

前回(平成 29 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

平成 29 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、全体的に「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		
	平成 27 年 度業務	平成 28 年 度業務	平成 29 年 度業務
① 快適な利用環境の創出	4	4	4
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	2	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 1 「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 29 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組んでおり、主な取組内容について以下のとおり報告する。

評価項目	更に優れた管理運営に向けた助言等	対応（取組）状況
① 快適な利用環境の創出	<ul style="list-style-type: none"> ○ 周辺施設や地域町内会等との良好な関係の継続に努められたい。 ○ グループ内の有資格者や研修受講者を講師とした内部講習会を開催するなど、更なるサービス向上、人材育成に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 催事や美化活動への参加、祭事への協賛等を継続して行い、盛岡駅前周辺イベントへの積極的な参加等、良好な関係を維持するよう努める。 ○ 電話応対やサービス・ケア・アテンダントの有資格者を講師とした内部接遇研修会等を開催している。また、ホール照明機器の取扱いや運用及び高所作業における安全作業の指導について、有資格者、講習受講者がスタッフに対しOJTを行っている。
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	<ul style="list-style-type: none"> ○ アートワーク作品を活用した企画や大人向けのイベントの実施など、更なる利用促進に努められたい。 ○ 「いわてヒューマンギャラリー」の施設運営に与える影響や効果を分析し、一層充実した催事の実施に努められたい。 ○ ホームページの意見・要望の掲載方法を新着順から項目分けに変更するなど、より分かりやすい表示に努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ アイーナにある造形物等を撮った写真コンテストを実施している。また、令和元年度よりいわての33市町村すべてにフォーカスする「いわてふるさとフェア」の開催を予定している。 ○ ヒューマンギャラリー主催の企画においてアンケート等を取り、今後の運営に役立てる。 ○ ホームページの変更については大幅なデザインの変更を伴うため次の更新にて検討している。
③ 入居施設間の有機的な連携	<ul style="list-style-type: none"> ○ 東日本大震災津波の発生後から入居施設が連携して定期に実施している「復興バザー」について、実施内容や入居施設の連携方法等を検証し、発展した取組となるよう努められたい。 また、入居施設が連携した新たな取組の創出にも努められたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 復興バザーにおいては館内連携のもと、三陸の復興支援に軸足を置きながら、その時々求められるものに対する支援を行い、今までいただいたご厚意に対する感謝を表す催事へ進化させていく。昨年は「平成30年7月西日本豪雨災害義援金」と「平成30年北海道胆振東部地震災害義援金」に募金を実施。 複数の入居施設が有機的にかか

評価項目	更に優れた管理運営に向けた助言等	対応（取組）状況
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 危機管理の対応については、常日頃から入居施設と有機的な連携ができる体制の整備に努められたい。 	<p>わる催事を企画、推進していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アイーナ緊急連絡系統図及び業務部門別責任者連絡先を更新し常に連携を取れるように努めている。また、各入居施設等へ避難経路把握、避難研修等の指導を行い防災意識を高めた。
④ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）	<ul style="list-style-type: none"> ○ テレビやラジオの活用効果を検証のうえ、より効果的な情報提供に努められたい。 ○ 県内全域の幅広い年齢層の県民に向けた効果的な情報提供の手法について検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ モニター会議や各種調査及び催事開催時にいただいているアンケート等によって活用効果を検証していく。 ○ テレビ・ラジオ、HPやSNSでの情報発信に加え、他施設との連携や情報共有を行っていく中でアイーナの情報を地域の方に周知できるような取組を行っていく。また、そのスキームを活用し地域の情報をアイーナで知ることができるよう取り組んでいく。
⑤ 適切な施設運営	<ul style="list-style-type: none"> ○ 災害発生時に施設管理者と県が連携して対応できるようにするため、地震の規模等に応じた施設点検項目、利用者等の安否確認方法、県への報告事項等の設定について検討されたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 災害時にアイーナ緊急連絡系統図等で都度状況を報告しているが、岩手県と協議し、確認項目（チェックシート）等で共通認識とし、報告方法等を検討することとしている。
その他	<p>【講評】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 催事や広聴・広報の取組については、これまでの結果を検証のうえ、その結果に基づくより効果的な取組の実践に期待する。 ○ 今後の施設管理に当たっては、建物・設備の老朽化・適合基準の変化に対応できるよう、問題点を県と共有のうえ適切な維持保全を望む。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ アンケート等の各種調査や催事開催時にいただく参加者の声を大切にし、事業に反映していく。 ○ 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）、法令に適合した改修が必要となるため、優先順位等も含め、県と情報を共有し施設保全に取り組んでいく。

評価項目	更に優れた管理運営に向けた助言等	対応（取組）状況
	<p>○ 平成 27 年度に発生した不適切事案の改善に向けて、コンプライアンスに関する研修や内部監査等に真摯に取り組んでいると認められるが、さらに発展した取組にも期待する。</p>	<p>○ グループ内コンプライアンス研修及び内部監査につきましては引き続き実施する。更に不正・不祥事等防止に関する事項として、外部記憶媒体の適正な使用・管理を徹底する。</p>