

県及び指定管理者による自己評価の結果について

(管理運営状況評価シート【令和3年度】)

1 評価の趣旨

県は施設の設置者として、公の施設の適正かつ確実な管理運営体制を確保するとともに、指定管理者の業務改善及び県民サービスの向上に資するため、指定管理者制度を導入している公の施設の管理運営状況について、毎年度終了後に評価を行っている。

2 評価の実施方法

(1) 評価の対象

令和3年度の指定管理者の業務

(2) 評価の流れ

時期	項目	主体	内容
4月	評価項目の設定	県	・毎月実施しているモニタリング評価表を評価項目として設定
5月	指定管理者の自己評価	指定管理者	・県が設定した評価項目について、年間の自己評価を実施
6月	県による評価	県	・モニタリング結果や指定管理者の自己評価を基に評価を実施

3 評価結果（概要）

【全評価項目】（144項目）

	A評価		B評価		C評価		D評価		合計	
	指定管理者	県	指定管理者	県	指定管理者	県	指定管理者	県	指定管理者	県
統括業務	0	1	19	18	0	0	0	0	19	19
運營業務	2	4	55	53	0	0	0	0	57	57
維持管理業務	0	0	39	39	0	0	0	0	39	39
清掃業務	1	1	14	14	0	0	0	0	15	15
警備業務	1	1	13	13	0	0	0	0	14	14
合計	4	7	140	137	0	0	0	0	144	144

< 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。

(別添1)

管理運営状況 評価シート【令和3年度】

(評価日 令和4年6月23日)

1 施設の概要

施設名	いわて県民情報交流センター（愛称：アイーナ）
所在地 電話・FAX HP・電子メール	岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目7番1号 電話：019-606-1701 ・ FAX：019-606-1716 ホームページ http://www.aiina.jp/ 電子メール info@aiina.jp
設置根拠	いわて県民情報交流センター条例
設置目的	<p>（設置：平成18年4月1日）</p> <p>【施設全体】</p> <p>新しい時代の多様なニーズに対応し、県民の交流と連携を生み出すとともに、岩手の情報受発信能力を高めていく施設として設置。</p> <p>県民生活の分野を中心として、機能面・サービス面で県内各地域に広がりを持ち、全ての県民が世代や地域、職域を超えて集うことのできる「21世紀地球市民のふれあい・活動・創造の拠点づくり」を基本コンセプトとし、次の基本方針を定めている。</p> <p>(1) 新しい時代の多様なニーズに対応し、交流と連携を生み出す施設</p> <p>(2) 岩手の情報受発信力を高める施設</p> <p>(3) 21世紀を担う心豊かな「岩手のひと」を育む施設</p> <p>(4) ゆとりとうるおいのある岩手ならではの生活文化を創造する施設</p> <p>(5) 岩手の新しいシンボルとなる施設</p>
施設概要	<p>敷地面積、建物面積、主な施設、利用定員等</p> <p>(1) 敷地面積 9,000 m²</p> <p>(2) 建築面積 7,855 m²</p> <p>(3) 延床面積 45,875 m²</p> <p>(4) 階数 地下1階、地上9階</p> <p>(5) 建物高さ 最高部高さ 47.4m</p> <p>(6) 構造 鉄骨造（一部鉄骨鉄筋コンクリート造）</p> <p>(7) 工期 平成15年3月1日～平成17年9月30日（31ヶ月）</p> <p>(8) 総事業費 約245億円（用地取得費(17億円)及び建設費等の総事業費）</p> <p>(9) 入居施設</p> <p>次の公の施設及び行政機関等並びに民間施設が入居する大型の複合施設である。</p> <p>① 公の施設：</p> <p>ア 県民活動交流センター（NPO活動交流センター、国際交流センター、環境学習交流センター、青少年活動交流センター、男女共同参画センター、高齢者活動交流プラザ、子育てサポートセンター、アイーナホール・会議室等貸室）</p> <p>イ 岩手県立視聴覚障がい者情報センター</p> <p>ウ 岩手県立図書館</p> <p>② 行政機関等：盛岡運転免許センター、岩手県パスポートセンター、住宅相談コーナー、岩手県立大学アイーナキャンパス</p> <p>③ 民間施設：飲食店3店舗、コンビニエンスストア1店舗</p> <p>(10) 利用定員</p> <p>「貸出施設利用料金一覧表」に記載（別紙1）</p>
施設所管課	岩手県環境生活部若者女性協働推進室 (電話 019-629-5198 内線 (5198)、メールアドレス AC0006@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	“結（ゆい）グループ” [(株)NTTファシリティーズ、(株)めんこいエンタープライズ、鹿島建物総合管理(株)、一般社団法人岩手県ビルメンテナンス協会、岩手県ビル管理事業協同組合]
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）
連絡先	代表団体 (株)NTTファシリティーズ アイーナ管理事務室内 電話 019-606-1701

3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	施設運営（図書館業務を除く）及び建物維持管理		
職員配置、管理体制	83名（令和4年3月31日現在）	組織図	
	正職員 25名、正職員以外 58名	別紙2のとおり	
利用料金	「貸出施設利用料金一覧表」（再掲）に記載（別紙1）		
開館時間	【施設全体】 午前9時から午後9時30分 【図書館】 午前9時から午後8時00分	休館日	【施設全体】 年末年始（12/29～1/3） 設備点検日（年2回） 【図書館】 月末、年末年始、年度末特別整理日

4 施設の利用状況

（単位：人）

(利用者数、稼働率等)	前期間平均	指定管理期間（令和元年度～令和5年度）				備考
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	期間平均	
第1四半期【全館】	328,708	309,407	142,972	175,050	209,143	
うち図書館	99,457	96,802	56,117	71,297	74,739	
うち県民活動交流センター	81,443	94,608	30,402	43,295	56,102	
第2四半期【全館】	358,201	291,941	185,688	159,717	212,449	
うち図書館	117,467	110,710	74,406	52,301	79,139	
うち県民活動交流センター	95,001	99,865	47,830	26,370	58,022	
第3四半期【全館】	340,446	277,438	173,850	187,558	212,949	
うち図書館	100,554	93,942	53,502	69,586	72,343	
うち県民活動交流センター	101,212	112,235	49,658	47,208	69,700	
第4四半期【全館】	346,267	264,721	193,386	193,859	217,322	
うち図書館	99,223	89,977	65,657	69,805	75,146	
うち県民活動交流センター	83,887	81,479	43,072	41,801	55,451	
年間計（実績）【全館】	1,373,622	1,143,507	695,896	716,184	851,862	
うち図書館	416,701	391,431	249,682	262,989	301,367	
うち県民活動交流センター	361,543	388,187	170,962	158,674	239,274	

5 収支の状況

（単位：千円）

区分	前期間平均	指定管理期間（令和元年度～令和5年度）				備考	
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	期間平均		
収入	利用料金収入	140,573	137,985	85,085	93,050	105,373	
	県委託料	448,677	439,514	507,081	484,454	477,016	
	自主事業収入	47	441	876	681	666	
	小計	589,297	577,940	593,042	578,185	583,056	
支出	人件費	219,150	230,348	225,749	229,836	228,644	
	維持管理費	110,595	115,120	119,865	115,618	116,868	
	光熱水費	235,309	233,187	224,272	225,980	227,813	
	事業費	11,207	9,542	11,017	11,729	10,763	施設全体業務の物件費及び自主事業費
	小計	576,260	588,197	580,903	583,163	584,088	
収支差額	13,037	△10,257	12,139	△4,978	△1,032		

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	施設利用者アンケート（1回）、来館者アンケート（1回）、モニター会議（4回）、ミステリーショッパー（1回）、ネットリサーチ（1回）	実施主体	指定管理者運営業務部門 （株）めんこいエンタープライズ
------	---	------	--------------------------------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	66件（苦情 13件、要望 19件、その他 34件）		
	主な苦情、要望等	対応状況	
①	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiの電波が弱いのかつながりにくい。結局自前のルータにて接続した。 ・Wi-Fiを利用しての大規模なオンライン会議を開催した場合、回線速度や安定した接続ができるのか不安がある。 ・（安定した接続のために）有線LANを希望する。 	<p>○大規模なオンラインイベント等を安定して開催することを目的に、ホール及び大型会議室に指定管理者の有料自主事業で光回線を整備したことから、有線LANで高速な光回線を占有して利用することが可能となった（プロバイダ契約をしている回線のため即日の利用が可）。また、臨時光回線を手配する際にかかる手番や費用を削減することができ、令和2年度に整備したWi-Fiと併せ利用者のニーズに沿った利用が可能となった。</p>	
②	<ul style="list-style-type: none"> ・大画面モニター・スピーカー等の貸出を希望する。（複数有） 	<p>○マイクスピーカや大型モニターの導入については今後の検討課題とする。 ※オンライン会議等でのニーズと推察</p>	
③	<ul style="list-style-type: none"> 3階女子トイレ利用者より ・真ん中のトイレから水の流れる音がしているが故障ではないのか。一週間前にも話しているが改善されていない。 	<p>○令和4年3月9日に修理を完了した（2月中旬に修理予定であったが、部品の調達等に時間を要したもの）。</p>	
<p>その他利用者からの積極的な評価等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不慣れなハイブリッド形式セミナーの設営時にていねいにサポートいただき大変助かった。 ・施設が綺麗なため利用したくなる。入りやすいのが良い。 ・感染症対策の徹底がなされている。 ・とても親切丁寧で話しやすく安心感がある。 			

7 業務点検・評価（※）

(1) 業務の履行状況

別紙3のとおり

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、積極的に取り組んだ事項</p> <p>【統括業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改善計画書を誠実に遂行し、実施状況を担当部課へ報告している。 ・近隣との融和のため、除草、違法広告物の見回り・撤去作業へ積極的に参加し、美化運動へ貢献した。 ・年3回実施の消防訓練等以外にも、水害訓練及び各入居施設等の避難経路把握、避難研修等の指導を行

い、災害意識を高めた。

- ・災害時に必要な非常用飲料水や非常食等を整備した。
- ・コロナ感染予防対策において、サーモグラフィカメラのメンテナンス、館内設置のアルコール消毒液の補充等に取り組んだ。また、各入居施設と連携を密にして、感染予防に取り組んだ。

【運営業務】

・基本コンセプトの「来るたびいつもステキな出会い」「ステキな出会い、これからも」に「幸福な未来をつくる笑顔の拠点」のキャッチコピーを加え、岩手の幸福な未来をつくる「ヒト・モノ・コト」と出会い、笑顔になる交流施設として成長・進化させていくことを描き、「笑顔になってもらえるサービスの向上とサービスレベルの維持」「連携を更に拡大し、出会いが生まれる催事の実施」「マスメディア・入居施設との広報連携・SNS等による情報発信・拡散」を強く意識し管理運営を実施した。また来館者や利用者のニーズを考え「With コロナ」や「After コロナ」を意識した運営を行った。

・サービスの維持・向上については、来館者が尋ねやすいよう「ご不明なことがありましたらおたずね下さい」のネームプレートを全員が着用、また、来館者が親しみやすいようにアイーナのロゴ入りポロシャツ、ロゴ入りスタッフジャンパー、腕章を着用し接客を行った。案内所のない1階では利用者が集中する開館時にコンシェルジュによる対応サービスを適宜実施した。利用者の利便性向上に向けたサービスとして開館前の早朝入館を受け、32団体から申し込みがあり41日対応した。施設・下見希望についても276団体に対応した。新規施設利用者に対しては感謝の気持ちを伝えるため、手書きのお礼状を324件送付した。また、スタッフのスキルアップのために電話対応や接客研修、目や身体の不自由な方への対応研修、eラーニングによるコンプライアンス・情報セキュリティ・ハラスメント研修の研修など年間計画を上回る回数を受講した。2021年度は電話対応技能検定4級をスタッフ1名が受験し、合格した。(アイーナスタッフの3級4級合格者は合計8名)

・催事については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から18件を中止とした。開催した3件の参加型・展示型催事については感染症対策を講じて開催した。2021年度は新しい生活様式に沿った催事の比率を前年度よりも多くし、STAYHOMEで楽しむポータル「おうちでアイーナ」にWEB及びアーカイブコンテンツを19件発信した。コンテンツ制作については前年までの連携を継承した形での取組を主体として制作を行った。また、岩手で魅力的な活動を行っている人物の紹介や授産施設の作品展、代理販売、無料で利用できるギャラリー、県民運動等の情報発信コーナーなどを一つにまとめたコーナー施設「いわてヒューマンギャラリー」を運営した。

・コロナ関連の取組として、館内施設の使用停止等の対応を行った。来館者や施設利用者が混乱しないようSNSやホームページ、掲示板等できめ細かい周知を心がけた。緊急事態宣言下の対応としては有料貸出施設の利用確認を実施、利用者に対して遅滞ない連絡と説明を行い運用した。新型コロナウイルス感染拡大防止のためキャンセルとなった収納済予約について還付対応を行った。また安心して来館、ご利用いただけるよう館内統一のガイドライン「新型コロナウイルス感染拡大防止に対するアイーナの取組」の周知を行うとともに、館内の感染拡大防止についての取組を紹介した動画コンテンツを制作、アーカイブ及び館内のデジタルサイネージで周知を行った。

・情報発信については、毎月テレビとラジオ番組で県内全域に情報を発信、テレビ局と協働しテレビ番組とタイアップしてのアイーナの情報発信も行った。紙媒体としても最長3カ月先までアイーナの催事情報がわかるアイーナNEWSを隔月発行、2021年度の催事案内はWEBミックスを行い、コロナ禍による急な予定変更に対応できる形に変更を行った。また入居施設と連携し制作しているアイーナインフォメーションを毎月発行した。館内映像表示での告知やマスコミへのニュースリリースの配布ならびに取材対応及びHPやSNSを活用してきめ細かな情報発信・拡散を行った。

・社会的事業として、アイーナ周辺の雑草除去やゴミ回収活動のほか、地域団体とも盛岡駅前の清掃活動や雑草除去活動を実施した。また高等支援学校等と連携し、アイーナにて避難訓練・防災体験学習を実施した。その他、災害に被災された方々の支援のため、3階受付募金箱に集まった義援金を岩手県災害義援金募集委員会に募金した。コロナ禍の為、中止している社会科見学の代替としてこちらから学校に赴く形で「出張社会科見学」を視聴覚障がい者情報センターと合同で実施した。電力逼迫時には自主的にエレベーター・空調を停止し節電を行った。

