

令和3年度第2回いわて県民情報交流センター（アイーナ）指定管理者選定・評価委員会
議事録

日時

令和3年11月1日（月） 14:00～15:55

場所

いわて県民情報交流センター（アイーナ）会議室 802

出席者

区分	所属	職名	氏名	備考
委員 (五十音順)	一般財団法人北海道東北地域経済総合研究所	主任研究員	小杉 雅之	
	岩手弁護士会	弁護士	佐藤 あすか	
	一般社団法人 岩手県建築士会盛岡支部	副支部長	武田 裕次	
	認定NPO法人 accommon	理事長	成田 礎野美	
	Coaching Office	代表	平野 順子	
	特定非営利活動法人 陸前高田まちづくり協働センター	理事長	三浦 まり江	
	公立大学法人岩手県立大学 総合政策学部	教授	吉野 英岐	
指定 管理者	統括グループ	統括責任者	佐藤 渉	
		維持管理業務 統括責任者	高橋 ひとみ	
	運営グループ	運營業務統括責任者	藤澤 剛彦	
		運營業務責任者	坂野 敬	
	維持管理グループ	維持管理業務責任者	田中 直樹	
		鹿島建物総合管理(株) 東北支社建物管理部長	菅野 清志	
	清掃グループ	清掃業務責任者	田中 義夫	
	警備グループ	警備業務責任者	大坪 隆行	
事務局	岩手県環境生活部 若者女性協働推進室	特命参事兼 連携協働課長	高田 聡	
		主任主査	淵上 恭子	
		主事	菅原 由貴	

傍聴者

なし

1 開会

2 挨拶（高田特命参事兼連携協働課長）

3 議事（進行：吉野委員長）

（1）指定管理業務の評価について

ア 評価の実施方法について、イ 事前評価結果について

（事務局から資料1により説明）

（質問等なし、事務局案のとおり評価を進めることとなった。）

ウ ヒアリング（評価項目①～⑤について、項目毎に質疑応答）

（指定管理者から評価項目「①快適な利用環境の創出」の実績等について説明）

【質疑応答】

佐藤委員

サーモグラフィカメラの位置について、どこにあるのかわかりにくいと感じているが、変更や検討を重ねた結果、現在の位置になったということではよろしいか。

事務局（県）

サーモグラフィカメラは、令和2年6月に補正予算により県が1階と3階に設置したもの。当初は3階の玄関から入ってすぐの、現在消毒液を設置しているところに設置したが、まず、電源を取るためにコードを伸ばしたところ、コードが視覚障がい者の方の動線をふさいでしまうことがわかった。また、玄関から寒風が吹込み、体温を正確に測ることができなかった。このようなことがあり、結果として現在の位置に設置したところ。指定管理者には、サーモグラフィカメラの方へ誘導する案内表記をしてもらっている。

佐藤委員

図書館を利用する際は検温を忘れないが、3階より上の会議室を使用する際はうっかり検温を忘れてしまうことがある。しかし、身体障がい者の方の動線をふさいでしまうということであれば現在の位置で仕方ないことと思う。

平野委員

社会科見学の代わりにバーチャルツアーを行ったとあるが、実際に来ていただくのと、バーチャルツアーでは反応の違いはあったか。

指定管理者

バーチャルツアーは、新型コロナウイルス感染症の流行り始めに作成した動画であり、動画作成スキルがあまり高くなかったが、見やすいというお話はいただいた。

また、出張社会科見学について、バーチャルと対面の両方を実施したが、バーチャルだからこそ見ていただける学校もあると感じた。

今年も、接遇やユニバーサルサービス研修などの動画を作成したが、動画であるからこそできることを行いたい。

(指定管理者から評価項目②「利用者の声の反映／県民参加型の施設運営」の実績等について説明)

【質疑応答】

吉野委員長 岩手の魅力を紹介するDVDを販売したと説明があったがこれは具体的にどのようなものか。

指定管理者 2種類作成しており、ひとつは三陸の魅力を発信することを目的とし、震災前の三陸を空撮した様子をDVDにまとめた。もうひとつは、遠野の語り部の方に協力いただき、遠野に昔から伝わる民話を5巻セットで販売した。

