

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【平成 25 年度】

(評価日平成 26 年 6 月 18 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 m ² 2 建物 (1) 催事場 ○アリーナ ・延べ面積 11,531.05 m ² ・アリーナ床面積 3,600 m ² ・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 m ² ○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 m ² ○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 019-629-5537 内線 (5537)、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 24 年 4 月 1 日～平成 27 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25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 (H21～23年度)	指定管理期間			備考
		H24年度	H25年度	H26年度	
催事場利用者数	156,535	246,551	253,275		
催事場稼働率	47.0	30.1	32.3		
会議場稼働率	62.3	60.3	62.8		

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均 (21～23年度)	指定管理期間			備考
		H24年度	H25年度	H26年度	
収入	利用料金収入	50,256	76,253	71,758	
	県委託料	62,803	41,891	41,788	
	自主事業収入	921	1,070 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 1,069,600円	1,780 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 1,780,100円	
	諸収入			2	
	小計	113,980	119,214	115,329	
支出	人件費	23,977	23,791	23,243	
	維持管理費	92,516	95,265	92,360	
	事業費				
	自主事業費	1,025	167	445	
	小計	117,518	119,223	116,048	
収支差額	△3,538	△9	△719		

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"> ・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。 ・催事場主催者にもアンケート実施し、課題を把握する。 <p>利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	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 13件、その他 0件</p> <p>*アンケート結果 会議棟⇒221 回答中 やや悪い：6件、悪い：0件 催事場⇒51 回答中 やや悪い：2件</p>		
主な苦情、要望等	対応状況		
<p>○空調について・・・4件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スイッチを切っても暑かった。 ・やや寒い(4件) ・受付が寒い。 ・午前中寒かった。(2件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・空調に関する中間期(4月、5月、9月、10月)の苦情については感じ方のばらつきがあるため、対応者が都度説明し対応している。 		
<p>○備品について・・・8件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スクリーンが小さかった。(3件) ・電子レンジを設置して欲しい。 ・インターネット等の電波の入りが悪い ・天井吊りのコンパクトなプロジェクターを整備してほしい。 ・プロジェクター操作方法わからなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の天井高のため、昨年購入した150インチ以上は使えない。 このスクリーンを活用していく。 ・多くの利用者のニーズではないため、現段階では電子レンジは備えないこととし、参考意見として施設運営に活かしていく。 ・インターネットに関しては光回線の利用で対応してもらうようお願いしている。 ・天井吊さげプロジェクターは当面見合わせる。 ・備品の操作方法については、事前に担当者が説明しているが、説明を受けた人が操作するとは限らないので、常に進行について確認するよう配慮する。 		
<p>○その他・・・1件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに掲載している電気工事の協力会社の対応が悪かった 	<ul style="list-style-type: none"> ・協力業者を変更した。 		
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <p>【会議棟】</p> <p>○従業員の対応に関する評価・・・・・・3件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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 <p>○清掃に関する評価・・・・・・2件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「とても良い環境です。ありがとうございます。」等 <p>○空調に関する評価・・・・・・1件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝寒かったので、早くから暖めてもらってありがたかった <p>○備品に関する評価・・・・・・2件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室の中に傘立があり助かった。 <p>【催事場】</p> <p>○従業員の対応に関する評価・・・・・・3件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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
<p>運營業務</p> <p>〔管理運營業務仕様書 第3条 1 (1) (2) (3) (4) (5)〕</p>	<p>①岩手産業文化センター管理運營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"> ・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 <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>	<p>適正に遂行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>施設の利用状況</p> <p>〔平成25年度管理計画書 2 (6) 施設の使用見込〕</p>	<p>①平成25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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ 41% ・付属展示場 13% ・第一屋外展示場 9% ・第二屋外展示場 18% ・その他催事場 0% ・会議場 79% <p>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。</p>	<p>・利用率は、アリーナと会議室については、震災対応で閉鎖していた影響もあり、完全に回復していない。一方、使用料実績は目標額を達成した。</p> <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ 32% ・付属展示場 15% ・第一屋外展示場 8% ・第二屋外展示場 18% ・その他催事場 24% ・会議場 63% 	B
<p>施設の維持管理状況</p> <p>〔管理運營業務仕様書 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營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"> ・施設設備の管理に関する業務 ・施設等の清掃及び警備並びに庭園の管理に関する業務 ・舞台・照明・音響設備の保守点検業務 ・移動観覧席設備保守点検業務 ・アリーナ備品（イス、机等）設置等業務 ・会議場視聴覚設備保守点検 ・電気、暖房設備操作、保守点検及び管理業務 ・給排水衛生ガス設備の保守点検業務 ・ビル管理法による業務 ・尿浄化槽保守管理業務 	<p>・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。</p> <p>・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り組み体制を整備し、進捗については毎月報告している。</p>	A