【維持管理業務】

- ・竣工 16 年目で様々な建築・設備において不具合が発生し、極力外注ではなく自営での対応に努めた。
- ・入居施設及びテナントの工事、相談・調査・立会いを実施した。
- ・猛暑ではあったが、節電施策、クールビズ発信の取組により、計画値を上回る削減を達成した。
- ・岩手県より発注の各設備予防保全修繕の見積り徴収、館内の調整、確認、工事・検査立会い等を実施した。
- ・中期、短期、修繕計画のまとめ等の作成支援を実施した。
- ・エレベーター救出訓練を機種別で年 6 回実施した。
- ・止水板設置訓練、災害時バックアップ訓練を実施した。
- ・自動販売機更新に伴う、電力メーター検針、報告を実施した。

【清掃業務】

- ・有資格者による業務・品質チェック（4 回/年）及び組織品質のチェック（1 回/年）実施した。
- ・休館日を利用しリーダー研修会（5 月）全体で安全衛生大会（10 月）を行い、スタッフのスキルアップに努めた。
- ・おうちでアイーナ「こんな高さでもキレイにします。～アイーナ清掃チーム～」及び「アイーナのガラスクリーニング～アイーナ清掃チーム～」の動画配信に参加した。
- ・新型コロナウイルス感染症の水際対策として、各階共用部のテーブル、イス、手すり、ドアノブ、トイレの衛生器具類、エレベーター等の消毒作業を開館前に 1 回、開館後に 1～2 回実施した。貸出施設利用後は、清掃時に机、椅子、ドアノブ、スイッチ等の消毒作業を実施した。

【警備業務】

- ・コロナ禍対応として、岩手県緊急事態宣言発令中の間、1 階東側及び南側玄関の自動ドアを、来館者が混雑しやすい平日の 8：30～14：30、日曜の 8：00～14：30 の間開放状態として、感染防止対策を実施した。また、1 階 3 階に設置しているサーモセンサーの電源の入り切りや、故障時の対応も昨年度から継続して実施した。

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

【統括業務】

- ・コロナ感染予防において、今後も継続的に迅速な対応に取り組みたい。
- ・本施設の管理運営が引き続き良好な状態を維持できるよう、各入居施設及び指定管理者内の連携を強化するとともに、迅速なお客様対応に努めていく。

【運營業務】

- ・「幸福な未来をつくる笑顔の拠点」として、岩手の幸福な未来をつくる「ヒト・モノ・コト」と出会い、笑顔になる交流施設として成長・進化していく施設を継続して目指す。
- ・館内入居施設に加え他施設や他団体との協働による新しい生活様式に沿った取組を積極的に行い、アイーナのプレゼンス向上やそれぞれの団体が有するミッション達成のための連携を図る。
- ・新しい生活様式にフィットした催事（賑わい創出）の在り方についてさらなる検討、実践を行い、培った知見を基に入居施設や外部団体との連携及びアウトリーチへの取組に生かしていく。
- ・新しい生活様式の下でのコンベンションセンター/複合施設として求められる機能や役割の分析・検討を行い、激しく変化する社会状況に対応したアイーナの新しい価値を創造し、県民、利用者に提供、貢献していく。
- ・アイーナが培ってきた知見やリソースを活用した社会貢献をさらに推進していく。

【維持管理業務】

- ・今後も経年による不具合の増加が考えられることから、これまでの実績を生かし迅速な対応に努める。

- ・建物・設備機器等の経年劣化に伴う、予防保全（省エネも考慮）修繕提案を積極的に行う。
- ・館内の状況を確認しながら、安全・快適な施設運営に努める。

【清掃業務】

- ・アイーナオープン以来、硬質床のシミ汚れの除去作業に苦慮している。浸透するとかなりの労力を必要とする。

【警備業務】

- ・コロナ禍という事で、館内の共用エリアのテーブルは1人1テーブルでの利用をお願いしているが、他の場所に置いている椅子を持ってきて複数名で利用されるケースが多くみられ、巡回のたびにお声がけさせて頂き説明し、対応している。

③ 県に対する要望、意見等

【統括業務】

- ・本施設の利便性・安全性・快適性の更なる向上に向け、施設や管理運営についての提案・意見交換を継続的に実施していきたい。

【運営業務】

- ・新しい生活様式に沿った利用に対応するためオンライン会議やリモートワークでの利用を前提とした設備導入のご検討いただきたい。具体的には7階、8階各有料貸出施設に据付型のプロジェクタやモニターの導入、貸出用マイクスピーカやミキサの購入等を検討いただきたい。特に現在導入している移動式プロジェクタの修理対応期間が終了していることもあり新機種へ更新いただきたい。移動式プロジェクタを廃し天井据付型のプロジェクタに変更することは利用者の利便性の更なる向上と新型コロナウイルス感染拡大防止にも寄与する。
- ・会議室、研修室設置の什器（テーブル、椅子）の経年劣化に伴い、中長期及び年度毎の計画的な更新が必要である。（会議室 804 椅子、会議室 501 テーブル及び椅子、7・8階会議室椅子等）

【維持管理業務】

- ・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）や設備リニューアル、法令に適合した改修が必要である。
- ・省エネに向けての設備変更・改修が必要である（図書館、貸出室、共用部（一部実施済み）LED化改修工事、省エネ対応設備改修導入等）。

【清掃業務】

- ・要望、意見等は、特にないが、これからも来館者の方に気持ちよく利用していただけるように努めたい。

【警備業務】

- ・今後もコロナ対策を含めとした、情報共有や協力をお願いしたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の運営状況について

【統括業務】

- ・統括として、指定管理者内及び入居施設との連絡調整・情報共有を的確に行い、アイーナの一体的な管理運営を行っていると思われる。

- ・コンプライアンス強化のための講習会や四半期毎の内部監査を実施し、コンプライアンスの徹底、内部統制の強化を図っていると認められる。
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、民間テナントを含む入居団体との連絡調整に適時適切に対応したと認められる。
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、館内の消毒や利用制限等について県と協議しながら迅速に対応し利用者の安全と安心に寄与していると認められる。
- ・電力逼迫に伴う節電について、入居施設等と連携し適時適切実施したと認められる。

【運営業務】

- ・テレビやラジオ、ホームページ、SNS等を活用した細かな情報発信など、業務要求水準を上回る取組により、施設の利用促進に寄与していると認められる。
- ・社員の各種研修受講や内部勉強会の開催などの能力向上に取り組み、サービス向上に努めていると認められる。
- ・入居団体等との連携により動画を作成するなど、催事や社会貢献活動、各種会議等を通じた情報共有を積極的に行っていると認められる。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響を受け多くの催事が中止となる中、オンラインコンテンツ「おうちでアイーナ」の配信を行うなど、新しい生活様式に沿ったイベントの企画・運営を行ったと認められる。
- ・総合パンフレットにオンライン型イベントのQRコードを追加し、新しい生活様式に対応した内容としたほか、発行から1年分のカレンダーを掲載し、利用者が見やすいものとするなど、工夫を凝らしていると認められる。
- ・各種アンケート結果や利用者からの意見要望、第三者による業務状況調査結果等を各入居団体とも共有し改善に努めるなど、施設全体としてサービスの質の向上を図っていると認められる。
- ・総合受付での翻訳ソフト及び筆談ソフトの導入や視聴覚障がい者情報センター向けの避難確認用スライドドアの導入など、地域共生社会の実現に向けた取組を積極的に行ったと認められる。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、社会科見学を出張型で開催したほか、親子で楽しめる動画を作成するなど、「新しい生活様式」に対応しながら社会貢献活動に取り組んでいると認められる。
- ・県独自の緊急事態宣言の発令に伴い、アイーナの対応をホームページに掲載したほか、令和3年9月末までの新規予約の停止及び既予約者への利用の延期又は中止の要請を行い、感染拡大防止対策に努めたと認められる。また、新型コロナウイルス感染症を理由とした施設利用キャンセルやフリースペースの利用制限等県と協議しながら迅速かつ適切に対応したと認められる。

【維持管理業務】

- ・第三者による修繕工事に係る作業日程の調整や立会などを適切に行うとともに、業務要求水準を満たした維持管理が適切に行われていると認められる。
- ・エネルギー使用量について、新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者が減少していることも一因として挙げられるが、平成26年度比15.8%削減と計画値(6%削減)を上回る実績となり、蓄積したノウハウが活かされた運営がなされていると認められる。※前年度は13.7%削減

【清掃業務】

- ・業務要求水準を上回る業務を実施し、快適な利用環境が維持されていると認められる。
- ・県民に対して清掃技術を伝達する取組を継続実施するなど、アイーナの情報発信機能や地域貢献機能を担う取組を行っているとして認められる。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、日常清掃を強化するなど適切に対応していると認められる。

【警備業務】

- ・館内外の巡回、監視、不測の事態への迅速な対応等について、業務要求水準を満たした業務を実施し、安全安心な施設運営に寄与していると認められる。

② 県の対応状況について（自己評価）

- ・入居施設間の連携によるサービス提供の充実に向けて、指定管理者や入居施設との情報交換を定期的に実施し、連携の強化、施設利用の促進を図った。
- ・運營業務全般に対しては、指定管理者制度のメリットを最大限生かした施設運営となるよう、管理運営の多くの部分を指定管理者の提案に基づく自主的な取組に委ね、その取組状況を毎月確認するとともに、定期的に協議し課題共有に努めた。
- ・中長期保全計画に基づき、指定管理者の協力を得ながら計画的な施設の維持保全工事等を実施した。
- ・指定管理者が実施するコンプライアンス研修や内部監査等の状況報告を受け、不適切な事案が発生しないよう確認を継続した。
- ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から、アイーナの利用のあり方について指定管理者及び入居団体の状況把握と情報共有に努めた。

③ 次期指定管理者選定時における検討課題等

- ・応募者の増加により競争性が高まるよう募集条件等を設定する必要がある。
- ・業務の継続性を確保した上で、サービスの向上が図られるよう募集条件を設定する必要がある。
- ・新型コロナウイルス感染症等の不足の事態に迅速に対応するためのリスク負担について検討する必要がある。

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）
なし
改善状況
改善状況の確認

7 業務点検・評価〔統括業務〕

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
◆統括業務								
		・基本協定から抜粋したものは（基本協定第〇条）と記載している。 ・（基本協定第〇条）と表示のないものは、要求水準等から記載している。	・提案書から抜粋したものは（提）と記載している。 ・事業計画書から抜粋したものは（事）と記載している。					
1-14	各入居施設との連絡調整	1) 県は当該各施設の利用目的に沿った事業（特定業務）を特定の団体に委託し、同団体から当該施設に職員が長期に渡り駐在することから、同団体との連絡調整を密にし、円滑な運営に努めること。	・運営協議会の開催（事）	毎月	運営協議会の外、入居団体との調整を行った内容	・毎月定期的に県との当事者会議を開催し、情報の共有を図り、適切な運営に努めた。	B	B
		2) 1)とあわせ、運転免許センターやパスポートセンター等の行政機関も含めた建物全体の運営協議会を定期的に開催し、円滑な運営に努めること。			毎月実施していること。	・毎月定期的に運営協議会を開催し、各入居施設及び各入居行政機関との各種情報共有、注意事項伝達及び課題事項の解決を行い、館の円滑な運営と館の賑わい創出に努めた。		
				テナントや県を含めた意見交換を行いアイーナ全体の活性化を図る（仕様書）	年1回		・12月1日、テナント情報交換会を実施。	B
1-15	管理業務仕様書の作成	1) 県から修正を求められた場合は修正を行い、その確認を受けること。 2) 条例、施行規則に規定するもののほか、施設の管理・業務を円滑に行うための必要事項等を定めること。		年1回	年度開始前に提出又は県からの修正・確認依頼に対応していること。	・11月30日、管理業務仕様書を提出。	B	B
1-16	事業報告書の作成	県に対し、毎事業年度3月31日までに当該年度に係る事業報告書を提出すること。 (基本協定第15条)		年1回 (3月)	別途報告書の内容を確認し適正なものであることを確認。	・3月31日、2021年度事業報告書及び収支報告書の提出を実施。	B	B
	月次報告書の作成	・県に対し、毎月の業務が終了した後7日以内に、当該月に係る月次事業報告書を提出する。(基本協定第15条)		毎月		・毎月報告期限内に報告書を提出した。	B	B
1-17	事業計画書及び収支予算書の作成	翌年度以降の詳細な事業計画及び収支予算書については、年度ごとに県担当部局と協議し、前年度の11月末日までに提出すること。		年1回 (11月)		・前年度中に県へ提出し、4月1日付で承認。	B	B

7 業務点検・評価〔統括業務〕

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
1-18	事故対応	事故が発生した場合は、被害者の安全を確保した対応を第一とし、関係機関に対して報告すること。	発生時	事故の内容及び報告時期	・該当なし	—	—
1-19	災害時対応（危機管理体制の構築、被害調査・報告、応急措置等）	<p>予め県と協議のうえ危機管理体制を構築し、危機管理対応マニュアルを作成する。また定期的に避難訓練等の研修を行い、有事に備えること。</p>	<p>4月</p> <p>6月・8月・10月・2月</p>	<p>マニュアルの整備状況</p> <p>防火・防災訓練の記録</p>	<p>・6月30日、消防訓練（火災）実施。</p> <p>・10月29日、消防訓練（火災）実施。</p> <p>・2月24日、防災訓練実施。</p> <p>・普通救命講習（AED）開催不可。（1月20日、代替対応として盛岡中央消防署救急救助係より「応急手当を行うときの感染防止」をいただき、各入居施設に配布）</p> <p>・中川町町内会への消防訓練参加のお声掛けは、新型コロナウイルス感染予防を考慮し中止。</p> <p>・7月20日、水害対策訓練（止水板設置訓練）開催。</p> <p>・11月18日、盛岡消防署にアイーナ消防計画作成（変更）届出書及び自衛消防組織設置（変更）届出書を提出。</p> <p>・3月10日、アイーナ安全管理マニュアル（第18版）を更新。</p>	B	B
		<p>・防火訓練の実施：年2回。</p> <p>・防災訓練の実施：年1回。</p> <p>・水害訓練の実施：年1回（自主訓練）（水害訓練は2020年度から）</p> <p>・消防訓練への周辺住民の参加（提）</p>	<p>・AED講習は毎年実施</p> <p>・上級講習は少なくとも指定管理期間内に実施</p> <p>・住民参加の状況</p>				
		<p>・救命講習の実施。（AED講習（毎年）・上級救命講習（適宜）（提）</p> <p>・住民参加型の救命講習会（提）</p>	発生時	<p>・施設管理者として県・関係機関との積極的な連携を図り、障がい者や持病を持つ方の避難にも対応できるよう取り組む。</p>	・該当なし	—	—
1-20	災害復旧	大規模災害が発生したことに伴い、県の判断による臨時休館等の措置及び復旧に向けた工事等に協力すること。	発生時		・該当なし	—	—
1-22	利用者の苦情処理（クレーム等県民の意見への対応、苦情・トラブル情報分析含む）	利用者の苦情については、その内容及び対応状況について月毎にまとめ、翌月までに報告する。対応状況には対応日又は対応予定日も併せて記入すること（各入居施設に寄せられた指定管理者に係る苦情を含む）。	毎月		・毎月適正に県への報告を実施。	B	B
1-27	各入居施設の出納管理（電話料金及び光熱水費支払い等）	<p>1 入居施設の通信量を県に報告すること。</p> <p>2 入居施設の電話料金及び光熱水費を所定の機関に支払うこと。</p>	毎月		・毎月適正に県への報告並びに所定機関への支払いを実施。	B	B

