

令和7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

日 時 令和7年9月24日(水) 13:30～15:30
場 所 いわて県民情報交流センター 7階 会議室 702

次 第

1 開会

2 挨拶

3 議事：令和6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6年度指定管理業務の評価結果報告書(案)について【資料2】

4 閉会

令和7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

出席者名簿

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 a c c o m m o n	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	欠席
	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	山 村 悠 太	
		北上管理事務所長 (前維持管理業務責任者)	田 中 直 樹	
	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	山 下 俊	
事務局	岩手県環境生活部 若者女性協働推進室	連携協働担当課長	青名畑 聡	
		主任主査	晴 山 幸 恵	
		主任	内 田 光 俊	
		主事	赤 坂 光	
		主事	藤原 麻衣子	

評価等の進め方について

1 評価スケジュール

時 期	内 容
令和 7 年 6 月～7 月	県及び指定管理者による自己評価の実施
令和 7 年 8 月 4 日	第 1 回選定・評価委員会 (1) 前回（令和 5 年度業務）評価への対応（報告） (2) 県及び指定管理者による自己評価の結果（報告） (3) 令和 6 年度業務の評価の実施方法の決定
令和 7 年 9 月 24 日	第 2 回選定・評価委員会 (1) 指定管理者へのヒアリング (2) 評価の審議 ⇒ 評価結果の公表〔10 月（予定）〕

2 評価の実施方法

(1) 評価の対象業務

令和 6 年度における指定管理者の業務

(2) 評価手順

ア 第 1 回選定・評価委員会〔8 月 4 日〕

評価方法〔評価項目（評価表）、評価手順〕の決定

イ 委員による事前評価の実施〔～9 月 4 日まで〕

第 2 回選定・評価委員会に先立ち、委員による事前評価（評価表の記載）を実施

ウ 第 2 回選定・評価委員会〔9 月 24 日〕（本日）

（ア） 指定管理者に対するヒアリング

（イ） 委員による評価

委員は、指定管理者に対するヒアリングの結果を基に、事前評価について適宜修正を行うとともに、改善を要する事項等がある場合は、コメント欄にその内容を記載する。

（ウ） 委員会の評価

各委員の評価を踏まえ、委員会として評価内容を審議する。

(3) 評価結果の公表〔10 月（予定）〕

事務局において選定・評価委員会での評価結果を取りまとめ、「評価結果報告書案」を作成し、全委員との調整を経た後に報告書として公表する。

3 本日の日程等

次 第	時間配分（参考）	備 考
1 開 会	13：30	
2 挨 拶	13：30～13：32	2 分
3 議 事 令和 6 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 (2) 事前評価結果について	13：32～13:40	8 分
(3) ヒアリング	13：40～14:12	32 分
指定管理者から取組内容等を説明		4 分×4 項目
質疑		4 分×4 項目
(4) 委員による評価	14：12～14:32	20 分
～ 休 憩 ～	14：32～14:50	18 分
(5) 委員会による評価、意見交換	14：50～15:15	25 分
(6) 令和 6 年度指定管理業務の評価結果報告書（案）について	15：15～15:30	15 分
4 閉 会	15：30	

4 本日の進め方

(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。

(1) 評価等の進め方について [事務局から説明]

(2) 事前評価結果について [事務局から説明]

(3) ヒアリング (32 分)

① 評価項目毎に指定管理者から取組状況等について説明（4 分）した後、委員によるヒアリング（4 分）を実施する。（4 分×4 評価項目）

② ヒアリングでは、各委員が評価の判断を行うに当たって確認を要する事項等について、指定管理者又は県に対して質問する。

(4) 委員による評価 (20 分)

① (3)のヒアリングの結果を踏まえ、「令和 6 年度指定管理業務に関する評価票（当日用）」（※当日配布）に、「評価点」（事前評価から修正する場合のみ）、「評価コメント（当日）」及び「更に優れた管理運営に向けた助言（当日）」を記入する。