吉野委員長 空撮とはどのくらいのボリュームか、また、ヒューマンギャラリーで販売したということだと思うが、金額はどのくらいか。

指定管理者 空撮は10分程度であり、2,000円くらいで販売した。

吉野委員長 売り上げは好調か。

指定管理者 残念ながら好調とはいえない。

吉野委員長 映像は指定管理者で撮影に行ったのか。

指定管理者 めんこいエンタープライズが運営チームを受託しているため、めんこいエンタープライズで作成したものを販売したものの。

(指定管理者から評価項目③「入居施設間の有機的な連携」の実績等について説明)

【質疑応答】

成田委員 アイーナライトアップ事業について、ライトアップを実施すると追加で費用がかかるのか。

指定管理者 追加でかかる費用はない。6階にアップライトが設置してあり、そこに色のついたフィルターを置いているだけである。「小田島組☆ほ〜る」で使用しているフィルターを使用しているが、このフィルターも使用期限があり、捨てる予定のものを再利用している。

成田委員 たくさんの種類の色が出せるのか。

指定管理者 黄色や紫等、多くの種類の色が出せる。昨年度は、年末にブルーライトアップを行った。

武田副委員長 混雑が予想される催事の際には、警備と運営で連携し来館者の誘導を行なったということだが、どのような体制をとっているか。

例えば、いつもより警備の人数を増員しているのか、運営チームは、時間交代で班の編成を組んだりしているのか。どのように実施しているのか。

指定管理者 例えば、確定申告の初日や最終日にかなり混雑する。昔よりは減ったが、エレベーターを降りてから走る方がいた。これに対応するため、警備では巡回の順番を調整し、8時半に対象のフロアや3階に配置するようにしている。運営は、シフトを調整して、警備と手分けして「走らないでください」と注意喚起を行ったりしている。

また、非常に来場者が多い、密になる催事がある。その際、警備は巡回のときに、運営はお客様が会場準備をしているときに、防火シャッターが下りてくる位置に、テーブル等が置かれてないか等、防火シャッターが機能しない事態とならないように、手分けをして見回り対応をしている。

平野委員 全入居者での取組について、新型コロナウイルス感染症感染防止のためのアイーナ共通のガイドラインを作ったとのことだが、作成の上で苦労したことはあった

か。共通認識のすり合わせで苦労しなかったか。

指定管理者 認識のすり合わせに苦労したことはなかった。ただ、作成の経験がなかったの
で、何を基準に作成するかで悩んだ。昨年、青少年活動交流センターにおいて、「親
子フェスティバル」を開催した。その時に、参加を予約制にすることや、受付の場
所を例年から変更して、距離を取って並べるようにするなど、開催に当たり話し合
いを行いながら実施した。後に、入居施設が集まって、「親子フェスティバル」で
実施した対策を振り返りながら作った。何を指針にしたらいいかは迷ったところ
であるが、実際に実施したことをベースに行ったところ、スムーズに作成できた
と考えている。

(指定管理者から評価項目④「県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）」の実績等について説明)

【質疑応答】

小杉委員 ホームページやブログでも情報発信を行っているが、ホームページだと、情報を
自分で取りに行く方には情報が届くが、そうではない方、受け身の方には情報が届
かない。そのため、印刷物での情報発信を中止したことは残念だと思っている。

アイナの情報に対して、受け身の方にも情報が届けられるような取組が可能な
のであれば、検討をお願いしたい。

佐藤委員 情報発信の媒体には、ホームページ、ツイッター、フェイスブック等様々ある
が、どの媒体が一番見られているのかはわかるか。どの媒体が効果的なのか、検証
できるとよい。

指定管理者 ホームページがどのくらい見られているかは、毎月、県から情報提供されてい
るが、SNSとの比較はできていない。SNSについては勉強中であり、検討を重
ねたい。

(指定管理者から評価項目⑤「適切な施設運営」の実績等について説明。)