7 業務点検・評価【統括業務】

評価項目		評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
		基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
1-28	行政財産使用許可事務	指定管理者は、申請に至るまでの申請者との調整（館の運営上の観点から許可することが妥当であるか否か等の指定管理者としての意見）を行うこと。		発生時		・11月4日、建物外観写真使用許可申請を県に提出。（11月4日、県より許可通知受領）	B	B
1-29	行政財産貸付業務	指定管理者は、行政財産使用許可以外に設置された自動販売機に関し、県に代行して売上本数の把握や販売機入替えの際の立会い等を行うこと。		発生時	※売上本数の把握は設置者から直接県に報告があるため不要 設置機器入替の立会い（子メータの初期値確認）を行っていること。	・該当なし	—	—
1-30	民間施設の出納管理 (光熱水費等の検針・支払等)	民間施設の電気料金、上下水道料金及び空調料金を所定の機関に支払うこと。		毎月	1 - 2 7と同じ	・毎月適正に所定機関への支払いを実施。	B	B
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。		12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	「更に優れた管理運営に向けた助言」をもとに改善に向けた取組みを行っている。	B	B
1-38	モニタリングの実施及び結果の反映	モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと。		毎月	前月までのモニタリングC・D又は保留となった項目の確認	・該当なし	—	—
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務を第三者に委託することはできない。（基本協定第17条）		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・該当なし	—	—
<追加> 個人情報の保護			・個人情報保護法第23条第1項又は第4項による場合以外は、お客様からの同意を得ることなく第三者に提供しない。（提） ・個人の特定できる資料は施錠管理する。（提）	毎月	・個人情報の管理状況 ・漏えい事件の有無	・適切に管理 ・漏えい事件無し	B	B
			・スタッフの立場に応じた閲覧制限を設け、閲覧者の特定化・明確化をする。（提）	4月	・閲覧制限が設定されているか	・適切に実施	B	B
			・プライバシー保護に関する研修を実施する。（提）		・計画どおり実施されているか	・7月～8月、情報セキュリティ研修を実施。	B	B

7 業務点検・評価【統括業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
＜追加＞コンプライアンスに関する取組		・コンプライアンス内部監査を実施する。(提)	7月、10月 1月、4月	・計画どおり実施されているか	・適切に実施	B	B
		・外部記憶媒体の適正な使用(提)	毎月	・外部記憶媒体管理状況	・適切に実施	B	B
		・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提)	実施時期	・計画どおり実施されているか	・適切に実施	B	B
＜追加＞その他			発生時		<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策に取り組んだ。(アルコール消毒液購入・補充) ・7月6日、アイーナ周辺清掃や雑草除去活動に参加。 ・9月7日、ウエストサイドパトロールによる違法広告物除去活動に参加。 ・12月から3月にかけて、横断歩道から3階入り口付近までの除雪や氷割を実施。 ・館内共用部等拾得物のうち50件を駅前交番へ届け出、保管期限が過ぎた364件の廃棄を実施。 	B	A

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
第2 運営業務要求水準 1. アイーナ全体 (1) 企画運営業務		<ul style="list-style-type: none"> 基本協定から抜粋したものは（基本協定第〇条）と記載している。 （基本協定第〇条）と表示のないものは、要求水準から記載している。 	<ul style="list-style-type: none"> 提案書から抜粋したものは（提）と記載している。 事業計画書から抜粋したものは（事）と記載している。 					
1-1	イベント企画・運営	<p>1) アイーナが目的とする「交流と連携」の理念を踏まえ、各入居施設を有機的に結びつけ、県民が集い、賑わいのあるイベントを季節や時間に合わせ企画・運営すること。</p> <p>2) イベントの企画にあたっては、実施案を県に事前連絡すること。</p> <p>3) イベント当日の混雑を想定し適切な誘導及び警備を行うこと。</p>	<p>・いわて未来パネル・ボード設置（4月～）、モリモリウォーク2019（4月）、ユニバーサルサービス研修（5月）、岩手世界遺産展（6月）、復興バザー（6月、10月）、高校野球千羽鶴（7月）、マリオスサマーフェスティバル（7月）、出張わくわくキッズランド（8月）、ヒューマンギャラリーワークショップ①（8月）、囲碁将棋教室（9月）、アイーナの写真コンテスト募集・展示（9～12月）、いわてふるさとフェア（33市町村企画）（9月～11月、2月、3月）、アイーナお絵かき大会（10月）、ヒューマンギャラリーワークショップ②（11月）、いろいろアイーナ（12月～2月）、マリオスハートフルクリスマス（12月）、親子でアイーナバックヤードツアー（1月）、ヒューマンギャラリーワークショップ③（1月）、親子料理教室（2月）、ふれあいマルシェ（3月）、わくわくキッズランド（3月）（事）</p>	毎月	<p>事業計画書記載のイベントが実施されていること。</p> <p>実施案（事業計画書含む）が事前に連絡されていること。</p> <p>集客規模及び警備を含む対応状況を確認</p>	<p>●「アイーナの写真コンテスト2020-2021」の作品展を開催。（4月）●ユニバーサルサービス研修を開催。（5月）●春・秋の復興バザーはコロナ禍の為中止。●支援学校の実習作品の紹介と販売会はコロナ禍の為中止。（6月）●わくわくキッズランドはアイーナ開催及びアウトリーチでの大船渡、宮古での開催も含めコロナ禍の為中止。●世界遺産展を開催。（6月）●夏休みの工作向けにトイレットペーパーの芯配布を実施。（7月～8月）●マリオスサマーフェスティバルプロと一緒におそうじ体験はコロナ禍の為中止。●高校野球県予選・TV放送と千羽鶴贈呈はコロナ禍の為中止。●アイーナの写真コンテスト2021-2022を実施、3月に入賞作品展を開催。●親子でアイーナバックヤードツアーはコロナ禍の為中止。●岩手高校との連携企画、囲碁・将棋教室はコロナ禍の為中止。●ヒューマンギャラリーワークショップはコロナ禍の為中止。</p> <p>●アイーナでお絵かき大会を開催。（10月）●親子料理教室はコロナ禍の為中止。●マリオスハートフルクリスマスXmasライブはコロナ禍の為中止。●アイーナライトアップいろいろアイーナ～わたしのぬり絵が光になったよ～を開催。（12月～3月）●ふれあいマルシェwith盛岡峰南高等支援学校はコロナ禍の為中止。●33市町村フェアを新しい生活様式の下継続していくためにWEBへ移行。（3月）</p> <p>●新しい生活様式に沿ったイベントとして「おうちでアイーナ」ポータルに以下の動画アーカイブ及びコンテンツ投稿を実施。※aはアーカイブ動画、cはwebコンテンツ</p> <p>「アイーナ復興バザー」a（5月）、「ユニバーサルサービス研修動画～視覚障がい疑似体験～」a（7月）、「ユニバーサルサービス研修動画～車椅子操作・介助体験～」a（7月）、「ユニバーサルサービス研修動画～聴覚障がい者・高齢者疑似体験～」a（10月）、「アイーナの新型コロナウイルス感染症対策」a（8月）、「アイーナ 秋の音楽会 Vol.1～Vol.5」a（9月）、「囲碁将棋教室～詰め将棋問題集Part.2～」c（10月）、「ぬりえコレクション」a（11月）、「わくわくキッズランド～ぐるぐるコッパ～」a（12月）、「～Winter LIVE～」a（1月）（2月）、「こんな高さでもキレイにします～アイーナ清掃チーム～」（2月）、「アイーナのガラスクリーニング～アイーナ清掃チーム～」（3月）</p>	A	A
1-2	誘致	<p>ホール、会議室等の利用が見込まれる団体への営業活動を積極的に行い、施設のPR及び利用促進に努めること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 初めてアイーナを利用いただいた方への手書き礼状の送付（提） コンベンション関連の販促催事への出展（提） 	毎月	具体的に実施した内容を確認	<p>・アイーナのファンづくりと利用促進施策として、新規利用者に対して324件の直筆によるお礼状を送付した。</p>	B	B
				1回/年	具体的に実施した内容を確認	<p>・岩手・盛岡コンベンションフェアに出展。コンベンション開催意欲の向上を目的に、コンベンション（学会・大会）主催者となりうる個人、大学、団体などの関係者を招き開催。アイーナ説明ブースとして出展し、設備や利用方法を説明。（1月）</p>	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
(2) 総合受付業務								
1-3	来館案内、映像表示システムのスケジューリング	入居各施設の行事予定を把握・管理のうえ、当日の施設利用状況や催事情報を知らせるとともに、施設利用の利便性に配慮した情報提供の仕組みを確保し、施設のPR及び利用促進に努めること。 また、映像表示システム（プラズマディスプレイ、22インチ液晶ディスプレイ）に会議案内、イベント案内、誘導案内、自主企画案内、お知らせ等を表示するためのオペレーションを行うこと。[導入システム：デジタルサイネージ（Panel Director）]	・案内ボードの運用管理（提） ・デジタルサイネージへの10日間先までのイベント情報の投稿（提）	毎月	具体的に実施した内容を確認 具体的に実施した内容を確認	・スケジュール管理を行い適切に案内ボードの運用管理を行った。 ・デジタルサイネージにアップする個別の催事スケジュールはコロナ禍により取り消しが多発したため掲載を中止。 ・デジタルサイネージに入居施設からの案内を表示。 ・催事チラシや告知ボードへの貼り出し、撤去を行い、全般にわたる館内広報を行った。	B	B
1-4	電話受付・交換	代表番号への電話を該当施設等に取り次ぎ、また、簡単な問い合わせ等への対応を行うこと。		毎月	問合せ内容・対応内容	・各種問い合わせ、取次に対応、及び内容が曖昧な催事については可能な限りの調査を行い案内を行った。	B	B
1-5	館内放送・呼び出し	来館者からの依頼に応じて行うものとするが、概ね次の事項についての館内放送は行わないものとする。 1) アイーナの業務と直接関連しないもの 2) アイーナ内に勤務する特定の者を対象としたもの 3) 簡易、個別的な会議参集通知 4) 商業行為に関するもの 5) 争議行為に関するもの 6) その他指定管理者が不適当と認めたもの		毎月	来館者の依頼内容・対応内容	・置き引き防止を目的に12時の案内とともに置き引き注意喚起とロッカー使用の館内放送を実施した。（毎日） ・東日本大震災発生時刻にあわせ、館内放送で黙祷のアナウンスを行った。（3月）	B	B
1-6	障がい者用車椅子等貸出	高齢者や身体障がい者、子供連れの来館者には、必要に応じて車椅子やベビーカーを貸出すこと。	・声かけコミュニケーションの実施（提）	毎月	貸出状況	・状況を判断し必要に応じて声かけを行い対応している。 ・確定申告書作成会場開設時は車椅子1台を会場に移動し貸出を行った。	B	B
1-7	その他受付関連事務	1) 館内や周辺施設などに関する各種の必要な情報提供を行うこと。 2) 来館者がいわずに県民情報交流センター条例（以下、「条例」という。）第15条に規定する禁止行為や他の入館者に迷惑がかかる行為を行ったときは、直接当事者に注意し、当事者が注意に従わない場合は警備員と協力のうえ、対処すること。 3) 貸出施設等の申込みに対応すること。 4) 館内の利用相談に対応すること。	・周辺地域に関する情報ニーズの収集と案内（提） ・開館時間の8:30から9:00を目途に1階にコンシェルジュを適宜配置（提）	毎月	具体的に実施した内容を確認 具体的に実施した内容を確認 ・抽選予約の対応状況 ・収入月計表 実施状況及び具体的事例を確認	・情報誌、新聞、ネット等から館内及び近隣のイベント情報を収集し問い合わせに対応している。また不明な催事等についてはインターネット等で調べたうえで案内を行い、その情報を内部で共有し案内に役立てている。 ・貸出施設利用申込みや間の利用に関する相談については利用者のニーズ等を確認しながら適宜行っている。 ・抽選処理を適切に行っている。 ・来館者が多い開館時にコンシェルジュを配置し適宜案内を行った。 ・利用者の利便性向上のため32団体（のべ41日）の早朝入館に対応した。 ・抽選経験のあるスタッフが経験の浅い受付スタッフ1名に接遇研修を実施した。 ・視聴覚障がい者情報センター主催の「視聴覚障がい者対応接遇講座（視覚）（聴覚）」をスタッフ1名が受講。 ・翻訳ソフト、筆談ソフトをインストールしたiPad×2台を3階総合受付に配備、運用を開始。	B	A

