

いわて県民情報交流センターの指定管理業務に関する
評価結果報告書
(令和 7 年度業務)

令和 8 年 10 月

いわて県民情報交流センター
指定管理者選定・評価委員会

目

次

1	経緯	1
2	いわて県民情報交流センターの概要	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」（以下、「センター」という。）を設置しました。

センター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 年度までセンター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 7 年度における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 いわて県民情報交流センターの概要

（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	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
副委員長	西村君平	公立大学法人岩手県立大学高等教育推進センター 講師
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	藤原典子	岩手弁護士会 弁護士

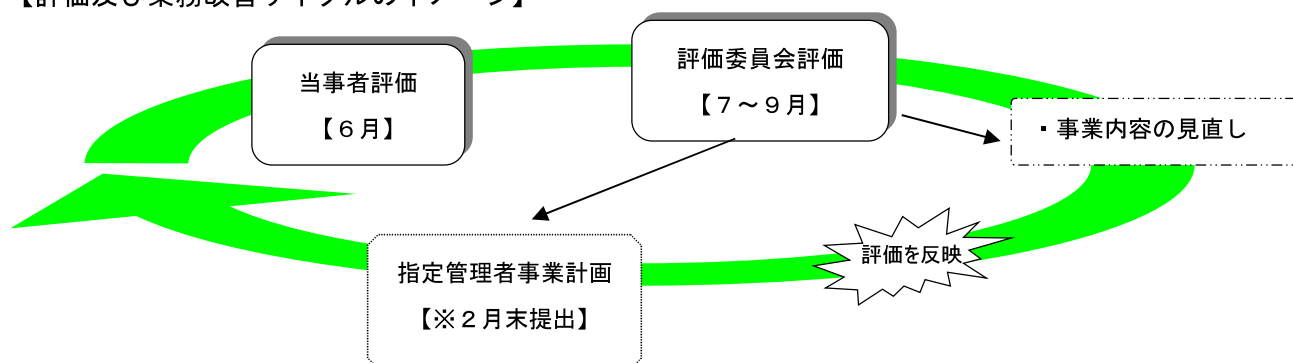
5 評価にあたっての考え方と進め方

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、いわて県民情報交流センターでは、より客観的な評価・検証を行うため、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7年度における指定管理者の業務

２） 評価項目

いわて県民情報交流センターの管理運営に関し、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8年度第1回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和8年8月3日（月）15：30～17：00 いわて県民情報交流センター 7階 会議室703
公開・非公開	公開
審議内容	1 報告事項 (1) 前回（令和6年度業務）の評価結果について (2) 県及び指定管理者による自己評価（令和7年度業務）の結果について（報告） 2 協議事項 令和7年度業務の評価の実施方法について

令和8年度第2回選定・評価委員会	
開催日時・会場	令和8年9月28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	令和7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	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】 ○ 前年度の選定・評価委員会における助言を踏まえ、案内表示の改善や配信機器の整備を行うなど、利用者ニーズに応じた具体的な改善が図られている点を評価する。 ○ 既存備品を活用したデジタルサイネージの整備をはじめ、限られた予算の中で創意工夫を凝らし、利用者が必要な情報を得やすい環境の整備に努めている点を評価する。 ○ 学校、企業、警察等の外部団体との連携を通じ、スマートフォン教室の開催などによる新たな施設利用の創出や、防犯協力体制の構築につなげている点を評価する。 【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 施設の規模や出入口の多さを踏まえ、目的地に円滑にたどり着けるよう、案内表示の充実と分かりやすさの向上に取り組むことが望まれる。 ○ フリーWi-Fi に円滑に接続できるよう、接続手順の分かりやすい案内や利便性の向上に取り組むことが望まれる。 ○ 引き続き、デジタルサイネージ等を活用し、利用者自身が情報を取得しやすい環境の充実を図るとともに、スタッフと気軽に交流できる雰囲気づくりに取り組むことが望まれる。
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】 ○ 入居施設、テナント、学校、企業等と連携しながら、多様なイベントを積極的に企画・運営し、幅広い世代の県民が参加・交流する機会の充実を図っている点を評価する。 ○ 稼働率の低い調理実習室や和室等を活用した「開放 DAY」を実施し、その後の施設利用につなげたほか、シニアや小学生を対象としたスマートフォン教室を開催するなど、新たな利用者層の開拓と施設の利用促進に成果を上げている点を評価する。 ○ 入居施設間の継続的な意見交換に加え、複数の施設が連携した催事や館内報の制作等に取り組み、顔の見える関係を構築して相談や調整の円滑化につなげるなど、施設全体の交流・連携を促進している点を評価する。 ○ 利用者の意見・要望を速やかに改善へ反映するとともに、

