

## 管理運営状況 評価シート【平成28年度】

(評価日平成29年6月28日)

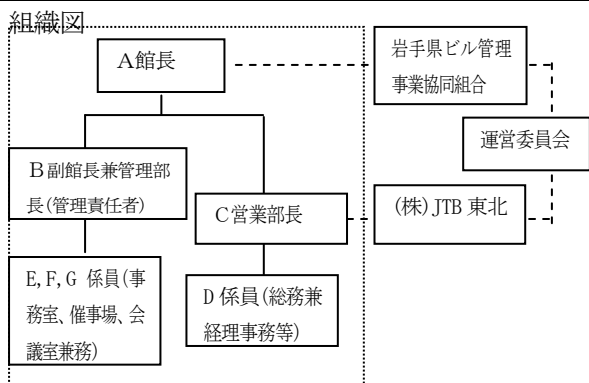
## 1 施設の概要

施設名	岩手産業文化センター
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県滝沢市砂込389番20 Tel 019-688-2000 Fax 019-688-2002 http://www.apio-iwate.com/pc-index.htm
設置根拠	岩手産業文化センター条例
設置目的	(設置：昭和60年7月11日) 産業及び文化の普及振興を図り県民生活の向上に寄与すること
施設概要	敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等 1 土地 ・敷地面積 204,929.52㎡ 2 建物 (1) 催事場 ○アリーナ ・延べ面積 11,531.05㎡ ・アリーナ床面積 3,600㎡ ・収容定員8,000人(1階6,000人、2階2,000人) ○付属展示場 ・面積 2,805㎡ ○屋外展示場 ・面積 第1屋外展示場 3.1ha 第2屋外展示場 8ha (2) 会議場 ・延べ面積 4,336.45㎡ ○1階会議室 第1(24)、第2(50)、第3(100)、第4(200)、 第5(100)、第6(50) ※第3・4・5一体利用可 ○2階会議室 第7(50)、第8(100)、第9(200)、第10(100)、 特別(60) (3) 駐車場 第1駐車場 約1,000台、第2駐車場 約1,350台
施設所管課	岩手県 商工労働観光部 産業経済交流課 (電話019-629-5535 内線(5535)、メールアドレス AE0003@pref.iwate.jp)

## 2 指定管理者

指定管理者名	岩手県ビル管理事業協同組合・(株)JTB東北共同事業体
指定期間	平成27年4月1日～平成30年3月31日(3年間)
連絡先	代表団体 岩手県ビル管理事業協同組合 電話019-621-5155

### 3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	産業及び文化の普及振興を図り県民生活の向上に寄与することを目的として、岩手産業文化センターの管理運営を実施すること		
職員配置、管理体制	7名 (平成28年4月1日現在)  (内訳) 正職員7名、非常勤・パート職員0名		
利用料金	利用料金は、岩手産業文化センター条例に定める金額により、指定管理者が利用者から利用料金を徴収し、これを指定管理者の収入としている。		
開館時間	9時から21時まで 但し、利用者の要望に合わせて、延長している。	休館日	12月29日から1月3日まで

### 4 施設の利用状況

(単位：人・%)

(利用者数、稼働率等)	前期間平均 (H24～26年度)	指定管理期間		備考
		H27年度	H28年度	
催事場利用者数	255,935	278,288	267,839	
催事場稼働率	32.8	36	39	
会議場稼働率	62.9	66.5	65.0	

### 5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均 (24～26年度)	指定管理期間		備考	
		H27年度	H28年度		
収入	利用料金収入	77,601	90,001	84,822	
	県委託料	42,259	44,014	44,055	
	自主事業収入	1,564	2,254 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,254,000円	2,471 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,470,900円	
	諸収入				
	小計	121,425	136,269	131,347	
支出	人件費	24,508	28,266	24,596	
	維持管理費	96,674	107,827	103,786	
	事業費				
	自主事業費	464	969	2,447	
	小計	121,647	137,062	130,829	
収支差額	△222	△793	518		

## 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	<p>主催者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・競合の多い会議場の利用主催者へアンケート実施し、各担当の作業・対応へ反映させる。</li> <li>・催事場主催者にもアンケート実施し、課題を把握する。</li> </ul> <p>利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱を設置し、職員対応・施設環境の意見を収集し、業務に反映させる。</li> </ul>	実施主体	岩手産業文化センター
------	--	------	------------