	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備等に係る修理、修繕計画の作成 ・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>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>		
<p>記録等の整理・保管</p> <p>〔基本協定書 第9条、第15条 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"> ・事業計画書 ・事業報告書 ・業務日誌 ・定期報告書 ・完了報告書 <p>②上記について、適切に報告及び保管すること。</p> <p>【報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書 (毎年度3月15日まで) ・事業報告書 (毎年度3月31日まで) ・定期報告書(毎月10日まで) ・完了報告書 (毎年度3月31日まで) <p>【保管】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作成年から5年を経過するまでの期間保管する 	<p>全て作成・報告済み。 また、作成書類はデータ化して保管。</p>	A
<p>自主事業、提案内容の実施状況</p> <p>〔基本協定書第23条 指定管理者指定申請書に添付された自主事業の計画書 平成24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25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期目の公募に際しては、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た。事業計画に沿って実施し、愛好家から一定の評価を得ることができた。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>【参考】 H24年度 H25年度 利用者推移 5,091人 8,070人 対前年 156%</p>	A

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 →リピーター利用促進のための積極的な顧客訪問を行い当初事業計画時の目標額を達成した。また、グラウンド・ゴルフの利用者も顕著に増加しており地域のコミュニティの創造に貢献した。 ・改善を要する点 →利用状況は、平成23年度の震災対応による利用率の落込みから回復しているものの、会議場の利用率の低迷が続いている。近隣の競合施設の運営を参考に、施設の特徴を活かした会議室の利用促進への取組を期待する。 	A
---	---

(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
職員の配置体制 [管理運営業務仕様書 第6条]	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。 【有資格者】 <ul style="list-style-type: none"> ・暖房用ボイラー取扱者 ・第3種電気主任技術者 ・浄化槽技術管理者 ・乙類消防設備士1～7類 ・消防設備点検資格者1種・2種 ・ビル管理士 【適正な職員配置】 <ul style="list-style-type: none"> ・各種業務における責任体制を確立すること。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用実態に即した勤務体制を構築している。 	A
苦情、要望対応体制 [管理運営業務仕様書 第7条、第8条]	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	A
危機管理体制（事故、緊急時の対応） [管理運営業務仕様書 第4条3(5)、第11条]	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	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48条、第50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"> ・適正に対応している ・行動規範を作成、掲示し啓蒙に努めた。 ・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。 ・各端末にはパスワードを設定し、部外者が操作できない様にしている。 	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"> ・必要に応じ連絡調整を行い、円滑な運営に努めている。 ・緊急時の連絡体制は構築している。 	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 → 県と連絡体制が確立されており、修繕が必要な箇所や不具合の発生の都度、所管課と速やかな情報共有がなされている。 ・改善を要する点 → 特になし 			A

(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"> ・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。 ・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。 	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"> ・利用者ニーズに応じた施設運営 ・広報活動、ホームページの見やすさ ・予約のし易さ ・利用者サービスの向上に向けた取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 	A
<p>利用者アンケート等</p> <p>〔管理運営業務仕様書 第8条〕</p>	<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 →アンケートの要望で多くみられた快適な空調調整については、冬期期間の暖房調整で特段の配慮がみられた。また、消費税率の改正に伴う使用料の改定に当たっては適切な時期に事前周知等を行い利用者への影響を最小限に抑えることができた。 ・改善を要する点 →子供からお年寄りまで幅広い地域住民に施設を愛用または活用してもらえよう、交通事情やサービス内容等について、きめ細やかなニーズの更なる把握に努めること。 	A
--	---