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
(3) 広聴広報業務							
1-8 広聴広報活動の企画・立案	1) 各種媒体を用い、施設のPR・情報提供や一般からの意見の聴取を適時効果的に行い、それらを施設運営に反映する仕組みを構築し、実施すること。	・テレビ番組タイアップ広報の実施（提）	1回/年	施設のPRに関し実施した内容	・テレビ番組タイアップ広報としてIATの「GO!GO!いわて」番組内でアイーナの有料施設利用の様子を天津木村さんがリポート。（3月）	B	B
		・アイーナニュースTVの制作・放送（提）	毎月		・めんこいテレビの情報番組冒頭で毎月1回、アイーナの情報を提供。内容が伝わりやすいように、ナレーションとともに文字情報も充実させ発信。（原則毎月第一土曜日OA）	B	B
		・ラジオ番組内での開催情報放送（提）	毎月		・IBCラジオの番組「盛岡駅前探偵団」内で月に1度、アナウンサーとかけ合いのもとで催事を中心にアイーナの情報を提供した。	B	B
		・利用者アンケート 施設利用者への直接ヒアリングにより収集（提）	1回/年	意見等への対応を行っているか（検討しているか）	・有料施設を利用いただいたお客様から、利用料金・施設備品・スタッフの対応などについて意見や要望を調査。90件の個人・団体・企業からの回答があった。満足度（満足、やや満足）は、「設備の予約手続き」で約85%（対前年+9ポイント）、「利用料金」で約69%（対前年+15ポイント）、「備品」で約87%（対前年+11ポイント）、「電話や受付案内対応」で96%（対前年+4ポイント）。「気づいた点」についての回答では、「空調に関すること」、「駐車場の割引サービス希望」「Wi-Fiに関すること（利便性の向上）」等があった。またコロナ禍における要望として「換気の徹底を希望」、「消毒液やアクリル板の設置等、直接的な感染防止設備」に関する意見があった。	B	B
		・ネットリサーチ（提） 匿名の県民100人～200人に対してネット調査実施（提）	1回/年		アイーナの認知度や来館状況とともに、アイーナを利用しない理由を探り改善につなげるための調査を実施。岩手県在住の15歳以上の男女204名よりサンプリング。アイーナの認知度は前年より3ポイントダウンの約82%。来館実績については約82%が来館で前年より9ポイントダウン。来館実績のない方の理由は前年と同様「行く用事がない」がトップ。「今後もアイーナを利用したいか」については約78%が利用したいと回答し前年より5ポイントダウン。利用したくない人の意見として、最も多い理由が「行く理由がない」であった。	B	B
		・来館者アンケートの実施（提）	1回/年		男女・年齢別に利用交通手段・来館目的・情報の入手方法などについて調査を実施。 3月31日にホームページで公開。2021年度はコロナ禍の為、対面での調査は行わずネット調査において来館したことがあるサンプルに対し別途調査を実施した。138名の回答があった。施設利用は「運転免許センター」が約22%、会議室利用が約17%、岩手県立図書館が約14%で上位。「フリースペース」の利用は約3%となり、一概には比較できないが前年の5%より2ポイントダウン。盛岡市以外の利用は約59%で大幅にアップ。来館方法は自家用車がトップで約48%、自転車・徒歩が19%、公共交通機関が33%。情報の入手については、HPが約25%でトップ、続いて主催者からの案内が11%、ポスターやサイネージが7%となっている。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
		・ミステリーショッパー、ミステリーコール（提）	1回/年		今年度はコロナ禍のため訪問による調査形式は行わず、CMS移行後の各センターのホームページについての調査を依頼した。モニター会員である4名の男女に調査を依頼し、5段階評価と総評をいただいた。業務の参考や指摘事項への改善に向け、調査結果は該当施設に提出予定。対象施設：指定管理者、パスポートセンター、図書館、環境学習交流センター、国際交流センター、子育てサポートセンター、アイーナキャンパス、NPO活動交流センター。	B	B
		・ご意見BOX、SNS 感想や提言の収集、運営改善への活用（提）	毎月		・館内3カ所にご意見ボックスを設置し寄せられた用紙を回収。ホームページやメールで寄せられた意見、要望とともにホームページ及び1階のボードに掲出し回答し、各部署と情報共有を図り運営改善に結び付けた。	B	B
		・モニター会議4回（提・事）	6～2月		・男女4名のモニター会員によるモニター会議を年4回実施し、ご意見や要望をいただき運営上の参考とした。 第1回：新しい生活様式に沿ったアイーナのバーチャル賑わい創出ポータル「おうちでアイーナ」についてご意見を伺った。※新型コロナウイルス感染拡大防止の為アンケート形式で開催 第2回：アイーナで実施している新型コロナウイルス感染拡大防止策についてお話を伺った。※新型コロナウイルス感染拡大防止の為アンケート形式で開催 第3回：モニターを引き受けて頂いた2年間の感想についてお話を伺った。 第4回：ミステリーショッパー調査の感想を伺った。	B	B
		・視察調査・ネットワーク（提・事）	2回/年	調査結果の共有はなされているか。 調査結果の反映を検討しているか。	視察調査については新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止とした。	B	B
	2) 県民プラザ（貸出施設を除く）において、アイーナ整備の基本方針を踏まえた各種広聴広報活動を企画・立案し、実施すること。（なお、県が用意するパーソナルコンピュータ（6台）を当該活動に利用することができる。）	・いわてヒューマンギャラリーの企画・実施・運営（提）	毎月	実施内容を確認	・岩手の幸福な未来をつくる活動をしている人物を紹介。紹介した人物に関連する展示物や福祉施設商品等を代理販売。岩手の魅力を紹介するDVDを販売、動画も上映。展示スペースとして無料で利用できる「県民ミニギャラリー」、県民運動等の情報発信コーナー「いわて協働プラザ」も併設し展示運営。 ・トークイベントや体験会、講座などの交流イベントはコロナ禍の為実施を見合わせ。 ・展示スペースとして無料で利用できるミニギャラリーを運営し写真展等3件の展示を実施。 ・木質化による全面リニューアルを実施。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
1-9 ホームページ企画・制作・管理・運営	1) 入居施設のホームページと相互連携し、県民生活、県民サービスに直結する情報を速やかに提供するため、館全体のホームページの企画・制作・管理運営を行うこと。(但し、各入居施設のホームページは各入居施設で管理す 2) 利用者が必要な情報に迅速に到達できるようポータルサイトとしての役割が十分に果たされるよう適切な管理をする 3) 利用者のアクセシビリティ、ユニバーサルデザインに配慮すること。 4) 主要な情報通信機器に対応したコンテンツも作成すること。	・SNSによる情報発信(提)	毎月	情報発信の状況(適時に発信されているか)	・ホームページの到着情報、ブログ及びツイッター、フェイスブックの更新頻度を高め情報発信回数を向上させた。(到着情報:96件、ブログ:35件) ・SNSについてはBotによる定期的な発信だけではなく、イベント等のタイムリーな情報発信を積極的に行うとともに、適切なフォローやリツイートも行い各世代・各エリア等広範囲な情報発信に努めている。 ・賑わいイベントの代替としてSTAY HOMEで楽しめるコンテンツを制作し配信する「STAY HOME おうちでアイーナ」を運営。 ・岩手県緊急事態宣言発出に伴う館内情報をホームページに掲載。 ・ホームページに新型コロナウイルス関連情報の専用ページを開設。 ・多発している「なりすましメール」の注意喚起をホームページに掲載。	B	B
		5) トップページは利用者の再訪問を促すため、季節ごとに背景を変更するなど、定期的にリニューアルすること。		年4回	リニューアルの状況	・トップページのスライドショーを29回更新した。	B
1-10 インターネット放送	ホール、県民プラザにカメラを設置し、アイーナの映像配信システムを利用してインターネット上にライブ及びオンデマンドの映像で配信企画し実施すること。	・いわてヒューマンギャラリーをメインに旬の情報をライブ又はオンデマンド映像として提供(事)	毎月	情報発信の状況(適時に発信されているか)	・いわてヒューマンギャラリー及びアイーナの催事情報を動画で作成しホームページのインターネット放送局、ビデオライブラリ及びYouTubeで毎月配信した。	B	B
1-11 ITを活用した情報発信	月1回以上ITを活用した館内のイベントや講座、知って得する情報など、旬な話題を提供すること。	・ホームページへのピックアップイベントの投稿及び新着情報、ブログの投稿(提)	毎月	情報発信の状況(適時に発信されているか)	・ホームページの到着情報、ブログ及びツイッター、フェイスブックの更新頻度を高め情報発信回数を向上させた。(到着情報:96件、ブログ:35件)(前掲1-9)	B	B
1-12 印刷物作成	1) アイーナ全体の構成、入居施設の業務内容などを記した総合パンフレット及び施設案内リーフレットを作成すること。	・総合パンフレットの作成	毎月	在庫の状況・作成予定	・総合パンフレット(小)増刷に伴う原稿校正を館内入居団体に対し実施。2022年5月1日現在、入居施設の所管課にて原稿校正中。校了次第増刷予定。	B	B
		・アイーナNEWS発行(提)	隔月	発行状況	・アイーナで行われる催事を一般利用者分も含め、最長3カ月前からわかる情報紙「アイーナNEWS」を隔月で発行。館内をはじめ、各地方振興局や銀行や百貨店、飲食店、ホテル、美術館など県内全域に設置し情報を提供。2021年度の催事案内はWEBミックスを行い、コロナ禍による急な予定変更に対応できる形に変更を行った。	B	A
		・アイーナインフォメーションの発行(提)	毎月	発行状況	・入居施設連携による情報ツール「アイーナインフォメーション」を図書館と指定管理者、県民活動交流センター連携で毎月発行。指定管理者を含め、各入居施設からの旬な情報を発信。	B	B
		・利用事例を紹介するリーフレットの作成	毎月	在庫の状況・作成予定	・館内案内用パンフレットとリーフレットを継続して活用。パンフレットは施設申込者への案内用をメインとし提供。リーフについては利用促進のため、配布ならびに設置。	B	B
		2) 入居施設で実施されるイベント、会合、講演、公演等について、主催者等と協議のうえ必要と認められる場合は、宣伝用チラシ、ポスター等を制作・掲示すること。		毎月	発行状況		----

