

指定管理施設評価シート

施設名称：市営本通り駐車場	
記入者名：北上都心開発株式会社 佐藤 慎吾	
指定管理者記入年月日：令和6年5月28日	所管課記入年月日：令和6年5月28日

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、＜+＞には良かった点・アピールポイントを、＜-＞には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	市営本通り駐車場は、中心市街地活性化基本計画における中心市街地・周辺商店街の活性化のため、並びに駐車場不足を解消するために設置されたものとなります。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞ 不動産管理・テナント管理・イベント催事開催等の業務に関して長年のノウハウがありますため、ツインモールブラザー体として効率的な管理・運営を行いました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 目的に沿った管理が適切に行われている。
	市民の平等な利用	北上市駐車場条例・規則その他関係法令等を遵守し、多くの利用者様に快適に過ごしていただけるよう、管理業務に取り組んでおります。	＜-＞ 特に無し	特に無し
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	TMさくら野・いわて生協ベルフ北上・ツインモールブラザテナント会の協力の上、通年での利用促進対策の支援を最大限いたしております。また、ツインモールブラザ館内・催事イベント等の開催に関しても連携して取り組んでおります。定期駐車券につきましては、館内ポスターで告知する事により、広く一般の皆様へ貸出をいたしました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞TMさくら野・いわて生協ベルフ北上・ツインモールブラザテナント会と連携して、利用促進活動に関して限られた予算の最大限の支援・協力をいたしました。また、定期駐車券は規定台数に空きが発生すると即座に周知し、ほぼ通年で規定台数に達する状態でした。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 商業施設等と連携し利用を促進しており、事業計画上の収入見込み額を超えない収支で運営ができています。
	地域住民や関係団体との連携	みちのく芸能まつり最終日の花火大会において、屋上階を開放し多数の皆様楽しんでいただきました。西館のhoKkoでは、初開催の「きたかみ子どもフェスタ」や、雨天により開催場所を急遽変更した「町分マルシェ」等、その他のイベントの開催につきましても各関係団体と連携を取り進めました。	＜-＞ 特に無し	特に無し
施設管理	適正な維持管理	駐車場内の日常点検の為、日々の定期巡視活動を通し、不具合のある箇所や設備等につきましては、速やかに所管課に報告の上、修繕(改善)等の措置を講じ適正な維持管理を行っております。	良い 5 — 4 — ③ — 2 — 1 悪い ＜+＞指定管理として、駐車場施設内の不具合のある箇所や設備等の早期の修繕(改善)等を行っておりますとともに、指定管理者の権限を超える修繕等につきましては、速やかに所管課へ報告・相談を行い適切な維持管理に努めました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 設備の破損箇所への対応を適切に行っている。また、現場従事者の状況確認や工夫により迅速な対応を行うことができた。
	経費節減等効率的な管理	利用者様の安全を損なわない範囲で駐車場設備を消灯するなど、節電を行いました。	＜-＞ 特に無し	特に無し
収支計画	管理運営計画との整合性	当初の事業計画に則り、予算執行及び利用促進の見直しを適時行っております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞当初の事業収支計画に則り、管理・運営をいたしました。適切な節電・節水を実施する事により、水道光熱費を大幅に抑制いたしました。またその他の経費も随時見直し、経費削減努力を最大限いたしました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 事業計画上の支出見込額を上回ることなく、年間の運営を行っている。
			＜-＞ 特に無し	特に無し
実施体制	職員構成や職員配置	業務管理体制は、多岐に渡るため駐車場管理業務の一部を再委託しております。弊社の駐車場担当者は社員2名、パート職員1名、現場従事者3名の交代制勤務となっております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞駐車場管理業務(定期駐車券の契約管理業務・現金売上管理業務・駐車場での事件事故トラブル事案対応業務・消耗品在庫管理業務・駐車場内の巡視及び修繕管理業務)等を適切に行いました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 定期駐車券の販売やトラブル対応等、適切な管理運営がなされている。
			＜-＞ 特に無し	特に無し
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	TMさくら野店内に設置しております「お客様の声」や、館内従業員・関係者からの聞き取りを元に様々なニーズを把握しております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞利用者よりの要望・意見・苦情等につきましては、速やかに改善するようにいたします。また予算措置が必要な内容に関しましては、所管課へ報告・相談の上対応いたしました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 利用者の要望・意見について、適切な対応がなされている。所管課との連絡・調整が必要なものについては迅速に相談を行っている。
	クレーム対応の適切さ	弊社(指定管理者)で対応可能なクレーム事案につきましては、速やかに対応いたしております。但し指定管理者の権限を超えるような事案のクレームにつきましては、速やかに所管課へ報告・相談を行っております。	＜-＞ 特に無し	特に無し
危機管理対策	危機管理体制の確立	年2回のツインモールブラザ全館の防火・防災訓練を通して、各自の持ち場で非常時における危機管理体制の行動をとれるように訓練を行っております。また、毎月1回開催している現場職員との会議においてもその手順を確認しております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞平時より全職員が危機管理意識を持ち、施設管理を行いました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 防火・防災訓練の実施や防災設備の点検を適切に行っている。
			＜-＞ 特に無し	特に無し
情報管理	個人情報保護対策	利用者より入手した個人情報は、キャビネット等に保管して外部へ持ち出ししておりません。また、業務で使用する電子機器(パソコン等)へもウィルス対策を講じております。その他駐車場の監視カメラの記録映像等は、一定期間経過すると自動消去する仕様となっております。個人情報の記載のある書類等につきましては、所管課へ承認を申請の上一定期間終了後に廃棄処分等をしております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ＜+＞取得した個人情報に関しては、その管理に細心の注意を払い、業務遂行以外の目的には使用しておりません。また保管・廃棄に関しても第三者への委託等も行っておりません。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 個人情報について適切に管理されている。
			＜-＞ 特に無し	特に無し