### (2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	<p>苦情、要望 0件、その他 0件</p> <p>*アンケート結果(5択) 会議棟⇒255 回答中 やや悪い：14件、悪い：1件 催事場⇒56 回答中 やや悪い：1件</p>
主な苦情、要望等	対応状況
○従業員について・・・1件 ・備品の使用法についての説明が足りなかった。	・備品（液晶P6000 ルーメン）の使用法の説明に手間取ったことが原因だったので、習得を促した。
○空調について・・・8件 ・冷房の要望、切替前のため換気に対応。 ・エアコン（冷房）の臭いがする。 ・室内が寒かった（または、暑かった）。 (6件)	・個別の感じ方による苦情については、対応者が都度説明し対応した。 ・休憩時間等こまめに室温の聞き取りを行うよう指導した。
○備品について・・・9件 ・ドアストッパーが聞かない ・携帯拡声器の音質が悪い ・時刻があっていなかった。(2件) ・音響の音質が悪い(3件)。 ・演台のキャスター装着の木製部分がガタガタする ・ホワイトボードマーカの黒が薄かった	・音響関係については逐次部品を更新していく。 ・音響の音質について、可能な範囲で機器の調整を行った。 ・時計の更新については費用の問題があるが、今後検討していく。 ・演台について、音が鳴らないように処置した。
○清掃について・・・1件 ・ロビーの階段にゴミがけっこう落ちていた	・担当に注意喚起した。
○その他・・・7件 ・Wi-Fiの電波状況が良いと使いやすい ・昼食をとれないのが残念 ・会議棟の駐車場が狭い ・トイレは是非ともウォシュレットにしてほしい ・第2会議室の机の配置マークを！ ・壁紙やブラインド等の内装の老朽化が目立った。 ・第4・5会議室にゴミ箱がほしい。 ・短時間の利用時間に対応する料金設定を望む。	・Wi-Fiは現在共用部分での利用に限定しているので、その旨説明した。 ・昼食に関しては、飛鳥の営業方法を説明した。 ・使用後の机の現状戻しがやりやすいように床に机位置マークを付け直した。 ・会議室内で生じたごみは、持ち帰りを促すためゴミ箱を置いていない。今後も置かない予定。 ・最低4時間は利用してほしいので、現状の料金体系を継続する。

その他、利用者からの積極的な評価等

**【会議棟】**

○回収した255件の5択アンケート結果、「従業員の対応」「空調について」「備品の使い勝手」「清掃状況」の4項目に関し、「普通以上」の評価をいただいた率は、それぞれ100%、96.0%、98.4%、99.6%となっている。

○記載されたコメントは以下の通り。

→従業員の対応に関する評価・・・101件

- ・「いつも気持ちよく利用させてもらっている。今後もよろしくお願いします。」等

→備品に関する評価・・・0件

→その他・・・1件

- ・植栽の手入れがよかった。

**【催事場】**

○回収した56件の5択アンケート結果、「従業員の対応」「備品の使い勝手」「清掃状況」の3項目に関し、「普通以上」の評価をいただいた率は、それぞれ98.2%、100%、100%となっている。

○記載されたコメントは以下の通り。

→従業員の対応に関する評価・・・5件

- ・「大変親切でいねいに対応してくださり、まことにありがとうございました。」等

## 7 業務点検・評価（※）

### (1) 業務の履行状況

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）	評価指標
運営業務 〔管理運営業務仕様書第3条 1(1)(2)(3)(4)(5)〕	①岩手産業文化センター管理運営業務仕様書に基づき、業務を遂行すること。 ・施設の使用許可等に関する業務 ・施設の利用促進に関する業務 ・使用料金の決定、収納業務 ・その他施設等の利用に関する業務 ・防災対策に関する業務  ②仕様書に定めがない事項であっても、管理運営上必要と認められる事項については、県と協議のうえ実施すること。	・適正に遂行している。  ・受注から請求・入金・実績は把握までのデータシート一元管理と複数チェックを行っている。 ・利用実績を基にした顧客訪問活動を実施し、リピート利用を促した。	A
施設の利用状況 〔平成28年度管理計画書 2(6) 施設の使用見込〕	①平成28年度管理計画書に定める施設の使用見込みを達成すること。 ・アリーナ 35% ・付属展示場 13% ・第一屋外展示場 9% ・第二屋外展示場 83% ・その他催事場 0% ・会議場 65%  ②指定管理者が管理運営を実施する以前と比較し、利用状況が良好となっていること。	・利用率は、アリーナは見込みを上回った。住宅関連や中古車、農機具など従来から利用のあった業界の利用が活性化した。また、会議棟も震災期間の落ち込みから回復してきている。  <b>【実績】</b> ・アリーナ 39% ・付属展示場 15% ・第一屋外展示場 10% ・第二屋外展示場 82% ・その他催事場 39% ・会議場 65%	B