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
1-13 その他、広聴広報活動		1) 県専用広報ボードへの掲示物の掲示及び撤去等の必要な管理を行うこと。(掲示物の予約は県がとりまとめ、掲示等を指定管理者に依頼する。)	・県専用広報ボードの運用・管理(提)	毎月		・依頼メールを基にスケジュール表のメンテナンスを行い管理・運用を行った。	B	B
		2) その他、施設運営に必要なと認められる広聴広報活動を行うこと。	・ニュースリリースとメディア対応(事)	毎月		・各種催事でマスコミへの取材対応や番組協力等を行い、アイーナをPRした。 ・催事関連等のニュースリリースを記者クラブや情報紙に配布・送信。新聞やTVニュースなどのべ9回のマスコミへの露出があった。	B	B
(4) 各入居施設との連絡調整								
1-14 各入居施設との連絡調整		【1) 県は当該各施設の利用目的に沿った事業(特定業務)を特定の団体に委託し、同団体から当該施設に職員が長期に渡り駐在することから、同団体との連絡調整を密にし、円滑な運営に努めること。】 2) 1)とあわせ、運転免許センターやバスポートセンター等の行政機関も含めた建物全体の運営協議会を定期的に開催し、円滑な運営に努めること。	・センター長会議への出席(事)	毎月	定例の会議等のほか、個別の案件についての相談・対応状況を確認	・運営協議会において情報や課題の共有を図った。 ・センター長会議において情報交換や意見交換、課題に対する協議等を行い共同開催事業の調整やリスクに対する対応を行った。 ・アイーナの新型コロナウイルス感染拡大防止への取組を利用者に判りやすくお伝えし安心して来館いただけるよう、アイーナ共通のガイドライン「新型コロナウイルス感染拡大防止に対する取り組み」と新型コロナウイルス感染拡大防止対応策をわかりやすく表現したオリジナルピクトグラムを制作し周知に活用している。 ・入居団体主催催事の実行委員会に参画し催事の企画立案、運営に協力した。 ・入居施設と連携して開催した催事において参加者が作成したぬり絵を、別の入居団体と連携しアイーナのライトアップで再現するイベント「いろいろあいな」は、テレビ、新聞による報道の他にInstagramやTwitterにも多数アップされるイベントとなりアイーナのプレゼンス向上に対し大きく貢献している。密を避けた形で実施できるイベントでもあり、今後もアイーナの冬の風物詩として定着していくよう推進していきたい。	B	B
			・アイーナ館内報紙の企画・制作・発行(提)	1回/年	発行状況	・館内連携の一環として、アイーナで働くスタッフがよりフレンドリーな関係となり、お互いの理解をさらに深めるための館内報「あ・いな vol.3」を企画・制作・発行し全入居施設に配布した。		
(5) その他								
1-21 2-3①-14	利用状況等の把握(利用者ニーズの調査・分析、その他統計調査・分析含む)	利用実績(月間、年間)を集計し、県に報告すること(月次報告書、事業報告書において報告)。 利用者の満足度、ニーズについてはアンケート等で把握し、その結果及び対応策についてまとめ、月次報告書において報告すること。		毎月	日計表・月計表等で確認(利用者数、貸室利用状況) ・計画に従い実施しているか ・結果を分析し対応案を検討しているか	・来館者数を含む利用実績の報告を行った。	B	B
1-23	視察者の対応	視察の申込みがあった場合は、関係者への連絡など日程調整を行ったうえで対応すること。		毎月	・視察者集計表、視察対応の書類等	・年間276団体、570人の視察と下見に対応した。	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
1-24 情報システムのユーザ管理	<p>利用者が情報システムを活用するためのユーザ管理（利用者登録、利用者証の交付、利用者ID・パスワードの発行等）を行うこと。利用者証の交付等にあたっては、本人確認、利用目的確認等を行い適正利用を確保すること。個人情報関係法令に基づき登録情報を適正に管理すること。</p> <p>情報システムで提供するサービス機能は以下のとおり。</p> <p>1) 情報提供サービス 2) 映像提供サービス 3) 情報検索サービス 4) 予約受付サービス 5) 県民活動支援サービス 6) 情報案内サービス 7) 情報共有サービス 8) 無線LAN利用サービス</p>	<p>・情報システムの利用者登録等ユーザ管理を適正に行う。（事）</p>	毎月	<p>・ユーザ管理簿 ・個人情報の管理状況</p>	<p>・個人情報及び利用情報について適切に管理を行った。 ・施設予約サービスシステムの活用により利用者がスムーズに利用できるよう運用した。 ・施設予約サービスシステムにおける各種統計や情報を活用し業務の効率化を図っている。 ・個人情報を含む各種データはNAS上で管理し更にNASのバックアップを行いデータ管理を行っている。またNASの利用に際してはIDによるセキュリティを設け目録毎パスワードを入れてログインする運用を行っている。 ・システムから出力された個人情報等は鍵のかかるロッカーに入れ毎日施錠して保管、管理を行っている。 ・データの受け渡しについてはセキュリティ対応USBを利用し、利用後のデータ削除に関しては利用者以外が確認を行い運用している。また第三者へのデータの提供については光ディスク媒体を利用し媒体は在庫管理を行いながら運用している。</p>	B	B
1-31 コピー機等保守管理業務	<p>利用者が使用（有料）できるコピー機を設置し、利用料金を収受し、保守管理を行うこと。</p>	<p>・紙等備品の供給と料金収集、メンテナンス（事）</p>	毎月	<p>料金管理方法確認</p>	<p>・コピー機の用紙補充、釣銭調整、料金収集、清掃、メンテナンスなど状況に応じた作業を行った。</p>	B	B
1-36 サイン類設置	<p>・来館者の立場に立ったサイン類を自らの費用で設置・管理すること。 ・対象となるサイン類はアイーナ敷地内及びさんさこみち（盛岡市で設置。JR盛岡駅に連結する通路。）に設置している案内板も対象とする。 ・工作物は対象外。</p>		発生時	<p>施設の名称や配置、利用日時の変更に対応しているか。</p>	<p>・視聴覚障がい者情報センター向けの避難確認用スライドアプレートを設置。避難訓練実施後の打合せにおいて視聴覚障がい者情報センターからセンター内施設利用者の避難状況がわかりにくいとの課題が報告されセンターと相談、検討の上、避難状況が一目でわかるスライドアプレートを15カ所に設置。</p>	A	A
1-37 評価を取り入れた管理運営	<p>選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。</p>		12月 毎月	<p>評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況</p>	<p>・「更に優れた管理運営に向けた助言」をもとに改善に向けた取組を行っている。</p>	B	B
1-38 モニタリングの実施及び結果の反映	<p>モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと。</p>		毎月	<p>前月までのモニタリングC・D又は保留となった項目の確認</p>	<p>・該当なし。</p>	----	----
<追加> 地域との連携		<p>・マリオスロードフェスティバルへの参加（夏・冬）（提） ・町内会・協議会主催催事企画への参加（提）</p>	発生時	<p>実施されているか</p>	<p>・マリオスロード協議会に参加、地域と連携した催事「マリオスサマーフェスティバル」「マリオスハートフルクリスマス」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。アイーナでは独自にサマーフェスティバル関連動画の制作・公開、ハートフルクリスマス関連のイルミネーション点灯、クリスマスライブ動画の制作・公開を実施。 ・マリオスロード協議会の総会に出席。 ・町内会の祭事は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。</p>	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
2. 入居施設 (3) 県民活動交流センター								
① 貸出業務								
2-3①-2	利用貸出規定の立案・報告	<ul style="list-style-type: none"> 貸出しする室、機器・備品を適切に管理する。(維持管理業務(7) 備品・什器等の管理業務で評価) 利便性と安全性の確保、指定管理者内部でのサービスの平準化の実現等を目的に、各施設の特性を踏まえたマニュアルを整備する。 利用貸出規定の立案に当たって、県と事前に協議を行う。 貸出しに当たって、個人情報の取り扱いに十分留意する。 	 	 	 	 	 	
			年度当初(4月)	貸出マニュアルの整備状況	<ul style="list-style-type: none"> 施設予約サービスシステムの留意点や利用方法等についてサイボウズで情報共有を図り利用者が混乱なく使えるよう対応を行った。 初回利用者向けの資料を作成し、ご利用の案内を行っている。 貸出備品や設備等については適宜オリジナルの取扱説明書を作成している。 	B	B	
			年度当初(4月)	利用貸出規定(変更する場合、県と協議しているか)	・該当なし。	----	----	
			毎月	利用申請書等の保管状況	<ul style="list-style-type: none"> 適切に対処している。 個人情報を含む各種データはNAS上で管理し更にNASのバックアップを行いデータ管理を行っている。またNASの利用に際してはIDによるセキュリティを設け目付毎日パスワードを入れてログインする運用を行っている。 システムから出力された個人情報等は鍵のかかるロッカーに入れ毎日施錠して保管、管理を行っている。 	B	B	
2-3①-4	利用申請受付業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用の申込みは、インターネット、電話、FAX、書類等の通常想定される方法により受け付けること。 施設利用の申込みは、可能な限り利用者の便宜を図る。 清掃・定期点検等により施設が利用不可となる日が事前に判明する場合は、一般県民に分かり易い方法で公表すること。 利用者の施設利用申請に関する疑問点について照会を受けた場合は適切に対応すること。 	毎月	<ul style="list-style-type: none"> 抽選予約の対応状況(抽選漏れの申請者への連絡状況) 特別な対応が必要な利用者の相談対応 	<ul style="list-style-type: none"> 予約申請時に利用上の注意点などを入れた資料集を送り、開催内容を確認することによりスムーズな利用に結び付けた。 抽選処理については適切に対応した。 利用者への利便性向上のため32件の早朝入館に対応した。(前掲1-7) 定期点検や修繕等により利用不可が発生する場合は速やかに施設予約サービスシステムにより情報を提供している。 施設予約サービスシステムを活用し利用者からの照会に迅速に対応している。 	B	B	
2-3①-5	利用許可業務	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用決定する際は、インターネット、電話、FAX、書類等にて寄せられる利用申請を取りまとめ、透明性・公平性を確保した上で利用決定可能かどうか総合的に判断し、速やかに利用の可否を決定し、申請者へ通知すること。 利用許可後の利用申請内容の変更については、利用貸出規定に基づき適切に対応すること。 	毎月	<ul style="list-style-type: none"> 利用者への通知の状況 利用不可とした内容 	<ul style="list-style-type: none"> 予約や利用に関する問合せ、予約後の変更等には迅速かつ間違いが発生しないよう対応した。 緊急事態宣言中の利用停止の周知、依頼を予約済みの利用者に対して行った。 新型コロナウイルス感染拡大防止のために利用がキャンセルになった収納済み予約の還付対応を実施。 	B	B	
2-3①-6	スケジュール管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 年間施設利用計画等に基づき、県民への施設貸出可能日を算定し、インターネット等で公表すること。 利用承認に従い、施設貸出可能日(空室状況)に変更があった場合は随時更新して公表すること。 	毎月	他の貸出の項目で確認(貸出システムで自動的に更新されるもの)	・施設予約サービスシステムを利用し適宜対応を行っている。	B	B	

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
2-3①-7	利用者との打合せ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用申請どりの施設機能が提供できるか事前に施設機能点検を随時行うこと。 ・施設機能点検の結果、利用申請どりの施設機能が提供できないと判明した場合は、速やかにその旨利用者に説明を行うこと。 ・施設利用に関し注意事項を説明すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、利用者と施設使用日前に十分な打合せを行うこと。 		毎月	業務日誌等	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設付帯設備については利用前、利用後に確認を行っている。 ・貸出備品についての点検を適宜行い必要に応じて修理等の対応を行っている。 ・ホール音響機器、照明機器については適宜点検を行い必要に応じて修理、消耗品交換等の対応を行っている。 ・利用に際する制限事項や館内ルール等を必要に応じて説明し適切な利用が行われるよう対応している。 ・利用者との打ち合わせを適宜行った。また利用内容や利用する備品が不明の利用者については、当方から連絡を行い利用者が問題なく施設を利用できるよう対応を行った。 ・特に大規模な催事においては事前の打ち合わせを主催者で行いスムーズな催事の進行が行えるよう対応している。 ・オンラインやビデオ会議等の利用に際しては事前の確認を徹底し催事当日のリスクを低減するよう利用者とのコミュニケーションを図った。 	B	B
2-3①-8	貸出案内業務（設備、備品等の操作方法の説明含む）・利用者の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・利用承認した施設機能の操作方法等について説明を行うこと。なお、アイーナホールの設備等、利用者がその操作を行うに困難と認められるときは支援を行うこと。 ・利用後の施設機能が維持されているかどうか常時点検を行うこと。 ・機器取扱い説明書等の保管を行い、利用者からの問合せに対応すること。 ・県民へ貸出す備品の保管・機能状況について、把握しておくこと。 		毎月	業務日誌等	<ul style="list-style-type: none"> ・基本電源の入力、作業補助、照明・音響機器の使用方法的説明を適宜行った。 ・ホール利用者に対しての操作説明を適宜行った。 ・利用前、利用後には映像・照明・音響機器の点検を適宜行っている。 ・貸出備品についての問合せにも適宜対応している。 ・備品の在庫状況については一覧表を作成し在庫を把握、ダブルブッキング等が発生しないように運用を行っている。 	B	B
		<ul style="list-style-type: none"> ・貸出備品については必要に応じて指定管理者が作成した操作説明書を添付し常に見直しを行っている。 ・貸出備品の管理、修繕を適切に行った。また備品の在庫管理を行いダブルブッキングが発生しないように運用している。 ・新しい生活様式に沿った利用（オンラインやビデオ会議）についてもスタッフのスキル向上を図り利用者への支援を行った。 	必要時	別途備品の確認時に実施				
2-3①-9	利用状況に応じた会場準備業務（基本的には利用者が行う）	<ul style="list-style-type: none"> ・施設機能を供しやすいようになっているか点検すること。 		毎月	2-3①-8で確認	<ul style="list-style-type: none"> ・点検と作業の補助を適切に行なっている。 ・移動が困難な備品は、管理室側で事前に施設内に準備している。 	B	B
2-3①-10	会場の後片付け（基本的には利用者が行う）	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の片付け状況について、点検を行うこと。 ・故障箇所がないか点検を行うこと。 		毎月	2-3①-8で確認	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に対応した。 ・鍵の返却忘れ、原状復帰の不履行等に対応した。 	B	B
2-3①-11	利用料金収受	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出室の利用料金は、条例に定める額の範囲内において、予め県の承認を得て定める。 ・貸出備品の利用料金は、施行規則に定める額の範囲内において、県の承認を得て定める。 		発生時	<ul style="list-style-type: none"> ・管理簿（日計表・月計表） ・承認された料金を徴収しているか 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の収受作業を適切に行なった。 ・毎日の利用及び入金実績を施設予約サービスシステム及び出納簿上で適切に管理している。 ・現金収受時の間違い防止のためダブルチェック体制での現金受け渡し及び領収書の発行を行っている。 	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
		<ul style="list-style-type: none"> ・料金の徴収については利用者の利便性に配慮した手段・方法を考案し設定すること。 ・施設利用前に申請者から申請承認内容に基づき利用料金を徴収すること。利用料金の前納については、利用者の利便性を考慮するなど、指定管理者が必要な理由があると認める場合は、この限りではない。 ・承認利用時間を超過して利用者が施設を利用した場合は、施設利用終了後に超過時間の算定を行い、その結果に基づき超過料金を適切な方法で徴収すること。 ・利用料金については収納状況について管理簿を作成すること。 		毎月	後納が必要な事例への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・原則利用前収納を前提とした運用を行っているが、利用者及び利用状況に応じて後納にも対応している。 ・後納については管理簿を作成し回収漏れが発生しないよう適宜対応を行っている。また入金予定日を過ぎている案件については個別に確認を行い回収漏れが発生しないよう運用を行っている。 ・施設利用料は前払いが原則であるが、コロナ禍においてはやむを得ないキャンセルが発生する事態が想定されるため後納での支払いに積極的に対応している。 	B	B
2-3①-12	利用料金の免除	<ul style="list-style-type: none"> ・条例の定めにより、利用料金の全部又は一部を免除する規定を定めた場合は、県の承認を得ること。 ・上記により、利用料金を免除した場合は、催事名、主催者名、利用代金、減免率、減免金額等を記載した集計表を作成し、県へ報告すること。 		毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・規定に従った減免か ・減免の審査過程は適正か 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正に審査し、44件の減免申請に対応した。 ・2022年度減免申請について減免審査一覧表を作成し、報告を行った（補助金額実績：641,720円）。 	B	B
2-3①-15	貸出業務に関するクレーム・要望への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情・要望については適切に対応し、十分な説明に努めること。 		毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌、苦情等処理簿 ・県への報告はなされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対応と報告を行った。 ・ご意見に対する回答をホームページに掲載及び1階ご意見ボードに貼付した。 	B	B
2-3①-16	その他関連業務	<ul style="list-style-type: none"> ・アイーナで開催されるイベントに関する問合せに対応すること。 		毎月	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌等 ・問合せ内容と対応状況 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内で開催されるイベントや団体活動室の利用状況の情報共有を図り3階受付や2階カウンター及び電話等での催事問い合わせに対応している。また近隣の催事情報も可能な限り収集し案内するように努めている。 ・サイボウズを活用し情報共有を図り利用者への遅滞ない対応を行うよう日々の業務運用を行っている。また同じくサイボウズに業務日報を毎日作成し業務の漏れ等が発生しないよう運用している。 ・地元主催者のコンベンション開催意欲向上を目的に行われた「岩手・もりおかコンベンションフェア」に出展し情報を提供した。 	B	B
		<ul style="list-style-type: none"> ・公衆電話の料金収入事務を行うこと。 	機器チェックと料金収集・メンテナンス（事）	毎月	料金管理方法確認	<ul style="list-style-type: none"> ・公衆電話機の料金収集、清掃、メモ用紙の補充など状況に応じた作業を行った。 	B	B