【質疑応答】

吉野委員長 非常食とは具体的にどのようなものか。

指定管理者 アルファ米と水である。1000 食用意している。準備しているお米の中には、陸
前高田市で生産されている「もしもの備え」というものがある。「もしもの備え」
は、アルファ米と塩と水がセットで販売されているもの。こちらを準備したのは
理由がある。東日本大震災の際、大変だったことのひとつに、米の配給がある。米
に水を入れて配らなければいけないが、これが大変だった。「もしもの備え」で
あれば、水がセットになっているので、受け取った方が自分のタイミングで水を入
れてお米にできるほか、温めるための道具もセットになっている。この点を重視
し準備している。

他に、乾パンやビスケットも用意している。

吉野委員長 それを避難訓練のときにお配りしているのか。

指定管理者 新型コロナウイルス感染症の流行前は、賞味期限が近付いたお米を食体験とし
て実際に作って食べていただいていたが、令和2年度はコロナ禍ということもあ
り、配付するだけにした。

武田副委員長 安全管理マニュアルについて、例えば、不審者が刃物を振り回すような事件が発生した際のマニュアルは作成されているのか。

指定管理者 安全管理マニュアル内に、爆発物や不審者対応に係るマニュアルがある。それを基本にケースバイケースで対応している。

武田副委員長 災害対策について、連絡網が整備されているが、突発的な事件・事故が発生した際は、現場の誰が判断を行うのかが決められているのか。「一番偉い方が不在の場合は次席が判断する」のような内容が決められているのか。

指定管理者 指定管理者と県の緊急連絡先が定められているほか、指定管理者内部でも連絡先は定められている。

武田副委員長 連絡網は確認したが、県に判断を仰いでいる間に事態が進んでしまうこともある。現場で判断できるマニュアルになっているのか。

事務局（県） マニュアル上の連絡網では、段階を踏んだものとなっており、最終的には県に連絡が来ることとなっている。ただ、突発的な事件への対応については、現場で警察や消防へ連絡する体制となっている。県にはできるだけ早く連絡をいただき、指定管理者と県で情報共有できるようにしている。

大雨特別警報が発令された際の止水板設置の指示など、県が事前に指示が可能な場合もあるが、想定以上に雨が降り、県の指示が間に合わない場合は、指定管理者による現場判断をお願いすることもある。

武田副委員長 現場判断の際の、現場を判断する責任者が明確ではないと思うので、明確にしたほうがよい。判断権限を県から現場に移譲することも必要ではないか。

事務局（県） 即座に現場対応が必要な場合もあるとは認識しており、現場での判断を尊重したいと思っている。指定管理者と県で情報共有しながら検討したいと思う。

(指定管理者退出)

エ 委員による評価

(各委員がヒアリングの結果に基づき事前評価の内容を見直し)

オ 委員会による評価、意見交換

各委員の評価結果の集計に基づき、評価項目ごとの評価値について協議した結果、各項目とも「評価値4（概ね計画どおりの管理運営が行われている）」の評価となった。

(2) 令和2年度指定管理業務の評価結果報告書（案）について

(事務局から資料2により説明)

【質疑応答】

平野委員 評価項目①「快適な利用環境の創出」について、令和2年度は新型コロナウイルス感染症への対応を評価項目として記載したことから、「評価項目」欄に注釈のような形で追加してはどうか。

事務局（県） 承知した。「評価項目」欄に注釈として記載する。

吉野委員長 「7 講評」について、「新型コロナウイルス感染症の影響により催事の中止や利用者の減少が見られたものの」とあるが、アイーナの利用者の減少はここ数年見られなかったものである。指定管理者はコロナ禍の中努力されたことと思う。

コロナ禍の中。感染対策や情報発信に尽力した結果、計画どおり管理運営がされたと、対応した内容を記載してはどうか。

事務局（県） 利用者は平年と比較して4割減となっている。消毒等の感染対策を頑張っていた。県としても、安定的な管理運営のために2度ほど補正予算を組み委託料を増額している。

吉野委員長 令和2年度は、全国的に緊急事態宣言が発出されたときに一部利用を制限した。東日本大震災の避難所になったとき以外、このような制限を行ったことはなかった。このような事態の中、適切な管理運営を行うためにどのような対応を行ったのか、具体的に記載してもよいと思う。

事務局（県） 新型コロナウイルス感染症への対応をどのように行ったのか等、追記することとする。

4 その他

(事務局からの提案事項はなし。)

(質問等なし。)

5 閉会