<p>施設の維持管理状況</p> <p>管理運営業務仕様書 第4条 2(1)(2)(3)(4)(5)(6) (7)(8)(9)(10)(11)(12)</p>	<p>①岩手産業文化センター管理運営業務仕様書に基づき、業務を遂行すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の管理に関する業務</li> <li>・施設等の清掃及び警備並びに庭園の管理に関する業務</li> <li>・舞台・照明・音響設備の保守点検業務</li> <li>・移動観覧席設備保守点検業務</li> <li>・アリーナ備品（イス、机等）設置等業務</li> <li>・会議場視聴覚設備保守点検</li> <li>・電気、暖房設備操作、保守点検及び管理業務</li> <li>・給排水衛生ガス設備の保守点検業務</li> <li>・ビル管理法による業務</li> <li>・尿浄化槽保守管理業務</li> </ul> <p>・施設設備等に係る修理、修繕計画の作成</p> <p>・建築基準法第12条第2項に基づく損傷、腐食、その他の劣化の状況点検</p> <p>②仕様書に定めがない事項であっても、管理運営上必要と認められる事項については、県と協議のうえ実施すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に管理・点検を実施し、不具合箇所、要大規模修理箇所については県へ報告済み。</li> <li>・年間の修繕計画についても年間予算の有効活用に向けた取組体制を整備し、進捗については毎月報告している。</li> </ul>	<p>B</p>
<p>記録等の整理・保管</p> <p>基本協定書 第10条、第15条</p> <p>管理運営業務仕様書 第4条3(3)</p>	<p>①基本協定書に定めるとおり、業務の実施状況について報告書等を作成すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書</li> <li>・事業報告書</li> <li>・業務日誌</li> <li>・定期報告書</li> <li>・完了報告書</li> </ul> <p>②上記について、適切に報告及び保管すること。</p> <p><b>【報告】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書 (毎年度3月15日まで)</li> <li>・事業報告書 (毎年度3月31日まで)</li> <li>・定期報告書(毎月10日まで)</li> <li>・完了報告書 (毎年度3月31日まで)</li> </ul> <p><b>【保管】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成年から5年を経過するまでの期間保管する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全て作成・報告済み。</li> <li>また、作成書類はデータ化して保管。</li> </ul>	<p>A</p>

<p>自主事業、提案内容の実施状況</p> <p>基本協定書第24条</p> <p>指定管理者指定申請書に添付された自主事業の計画書</p> <p>平成28年度管理計画書 4(1) 自主事業実施計画</p>	<p>指定管理者公募の際の自主事業の計画及び平成28年度管理計画書等に記載のとおり実施すること</p>	<p>・自主事業については指定管理の委託を開始した平成18年度から2期終了した平成23年まで、試行錯誤を重ねて行ってきた。3期目以降、グラウンド・ゴルフに特化した自主事業を展開し、多様なニーズに応えられるよう企画立案を行ってきたが、4期目も事業計画に沿って実施し、愛好家から一定の評価を得られている。また、公共施設として地域に対する貢献を行うことができた。</p>	<p>B</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <p>・成果のあった点 → 使用料収入が、計画を上回った。 利用率は、全体的には計画値を上回っている</p> <p>・改善を要する点 → 顧客訪問活動等の誘致活動実績について、県と情報共有を図ることにより、県からのバックアップにつなげるとともに、より効果的な営業活動の在り方を検討したい。</p>			