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
② 自主事業の実施・運営業務								
2-4⑧-11	自主事業の実施・運営	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者は、利用者の利益を損なわず、また施設の設置目的に合致する範囲において自ら施設を使用して、公演等の事業を行うことができる。 基本的に、行政機関等及び民間施設を除いた範囲を使用することができる。 実施する場合は、一般利用に支障のないようにすること。 自主事業の内容について、事前に県と協議を行う。(基本協定第24条) 自主事業利用口座を開設しこれを県に届ける。 自主事業に係る利用料金以外の金銭を預け入れ、又は第三者をして送金させてはならない。(基本協定第24条) 	<ul style="list-style-type: none"> いわてヒューマンギャラリーの設置運営(提) 紹介した人物や団体に関する商品の販売(提) 授産施設などの商品販売(提) いわての魅力を紹介するDVDなどの販売(提) 無料で利用できる県民ギャラリーの設置(提) 有料催事の開催(提) 	毎月 1回/年 11月 4月	事業計画書に記載した内容が実施されているか 事業計画書 専用口座の開設状況	<ul style="list-style-type: none"> いわてヒューマンギャラリーにて若手の幸福な未来をつくる活動をしている方々16名を紹介。 紹介した人物に関連する展示物や福祉施設商品等を代理販売。若手の魅力を紹介するDVDを販売、動画も上映。 展示スペースとして無料で利用できる「県民ミニギャラリー」、県民運動等の情報発信コーナー「いわて協働プラザ」も併設し展示運営。 無料ギャラリーでは、「世界遺産展」「若手県復興ポスター展」「アイーナの写真コンテスト入賞作品展」3件の展示を行った。 トークイベントや体験会、講座などの交流イベントはコロナ禍の為実施を見合わせ。 有料催事「新宿うたごえ喫茶ともしび in もりおか」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。 	B	B
(7) 備品・什器等の管理業務								
1)	業務の対象	アイーナの共用スペース、指定管理者が管理する貸出室及びアイーナホール等の備品・什器等(県が用意する備品台帳に基づき適切に管理する。なお、指定管理者は、指定管理料及び利用料金収入で購入した備品(構築したシステムを含む。)について、台帳を備えて適切に管理すること。)		必要時	別途備品の確認時に実施	<ul style="list-style-type: none"> アイーナ内の備品・什器、貸出室内の備品・什器、ホール等の什器・備品について点検表に基づき点検を行っている。 調理実習室の細菌検査を実施した。(2月) 公衆電話機の料金収集、清掃、メモ用紙の補充、故障対応など状況に応じた作業を行った。 備品の修繕についても適切な対応を行っている。 貸出備品の特性に合わせた点検を随時行っている。 貸出室内にある什器等の備品についても備品の特性にあわせ定期的に点検を実施している。 ホール等大型貸出施設の設備(映像、音響、照明等)については機器の特性にあわせ適宜点検を行っている。 	B	B
2)	業務水準	<ul style="list-style-type: none"> 安全及び良好な状態に保つ。 利用に支障のないよう良好な状態に保つ。 利用に支障のないよう良好な状態に保つ。 	<ul style="list-style-type: none"> 備品点検リストによる貸出備品の特性に合わせた点検の実施(提) 備品点検リストによる貸出備品の特性に合わせた点検の実施(提) 備品点検リストによる貸出備品の特性に合わせた点検の実施(提) 	毎月 (指定管理期間中に最低1回)	<ul style="list-style-type: none"> 破損・き損等への対応状況 修繕費の支出状況 (・県と共同で台帳と突合) 			

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
<追加> 社会貢献・環境活動		<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子と医療支援のための古切手・プルタブ収集(提) ・清掃イベント「モリモリオーク」の開催(提) ・岩手県災害義援金募集委員会への募金(提) 	発生時	・実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・収集したプルタブ、使用済み切手をそれぞれの支援団体への提供はコロナ禍の為中止。 ・盛岡峰南高等支援学校の2学年の復興・防災学習に協力、県民参加型の避難訓練を実施。(5月) ・「きらなおそうじ」に参加。盛岡駅前の美化運動として、盛岡市職員や市民団体、駅前商店街、学生らとともに盛岡駅前から開運橋までの歩道やベンチ、案内板の清掃活動を実施。(6月)(10月) ・快適な環境づくりとしてアイーナ周辺の雑草除去ならびにゴミ回収活動を入居施設に呼びかけ実施。(7月) ・盛岡ひがし支援学校中学部の学校行事(社会科見学)に協力。(7月) ・盛岡市に「ウエスト・サイド・パトロール」として会員登録し、アイーナを基点として周辺の違法広告物簡易除去ならびに清掃活動を行った。(9月) ・備蓄非常食品の食体験のため期限切れが近い備蓄食品のビスケットと長期保存水を盛岡峰南高等支援学校と盛岡青松支援学校及びインクル岩手に提供。(9月、10月) ・盛岡青松支援学校高等部の復興・防災学習に協力、県民参加型の避難訓練を実施。(10月) ・新しい生活様式に沿った対応の一環として、中止している社会科見学の代替えとして出張による社会科見学を実施。(11月) ・被災地を応援するため3階受付に設置している義援金4,655円を「岩手県災害義援金募集委員会」に募金。(12月) ・電力逼迫に伴う節電への協力依頼をホームページに掲載及びエレベータ停止の案内版を設置。(3月) 	B	B
<追加> 第三者委託	維持管理・運営業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか 		----	----

7 業務点検・評価【運営業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
<追加> 研修・教育		<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・サービスレベルの維持・向上を目的とした研修・教育の実施(提・事) 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施時期 ・4回/年 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおり実施されているか ・電話応対、ユニバーサルサービス、コンプライアンス、情報セキュリティなどに関する研修受講 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本電信電話ユーザ協会主催の「電話応対技能検定3級」をにスタッフ3名が合格。運営スタッフの3級合格者は合計7名。 ・スタッフのスキルアップのため、年間計画を大きく上回る回数の研修をスタッフが受講した。 ・各担当の職能・職責に特化した「ビジネスマナー(初級・新入社員)研修」「きらら講演会 さつらジャパン〜もったいない活動〜 講演会」「管理者のための問題解決力向上セミナー」「中堅・ベテラン従業員のためのキャリア形成」「集客につなげるホームページ作成」「メンタルヘルス対策」「カウンセリング研修」を受講し個々のスキル向上を図った。 ・改善計画とは別の「ビジネススキル研修」「ビジネスマインド研修」「ビジネスマナー研修」「RPA研修」「ケースドラマによる研修」「チームマネジメント研修」「コミュニケーション研修」「指導と育成研修」「WEB集客入門研修」「情報セキュリティ研修」「ハラスメント研修」「チームを強くするテレワーク仕事術研修」を受講した。(eラーニング) ・運営スタッフ対象に標的型攻撃メール予防訓練を実施した。 ・改善計画に沿った取り組み「2021年度結グループ定期研修(上期)」を受講した。 ・改善計画に沿った取り組み「2021年度結グループ定期研修(下期)」を受講した。 ・研修指導経験のある運営スタッフが、経験の浅いスタッフに対して、提供するサービスにばらつきがないように接遇研修を実施。(前掲1-7) ・小田島組☆ほ〜る、会議室804等を利用した大規模オンライン催事における利用者サポートを確実に実行できるよう映像、音響機器に関する内部勉強会を実施。 ・「令和2年度視聴覚障がい者対応接遇講座(視覚)(聴覚)」をスタッフ2名が受講。(前掲1-7) 	B	B
<追加> その他			発生時		<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練(3回)に参加した。 ・アイーナオリジナルカレンダーを市内各所に配布した。(11月) ・アイーナオリジナルカレンダーの配布を行った。(12月) ・緊急時バックアップ体制訓練を実施した。(2月) ・岩手県立大学学位記授与式に併せてお祝いのメッセージを写真撮影会場に掲示した。お祝いメッセージ文に、2020年度に制作した「頑張れ いわての若者！」動画のQRコードを添付。(3月) 	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等						
◆維持管理業務								
3-2	トランプの清掃等を除く維持管理付随業務	・民間施設に対する維持管理上の指導を行うこと。	発生時	指導内容	・グリストラップ清掃時、民間施設の清掃状況確認を実施。	B	B	
◆建築物保守管理業務								
1) 業務の対象	アイーナの建築物等（アートワークを含む）		別紙年間計画書参照					
2) 業務水準	・業務記録の作成		日常点検	毎月	・点検記録簿（巡回点検記録簿含） ・修繕記録・不具合対応表	毎月実施、報告。	B	B
①内壁、外壁（柱を含む） 既成簡易間仕切りEXP.J等	・仕上げ材や塗料の浮き・剥落・ひび割れ・破損・変形・錆付き・腐食・チョーキング・エフロレッセンスの流出等がない状態を維持する。 ・漏水・カビ等が発生しない状態を維持する。	外観点検	9月	・計画どおり実施しているか ・不具合の検討・対応は行っているか ・修繕の確認（見積書・納品書・請求書・写真）（10万円以上の場合2社以上の見積） ・（以下保守管理の項目同じ）	・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B	
②床 （外部床含む）	・仕上げ材の浮き・剥れ・ひび割れ・腐食・極端な磨耗等がない状態を維持する。 ・その他、各スペースの特性に応じた利用に支障のないよう維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B	
③屋根、パワハット	・漏水のない状態を維持する。 ・保護層・防水層のひび割れ・破損・変形等のない状態を維持する。 ・ルーフトレイン及び樋が正常に機能するよう点検を行う。 ・笠木等の破損・変形・腐食等のない状態を維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B	
④天井 （軒天井を含む）	・屋根からの漏水跡のない状態とする。 ・仕上げ材や塗料の浮き・剥落・ひび割れ・破損・変形・錆付き・腐食・チョーキング・エフロレッセンスの流出等がない状態を維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B	
⑤建具 （扉・窓・窓枠・ガラス・シャッター、自動扉・トリアース等）	・がたつき・緩み等がなく、可動部がスムーズに動くようにする。 ・所定の水密性・気密性・遮断性が保たれるようにする。 ・各部にひび割れ・破損・変形・仕上げの変退色・劣化・錆付き・腐食・結露やカビの発生・部品の脱落等がない状態を維持する。 ・開閉・施錠装置が正常に作動するよう調整を行う。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。（9月実施）	B	B	

