

令和6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〕

1 日時

令和6年9月26日（木） 13:30～16:15

2 場所

いわて県民情報交流センター 7階 会議室 702

3 進行

開会、挨拶（大内連携協働課長）に続き、佐藤委員長の進行により審議を行った。

4 議事：令和5年度指定管理業務の評価について

- (1) 評価等の進め方について【資料1】
- (2) 事前評価結果について【参考資料1】
- (3) ヒアリング【参考資料2, 参考資料3】
- (4) 委員による評価
- (5) 委員会による評価、意見交換
- (6) 令和5年度指定管理業務の評価結果報告書（案）について【資料2】

5 出席者

| 区分 | 所属 | 職名 | 氏名 | 備考 |
|--------------|------------------------------|----------------|--------|------|
| 委員 (五十音順) | 有限会社割烹旅館おぼない | 若女将 | 大建 ももこ | 欠席 |
| | 一般社団法人 岩手県建築士会盛岡支部 | 副支部長 | 勝部 敬次 | |
| | 岩手弁護士会 | 弁護士 | 佐藤 あすか | 委員長 |
| | 一般財団法人 北海道東北地域経済総合研究所 | 理事・主席研究員 | 千葉 幸治 | |
| | 認定NPO法人 accommon | 理事長 | 成田 礎野美 | |
| | 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 | 副委員長 |
| | 公立大学法人岩手県立大学 高等教育推進センター | 教授 | 渡部 芳栄 | |
| 指定 管理者 | 統括グループ | 統括責任者 | 佐藤 渉 | |
| | | 維持管理業務総括責任者 | 佐藤 正崇 | |
| | 運営グループ | 運營業務総括責任者 | 澤田 良久 | |
| | | 運營業務責任者 | 澁谷 雄介 | |
| | 維持管理グループ | 維持管理業務責任者 | 田中 直樹 | |
| | | 維持管理業務 副責任者 | 山村 悠太 | |
| | 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 | 連携協働課長 | 大内 玲子 | |
| | | 主任主査 | 晴山 幸恵 | |
| | | 主事 | 赤坂 光 | |
| | | 主事 | 小野寺 雄人 | |
| | | 会計年度任用職員 | 留守 ますみ | |

6 傍聴者

0名

7 議事（令和5年度指定管理業務の評価について）の概要

(1) 評価等の進め方について【資料1】

質疑等特になし。

(2) 事前評価結果について【参考資料1】

質疑等特になし。

(3) ヒアリング【参考資料2, 参考資料3】

指定管理者において令和5年度の取組について説明を行い、委員がその内容についてヒアリングを実施した。

評価項目①快適な利用環境の創出

【勝部委員】

参考資料2の記載について、前回の議論を踏まえて変わった部分や補足事項はあるか。

【指定管理者】

補足事項等は特になし。

【佐藤委員長】

盛岡市への外国人旅行者の数が増えてきているように感じるが、アイーナを訪れる外国人旅行者は増えているか。

【指定管理者】

アイーナを訪れる外国人旅行者が増えてきていることは実感する。アイーナを目的に来館するというよりは、アイーナを訪れて観光地の場所を尋ねる方が多い。

【佐藤委員長】

その際は、翻訳アプリ等を活用して対応するのか。

【指定管理者】

翻訳アプリの活用や回答可能な範囲の英語で対応している。

【千葉委員】

令和5年度から新たに取組んだ部分や強化した部分があれば教えていただきたい。

【指定管理者】

新型コロナウイルス感染症の5類移行後にイベントの数を増やすなどのにぎわい創出に加え、イベントの動画配信などによる情報発信の強化に努めた。新型コロナウイルス感染症の5類移行後も感染症全般に対する防止策を徹底した。