(2) 運営体制等

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）	評価指標
<p>職員の配置体制</p> <p>管理運営業務仕様書 第6条</p>	<p>管理運営業務を実施するため、必要な有資格者等、適正な職員を配置すること。</p> <p>【有資格者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暖房用ボイラー取扱者</li> <li>・第3種電気主任技術者</li> <li>・浄化槽技術管理者</li> <li>・乙類消防設備士1～7類</li> <li>・消防設備点検資格者1種・2種</li> <li>・ビル管理士</li> </ul> <p>【適正な職員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種業務における責任体制を確立すること。</li> <li>・職員の勤務体制は、施設の管理運営に支障がないように配慮すること。</li> <li>・職員の資質を高めるため、研修を実施するとともに、施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。</li> </ul>	<p>・ビル管理組合が組織として適正に職員を配置し、また業務仕様を作成し責任体制を明確にしている。</p> <p>・利用実態に即した勤務体制を構築している。</p>	<p>B</p>
<p>苦情、要望対応体制</p> <p>管理運営業務仕様書 第7条、第8条</p>	<p>①各種トラブル、苦情等には、迅速かつ適切に対応すること。</p> <p>②利用者の意見要望などを反映するため、定期的にアンケートを実施するとともにその結果を管理運営業務に反映させること。</p>	<p>・近隣からの苦情が想定される催事の主催者には、事前に近隣対策を行うよう要請している。</p> <p>・施設利用主催者から、アンケートを徴し、運営業務に反映させている。</p>	<p>A</p>

<p>危機管理体制（事故、緊急時の対応）</p> <p>〔 管理運営業務仕様書 第4条3(5)、第11条 〕</p>	<p>①予防対策として、危機管理体制を構築するとともに、対応マニュアルを作成し、災害時の対応について随時訓練を行うこと。</p> <p>②自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態には、遅滞なく適切な措置を講じたうえ、県をはじめ関係機関に通報すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に構築し、年間2回消防署の指導の下、総合訓練を行っている。</li> <li>・火災、地震、停電等の事態に迅速に対応できるよう行動マニュアルを作成している。</li> </ul>	A
<p>コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い</p> <p>〔 基本協定書 第4条、第52条、第54条 管理運営業務仕様書 第2条 〕</p>	<p>①関係法令及び基本協定に従い、信義に沿って、誠実に円滑な管理運営を行うこと。</p> <p>②管理運営の実施に関し知り得た情報を漏らし、又は管理運営以外に使用してはならないこと。</p> <p>③個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報を適正に取り扱うこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正に対応している</li> <li>・行動規範を作成、掲示し啓蒙に努めた。</li> <li>・書類に関しては書庫に一括保管、電子データの書類は、CDにバックアップを取りファイリングしている。</li> <li>・各端末にはパスワードを設定し、部外者が操作できないようにしている。</li> </ul>	A
<p>県、関係機関等との連携体制</p> <p>〔 管理運営業務仕様書 第4条3(4) 〕</p>	<p>①県、関係機関と適宜連絡調整を行い、円滑な運営を図ること。</p> <p>②緊急時の連絡体制を整えること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じ連絡調整を行い、円滑な運営に努めている。</li> <li>・緊急時の連絡体制は構築している。</li> </ul>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果のあった点 → 県と指定管理者が、災害時の対応等の課題について打合せを実施し、適切な管理運営が図られるよう協議した。</li> <li>・改善を要する点 → 管理対象の設備や備品等が多岐にわたることから、個々の特性や取扱い等について改めて確認し、職員間で定期的に共有を図り、適正な管理に努めること。</li> </ul>			

(3) サービスの質

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）	評価指標
<p>運営業務</p> <p>〔 基本協定書第3条 管理運営業務仕様書 第4条3(5) 〕</p>	<p>①施設を清潔に保つとともに、利用者に対するサービスの向上を図り、利用者の増加に努めること。</p> <p>②各種トラブル、苦情等には、迅速かつ適切に対応することとし、定期的に県に報告すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開業以来積み重ねてきた清掃ノウハウに加え、従事者には一人一人が運営主体であるとの意識の下、業務に励むよう指導している。また、担当間の連携を密に図り、サービス全体の向上を図っている。</li> <li>・前項（2）の苦情、要望対応体制の内容を実施し、必要なものは県へ報告している。</li> </ul>	A
<p>利用者サービス</p> <p>〔 管理運営業務仕様書 第7条 〕</p>	<p>指定管理者は、利用者の利用申請、管理施設の利用等について、利用者の利便性に最大限に配慮しながら、適切な指導・助言等を行うものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズに応じた施設運営</li> <li>・広報活動、ホームページの見やすさ</li> <li>・予約のし易さ</li> <li>・利用者サービスの向上に向けた取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の希望する日時に応じて、柔軟に勤務シフトを設定している。</li> <li>・同日開催の際の利用者相互の最大満足のために調整を行っている。</li> <li>・電話・メール・F a xでの受付を行い、予約時の利便性にも配慮している。</li> <li>・受付時に利用者のイメージする催事の実現のためホームページ掲載の図面等を活用しながら助言している。</li> </ul>	A