- ② 記入後、事務局が上記評価票を回収する。
- ③ 休憩中に事務局が各委員の評価の取りまとめを行う。
- (5) 委員会による評価、意見交換（25 分）
各委員の評価を踏まえて、委員会として評価項目毎の評価（評価点 5～1）について協議する（見直し後の評価結果一覧をプロジェクターに投影する）。
- (6) 評価結果報告書（案）について（15 分）
 - ① 委員会としての評価結果については、後日、報告書にまとめて公表する。
 - ② 委員会当日は、委員の事前評価結果に基づき事務局が作成した報告書案（たたき台）をもとに報告書の内容について協議する。
 - ③ 協議結果を踏まえ、後日、事務局が当日の評価結果を盛り込んだ報告書案をまとめ、改めて全委員に協議（書面）する。
 - ④ 全委員の承諾が得られた後に報告書を公表する。

※10 月予定

(案)

いわて県民情報交流センター（アイーナ）
の指定管理業務に関する評価結果報告書
(令和 6 年度業務)

令和 7 年〇月

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

目

次

1	経緯	1
2	アイーナの概要	1
3	指定管理者等	2
4	選定・評価委員	2
5	評価に当たっての考え方と進め方	3
6	評価結果	5
7	講評	7

1 経緯

岩手県では、平成 18 年度に県民の文化活動等に関する情報の交流及び連携の場を提供し、地域文化の創造と発展に役立てるため「いわて県民情報交流センター（愛称：アイーナ）」（以下「アイーナ」という。）を設置しました。

アイーナの管理運営については、施設の設置と同時に指定管理者制度を導入しており、平成 18 年度から平成 23 年度までの 2 期 6 年間については、公募による審査を経て選定された株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 6 者グループが指定管理者として管理運営を担い、平成 24 年度については、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災津波の影響により募集ができなかったことから、特例期間として、再度同 6 者グループが指定管理業務を担いました。

平成 25 年度から平成 27 年度までの第三期指定管理期間については、図書館運営業務を分離して指定管理者の募集を行い、株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 4 者グループが管理運営を担いました。

平成 28 年度から平成 30 年度までの第四期指定管理期間については、株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 5 者グループが管理運営を担いました。

令和元年度から令和 5 年度までの第五期指定管理期間については、引き続き株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 5 者グループが管理運営を担いました。

令和 6 年度から令和 10 年度までの第六期指定管理期間については、引き続き株式会社 N T T ファシリティーズを代表団体とする 5 者グループが管理運営を担っています。

指定管理者の業務については、これまでの県及び指定管理者による自己評価に加え、客観的な第三者による評価・検証等を行うことを目的として、平成 21 年 10 月に「いわて県民情報交流センター（アイーナ）評価委員会」を設置し、平成 20 年度から平成 23 年度までアイーナの指定管理者の業務に関する評価を実施してきました。

平成 24 年度からは、「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」（以下「選定・評価委員会」という。）に改編して、指定管理者の選定と評価を一体的に行っており、今般、「選定・評価委員会」において、令和 6 年度におけるアイーナ指定管理業務に関する評価を実施しましたので、ここに結果を報告します。

2 アイーナの概要

（１）所在地 盛岡市盛岡駅西通一丁目 7 番 1 号

（２）位置図



- (3) 交通アクセス JR盛岡駅から徒歩4分 東北自動車道盛岡ICから車で8分
- (4) 敷地面積 9,000 m²
- (5) 建築面積 7,855 m²
- (6) 延床面積 45,875 m²
- (7) 階数 地下1階、地上9階
- (8) 建物高さ 最高部高さ 47.4m
- (9) 構造 鉄骨造（一部鉄骨鉄筋コンクリート造）
- (10) 工期 平成15年3月1日～平成17年9月30日（31ヶ月）
- (11) 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）
- (12) 開館時期 平成18年4月1日(土)（一部施設は同年5月8日(月)）

3 指定管理者等

指定管理者：結（ゆい）グループ（構成企業は次記のとおり）

指定期間：令和6年4月1日から令和11年3月31日まで

会社名	所在地	主な業務内容
株式会社NTTファシリティーズ	東京都港区芝浦三丁目4番1号	施設全般の管理運営に係る統括
株式会社 めんこいエンタープライズ	盛岡市本宮五丁目2番15号	施設全体の運営業務（貸出・備品 管理業務、自主事業等）
鹿島建物総合管理株式会社	東京都中央区銀座六丁目17番1号	建築物・設備の保守管理業務等
一般社団法人 岩手県ビルメンテナンス協会	盛岡市大通三丁目2番3号	清掃業務
岩手県ビル管理事業協同組合	盛岡市盛岡駅西通二丁目9番1号 マリオス13階	警備業務

