

(別紙1)

管理運営状況 評価シート【令和2年度】

(評価日令和3年6月18日)

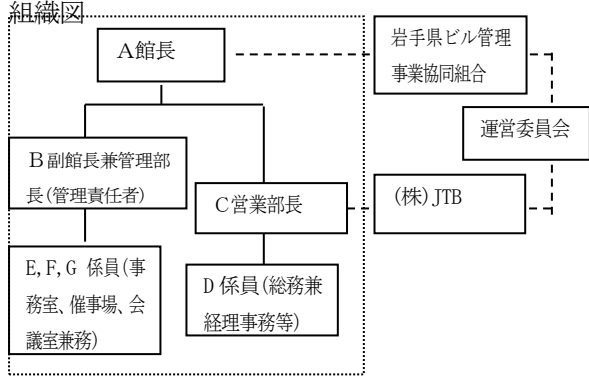
1 施設の概要

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 019-629-5535 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
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・株式会社 JTB 共同事業体 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2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 (H27～H29年度)	指定管理期間				備考
		H30年度	R1年度	R2年度	期間平均	
催事場利用者数	269,888	264,195	326,240	41,194	210,543	
催事場稼働率	40.1	32.6	43.3	20.3	29.5	
会議場稼働率	67.8	71.2	70.0	49.7	63.9	

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均 (H27～H29年度)	指定管理期間				備考	
		H30年度	R1年度	R2年度	期間平均		
収入	利用料金収入	84,910	80,331	81,102	39,202	66,878	
	県委託料	44,291	47,671	48,034	93,147	62,951	
	自主事業収入	2,525	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	2,405 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,404,900円	2,568 (内訳) ・グラウンド・ゴルフ 2,567,833円	
	諸収入	0	0	14	0	5	
	小計	131,726	130,692	131,759	134,754	132,402	
支出	人件費	25,894	23,995	23,672	23,578	23,748	
	維持管理費	104,336	105,715	107,022	110,477	107,738	
	事業費	0	0	0	0	0	
	自主事業費	1,564	913	999	691	868	
	小計	131,794	130,623	131,693	134,746	132,354	
収支差額		▲68	69	66	8	48	

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"> ・R2年度よりホームページから意見収集。 	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 17件、その他 6件</p> <p>*アンケート結果(5択) 会議棟⇒ 130回答中 やや悪い： 2件、悪い： 0件</p> <p>催事場⇒ 43回答中 やや悪い： 1件、悪い： 0件</p>		
主な苦情、要望等	対応状況		
○従業員について（会議場0件、催事場0件）			
○空調について（会議場1件、催事場0件）	<ul style="list-style-type: none"> ・暖房の効きはいいのだが、足元が寒そうにしている来場者がいた。（第8会） 		
○清掃について（会議場1件、催事場0件）	<ul style="list-style-type: none"> ・テーブル上面にホコリ等の汚損があった。 		
○備品について（会議場3件、催事場2件）	<ul style="list-style-type: none"> ・マーカーが薄い。（第7会） ・スピーカーの音が歪んだ。（第9会） ・マイクの音が割れた。（第10会） ・机のアルコール消毒を行った際、落ちない汚れが付着していた机が数本存在した。 ・机にテープの跡がある等、備品の品質差が大きいので、統一または事前説明が欲しい。 		
	<ul style="list-style-type: none"> ・各会議室のマーカーを確認し、不良品は更新した。 ・事前に担当者から主催者へ音響調整方法を十分に説明するよう注意喚起を行った。 ・机配置時の最終清掃時のチェック及び交換を可能な限り徹底するよう注意喚起を行った。また、今後の備品更新計画の参考とする。 		