利用者アンケート等 管理運営業務仕様書 第8条	利用者の意見要望などを反映するため、定期的にアンケートを実施するとともにその結果を管理運営業務に反映させること。	・利用者用と主催者用のアンケートを日常的に実施。意見要望については、指摘事項は迅速に改善を図り、サービスの向上に努めている。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 →ホームページで施設の魅力やイベント催事等の情報について随時更新を行い、利用者への便宜を図っている。利用者へのアンケート結果を見ると、要望等にたいしても全体的に丁寧に対応し、適切な管理運営に努めている。 ・改善を要する点 →特になし。			

概況

(4) サービス提供の安定性、継続性

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）	評価指標
事業収支 指定管理者指定申請書に添付された収支計画書 平成28年度管理計画書 3(1)収入見込 3(2)支出見込	指定管理者公募の際の収支計画と乖離していないこと。	① 催事場、会議棟ともに計画を上回った。会議棟は震災後に休館の影響がしばらく続いたが、ほぼ回復した。 ② 支出は水道光熱費を中心に予算を下回り、節減できた。 ・電気⇒燃料調整費がマイナス調整となったため、低減された。 ・重油⇒原油価格が低く推移したこともあり、大幅に低減された。	A
指定管理者の経営状況	①指定管理者の財務状況が適切であること。 ②指定管理者の応募資格に抵触する事項がないこと。 ・地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない。 ・岩手県から指名停止措置を受けていない。 ・都道府県税、法人税、消費税等を滞納していない。 ・会社更生法、民事再生法等に基づく更生又は再生手続きを行っていない。	①適切である。 ②抵触する事項は無い。	A
(施設所管課評価) ・成果のあった点 →復興関連イベントは減少傾向にあるため、利用料収入への影響が懸念されたが、他の一般催事が比較的順調に開催されたため、計画を上回ることができた。 ・改善を要する点 →光熱水費は大幅節減を図ることができたが、他の費目についても個別に見直しを行い、経費削減に努めたい。			

※（注1）県記載欄：「事業計画・県が求める水準」、「評価指標」「施設所管課評価」

指定管理者記載欄：「実績（自己評価）」

（注2）評価指標

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

B：概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。

C：一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。

D：協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。



## 8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

### (1) 指定管理者の自己評価

① 成果があった取組、積極的に取り組んだ事項
・自主事業として取り組んでいるグラウンド・ゴルフは、工夫した企画を通じて愛好家から高い評価を受けている。特に、近隣住民を中心として親しまれており、利用者が増加している。
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
・施設設備の各種定期点検時に経年劣化指摘が増加している。年間修繕費で対応可能なものについては年度分割して実施する予定であるが、その間のリスク負担や、指定管理期間の問題もあり、長期の計画修繕を選択できない状況となっている。
③ 県に対する要望、意見等
・大規模改修事業については、今後も継続して老朽化した設備等に対する対応をお願いしたい。

### (2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について
・概ね、利用者の立場に立った運営体制が確立されている。随時、県への連絡や報告も密になされており、公の施設の管理者として十分な対応をとっている。 ・利用率は、全体的には震災後から徐々に回復傾向がみられるが、復興支援イベント関連の催事等も多く含まれているところ、今後は徐々に同種のイベント等の減少が予想されることから、より一層のサービス向上とアピオの施設の強みを生かした催事の誘致活動に積極的に取り組むことを期待する。 ・今後も継続して施設管理に関わる法令・法規遵守を徹底し、定期的な施設点検、利用者の安全管理、施設の設備、備品等の適切な管理に万全を期すこと。
② 県の対応状況について（自己評価）
・アピオが広域防災拠点施設として利用される場合の県と指定管理者の役割や、休業補償等について、指定管理者と協議のうえ、協定書を締結した。（平成 29 年度から施行） ・要修繕箇所の報告や対応方針、自主事業の計画等について、指定管理者と協議の場を設け、管理状況の把握に努めた。
③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

## 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）
改善状況
（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）
改善状況の確認