指定管理施設評価シート

施設名称：北上駅前自転車駐車場・北上駅東口自転車駐車場	
記入者名：伊東 昭二	
指定管理者記入年月日：2024.4.26	所管課記入年月日：2024.5.2

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	北上市自転車駐車場条例及び北上市自転車駐車場規則に基づき管理運営している。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 自転車の放置に関する防止や、適切な駐車方法を指導するなど、駐輪場の環境維持向上に努めた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設の設置規則に沿って、適切に運営されている。
	市民の平等な利用	利用需要に対し十分なスペースが確保されており、平等な利用ができる状況を維持している。	<->	駐車スペースの整理整頓がなされており、十分なスペース確保により、多くの市民が利用できている。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	自転車駐車場について、市と協力し放置自転車対策に取り組み、スペースの確保に取り組んでいる。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 整理整頓、清掃等計画どおり実施。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 放置自転車の撤去により、駐車スペースの確保ができており、利用者の利便性が向上している。
	地域住民や関係団体との連携	北上駅前自転車駐車場に「サイネージ」を設置し様々な市の情報発信の一つとして活用。	<->	市の事業のPRIに貢献している。
施設管理	適正な維持管理	日頃から適正な管理運営に努め、不測の事態の予防に努めている。また判断が困難な件は都市計画課担当者と随時連絡を取り合い、適切かつ速やかな対応に努めている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 都市計画課に連絡、相談のうえ対処。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 担当課へ適切に連絡、相談のうえ対応している。
	経費節減等効率的な管理	照明の灯火時間を季節の日照時間に合わせコントロールし、節電に努めた。	<->	適切な節電行動を行っている。
収支計画	管理運営計画との整合性	収支計画を基に、経費別の予算管理を立て計画的な支出に努める。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 計画通りに実施。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 予算計画通りに執行している。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	人員配置としては、 ・弊社担当：1名 ・巡回(整理・清掃)1日2回、各1人 以上で日常業務を遂行し、緊急連絡の場合にも速やかに出動できるよう本部に人員を確保している。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 計画通りに実施。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な人員配置がされている。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	緊急時には、速やかに駆けつけ対応できる体制を確保している。また、条例・規則に関わるクレームについては、都市計画課に随時連絡相談のうえ対応している。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 緊急時の対応については計画通りに実施。利用者ニーズへの対応については自転車空気入れを継続して設置。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 担当課へ適切に連絡、相談のうえ対応している。利用者ニーズを把握のうえ、適切な対応が行われている。
	クレーム対応の適切さ		<->	クレームや事故の発生なし。
危機管理対策	危機管理体制の確立	日頃から適正な管理運営に努め、不測の事態の予防に努めている。また判断が困難な件は都市計画課担当者と随時連絡を取り合い、適切かつ速やかな対応に努めている。 管理者で監視カメラを設置し、利用者の安心安全の向上に努めている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 各自自転車駐車場へ監視カメラ及び押しボタン式非常通報装置の設置。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適正な危機管理対策に努めている。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	当社のプライバシーポリシーに則り、「保管自転車引取申出書」や「自転車レンタル申込書」等の適切な管理に努めている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 適切に管理を行った。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切に管理されている。
			<->	