4 選定・評価委員

委員長	佐藤 あすか	岩手弁護士会 弁護士
副委員長	三浦 まり江	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
委員	大建 ももこ	有限会社割烹旅館おぼない 若女将
委員	勝部 敬次	一般社団法人岩手県建築士会盛岡支部 副支部長
委員	千葉 幸治	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
委員	成田 礎野美	認定NPO法人accommon 理事長
委員	渡部 芳栄	公立大学法人岩手県立大学高等教育推進センター 教授

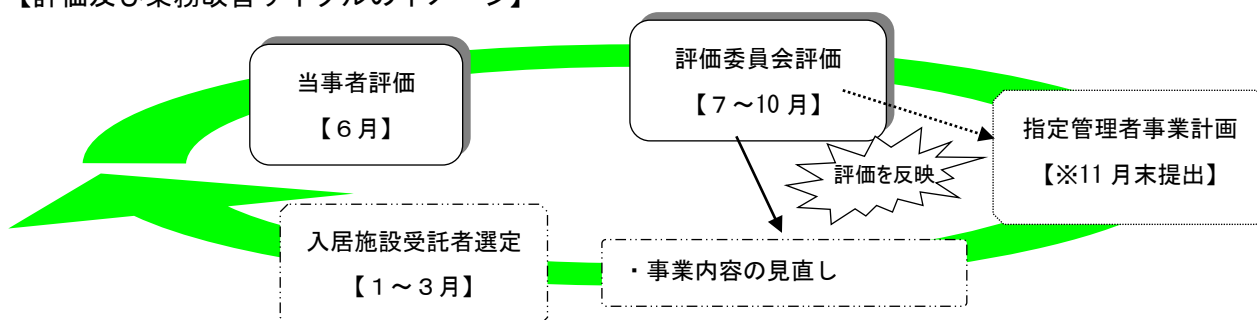
5 評価にあたっての考え方と進め方

岩手県では、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、「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る評価について」（指針）により、県と指定管理者が評価（自己評価）を行っていますが、アイーナでは、より客観的な評価・検証等を行うため、独自に選定・評価委員会を設置しています。

（１）評価の目的

本選定・評価委員会では、指定管理者が行う業務について、客観的な評価・検証等を行うことで、指定管理者の業務改善の取組を促進し、施設が提供するサービスの質的向上を図ることを目的としています。

【評価及び業務改善サイクルのイメージ】



（２）評価の対象及び実施方法

１） 評価の対象

令和6年度の指定管理業務

２） 評価項目

アイーナの管理運営に関し、当初から設定している特に重要な以下の4つの視点の評価項目を設定しました。

① 快適な利用環境の創出
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営
③ 県民への情報提供（県内全域へのサービス提供）
④ 適切な施設運営

３） 評価方法

- ① 評価項目に対する指定管理者の取組について、県及び指定管理者の自己評価結果を基礎資料として用いました。
- ② 評価の過程で、指定管理者や県に対するヒアリングを実施し、自己評価に関する確認等を行いました。
- ③ 基礎資料やヒアリングの結果を踏まえて、選定・評価委員会で審議を行い、次記の評価基準により、各評価項目について5段階で評価しました。

（３）評価基準

評価	判 断 基 準
5	基本協定、要求水準、提案書等及び事業計画（以下「基本協定等」という。）を上回る優れた管理運営がなされている。
4	概ね基本協定等どおりの管理運営が行われている。（標準）
3	概ね基本協定等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。
2	多くの業務について、見直しを行うことで大幅な業務改善が期待できる。
1	基本協定等どおりの管理運営が行われていない。（改善指導が必要な状態）

（４）選定・評価委員会の経過

令和 7 年度第 1 回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和 7 年 8 月 4 日（月）13：30～15：30 いわて県民情報交流センター 7 階 会議室 702
公開・非公開	公開
審議内容	ア 報告事項 ① 前回（令和 5 年度業務）評価への対応について ② 県及び指定管理者による自己評価（令和 6 年度業務）の結果について イ 協議事項 令和 6 年度業務の評価の実施方法について