<p>○その他の苦情、要望 (会議場 7 件、催事場 3 件) 《会議棟》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虫の死骸があった(第 1 会)。 ・様式 2 (来客用リスト) の記入スペースがせまい。 ・トイレの便座が冷たい。 <p>・ネット回線 (Wi-Fi) の接続が不安定なので改善を要求。</p> <p>・イスの移動が大変だった。</p> <p>・弁当の移動販売屋等が来てくれると良いのだが。</p> <p>・混雑していない時期には、前日に資料配布・看板取付等の準備をさせて欲しい。</p> <p>《催事場》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議棟の講習受講者、グラウンドゴルフ利用者が間違っ入場してきた。 ・会場内全面禁煙の看板表示が欲しい(敷地内・路上)。 ・アリーナにも利用可能な Wi-Fi があるといいのだが。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者が利用前に確認するよう意思統一を図った。 ・様式 2 については、要件を満たしていれば様式は固定しない旨、説明を行った。 ・随時当日の担当者が不都合がないか主催者に確認するように注意喚起を行った。 ・今後の設備更新の参考とする。 <p>・会議室の机・椅子の移動は主催者対応であること、また有料で外部発注も可能であることについて、主催者への事前説明を徹底することとした。</p> <p>・当施設内の「レストラン飛鳥」にて弁当販売も対応している旨説明を行った。</p> <p>・準備時間についても貸与時間となる旨説明を行った。</p> <p>・会議場主催者及びグラウンドゴルフ利用者受付時に、当日催事及び使用トイレを説明し、間違っ入場が発生しないよう担当者間で注意喚起を行った。</p> <p>・今後の敷地内看板掲示計画の参考とする。</p> <p>・今後の設備更新の参考とする。</p>
<p>その他、利用者からの積極的な評価等</p> <p>【会議棟】 → 「いろいろな会場を使用しているが、一番良かった」等の従業員に対する評価が 3 件あった。</p> <p>【催事場】 → 「いろいろ相談にのっていただき、ありがとうございました」等の従業員に対する評価が 3 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。 ・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2年度管理計画書 2(6) 施設の使用見込 〕</p>	<p>①令和2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 44% ・附属展示場 13% ・第一屋外展示場 16% ・第二屋外展示場 68% ・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>	<p>・新型コロナ感染拡大の影響により、各施設とも見込を下回った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アリーナ 20% ・附属展示場 5% ・第一屋外展示場 12% ・第二屋外展示場 60% ・その他催事場 11% ・会議場 50% 	<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 ・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>・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。</p> <p>・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> <p>・倒木による家屋や通行人への被害が懸念されていた施設北側の危険木伐採を行った。</p> <p>・新型コロナ感染症対策として、固定席で汎用性が低かった特別会議室を、汎用性の高いスクール形式（定員116名）に変更、加えてリモート会議対応可能な機能を備えた会議室へ改装した。</p>	<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>・適切に報告書を作成した。</p>	<p>A</p>

	<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 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に報告及び保管を行った。 	
<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2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2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"> ・以下のとおり感染拡大防止の対応を施したうえで、本年度事業を展開した。 <ul style="list-style-type: none"> ・ラウンジの閉鎖、ロビーの使用制限。 ・APIOクラブの中止。 ・受付での検温、マスク着用、手指消毒の確認および受付リストの作成。 ・自主大会での定員制限と三密回避のための開会式、表彰式不実施。 ・新型コロナウイルスの影響はあったものの、地域へのグラウンドゴルフの浸透度の高さもあり、収入としては対前年8%減程度に止まった。 	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 →同感染症の影響により落ち込んだ施設の利用率を回復させるため、営業等に力を入れる必要がある。 			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
<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 	<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。 	A

	<p>営に支障がないように配慮すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・防火管理者講習等外部研修に職員を派遣している。 ・外部業者による音響、映像関係の勉強会を実施した。 	
<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>	<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
<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"> ・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。 ・新型コロナ感染症に関して、県の対応方針に従い県担当者と調整し、アピオ感染拡大防止対応新基準を作成し、迅速に運用した。 	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"> ・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ようにしている。 	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 →新型コロナ等の不可抗力に対して、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
<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 	A

		へ報告している。	
利用者サービス 〔管理運営業務仕様書 第7条〕	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事。 ・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り組み	・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、R2年度から運用。	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 →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
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 令和2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。	・新型コロナウイルスの影響により大きく計画を下回った。 ・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。 ・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

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。	・適切である。 ・抵触する事項は無い。	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の影響を受けながらも、県と調整し、感染防止を徹底した適切な管理運営に努めた。 ・改善を要する点 →Web会議等の新たな利用者ニーズに対応するとともに、新たな顧客を獲得するため営業を強化する必要がある。			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

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項 ・個々の催事に対する的確な対応を通じて信頼感が醸成され、リピート客が増加し収益の安定化が図られた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について、迅速かつ適切な対応を実施することができた。 ・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、定着してきている。
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。 ・施設の更なる利活用、収益への貢献が図られる新たな自主事業を試行していきたい。
③ 県に対する要望、意見等 ・昨年に引き続き新型コロナ禍による減収が予測されるため、指定管理業務が継続できるような支援をお願いしたい。 ・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。 ・中短期な老朽化設備の修繕対応のため、修繕費の考え方の見直しをお願いしたい。 ・トイレのウォシュレット化、照明のLED化等、時代に則した設備改善を検討して頂きたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について ・ 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。 ・ ドローン事業等の新たな自主事業に取り組むなど、施設の利用率向上と新たな利用者層の獲得に努めている。 ・ 新型コロナウイルス感染症に対しては、県と調整し、感染拡大防止に基づいた管理運営を行っている。

② 県の対応状況

- ・ 毎月、現地にて指定管理者とともに管理運営検討会を開催し、事業の進捗等について情報共有を図ったほか、運営についてのアドバイスをするなど、管理状況の把握等に努めた。
- ・ アリーナは、築 30 年以上経過し、施設の老朽化が進んでいることから、今後も工事の優先度を十分に勘案の上、個別施設計画に基づき計画的に修繕を実施していく予定である。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により大型催事の中止が相次いでいることから、営業の強化等で施設の持つ強み等をアピールするとともに、新規顧客の獲得につなげる必要がある。
- ・ 自主事業のドローン練習場の利用率向上が課題となっている。
- ・ 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