

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１０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

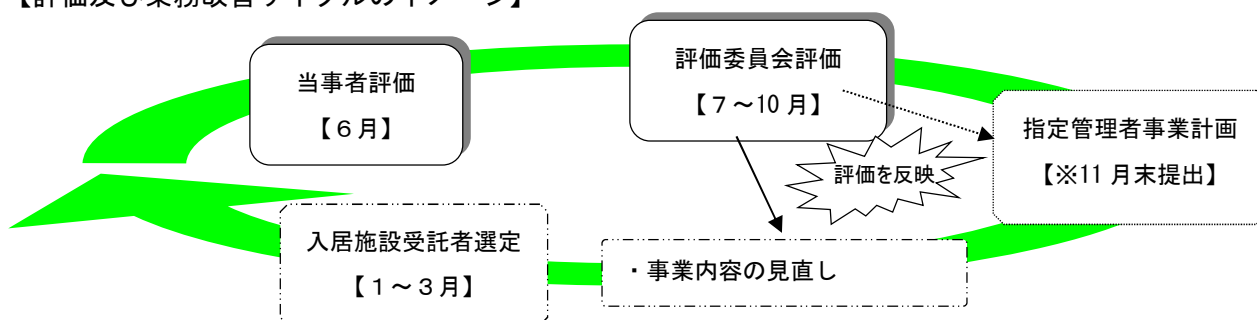
5 評価にあたっての考え方と進め方

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、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組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、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組を継続することで、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	5	【評価コメント】 基本協定等を上回る優れた管理運営がなされている。 【評価の視点】 ○ 世代を問わず参加できる多彩なイベントを指定管理者が積極的かつ主体的に企画・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。 ○ 利用者の裾野を広げるべく、盛岡市域外の県民の利用を促進するため、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。 ○ ホームページの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】 ○ コンプライアンスマニュアル等の職員への浸透度の確認や、危機管理態勢のチェックを含めた監査の充実を期待する。 ○ 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、今後も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。 ○ 業務内容の改善や効率化により、一層の費用低減を図ることを期待する。

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組が随所に見られ、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組は、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、評価項目ではないものの、報告された収支状況について、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組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、安定した運営基盤の確保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、対話を深めながら、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組）			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】