

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和元年度】

(評価日令和2年6月30日)

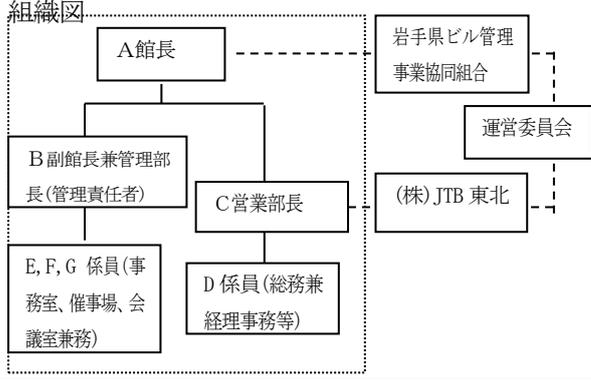
1 施設の概要

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 019-629-5535 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 共同事業体
指定期間	平成30年4月1日～令和3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 （令和元年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 (H28～30年度)	指定管理期間			備考
		H29年度	H30年度	R1年度	
催事場利用者数	265,190	263,537	264,195	326,240	
催事場稼働率	39.0	45.5	32.6	43.3	
会議場稼働率	69.4	72.0	71.2	70.0	

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均 (28～30年度)	指定管理期間			備考	
		H29年度	H30年度	R1年度		
収入	利用料金収入	81,687	79,907	80,331	81,102	
	県委託料	45,510	44,804	47,671	48,034	
	自主事業収入	2,670	2,851 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,850,900円	2,690 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,689,600円	2,609 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,609,000円	
	諸収入	0	0	0	0	
	小計	129,867	127,562	130,692	131,745	
支出	人件費	24,471	24,821	23,995	23,672	
	維持管理費	103,632	101,394	105,715	107,022	
	事業費	0	0	0	0	
	自主事業費	1,545	1,275	913	999	
	小計	129,648	127,490	130,623	131,693	
収支差額	219	72	69	52		

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。 ・R2年度よりホームページから意見収集できるように改作。 	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⇒ 220回答中 やや悪い： 7件、悪い： 0件 催事場⇒ 60回答中 やや悪い： 0件 悪い： 0件</p>		
主な苦情、要望等	対応状況		
<p>○従業員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前に依頼していた備品(A3表示スタンド)が出ていなかった。 ・会場到達の際、正面入り口に鍵がかかっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主催者の意向に関する情報は、担当ミーティングで共有し確実に対応するよう注意した。 ・主催者要請へ合わせた対応になるよう周知した。 		
<p>○空調について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調が暑かった(第3会)。 ・午前中、少し部屋の中が寒かった(第4会)。 ・空調が効かなかったが、ファンヒーターでの対応に感謝(特会)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当した者が、事務室で待機するだけでなく巡回するなどして、こまめに状態を把握するよう統一した。 ・空調故障のため、ファンヒーターにて緊急対応を行った。 		
<p>○備品について</p> <p>《会議棟》</p> <ol style="list-style-type: none"> ①スクリーンは天井から吊り下げが使い易い。私のプロジェクターは画面のひずみ等を自動修正するが、貸し出し用のプロジェクター及び自立スクリーンでは難しい(第7会)。 ②HDMIコードが用意なし。調子も悪かったため、事前の接続確認を一緒に行ってほしい(第10会)。 ③椅子が重い(第6会)。 ④会議室内の壁にマスキングテープで貼り紙希望(第6～8、10会)。 ⑤会議室内の蛍光灯がちらつく(第10会)。 ⑥ホワイトボードマーカーの赤が薄い(第4会)。 ⑦マイク使用时「キーン」という音が時々入る(第10会)。 <p>《催事場》</p> <ol style="list-style-type: none"> ⑧長机の机上面が汚れていた。 ⑨椅子の一部が破損していた。 	<ol style="list-style-type: none"> ①備品調達の際の参考とする。 ②PCとプロジェクターの接続について申請のあった時点で確認するよう統一した。 ③備品調達の際の参考とする。 ④壁面保守のためであることを説明し、A3表示スタンド、L型スタンドを使用していただいた。 ⑤蛍光灯を即時に交換した。 ⑥マーカーを即時に交換した。 ⑦音量調整を即時に行った。 ⑧担当者に注意した。 ⑨すぐに交換し、廃棄した。 		

<p>○その他の苦情、要望</p> <p>《会議棟》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・可能であれば、AM8時頃から入室出来れば最高。 ・タバコの煙が館内に流入し非常に不快。喫煙場所を遠くする等対応が必要と思う（第4会）。 <p>《催事場》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様から、第2駐車場の1台ごとの区画を広くして欲しい旨の要望があった 	<ul style="list-style-type: none"> ・申し込み利用時間の前後30分程度の範囲での入室は運用しているが、それ以上は延長となる旨説明。 ・来年度より会議棟前の喫煙所を廃止するとともに、ホームページへ主催者の喫煙場所指定に関する記載も変更した。 ・白線を引くには多額の事業費を要するので、県と調整中である旨説明。
<p>その他、利用者からの積極的な評価等</p> <p>【会議棟】 → 「対応がとても丁寧で親切でした」等の従業員に対する評価が9件、「いつも清潔な所をありがとう」等の清掃に関する評価が1件、「利用させていただき感謝、今後ともよろしく」等の総体評価が38件あった。</p> <p>【催事場】 → 「いつもの心づかいに感謝」等の従業員に対する評価が7件、「いつも清潔な所をありがとう」等の清掃に関する評価が1件、駐車設備、施設立地に関する評価が1件「利用させていただき感謝、今後ともよろしく」等の総体評価が15件あった。</p>	