評価項目	評価結果	コメント
		ユニバーサルサービス研修を実施し、多様な来館者に寄り添った対応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】 ○ 施設を利用していない県民を含む幅広い層のニーズや利用上の課題を把握・分析し、施設運営や事業企画、新たな利用者層の開拓に活用する仕組みの充実が期待される。 ○ 引き続き、利用者、入居施設及びテナントとの双方向のコミュニケーションを大切にし、相互に連携した一体的な施設運営を推進することが望まれる。 ○ 今後も、施設の新しい利用のあり方を積極的に提案することが望まれる。
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】 概ね基本協定等どおりの管理運営が行われている。 【評価の視点】 ○ 多様な媒体による幅広い県民への情報提供に取り組み、イベント申込みや来館など、実際の利用につなげている点を評価する。 ○ ホームページのデザインの統一や予約システムへの導線の改善など、情報発信の見やすさ・分かりやすさが向上しているとともに、広報活動の更なる充実も図られている点を評価する。 ○ 制作ツールや生成 AI を活用して業務の効率化を図りつつ、手書きのお礼状を送付するなど、きめ細かな対応にも取り組んでいる点を評価する。 【更に優れた管理運営に向けた助言】 ○ 各種広報データを分析し、情報の到達層や利用への効果を把握した上で、広報手段や内容の改善につなげることが期待される。 ○ イベント企画時に各室の利用状況を具体的にイメージできるよう、ホールや会議室について、利用人数の規模に応じた利用状況の写真を掲載することが望ましい。 ○ 県内各地域との連携を促進するため、オンライン会議や同時開催イベントなど、オンラインを活用した取組についても検討することが望まれる。 ○ 情報発信において利用者の声を掲載するほか、利用者自身が施設に関する情報を発信する方法も考えられる。 ○ 生成 AI の普及など情報環境の変化を踏まえ、インターネット上での情報発信の手段や内容を継続的に見直すとともに、インターネット等を利用しにくい高齢者等への情報提供

評価項目	評価結果	コメント
		についても、工夫していくことが望まれる。
④ 適切な施設運営	4	【評価コメント】 概ね基本協定等どおりの管理運営が行われている。 【評価の視点】 ○ 危機管理、施設・設備の維持管理及び警備等の基盤的業務を着実に実施するとともに、ベンチの修繕をはじめ、必要な修繕を段階的に進めている点を評価する。 ○ 適切な空調管理による省エネルギー、自営修繕や部署間の連携による業務効率化など、施設運営の質と持続性を高め、費用低減にもつながる自主的な取組が認められる。 ○ 防災訓練や内部研修を計画的に実施し、安全・安心な施設運営に努めている点を評価する。 ○ 館内の清潔さが保たれ、再来館したいと思える環境が整えら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】 ○ 開館 20 周年を契機に、県と指定管理者が十分にコミュニケーションを図り、施設の使命と将来像を共有しながら、中長期的な運営方針とその実現に向けた取組を検討することが望まれる。 ○ コンプライアンスや危機管理に関する監査・訓練の実効性を検証し、時代環境に応じて見直すことが望まれる。 ○ 施設の老朽化に対し、安全性を優先し、県と指定管理者が情報を共有の上、館内を象徴する備品類の維持・更新や中規模・大規模改修も含む中長期的な修繕・更新計画を検討するとともに、修繕・更新の取組を利用者に周知することが望まれる。 ○ 吹き抜け部分の明るさや夏季の暑さについて、より快適な利用環境となるよう改善が期待される。

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、いわて県民情報交流センター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 7 年度の管理運営については、基本協定等を着実に履行するとともに、前年度の選定・評

価委員会における助言や利用者から寄せられた意見・要望を踏まえ、利便性の向上や利用促進につながる改善に積極的に取り組んでおり、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、案内表示やデジタルサイネージの整備など、利用者が情報を得やすい環境づくりを進めているほか、「開放 DAY」やスマートフォン教室、関係団体と連携したイベントを通じ、新たな利用者層の開拓と施設の利用促進につなげている点は高く評価できます。また、入居施設及びテナントとの継続的な意見交換を、施設運営の円滑化と改善につなげています。

県民への情報提供については、多様な媒体による情報発信を実際の申込みや来館につなげるとともに、ホームページの見やすさ・分かりやすさの向上や業務の効率化にも取り組んでいます。

今後は、各種広報データを分析し、情報の到達層や利用への効果を把握した上で、広報手段や内容の改善につなげることが期待されます。また、オンラインを活用した県内各地域との連携、利用者による情報発信、生成 AI の普及など、情報環境の変化に対応した積極的な情報発信や、インターネット等を利用しにくい高齢者等への情報提供についても、工夫していくことが望まれます。

施設の管理運営については、危機管理、施設・設備の維持管理及び警備等の基盤的業務が着実に実施され、必要な修繕も段階的に進められています。また、適切な空調管理による省エネルギー、自営修繕や部署間の連携による業務効率化など、施設運営の質と持続性を高め、費用低減にもつながる取組が行われているほか、防災訓練や内部研修を計画的に実施し、安全・安心な施設運営が図られています。

一方、施設及び設備の老朽化が進んでいることから、安全性を最優先に、県と指定管理者が情報を共有し、中規模・大規模改修や設備更新も視野に入れた中長期的な修繕・更新計画を検討しながら進めることが望まれます。また、コンプライアンスや危機管理に関する監査・訓練の実効性を検証し、時代環境に応じて見直していくことが期待されます。

今後は、施設を利用していない県民を含む幅広い層のニーズや利用上の課題を把握・分析し、新たな利用者層の開拓や事業企画に生かすことが期待されます。開館 20 周年を契機に、県と指定管理者が十分にコミュニケーションを図り、施設の使命と将来像を共有しながら、中長期的な運営方針とその実現に向けた取組について検討を進め、幅広い県民から親しまれる施設として更に発展することを期待します。

(参考)

いわて県民情報交流センター指定管理者選定・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	A
	3	その他 サイン類	A	A
	4	その他 地域との連携	A	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）	A	A
	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	B
	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	A	A

※ 「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】