令和 7 年度第 2 回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和 7 年 9 月 24 日（水）13：30～15：30 いわて県民情報交流センター 7 階 会議室 702
公開・非公開	公開
審議内容	令和 6 年度指定管理業務の評価について

6 評価結果

評価項目	評価結果	コメント
① 快適な利用環境の創出	4	【評価コメント】 概ね基本協定等とおりの管理運営が行われている。 【評価の視点】 ○ 利用者の視点に立ち、タブレット端末の配置や各種案内業務の改善など、利便性向上に資する具体的な取り組みが行われている点を評価する。 ○ 開館前・閉館後の定期清掃の徹底により、利用者が常に快適に過ごせる清潔な環境が提供されている点を評価する。 ○ 近隣の華道教室との連携による生け花の展示や各種社会貢献活動など、地域との連携を通じて施設の魅力向上に努めている点を評価する。 【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 初めて来館する利用者にも施設全体の魅力やイベント情報が伝わるよう、1階や3階の入口付近に、防災上の安全性を確保した上で、案内表示を増やすなどの工夫が望まれる。 ○ 利用者が案内スタッフを介さずとも情報を得られるよう、AI チャットボットのようなデバイスを各階に設置することも、今後の利便性向上策として検討の価値がある。 ○ 今後も利用者のニーズを的確に把握し、創意工夫を凝らした取り組みを継続することで、更なる快適な利用環境の創出に期待する。
② 利用者の声の反映／県民参加型の施設運営	4	【評価コメント】 概ね基本協定等とおりの管理運営が行われている。 【評価の視点】 ○ 世代を問わず参加できる多彩なイベントを企画・運営し、県民の交流拠点としての役割を果たしている点を評価する。 ○ アウトリーチ活動を積極的に展開し、盛岡市外の住民にもアイーナの魅力を伝え、利用促進を図っている点を評価する。 ○ ユニバーサルサービス研修の実施など、職員のスキルアップを通じて、利用者サービスの質の向上に努めている点を評価する。

評価項目	評価結果	コメント
		【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 利用者アンケートで得られた意見や要望に対し、どのように対応・改善したかを具体的にフィードバックする仕組みを構築することで、更なる満足度向上に繋がることが期待される。 ○ 今後もアウトリーチ企画を継続的に実施し、より多くの市町村と連携することで、県内全域へのサービス提供を一層推進してほしい。
③ 県民への情報提供(県内全域へのサービス提供)	4	【評価コメント】 概ね基本協定等とおりの管理運営が行われている。 【評価の視点】 ○ 各種メディアの特性を活かし、幅広い層に向けて計画的な情報発信が行われている点を評価する。 ○ インスタグラムの新規開設や生成 AI の活用など、新たな技術を積極的に導入し、情報発信力の強化と業務効率化を両立させている点を評価する。 ○ ホームページのトップバナーの更新頻度を高めるなど、利用者の再訪問を促す取組が行われている点を評価する。 【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ ホームページについて、初めて訪れる人にも施設の全体像が直感的に理解できるよう、施設の理念や機能を分かりやすく紹介するコンテンツの追加や、文字情報だけでなくアイコンや画像を用いた視覚的な工夫が望まれる。 ○ SNS のリンク切れの修正や表示方法の統一など、細部の情報整理を行うことで、利用者の利便性が更に向上する。 ○ 多様な媒体で情報発信を行う中で、どの媒体がどの層に効果的であったかを検証し、今後の広報戦略に活かしていくことが期待される。
④ 適切な施設運営	4	【評価コメント】 概ね基本協定等とおりの管理運営が行われている。 【評価の視点】 ○ 職員研修を積極的に実施・参加し、利用者サービスの向上と職員のスキルアップに努めている。 ○ コンプライアンス遵守や危機管理体制の強化に組織的に取り組み、安全で安心な施設運営の基盤を固めている。 ○ 経年劣化が進む施設において、自営での修繕やきめ細やかな空調管理など、費用低減に向けた具体的な努力を行っている。