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
⑥内・外部階段	・通行に支障・危険をおよぼすことのないよう対応する。 ・仕上げ材・手摺り等に破損・変形・緩み等がない状態を維持する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。(9月実施)	B	B
⑦塗装及び仕上げ	・塗料・仕上げ材の浮き・剥落・変退色・劣化等がない状態を維持する。 ・塗料が風化して粉状になったときや、錆が浮いたとき、変色がはなはだしいとき、剥れる傾向のあるとき等は県に報告し、対応を協議する。	外観点検	9月		・事業計画書のとおり実施。(9月実施)	B	B
⑧特殊設備	・制震装置の適切な状態を維持する。	外観点検	12月		・事業計画書のとおり実施。(12月実施)	B	B
	・付属3 施設仕様書に掲げる特殊設備については、各々の機器が正常に作動する状態を維持する。ただし、燻蒸設備、自動化書庫、電動書庫は、対象外。	外観・機能（一部法定）点検 ・自然換気・排煙窓、風速計、雨センサー（外観・7月） ・太陽電池パネル（外観・5月） ・ダブルスキン換気窓・遮光ルーバー（外観・7月） ・DPG5階換気窓（外観・7月） ・手動式走行移動梯子（外観・機能・5月） ・電動走行移動梯子（外観・機能・5月） ・3～5階ゴンドラ内部（外観・機能・4月、10月） ・3～5階ゴンドラ外部（外観・機能・4月、5月、9月、10月） ・6～9階ゴンドラ（外観・機能、4月、9月） ・ゴンドラ性能検査（法定・9月） ・電動式防火・防災シャッター等（外観・機能・2～3月） ・スライディングウォール（外観・7月） ・アート展示パネル（外観・7月） ・ごみ処理設備（機能・5月、9月、1月） ・スクリーン可動昇降壁（外観・7月） ・電動開閉ウォールバック化粧扉（外観・7月） ・移動観覧席（機能・9月） ・舞台装置（機能・5月、9月、1月） ・自動扉（機能・5月、11月） ・高所作業車・作業台（機能・8月） （アート作品） ・大理石の彫刻（2020、2023年度実施） ・天井から吊る彫刻（10月）	実施予定月		・事業計画書のとおり実施。(4、5、7～11、1～3月実施)	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
◆建築設備保守管理業務							
1) 業務の対象	アイーナ内の各種建築設備						
2) 業務水準	各設備について、「建築物における衛生的環境の確保に関する法律」・「電気事業法」・「建築基準法」及び「消防法」等関係法令に基づく維持管理及び保守・点検並びに報告書の作成・提出を行うとともに、「建築物保全業務標準仕様書（国土交通省大臣官房官庁営繕部設備課保全指導室監修）を参考に、使用頻度・稼動時間・周囲環境・耐用年数・損耗劣化の状態・経済性及び安全性等を、総合的に勘案し合理的な維持管理を行い、その記録を整理保管すること。						
①電力設備 (舞台照明含む)	・すべての照明、コンセント等が常に正常に作動するよう維持する。 ・損傷、腐食、その他の欠陥がないよう維持し、必要に応じて取り換える。	・ハンドホール（外観・8月） ・分電盤・動力盤（外観・毎月、機能・5月） ・照明制御設備（外観・機能・11月） ・舞台照明（外観・機能・10月） ・ヒーティング設備（外観・機能・11月）	実施予定月		・事業計画書のとおり実施。（10～12月実施）	B	B
②受変電設備 (発電機設備・蓄電池設備)	・すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、油の漏れ、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。 ・識別が必要な機器については、常に識別可能な状態を維持する。	・避雷設備（外観・機能・5月） ・設置端子盤類（外観・5月） ・受変電設備（外観・毎月、機能5月） ・自家発電設備 ・地下タンク（外観・毎月、機能5月）			・事業計画書のとおり実施。（毎月実施、5月年次停電点検実施）	B	B
③情報通信・防犯設備 (構内情報通信網設備・拡声設備・テレビ共同受信設備・呼出設備・中央監視設備等)	・すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。 ・バックアップが必要なものは、適切な処置がなされているようにする。	・地下タンク（内部清掃2020年度から毎年実施） ・直流電源装置（外観・毎月、機能5月） ・中央監視設備（外観・機能・5月） ・構内交換設備（外観・機能・11月） ・インターホン設備（外観・機能・6月） ・電気時計（外観・機能・6月） ・テレビ共聴（外観・機能・6月） ・誘導支援設備（外観・機能・8月） ・音響映像設備（外観・機能・12月）			・事業計画書のとおり実施。（5、6、10、11、12月実施）	B	B
④火災報知設備	・すべての設備が正常な状態にあり、損傷、腐食、その他の欠陥がなく完全に作動するよう維持する。	・同時通訳設備（外観・機能・10月） ・入場者カウンター（外観・機能・8月） ・視聴覚障がい者情報センター設備（外観・機能・1			・事業計画書のとおり実施。（8、9、2、3月実施）	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
⑤飲料水の供給・貯蔵・排水 (屋内上水給水設備 屋内雑用水設備)	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての配管、タンク、バルブ、蛇口等が確実に取り付けられ、清潔であり、ふたが用意されている。 ・すべての設備が完全に機能し、漏水がない状態に維持する。 ・冬期間中の凍結防止装置の維持管理を行う。 ・各水槽を点検し清掃を行う。 ・水質検査を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 月) ・入退出管理設備 (外観・機能・1 1月) ・I T V監視設備 (外観・機能・1 1月) ・上水受水槽 (外観・内部清掃・9月) ・上水高置水槽 (外観・内部清掃・9月) ・上水揚水ポンプ (外観・機能・9月) ・上水加圧給水ポンプユニット (外観・機能・9月) ・中水受水槽 (外観・内部清掃・1 0月) ・中水高置水槽 (外観・内部清掃・9月) ・中水揚水ポンプ (外観・機能・9月) ・中水加圧給水ポンプユニット (外観・機能・9月) ・雨水槽 (内部清掃 2021年度実施) ・逆洗ポンプ (外観・機能・9月) ・排出ポンプ (外観・機能・9月) ・グリストラップ (外観・奇数月) ・雑排水ポンプ (外観・機能・8月) ・湧水用排水ポンプ (外観・機能・8月) ・雑排水槽 (外観・内部清掃・9月、3月) ・排水とゴミ (外観・5月) ・ガス (外観・8月) ・中水処理 (雨水槽、処理装置) (外観・機能・奇数月) ・井水処理設備 (保守点検・毎月) 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。(9月実施) ・冬期間実施。 ・事業計画書のとおり実施。(9、10、3月実施) ・事業計画書のとおり実施。(9、3月実施) 	B	B
⑥排水とゴミ	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての溝、排水パイプ、汚水管、排気管、下水溝、ゴミトラップ等は、漏れがなく、腐食していない状態を維持する。 ・法に基づきグリストラップ清掃を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・排出ポンプ (外観・機能・9月) ・グリストラップ (外観・奇数月) ・雑排水ポンプ (外観・機能・8月) ・湧水用排水ポンプ (外観・機能・8月) ・雑排水槽 (外観・内部清掃・9月、3月) ・排水とゴミ (外観・5月) 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。(5、8月実施) ・事業計画書のとおり実施。(グリストラップ 5、7、9、11、1、3月実施) 	B	B
⑦ガス	<ul style="list-style-type: none"> ・ガスの本管がしっかり固定され、完全に漏れがない状態を維持する。 ・すべての安全装置と警報装置が完全に機能するようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガス (外観・8月) ・中水処理 (雨水槽、処理装置) (外観・機能・奇数月) ・井水処理設備 (保守点検・毎月) 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。(8月実施) 	B	B
⑧水処理装置 (中水処理設備、井水 処理設備)	<ul style="list-style-type: none"> ・完全に機能し、漏れが一切ないような状態を維持する。 ・システムに適した処理剤を使う。 ・水質検査を行う。 				<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。(井水処理設備 毎月実施、中水処理設 5、7、9、11、1、3月実施) ・毎日確認し、随時実施。 ・事業計画書のとおり実施。(5、7、9、11、1、3月実施) 	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
⑨給湯	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての配管、温水器、貯蔵タンク、ヒーター、ポンプ、バルブ、蛇口、その他の機器がしっかりと固定され、空気、水、煙の漏れが一切ないような状態を維持する。 ・適時ストレーナーの清掃を行う。 ・すべての制御装置が機能し、効率を最大にしながら正しく調整されているようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガス湯沸器（外観・2月） ・給湯循環ポンプ（外観・機能・2月） ・小型電気湯沸器（外観・機能・10月） ・井水設備（保守点検・5月、11月） ・融雪設備（外観・機能・11月、3月） ・ヒーティング設備（外観・機能・11月） ・プレート型熱交換器（外観・8月） 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（10月実施） ・毎日確認し、随時実施。 	B	B
⑩空気調和設備 (空調、換気、排煙)	<ul style="list-style-type: none"> ・すべてのバルブ、排気管、その他の類似機器が完全に作動し、エネルギー使用量を最小限に抑えながら、温度等が正しく調整されているようにする。 ・法に基づきフィルター・ドレンパンの清掃を行う。 ・すべての制御装置が機能し、正しく調整されているようにする。 ・2ヶ月以内に1回空気環境測定を行う。 ・1年に1回機械排煙設備の機能試験を行う。 ・1週間に1回ポンプの運転を行う。また、脱塩素剤投入及び残留塩素濃度の測定に立ち会う 	<ul style="list-style-type: none"> ・密閉型膨張タンク（外観・6月） ・空調機（外観・機能・4月） ・FCU（外観・機能・4月） ・電気集塵器（外観・9月） ・全熱交換器（外観・4月） ・送・排風機（外観・11月） ・冷温水ポンプ（外観・機能・12月） ・パッケージ型空調機（外観・機能・1月） ・床暖房設備（外観・機能・12月） ・プレフィルター清掃（4月） ・自動制御設備（外観・機能・毎月） ・エレベーター（1～12号機）（外観・機能・毎月） ・エレベーターガラス清掃（10月） ・エスカレーター（1～14号機）（外観・機能・毎月） ・溶存酸素測定（2020年12月から毎月実施） ○防災設備（機器点検・8～9月、総合点検2～3月） ・自動火災報知設備 ・総合操作盤 ・排煙設備 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（4月実施） ・事業計画書のとおり実施。（4月実施） ・事業計画書のとおり実施。（毎月実施） ・事業計画書のとおり実施。（5、7、9、11、1、3月実施） ・事業計画書のとおり実施。（3月実施） ・毎週水曜日ポンプ運転、毎月立会い実施。 	B	B
⑪昇降機	<ul style="list-style-type: none"> ・すべて必要時に適切に作動するようにする。 ・監視装置は常時、正常に作動するようにする。 ・保守は、原則閉館時間中の点検とする。 ・シースルーエレベーター1～3号機のガラス清掃を年1回行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーター（1～14号機）（外観・機能・毎月） ・溶存酸素測定（2020年12月から毎月実施） ○防災設備（機器点検・8～9月、総合点検2～3月） ・自動火災報知設備 ・総合操作盤 ・排煙設備 			<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施。（毎月実施） ・事業計画書のとおり実施。（10月実施） 	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
⑫防災設備	・消火器・消火設備・防火扉等のすべての防災設備が正常に作動するよう維持する。 ・冬期間の凍結防止装置の維持管理を行う。	・非常警報器具・設備 ・誘導灯・誘導標識（機器点検のみ2回） ・自家発電設備 ・スプリンクラー設備 ・連結送水管設備（耐圧性能試験 2021年度実施） ・消防用水（ポンプ）（機器点検のみ2回） ・避難器具			・事業計画書のとおり実施。（8、9、2、3月実施） ・冬期間実施。	B	B
⑬井水設備	・井水設備のシステムが完全に機能するように設備（配管・機器類等）の維持管理を行う。 （井戸のスクリーンに目詰り状況が生じた場合の洗浄作業・サンドセパレーターの砂の排出、除砂柵の砂の除去作業・熱交換器のスケーリングによる能力低下時の洗浄作業・コイルユニットのフィルターの清掃、及びコイルの洗浄作業）	・不活性ガス消火設備 ・粉末消火設備 ・消火器具（機器点検のみ2回） ○ 各種法定点検（報告） ・特殊建築物（2020、2023年度実施） ・排気・排煙設備（3月） ・非常用照明装置（3月） ・防火対象物（2～3月）			・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施） ・毎日確認し、随時実施。	B	B
⑭融雪設備	・融雪設備のシステムが完全に機能するように設備（配管・機器類等）の維持管理を行う。	・防災管理点検（2～3月） ・防火設備（3月） ・フロコン（簡易点検）（4月、7月、10月、1月）			・事業計画書のとおり実施。（11、3月実施）	B	B
◆外構施設保守管理業務							
1) 業務の対象	該当する敷地内の外構施設・工作物及び植栽。						
2) 業務水準							
ア 外構施設							
①手摺り、屋外消火栓、U字溝等	・外構施設は、機能・安全・美観上適切な状態に保つ。 ・必要時に必ず作動するよう、適切に保守作業を行う。 ・玄関周りや門戸及び敷地案内板等の公共性の高い場所・設備は日常的に清潔・美観を保つ。	外観点検・美観保持 外観点検・保守 外観点検・美観保持	5月・11月		・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施）	B	B
②道路、通路、歩道、縁石等	・定期的に清掃し、泥、砂利、ゴミ等がないように維持する。 ・天候により汚れた場合、可能になり次第すべての雪や氷等を除去し、迅速に安全な状態に保つ。 ・道路面や歩道面は、障害のないスムーズな状態に保つための保守作業を行う。 ・道路、歩道上の掲示物や同様のもので県の許可がないものは、すべて見つけ次第除去する。	外観点検・清掃 外観点検・除雪 外観点検・保守 外観点検・除去	5月・11月		・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施）	B	B
③埋設配管、側溝、暗渠、排水樹等 (屋外排水設備・屋外給水設備)	・排水設備、溝、水路等は、ゴミ、泥、その他の障害物が外から入らないようにきれいにしておく。 ・常に適性に機能が発揮できる状態に保つ。 ・屋外給水（散水栓等）の凍結防止装置の維持管理を行う。	外観点検・清掃 外観点検・機能保持 外観点検・凍結防止	5月・11月		・事業計画書のとおり実施。（5、11月実施）	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
イ 工作物	・各種サイン、外灯、駐車場・駐輪場設備、花壇等の機能を安全で適切な状態に保つ。 ・定期的に清掃し、泥、砂利、ゴミ等がないようにし、美観上適切な状態に保つ。	外観点検・美観保持 外観点検・清掃・美観保持	5月・11月		・事業計画書のとおり実施。(5、11月実施)	B	B
ウ 植栽							
①植栽エリア	・当該敷地内の緑樹を保護・育成・処理して豊かで美しい自然環境を維持する。 ・状況と植物の種類に応じて適切な方法により施肥、灌水及び病害虫の防除等を行い、植栽を良好な状態に保つ。 ・植栽が風によって折れたり倒れたりすることのないよう、保持する。 ・その他の場合でも、施設の美観を維持し、植栽が見苦しくならないよう、適切な除草状態に保つ。 ・高い木や長い枝等が強風で折れないように補強したり、樹木の種類に応じて冬の寒さから適切な方法で樹木を保護する等の処置を行う。 ・道路標識、窓、ドア、通路、その他に障害が生じないように保守を行う。 ・枯れ死した植物は、その場から撤去し、適切に処分を行った後、その内容を県に報告する。	・剪定、刈込(8月) ・施肥(6月) ・薬剤散布(7月、9月) ・除草(5月、7月、9月)	実施予定月		・事業計画書のとおり実施。(5～9月実施)	B	B
◆環境衛生管理業務							
1) 業務の対象	アイーナ						
2) 業務水準	アイーナ内外の環境を常に最良の状態に保つため、法律、条例に基づき環境衛生管理を行い、記録を帳簿に記載し法令等に定める期間保存する。						
①衛生管理	・「建築保全業務標準仕様書」(国土交通省大臣官房官庁宮繕部設備課保全指導室監修)に基づき業務を実施する。 ・空気環境、水質、照度は法令に定められた基準等を遵守する。 ・安全かつ衛生的環境を保つため、適正に測定検査を実施し、県に適宜報告を行う。 ・放射線量の測定(1年に1回)を行う。	－ ・空気環境測定(奇数月) ・飲料水水質検査(9月・3月) ・ネズミ・害虫駆除(毎月) ・放射線量測定(9月)		－	・事業計画書のとおり実施。(空気環境測定 5、7、9、11、1、3月実施、水質 9、3月実施、放射線量測定 9月実施)	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価		
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等							
◆駐車場管理業務									
	③融雪装置			(警備業務で確認)	-	----	----		
◆その他									
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。		12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	・「更に優れた管理運営に向けた助言」をもとに改善に向けた取組を行っている。	B	B	
1-38	モニタリングの実施及び結果の反映	モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと。		毎月	前月までのモニタリングC・D又は保留となった項目の確認	・該当なし	B	B	
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・第三者規定順守。	B	B	
<追加> 簡易建物診断等				・平成31年度に簡易建物診断を実施し、修繕計画を立案(修繕計画立案に当たって県と協議)(提)	(事業計画書記載の実施月)	・診断結果等を県と共有する	B	B	
<追加> その他		・平成26年度比6パーセントの省エネを実施。(募集要項)		・6.5%の削減(指定管理期間)	3月	達成状況(達成できない場合の理由)	・省エネにおいて、計画を上回ってはいるがコロナによる利用の減少によるものと思われる(15.8%削減)	B	B
				事故等が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、関係機関及び県に報告する。(仕様書)	発生時		・5月 防災監視盤 通信障害(電気設備年次点検の際に経年劣化により故障したもの)対応。 ・10月 EV4異常停止(乗場ドアに異物があり)対応。 ・12月 感知器不具合(経年劣化によるもの)対応。	B	B

7 業務点検・評価【維持管理業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
<追加> 研修・教育		<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・社内 各種技術研修 	実施時期	・計画どおり実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・11月24日「前期コンプライアンス研修」実施。 ・2月3日「後期コンプライアンス研修」資料配布形式により実施。 ・8月4日、10月26日、1月26日、結グループ「内部統制・コンプライアンス監査」を実施し改善計画が的確に実施されている状況を確認。 	B	B
<追加> その他			発生時		<ul style="list-style-type: none"> ・県民参加型避難訓練実施。(5月、10月) ・2月 バックアップ訓練実施。 ・岩手県緊急事態宣言に伴い、7：00～16：00まで2階自然換気窓を開放し、感染防止対策を実施。 	B	B

7 業務点検・評価【清掃業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価	
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書書等						
◆清掃業務								
1) 業務の対象	アイーナ内の民間施設部分を除く部分、及び外構部分。	・ビルクリーニング品質インスペクター有資格者による業務・品質チェック。(提案書) 清掃管理体制、コンプライアンスの観点から、年1回、組織品質のチェックを実施。	4回/年 (実施時期は検査機関の指示による)	・実施状況及び評価結果	・提案書のとおり実施 ・有資格者による業務・品質チェック(6月、9月、12月、3月)実施。組織品質のチェックを年1回(9月)実施し業務の改善に努めた。	B	B	
2) 業務水準								
	ア 日常清掃							
	①床・壁・窓ガラス及び付帯施設	・仕上げに応じた適切な方法により、表面の埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つ。 ・落書きを発見したら、すぐに取り除く。 ・すべての窓、枠、ガラスの内側をきれいにする。	・毎日 ・適宜	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施	B	B
	②什器備品、机、椅子、その他内部付帯施設	・目に見える埃、汚れがない状態にする。	・毎日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施	B	B
	③トイレ (衛生器具設備)	・衛生陶器類は適切な方法で清潔な状態に保つ。 ・衛生消耗品(トイレットペーパー等)は常に補充された状態にする。 ・洗面台・間仕切り等付帯設備の汚れ・破損のない状態に保つ。	・2回/日 ・2回/日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施 ・トイレの衛生器具等は消毒作業を用いて清掃作業を実施。巡回清掃時は、その日のスケジュール表を確認し利用者の多い階は、1日に4回程度の巡回清掃を実施。	B	B
	④ゴミ収集、運搬	・アイーナ内より出るゴミを盛岡市指定の方法により分別を行い、所定の収集場所に運び、始業時間前にはゴミがない状態にする。 ・ゴミは盛岡市指定の処分場に運搬し、処分する。 ・紙屑入れ、灰皿、茶殻入れ、汚物入れの内容物の搬出処理は随時適切に行い、容器には汚れが付着していない状態にする。 ・ゴミは種別ごとに計量し統計を取る。	・毎日 ・可燃物(2回/週) 可燃物以外(2回/週) ・毎日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施 ・開館前に全階のゴミ収集を行い、開館後は、巡回時に適宜収集し所定の収集所で分別、計量を行い、盛岡市指定の処分場にて廃棄処分を行った。	B	B
	⑤金属部分、手すり	・汚れのない状態に保つ。	・毎日	毎月	業務日誌等 実地確認	・事業計画書のとおり実施	B	B