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
<p>事業収支</p> <p>指定管理者指定申請書に添付された収支計画書</p> <p>平成 24 年度管理計画書 3 (1) 収入見込 3 (2) 支出見込</p>	<p>指定管理者公募の際の収支計画と乖離していないこと。</p>	<p>① 復興関連イベントも減少し平年並みとなった。利用料収入実績は 71,758 千円と計画の 71,000 千円を上回った。</p> <p>② 支出は水道光熱費を中心に予算を超える実績となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気⇒契約電力量の見直しによる料金の低減を図った。 ・重油⇒在庫の調整による支出の低減を図った。 <p>③ 除雪作業を施設職員でも行い、外部委託費の軽減に努めた</p>	B
<p>指定管理者の経営状況</p>	<p>①指定管理者の財務状況が適切であること。</p> <p>②指定管理者の応募資格に抵触する事項がないこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>①適切である。</p> <p>②抵触する事項は無い。</p>	A
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 →電気料金や燃料費の値上りといった厳しい社会情勢の中、施設運営実態に即した電気契約や除雪費の節減を図り、当初の収支計画に沿った管理運営がなされたこと。 ・改善を要する点 →健全な財務状況を維持するために、今後も施設の効率的な管理運営を継続し、併せて、収入の増加を図るために施設の新たな活用を顧客に提案する等の施設の魅力の更なる向上に努めること。 			B

※（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 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

- ・指定管理者として3期2年目の業務であり、これまで構築してきた事務の簡素化・利用者重視の接客ノウハウをベースに、省エネの取組みをより進め効率的な運営をすることができた。
- ・経費の大きい修繕について、年度分割予算を組み計画的に修繕を行った。
- ・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

- ・復興関連の催事も減少した中ではあったが、収入は目標を達成できた。許可件数をみると催事場、会議棟ともに許可件数の対前年比が上昇に転じ、底を打った感がある(催事場102%、会議棟106%)が、1件当たりの金額が減少を続けており(催事場93%、会議棟87%)、特に会議棟が厳しい状況が続いている。要因としては、県経済活動の影響が考えられる。施設利用のリポート率の向上に向けた企業訪問による営業・提案活動を行い、子供からお年寄りまで全ての利用者が利用し易い施設を目指して、更なるサービスの質の向上に向けて取り組んでいく。
- ・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の問題や、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

- ・新たな冬のイベントとして「いわてS-1」が2か年開催され、例年利用が落ち込む冬季に多くの方々に来場いただき賑わいと活気が生まれた。このようなアミューズメント系のイベント継続とともに、国で振興しているMICE事業への取組み強化をお願いしたい。
- ・大規模改修事業については、平成23年度まで逐次、修繕していただいていたところですが、過日、県の関係部署の方々にも視察いただいた外壁を中心に、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

- ・利用者の立場に立った施設の運営体制が概ね確立されている。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行っている。
- ・近年、冬期に開催されている「いわてS-1スイーツフェア」をモデルケースとし、高速道路のインターチェンジに近く、車の収容力は県内随一を誇る本施設の強みを活かした営業活動やイベント誘致を行い、施設の稼働率向上を図ることを期待する。
- ・今後も継続して施設管理に関わる法令・法規の遵守を徹底し、定期的に施設を点検する等、利用者の安全管理に万全を期すこと。特に修繕工事等の際は工事車両、資材管理の安全面に配慮すること。

② 県の対応状況について（自己評価）

- ・コンベンション等の誘致について、関係機関との会議で同施設の紹介や情報提供を行うなど引続き施設の利用拡大や大型イベント誘致に向けて、県としてバックアップを行っていく。
- ・消防設備の不具合が発生した際は、速やかに予算を確保し、県費により修繕を実施した。また、修繕工事期間の対応についても、指定管理者と連携し、代替方法により利用者の安全確保に努めた。
- ・施設の定期点検により報告を受けている設備の経年劣化及び外壁の老朽化については、現地確認を行うなど修繕工事実施に向けて準備を進めている。

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
（再評価年月日 年 月 日）