

指定管理施設評価シート

施設名称 :北上市産業支援センター

記入者名 :株北上オフィスプラザ 川辺 憲

指定管理者記入年月日:令和7年5月22日

所管課記入年月日:令和7年6月10日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 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)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	設置目的に基づき、工業をはじめ、商業、観光業及び農林業を包括的に支援するため、「駆け込み寺」の機能を果たすため、各支援機関とのネットワーク強化に努め、産業間連携や起業による新事業の創出を支援した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・商業・サービス関連の起業に加え、ポストコロナへ向けた各種補助金等の申請支援を実施した。 ・人手不足に対応するため業務効率を向上させるDXセミナーを開催し、全業種のDX化への課題解決に寄与できた。実際、導入を検討した企業が10社を超えた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 設置目的に沿って事業を展開している。あらゆる事業現場において人手不足対応が喫緊の課題であるが、DXセミナーによりこの課題解決に寄与いただいた。 今後も社会変化に対応し、かつ様々な課題に応じて包括的な支援を期待する。
	市民の平等な利用	施設の利用は予約制になっており、特定の利用者のみの利用に偏らないよう配慮・調整しながら公平性を保っている。	<->	市民からの苦情もなく、平等な利用に供した。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	・関係機関のイベント等に積極的に参加して当センターの事業内容やスタッフを紹介したり、マーリングリストやホームページ、SNS等を活用して様々な情報を発信した。 ・会議室及び測定機器の貸出については、「空き状況確認」と「フォーム申込」を新たにHPに設定し、システムからの「申請書」印刷により、申し込みや窓口手続きの利便性を大きく向上させている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・中・小規模事業者等の企業訪問を130事業所以上実施し、補助金及びセミナー等の紹介、経営状況、困りごと、市への要望などを聞き取った。 ・相談件数は例年並みの454件で、前年より20件増加した。 ・測定機器の利用は測定機器により少ない件数もあるが、例年並みの対応ができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 前年度と比較して装置や研究開発分野での相談が増え、例年並みの相談件数であった。 企業訪問により経営状況や困りごとの聞き取りを試み、関係を広げた。
	地域住民や関係団体との連携	支援案件では北上商工会議所や金融機関等と連携してより効果的な支援ができた。	<-> 貸出設備の中では、フルカラー3Dプリンタの利用が減少傾向で、特に、地場企業の利用がほとんど無い。	引き続き北上商工会議所や金融機関等を連携し、多角的な支援をお願いしたい。 なお、フルカラー3Dプリンタについては、今年度廃棄予定。
施設管理	適正な維持管理	北上市産業支援センターは、指定管理者である株北上オフィスプラザの社屋と合築された建物であることから、一体的かつ効率的な施設管理ができるものである。すでに北上市貸研究工場棟を北上市から指定管理者として指定を受けていることから施設管理のノウハウを熟知しており、適正な維持管理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・施設管理業務について、株北上オフィスプラザと一体的な業務委託契約を締結することにより、経費節減に努めることができた。 ・センター内のインターネット環境更新工事を実施し、セミナーやコワーキング利用者のネット環境を整備した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 建物や設備等には不具合が生じ、修繕を必要とする際は随時連絡を取り合い、利用に支障がないよう施設を適正に管理されたい。
	経費節減等効率的な管理	北上市産業支援センター及び北上オフィスプラザの建物が一体であることから、ビルメンテナンス、清掃業務及び警備業務など共通業務については、一体的な業務委託契約を締結が可能であり、経費の面から節減を図っており、効率的な管理を行っている。	<->	株北上オフィスプラザと一体的かつ効率的な管理を行っており、経費削減に努めている。
収支計画	管理運営計画との整合性	・指定管理の内容が、北上市の全産業に対する支援業務であることから、事業の創業、経営改善、販路拡大の多方面にわたり相談・助言を行っている。そのため、アドバイザー・テクノコーディネーターの確保に努め、雇用すべき人材が不足している場合は、専門家の委託も取り入れている。また、事業所訪問、各種セミナーを開催することにより相談者の問題解決に寄与している。 ・会議室及び測定機器については利用促進に努めており、適切な管理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・全産業の支援のため、新しい3人のアドバイザーによる分担制を設け、適切な相談、助言及び企業訪問が可能となった。 ・テクノコーディネーターも測定機器等に関する問い合わせの対応、技術的指導ができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 企業訪問等、各企業との連携構築は過年度と比較して、より積極的に実施いただいており、各種施策の周知等にも貢献いただいた。 全体の業務バランスも勘案しつつ、このような対応の継続に期待したい。
	実施体制	職員構成や職員配置	<->	
			良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・測定機器貸出し受付の際、受付担当とテクノコーディネーターで迅速に受付処理ができた。 ・アドバイザー、テクノコーディネーター及び貸出し担当が連携し、利用者に有利になる情報提供ができた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な人員体制により、各種の相談対応をいたいた。 個々の専門性向上により、更に利用者の幅が広がるような体制構築にも努力されたい。
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	各種セミナー及び測定機器講習会などを開催際に、アンケート調査を行い、ニーズ等を把握している。また、HPに「問い合わせフォーム」を設置することで、個人事業者等がスマートフォンからでも気軽に問い合わせできる環境を整備した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 当センターだけで対応が難しい内容の相談が来た場合は、行政機関及び関係機関との連携を図ることで、利用者のニーズに対応している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 可能な範囲で要望を取り入れ、各種セミナー等へ反映している。今後とも、行政機関及び関係機関と連携を図りながら、利用者のニーズに対応願いたい。
	クレーム対応の適切さ	特に業務に対するクレームは無かったが、セミナー開催時のアンケート実施や測定機器利用者からのヒアリングにより求められるニーズや改善点を把握し、今後の業務のあり方を検討する。	<->	利用者へのアンケートやヒアリングにより、ニーズや改善点を把握し、クレームの発生予防に繋げていただきたい。
危機管理対策	危機管理体制の確立	非常時の連絡体制について、緊急連絡網を確立しており緊急事態の発生に対して万全な体制となっている	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 緊急連絡網の確立	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切に対応した。引き続き緊急連絡網を使用するなど、迅速な対応を期待する。
	情報管理	個人情報保護対策	<->	
			良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切に実施されている。 引き続き個人情報の適切な取り扱い及び保護に努めていただきたい。
			<->	