評価項目	評価結果	コメント
		【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 収支改善は喫緊の課題であり、収支状況を分析し、県と密に協議しながら早期に対策を講じることが必要である。 ○ 施設の老朽化が進んでいることから、今後必要となる大規模な修繕に備え、県と適宜協議し、対応の優先順位を確認しておくことが望ましい。 ○ 災害時における避難所としての役割も重要であるため、今後有事を想定した実践的な訓練を継続的に実施してほしい。

7 講 評

指定管理者制度導入の目的は、多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間能力を活用しつつ住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることにあります。

本選定・評価委員会では、こうした制度導入の目的が果たされているか、アイーナの設置目的に沿った管理運営がなされているかという視点で、指定管理者の取組を評価しました。

令和6年度の管理運営については、各評価項目において、これまでの実績を維持しつつ、更なるサービス向上を目指した創意工夫ある取り組みが随所に見られ、全体として良好な管理運営が行われていると評価できます。

特に、施設の快適性向上に向けた不断の努力は、利用者からの高い評価にも繋がっており、指定管理者の真摯な姿勢がうかがえます。また、インスタグラムの新規開設や生成 AI の活用といった新たな情報発信手法の導入、盛岡地域以外でのアウトリーチ事業の企画など、新規利用者の開拓や県民へのサービス提供機会の拡大に向けた意欲的な取り組みは、高く評価できます。

一方で、開館から約 20 年が経過し、施設の老朽化が進行していることは、今後の安定的な管理運営に向けた共通の課題として認識されました。加えて、昨今の物価高騰等の社会情勢も踏まえ、赤字を計上した収支状況については、複数の委員から事業の継続性に対する懸念が示されたところです。

今後は、これまでの良好な取り組みを継続することはもとより、ホームページや館内表示の工夫による情報発信の更なる改善を進め、全ての利用者にとって分かりやすく、利用しやすい施設となることを期待します。併せて、施設の老朽化対策や収支改善といった重要課題に対しては、県と一層緊密に連携を図りながら、中長期的な視点に立った計画的な施設運営を進めていただくことを期待します。

(参考)

アイーナ指定管理者選定・評価委員会の評価項目

施 設 の 設 置 目 的
I 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
II 岩手の情報受発信力を高める施設
III 21世紀を担う心豊かな「岩手のひと」を育む施設
IV 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
V 岩手の新しいシンボルとなる施設

評 価 項 目（施設の設置目的を実現するための取り組み）			当事者 評価	
区 分	主な業務要求水準・提案		指 管	県
① 快適な利用環境の創出 【5項目】	1	総合受付 来館案内、その他受付関連業務	B	B
	2	清掃 清掃業務全般	B	B
	3	その他 サイン類	B	B
	4	その他 地域との連携	B	A
	5	その他 アフターコロナへの対応（新しい生活様式への対応）	B	B
② 利用者の声の反映 県民参加型の施設運営 【4項目】	1	企画運営 イベント企画・運営（賑わいの創出、円滑なイベント運営）	A	A
	2	企画運営 イベント企画・運営（入居施設間の交流・連携）	B	B
	3	その他 利用状況等の把握	B	B
	4	その他 利用者の苦情処理	B	B
③ 県民への情報提供 (県内全域へのサービス)	1	広聴広報 広聴広報活動の企画・立案（施設のPR、県民プラザの運営、意見の聴取）	B	B
	2	広聴広報 ホームページ企画・制作・管理・運営	B	B

提供) 【5項目】				
	3	広聴広報 印刷物作成	B	B
	4	広聴広報 その他、広聴広報活動（SNSを活用した情報発信等）	B	A
	5	自主事業の実施・運営	B	B
④ 適切な施設運営 【5項目】	1	統括 危機管理対応	B	B
	2	維持管理 維持管理業務全般	B	B
	3	警備 警備業務全般	B	B
	4	その他 コンプライアンス遵守・利用者サービス向上に関する取組	A	A
	5	その他 事業の安定性、継続性	B	B

※ 「当事者評価」欄は、指定管理者（指管）及び県がそれぞれ実施した自己評価の結果。自己評価の評価指標は以下のとおり。

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。

【全19項目】