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>運営業務</p> <p>（管理運営業務仕様書 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"> ・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>	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に遂行している。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、条例2条3項に基づき、防疫のための制限事項を許可条件として付し運用した。 ・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。 ・10月からの消費税率改定に適正に対応した。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のための催事キャンセルにより、施設利用者に経済的損失が極力発生しないよう、利用料金前納制度の弾力的運用を実施した。 ・受注から請求・入金・実績把握までデータシート一元管理と複数チェックを行った。 	A

<p>施設の利用状況</p> <p>（ 令和元年度管理計画書 2(6) 施設の使用見込 ）</p>	<p>①令和元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 37% ・附属展示場 13% ・第一屋外展示場 16% ・第二屋外展示場 69% ・その他催事場 37% ・会議場 72% <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>	<ul style="list-style-type: none"> ・アリーナは冬期間にグラウンドゴルフコースとしての利用を試行したこともあり見込みを上回った。 <p>【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ 43% ・附属展示場 15% ・第一屋外展示場 19% ・第二屋外展示場 67% ・その他催事場 25% ・会議場 70% 	<p>B</p>
<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"> ・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>・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"> ・適正に管理・点検を実施し、不具合箇所、要大規模修繕箇所については県へ報告を行った。 ・年間の修繕計画についても予算の有効活用に向けて、設備担当と執行状況のすり合わせを定期的に行い、要修繕箇所のプライオリティを勘案しながら実施計画を適宜変更、実施する体制をとっている。 	<p>A</p>
<p>記録等の整理・保管</p> <p>（ 基本協定書 第10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>① 適切に報告書を作成した。</p> <p>② 適切に報告および保管を行った。</p>	<p>A</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>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>令和元年度管理計画書 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令和元年度管理計画書等に記載のとおり実施すること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業については、3期目から注力してきたグラウンド・ゴルフ事業が定着しており、令和元年度も順調に実施できた。 ・利用者からは一定の評価をいただいております、公共施設として地域に貢献できた。 	B
<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 →新型コロナウイルス感染症の影響に対して、迅速かつ適切な対応をとったこと。 ・改善を要する点 →冬場のアリーナの利用率向上に向けて、さらなる工夫が必要。 			B

(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"> ・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 <p>【適正な職員配置】</p> <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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビル管理事業協同組合が組織として適正に職員を配置し、また、業務仕様に基づき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。 ・防火管理者講習等外部研修に職員を派遣している。 ・全国展示場実務担当者会議等に参加し同業者との情報交換を行っている。 	A

	理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。		
苦情、要望対応体制 〔管理運営業務仕様書 第7条、第8条〕	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。	・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〕	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。	・適正に構築し、年間2回消防署の指導の下、消防訓練を行っている。 ・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。 ・COVID-19 に関して、県の対応方針に従い県担当者調整し、発生初期段階から迅速に対応している。	A
コンプライアンスの取組み、個人情報の取扱い 〔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〕	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。 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。 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。	・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
県、関係機関等との連携体制 〔管理運営業務仕様書 第4条3(4)〕	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。 ②緊急時の連絡体制を整えること。	・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
(施設所管課評価) ・成果のあった点 →新型コロナウイルス感染症について、発生初期段階から県と調整し、適切に対応したこと。 ・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
運営業務 〔基本協定書第3条 管理運営業務仕様書 第4条3(5)〕	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。 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。	・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。 ・利用者の利便性向上、情報発信強化を目的にホームページを改作した。(R2年度から運用) 	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 →苦情等に対して、迅速・丁寧に対応していること。 ・改善を要する点 →特になし。 			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 平成29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>	<ol style="list-style-type: none"> ① 収支計画を上回った。 ② 支出は水道光熱費を中心にローコストでの運営に努めた。 ③ 降雪量が少なく、加えて効率的な除雪作業の実施により除雪費用を抑えることができた。 	A
<p>指定管理者の経営状況</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 <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。 	<ol style="list-style-type: none"> ①適切である。 ②抵触する事項は無い。 	A

<p>(施設所管課評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果のあった点 →新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、利用料収入が事業計画を上回ったこと。(計画値 76,800 千円、実績値 81,102 千円) ・改善を要する点 →経費削減の努力を行っているところであるが、引き続き見直せる部分がないか検討すること。特に、除雪の委託料については、必要性を精査し運用すること。 	A
--	---

※(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

<p>① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、定着してきている。
<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>③ 県に対する要望、意見等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修事業については、催事中の事故、トラブル回避に向け、中長期的な視点で計画的に老朽化した設備等に対する対応をお願いしたい。 ・会議場の利用率向上に向け、現状ほぼ稼働していない特別会議室の早期の改装をお願いしたい。

(2) 県による評価等

<p>① 指定管理者の運営状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県への報告や連絡が適切になされており、施設の管理者として十分な対応をとっている。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策では、利用キャンセル料の返還や感染拡大防止に基づいた利用基準の策定など迅速かつ柔軟な対応がとられた。 ・ イベント等の減少による利用料収入の伸び悩みと冬場のアリーナ利用率の向上が課題となっていることから、より一層のサービスの向上と、新たな顧客ニーズの把握、利活用の検討を期待する。
<p>② 県の対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症対策や事業の進捗について、指定管理者と情報共有を図り、必要に応じて現地確認を行うなど、管理状況の把握に努めた。 ・ 令和元年度は、アラーム弁更新工事(H30~R1)が完了したところ、今後も、工事の優先度を十分に勘案の上、計画的に修繕を実施していく予定である。
<p>③ 次期指定管理者選定時における検討課題等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により利用料収入の減少が予想されることから、指定管理料の見直しが必要である。 ・ 冬場の利用率の向上に向けて、スポーツ利用など新たな利活用の方策を検討する必要がある。 ・ 施設の老朽化が進んでおり、費用の増大に対応した修繕費の計上が必要である。

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