示していますので、これを踏まえた取組みが行われることを期待します。

特に、アイーナは、県内全域への情報発信機能を有しており、アイーナを直接利用しない県民へのサービス提供について、引き続き入居施設と連携しながら、NPOやボランティアなど利用者側の参画も得ながら「県民と共に成長する建物」としての機能を充実させていくことを期待します。

また、アイーナの取組みや機能を県民に知ってもらい、利用していただくための更なる工夫を期待します。

アイーナには、それぞれの分野に特化した情報や資料が蓄積されているほか、アート作品も多く展示されるなど、多数の有形無形の資源を有しています。これらの資源を有機的に結びつけながら、県民へのサービスを充実させる取組が行われることを望みます。

更に、アイーナの施設運営における取組みが県内の類似施設の運営モデルともなり得ることから、小規模な施設との連携などにより指導的な役割を果たしていくことも期待されます。

指定管理者には、本評価結果を踏まえた内容を施設運営に活かし、更なる利用促進及び利便性向上に向けた業務改善に積極的に取り組まれることを期待します。

最後に、設置者である岩手県においても、県民ニーズの変化に対応した施設運営がなされるよう、指定管理者や業務受託団体等との情報共有・連携により官民一体となった施設

運営に取組み、また、「8階建ての駅前公園」のコンセプトを改めて吟味し、今後においてもより多くの県民の方々に利用されるよう、次の10年を見据えた新しいアプローチでの施設運営を期待します。

## 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 【4項目】	1 【総合受付業務】 来館案内、その他受付関連業務	A	A
	2 【清掃業務】 清掃業務全般	B	B
	3 【その他】 サイン類	B	B
	4 【その他】 地域との連携	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 【企画運営業務】 イベント企画・運営	A	A
	2 【広聴広報業務】 広聴広報活動の企画・立案	B	B
	3 【その他】 利用状況の把握	D	D
	4 【その他】 利用者の苦情処理	D	D
③ 入居施設間の有機的な連携 【2項目】	1 【企画運営業務】 イベント企画・運営	A	A
	2 【各入居施設との連絡調整】 有機的運営の方策	A	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 【広聴広報業務】 広聴広報活動の企画・立案	B	B
	2 【広聴広報業務】 ホームページ企画・製作・管理・運営	B	B
	3 【広聴広報業務】 印刷物作成	A	A
	4 【広聴広報業務】 その他、広聴広報活動	A	A
	5 【自主事業の実施・運営】 自主事業の実施・運営	B	B
⑤ 適切な施設運営 【3項目】	1 【統括業務】 危機管理対応	B	A
	2 【維持管理業務】 建築物等保守管理業務	B	B
	3 【警備業務】 警備業務全般	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18項目】