7 業務点検・評価【清掃業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書書等					
イ 定期清掃							
①床・壁・天井・窓ガラス・及び付帯施設	<ul style="list-style-type: none"> ・仕上げに応じた適切な方法により、埃・ゴミ・汚れ・シミ等を落とし、清潔な状態に保つ。 ・外周部分の窓、枠、ガラスの両面をきれいにする。 ・高層階（6～8階ダブルスキナーテンウォール）の外部側には、光触媒コーティングを施工しているため清掃は年1回程度行う。 ・高層階（6～8階ダブルスキナーテンウォール）以外の外部ガラス部分に関しては、清掃は最低年2回行う。 ・光触媒施工部のガラス(6～8階)は、コート膜面に傷、悪影響を生じさせないよう清掃する（清掃は、研磨剤の入った洗剤や、酸性やアルカリ性の強い洗剤の使用は不可）。 ・トップライトガラスの清掃は、洗剤等の使用は不可（雨水をろ過してトイレの洗浄水に再利用しているため。） ・吹き抜け部分のガラスの清掃は最低年2回行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ①表面洗浄ワックス塗布・ドライ作業（4回/年） ②カーペットクリーニング（2回/年） ・天井・壁面清掃（適宜） ・2回/年 ・1回/年 ・2回/年 ・1回/年 ・2回/年 ・2回/年 	<ul style="list-style-type: none"> ①5～6月8～9月11～12月2～3月②6～7月12～1月 5～6月 10～11月 10～11月 5～6月 10～11月 10～11月 5～6月 10～11月 5～6月 10～11月 	業務日誌・実施記録等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施 ・定期作業は、適切に行い、利用者への安全性、利便性に配慮し開館前、閉館後に主に作業を実施。 	B	B
②照明器具、ブラインド	<ul style="list-style-type: none"> ・埃、汚れを落とし、適正に機能する状態に保つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2回/年 	8～9月 2～3月	業務日誌・実施記録等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施 	B	B
③雨水桝・汚水桝・屋上防水ドレン等（屋外排水設備）	<ul style="list-style-type: none"> ・雨水桝・汚水桝・屋上防水ドレン等は、破損・破片がない状態として、適正な方法で清掃を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適宜 	適宜	業務日誌・実施記録等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施 	B	B
④害虫防除	<ul style="list-style-type: none"> ・ネズミ・ゴキブリ等の生息が認められた場合は必要な処置を講ずる。 ・殺鼠剤の使用にあたっては、予め県の責任者と協議する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適宜 	毎月 適宜	業務日誌・実施記録等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施 ・年10回の目視・トラップにての確認及び年2回の薬剤散布による防除作業を実施。「異常なし」だった。 	B	B
⑤金属部分、手すり	<ul style="list-style-type: none"> ・汚れのない状態に保つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日 	毎月		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施 	B	B
⑥アートワーク	<ul style="list-style-type: none"> ・除塵は適正な周期及び方法で行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1回/年 	8～9月	業務日誌・実施記録等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のとおり実施 	B	B

7 業務点検・評価【清掃業務】

評価項目		評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
		基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書書等					
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。		12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況		-----	-----
1-38	モニタリングの実施及び結果の反映	モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと		毎月	前月までのモニタリングでC・D又は保留となった項目の確認		-----	-----
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	・契約書等は交わっているか ・県の承諾を得ているか		-----	-----
<追加> 社会貢献・環境活動			貼り紙バスターズ等の地域の清掃活動への参加(提)	年1回以上	・参加しているか	・盛岡駅前西口地区の違反広告物の除却活動(ウエストサイトパトロール隊)実施。 ・おうちでアイーナ「こんな高さでもキレイにします。～アイーナ清掃チーム～」及び「アイーナのガラスクリーニング～アイーナ清掃チーム～」の動画配信に参加。	B	B
<追加> 研修・教育			・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・リーダー研修会(5月休館日) ・安全衛生大会(10月休館日)	実施時期	・計画どおり実施されているか	・リーダー研修会(5月29日) ・安全衛生大会(10月30日) ・結Gコンプライアンス監査受検。 ・結G指定管理者従業員定期研修スタッフ全員受講。	B	B
<追加> その他				発生時		・新型コロナウイルス感染症の水際対策として、各階共用部のテーブル、イス、手すり、ドアノブ、エレベーターカゴの中、貸出施設利用後に机、イス、ドアノブ、スイッチ等の消毒作業を実施した。	A	A

7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
◆警備業務							
1) 業務の対象	アイーナ						
2) 業務水準							
①窓口業務	<ul style="list-style-type: none"> ・不法侵入者、不審者を防止する。 ・収受した文書、物品等は厳重に保管し引き継ぐこと。 ・鍵の収受及び保管を行い、記録簿に記録する。 ・拾得物、遺失物を保管し、記録すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での声かけ、防犯カメラ等での不審者の監視 ・警備に関する文書（届出書）、物品等の収受をし、厳重に保管し引き継ぎを実施する ・鍵の収受及び保管、記録の実施 ・拾得物、遺失物の一時保管及び記録の実施 	毎月	業務日誌等（以下全項目同じ） 記録簿 記録簿	コロナ禍に於いて、感染防止対策としてゴム手袋等を着用して、忘れ物等への対応をしている。	B	B
②巡回業務	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に巡回を行い安全を確認する。 ・各階各室の戸締り・消灯の確認をする。 ・盗難事件・破壊行為等の防止に努め、万一事件が発生した場合は警察への通報を行う。 ・その他、施設内に異常を発見した場合には、速やかに県の責任者に連絡する等、適切な初期対応を取る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定時巡回及び防犯設備（防犯カメラ・入退室管理システム）を通じ、施設内の安全確認の実施 ・定時巡回及び防犯設備（防犯カメラ・入退室管理システム）を通じ、施設内の施錠・消灯確認の実施 ・破壊及び暴力その他不法行為の発生抑止に努め、異常発生、発見時における適切な初期対応、関係各署への通報、連絡を行う ・施設内の異常発生、発見時における適切な初期対応、関係各署への通報、連絡を行う 	毎月	報告等の記録	・コロナ過という事で、館内の共用エリアのテーブルは1人1テーブルでの利用をお願いしているが、他の場所に置いている椅子を持ってきて複数名で利用されるケースが多くなり、巡回のたびにお声がけさせて頂き説明し、対応している。また、置き引き注意等の張り紙をテーブルにし、注意喚起している。	B	B
③無断・不法駐車	<ul style="list-style-type: none"> ・常に無断駐車のないようにする。 ・駐車場で無断駐車等不法な車両を発見した場合は、速やかに適切な処理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラにて駐車場を監視するとともに巡回により駐車状況と車両の把握に努める ・無断駐車等の不法な車両を発見した場合は、速やかに車両の運転手に対して退出、移動を指示する等適切な処理対応を行う 	毎月	記録簿	・防犯カメラでの監視・巡回時の無断駐車発見時の警告書等の張り紙の実施等、適時・適切に対応した。	B	B

7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
④防災・緊急時	<ul style="list-style-type: none"> ・防災諸設備の機器及び各種警報機器の取り扱い等日頃から災害の未然防止に努める。 ・火災等の緊急時には適切な初期対応をとるとともに、県の責任者及び関係諸機関に通報・連絡を行う。 ・地震や風水害による火災が発生したとき、又は発生する恐れがあるときは、直ちに初期処置をとること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に防災諸設備の機器及び各種警報機器の取り扱い方法の確認を行い日頃より災害の対応に備えるとともに未然防止に努める ・火災などの緊急時には適切な初期対応、処置を講じるとともに関係諸機関に通報連絡を行う ・緊急時には、常駐警備員が直ちに出勤し適切な初期措置を講じる 	毎月		<ul style="list-style-type: none"> ・救急車要請時、効率的な搬送ルート等を救急隊員に案内する事により、的確迅速に対応する事ができた。また手袋の着用等を心がけコロナウイルス感染対策にも努めた。 	B	B
⑤マスターキーの管理	<ul style="list-style-type: none"> ・マスターキーシステム分類表に基づき、適切に管理する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスターキーシステムの分類表に基づき適切に管理を行うとともに、マスターキーの使用に関しても使用者、使用時間、使用目的など管理簿による記録管理を実施することにより、適切に使用するものとする 	毎月	記録簿	<ul style="list-style-type: none"> ・管理簿に記入・記録を徹底し、適切に対応した。 	B	B
⑥入退館カードの作成・管理	<ul style="list-style-type: none"> ・入退館カードを作成すること。 ・発行している入退館カードを適切に管理すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティカードの新規作成、変更、削除を行う ・必要に応じ、各入居施設への調査を行い、紛失等の確認を行う 	毎月	記録簿	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設にセキュリティカードの名簿を渡し、名簿のとおりかの確認をして頂く等をし、適切に管理対応した。 	B	B

7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目	評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
	基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
◆駐車場管理業務							
1) 業務の対象	<ul style="list-style-type: none"> 1. 敷地内 (概数) ・障がい者用駐車場 6台 ・バイク用駐車場 20台 ・電動車椅子用駐車場 3台 ・駐輪場 185台 ・その他駐車可能スペース 数台 2. 敷地外 ・駐車場 40台 (施設運営に携わるボランティアスタッフ用: 30台、障がい者用駐車場: 10台) 						
2) 業務水準							
①清掃	・利用に支障のないよう適宜清掃を行い、良好な状態に保つ。	・駐車場利用に支障のないよう適宜清掃を行い、良好な状態に保つ	毎月		・適切に実施。	B	B
②除雪	・利用に支障のないよう適宜除雪を行い、良好な状態に保つ。	・除雪作業は駐車車両に注意を払い、施設利用者に支障のないよう適宜除雪を行い、良好な状態に保つ。	冬期		・正面玄関バス停付近、バイク置き場、駐輪場付近の雪かき・融雪剤散布を重点に実施し利用者の転倒防止に努めた。	B	B
③融雪装置	<ul style="list-style-type: none"> ・融雪設備 (敷地外の障がい者用駐車場分) のシステムが完全に機能するように設備 (配管・機器類等) の維持管理を行う。 ・融雪設備に係る電気等の使用量を備付のメータで確認し、電気料金等を所定の機関に支払うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・融雪設備の維持管理については、建築設備保守管理業務において、システムが完全に機能するように設備 (配管・機器類等) の維持管理を行う ・融雪設備に係る電気等の使用量を備付のメータで確認し、電気料金等を所定の機関に支払う 	冬期	維持管理で確認 統括業務で確認			
④駐車場の駐車許可証発行	<ul style="list-style-type: none"> ・県及び関係団体と協議のうえ、必要かつ適当と認められる場合に発行する。 ・なお、駐車場の利用ルールは、県が作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県及び関係団体と協議のうえ、必要かつ適当と認められる場合には、駐車許可証を発行する ・県が作成した駐車場利用ルールを遵守する 	毎月	記録簿	・各施設の担当者と連絡を密にし、適切に更新や発行をすることが出来た。また、3月1日~4月30日までの間、ボランティア駐車許可証の更新受付期間として対応した。	B	B
⑤違反駐車への対応	・駐車場に利用対象者以外の者の駐車が見受けられた場合は、注意を促す。	・無断駐車、不法駐車を発見した場合は、速やかに車両の運転手に対して退出、移動を指示する等適切な処理対応を行います。継続的違法駐車車両に対しては、駐車禁止ステッカーを、運転手に明確にわかる位置に貼付し注意を促すとともに指定管理者に報告し対応する	毎月	記録簿	・防犯カメラを通じ、リアルタイムで状況を把握する事により、違反駐車への対応を迅速に実施することができた。	B	B

7 業務点検・評価【警備業務】

評価項目		評価指標		評価時期	確認のポイント・関係資料等	履行状況等 (履行状況のほか、必要に応じて自己評価の理由等)	指定管理者 自己評価	県評価
		基本協定・要求水準等	事業計画書・提案書等					
	⑥誘導案内	・障がい者用駐車場からアイーナまで、利用者の要望に応じた移動の支援・補助を行うこと。	・障害者用駐車場利用の際は複合施設までの誘導や要望に応じてドアの開閉・荷物等の出し入れ・移動の支援・補助を行う	毎月		・必要に応じて、車いすの貸し出しや、利用場所への経路案内・誘導等を実施した。	B	B
1-37	評価を取り入れた管理運営	選定・評価委員会の評価結果については、その業務の改善に向けて、真摯に取り組むこと。		12月 毎月	評価結果が事業計画書に反映されているか 評価結果を受けた取組状況	・事業計画書のとおり実施	B	B
1-38	モニタリングの実施及び結果の反映	モニタリングの結果について、管理運営の向上に取り組むこと		毎月	前月までのモニタリングでC・D又は保留となった項目の確認	・該当なし		
<追加> 第三者委託		維持管理・運営業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、関連資料を添えて、県に事前通知し、県の事前の書面による承諾を得ること。 ただし、運営業務のうち公の施設の使用許可を伴う業務を第三者に委託することはできない。(基本協定第17条)		4月及び発生時	・契約書等は交わしているか ・県の承諾を得ているか	・該当なし		
<追加> 研修・教育			・コンプライアンスに関する教育・研修を実施する。(提) ・AED取扱・普通救命講習(提)	実施時期	・計画どおり実施されているか	・結Gコンプライアンス監査受検。 ・結G指定管理会社従業員定期研修スタッフ全員受講。 ・年1回(9月)、現任研修を弊社で実施。	B	B
<追加> その他				発生時		・新型コロナウイルス対策として、アイーナ1階3階に導入された、サーモセンサーの電源の入り切りやセットアップを毎日実施	A	A