また、職員の研修については、防災士を複数人に増やすため外部の研修に職員を積極的に参加させた。

【成田委員】

資料の記載について、新たに取組んだ部分や強化した部分が分かるような表現にしてほしい。

【勝部委員】

新たに取組んだ部分や強化した部分が分かるような説明にしてほしい。

評価項目②利用者の声の反映/県民参加型の施設運営

【渡部委員】

ネットリサーチの回答者数が206名とのことだが、どのくらいの方に回答をお願いしたのか。

【指定管理者】

外部の調査会社が無作為に抽出した200名程度の県民の方を対象にアンケートを実施している。

【渡部委員】

来館者アンケートの項目についてもネットリサーチの回答者に聞いているという理解で良いか。

【指定管理者】

そのとおり。本来、来館者アンケートは直接対面で実施していたが、コロナ禍を理由にネットリサーチの項目に含めて実施したところ。今年度から対面形式に戻す予定である。

【渡部委員】

回答があった206名のうち、来館者の回答は145名という認識で良いか。

【指定管理者】

そのとおり。

【千葉委員】

事業計画書に記載されていた視察調査・ネットワークについてはコロナ禍を理由に実施しなかったのか。

【指定管理者】

2023年8月に大船渡のおおふなぼーとの運営状況の視察を行ったほか、2024年1月に盛岡市の観光コンベンション協会が主催するイベントにネットワークづくりのために出席した。

【勝部委員】

苦情処理について、どういう事案があったか回答できる範囲で教えていただきたい。

【指定管理者】

有料施設の利用者から机、椅子が壊れている、プロジェクタが見づらいという意見をいただいたことから、県と打合せを行い、予算の範囲内で対応したところ。

評価項目③入居施設間の有機的な連携

質疑等特になし。

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）

【成田委員】

Xの閲覧数が少なく、#（ハッシュタグ）などで子育て中の方が閲覧しやすいようなキーワードが入っていないと感じるが、いかがか。

また、若いお母さんたちはインスタグラムを使っている方が多いが、そういった対象に向けた情報発信の仕方についてはどのように考えているか。

【指定管理者】

Xでのキーワードについては、現在ワードを精査し、運用についてまとめているところであり、準備ができ次第、導入を開始したいと考えている。

また、インスタグラムについても、アカウントを取得しているところであり、準備ができ次第運用を開始する予定である。

なお、Xもインスタグラムもフォロワーをいかに増やすかが課題と感じていることから、どのような方法で県民の皆さんに認知していただけるか検討していきたい。

【渡部委員】

県の組織であることから、各市町村の広報誌に決まったタイミングで掲載いただくことも良いかと思うが、昨年度実施した1回は全市町村の広報誌に掲載したということか。

また、施設予約サービスシステムについては何段階か踏んでようやく予約にたどり着ける古めかしい造りになっていると感じるが、今後改善の予定はあるか。

【指定管理者】

昨年度実施した広報誌掲載の1回については、大船渡市社会福祉協議会が発行している広報誌に、大船渡で実施したわくわくキッズランドの実施報告を掲載させていただいたものである。

また、施設予約サービスのシステムについては、再来年、ホームページを含めてシステム更新を予定しているが、システム自体が大きく変わる予定はないと現段階で聞いている。システム自

体はパッケージ化されたものをアイーナ仕様に改修をかけたものであり、ゼロベースから作り上げたシステムではないため、色々工夫を凝らして現在まで運用をしているところ。

【渡部委員】

広報に関しては、SNSだと自分で情報を取りに行かないととどろ着けないことから、強制的に全戸配布される市町村広報誌に掲載すると、県民の目に付きやすいと思うので検討いただきたい。

評価項目⑤適切な施設運営

【千葉委員】

コンプライアンス内部監査について、監査であることから監査している担当者と現場との牽制関係が働くような仕掛け作りも重要だと思うが、まず第一に監査結果は県に報告し、アドバイスなどをもらうなどしているのか。

また、研修については、どのくらいの頻度で行っているのか。

加えて、研修テーマに情報セキュリティも入っているのか。

【指定管理者】

コンプライアンス内部監査の結果については県に報告しているが、県からアドバイス等はいただいていることから、適正に行っているという認識である。

また、研修の開催頻度については上期と下期の年2回開催している。

研修テーマは各会社が持ち回りで決めており、情報セキュリティや各会社に関連したテーマ等を全従業員向けに実施している。

【千葉委員】

各会社が持ち回りでテーマを考えると1つのテーマが1周するのに1年以上かかるということか。

【指定管理者】

このテーマでやって欲しいといった依頼は行っておらず、各会社に任せている。

【千葉委員】

補足だが、監査項目の中で外部記憶媒体の使用・保管について書かれ、これは情報流出を防ぐ意図と思われるが、USBなど外部記憶媒体の使用機会は過去に比べあまり使われなくなっていると思われる。むしろメールなども含むログ管理が重要と思われる。

【勝部委員】

維持管理について、既に予定している修繕計画はあるか。

【指定管理者】

県で計画している修繕のほか、劣化が激しい畳の交換を計画している。

【事務局】

あらかじめ大きいものも小さいものも含めて、年間の修繕計画を立てている。計画とは別で突発的に修繕が必要となった場合は、指定管理者と県が協議して予算の範囲内で対応しているところ。例えば、今年度は一部の会議室における照明のLED化を予定している。

【指定管理者】

ヒューマンギャラリーが昨年度からLEDになり、従来よりも明るいスペースになった。

【成田委員】

研修について、評価項目⑤に記載のコンプライアンス研修のほか、評価項目①に記載の様々な研修を受講しているという認識でよろしいか。

【指定管理者】

そのとおり。全従業員を対象に年2回コンプライアンス研修を実施しているほか、各グループ

が研修計画を立てて実施している研修の2種類がある。

【成田委員】

そういったところが資料を見ただけでは分かりにくく、整理されていると見る方が分かりやすいので次回からお願いしたい。

【成田委員】

学生のいたずらや迷惑行為はこれまでもあったのか。

【指定管理者】

昨年度に限らず、学生のいたずらや迷惑行為に対するクレームは受けており、県や入居施設と情報共有しながら対応をしているところ。特に考査期間になると学生の利用が多く、そういった行為があった場合に職員が注意する又はサインで迷惑行為の防止を図っているがなかなかならない。

また、解決策として学習席を増やせないか県と協議したが、学生のみならず県民が公平公正に施設を利用できるようにする必要があることから難しい。

【成田委員】

勉強したい子が施設を利用できる状態にすることが望ましい。無料で施設を利用できることが学生にとっては魅力だと思うが、本当に勉強したい子はお金を払ってでもアイーナに来るのではないかと考える。例えば、学生がお金を払って、平日利用されていない会議室を利用するなど、何かしらの対応は考えているか。

【指定管理者】

対応策を県と協議しているが、有料施設を公平公正にという観点から、なかなか難しいところ。例えば、ボランティア団体等が会議室を予約して、学生に開放するような方法も良いかもしれない。いずれにせよ、アイデアを出しながら対応していきたい。

【成田委員】

例えば、高校側で会議室を借りてもらおうというような方法も良いかと思う。本当に勉強したい子が集中して勉強できる環境が良いと思うので検討いただきたい。

【佐藤委員長】

自分自身も学習目的でアイーナを利用していた経験上、みんなに開かれ、かつ多くの人が快適にやりたいことをできるアイーナであってほしいため、本日出た意見などを参考に対策を取っていただきたい。

また、形式的な面で委員から意見があったように、新規の取組や強化された取組が分かるような資料の構成や説明などを工夫していただきたい。

(4) 委員会による評価、意見交換

各委員がヒアリングの結果に基づき事前評価の内容を確認

評価項目ごとの評価値について協議した結果、評価については、以下のとおりとなった。

- ①快適な利用環境の創出…計画を上回る優れた管理運営がなされている。
- ②利用者の声の反映及び県民参加型の施設運営…概ね計画どおりの管理運営が行われている。
- ③入居施設間の有機的な連携…概ね計画どおりの管理運営が行われている。
- ④県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）…概ね計画どおりの管理運営が行われている。
- ⑤適切な施設運営…概ね計画に沿った管理運営が行われているが、一部の業務について、業務の見直しによって改善が期待できる。

(5) 令和5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に基づき説明し、10月公表に向けて作業を進めることとした。