令和6年度指定管理施設評価シート

施設名称 :北上市貸研究工場棟

記入者名 :株式会社北上オフィスプラザ 川辺 憲

指定管理者記入年月日:令和7年5月22日 所管課記入年月日:令和7年6月18日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 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)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	・岩手大学は、当該研究棟において大学院工学研究科金型・鋳造工学専攻(博士前期課程:2年コース)の実習などに活用している。また、同大学は、金型技術研究センターを主体に研究開発にも当該研究工場棟を利用しております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・入居企業の研究開発支援 ・ホームページによる事業紹介 ・全棟入居済	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い ・入居者が研究開発した新技術・新商品により受注拡大、販路開拓となるよう、産業高度化アドバイザーによる支援を強化されたい。
	市民の平等な利用	・事業について、ホームページへの掲載しています。 ・入居者の募集の際は、北上市の広報を活用し、市民へ広く、平等に入居者募集を行っております。	<->	・入居企業が5年の限度を超えて更新しようとする時は、平等な利用の観点から、研究開発の進捗や今後の見通しを聞き取るなどし、更新が必要かどうか審査されたい。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	・利用目的が研究開発であることから低価格な価格設定となっております。 ・オフィスアルカディア北上入居者会の例会において、利用者ニーズを把握し、利用促進に努めています。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・低価格な価格設定 ・入居時の負担軽減 ・入居者との情報交換 ・設置主体である北上市との連携	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・入居者会を開催するなど、ニーズ把握に努めている。
	地域住民や関係団体との連携	設置主体である北上市と情報交換を行い連携を図っております。	<->	
施設管理	適正な維持管理	・各入居者において、研究開発の遂行上に支障がきたすことがないよう、逐次入居者への巡回などを行い、施設の環境状況等の把握に努めています。 ・消防用設備点検の実施 ・除雪、除草の実施	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・逐次入居者への巡回 ・施設の環境状況等の把握	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・適切に施設の維持管理が行われている。 ・荒天時等に入居者への巡回などを行い、施設に破損等がある場合は速やかに市に報告されている。
	経費節減等効率的な管理	・工場棟周辺の除雪及び除草業務は、産業支援センター、北上市高等職業訓練校と一括で実施し経費節減を行っています。	<->	・効率的な管理により経費節減に努めている。
収支計画	管理運営計画との整合性	・入居者の公募及び入居者選定委員会を実施してA-2棟の入所者を選定し、全棟入居済の状況です。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・令和6年度末の入居状況は全棟入居済	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・適切な収支計画となっており、健全な運営が行われている。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	・維持管理業務(施設の維持・保全、利用料金の徴収など)、コーディネート業務(研究開発、事業化支援など)があります。 ・担当する職員は4名とし、維持管理業務は、総務部長と経理及び施設管理担当者が担当。コーディネート業務には、総務部長が適時対応する体制で取り組みました。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・業務毎の担当の配置	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・適切な施設の維持管理体制がとられている。
			<->	
(要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	・工場棟の修繕(シャッター)、設備設置(照明設備)に関する要望へ速やかに対応している。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・利用者の要望・クレームに対しての速やかな対応	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・苦情や要望に対し、適切に対応されている。
	クレーム対応の適切さ	・クレーム発生時は、速やかなる対応を実施している。初期対応として、職員が現地での状況を把握、応急処理を行い。根本的解決のため、北上市、対応業者へ速やかに依頼。	<->	
危機管理体制の確立		・管理体制においては、4名で対応しており、逐次入居者への巡回などをを行い、施設の環境状況等の把握につとめています。また、非常時における連絡について、携帯電話等での連絡を可能としております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・危機への未然対応 ・非常時連絡の確保	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・施設の環境状況の把握に努め、非常時に備えた危機管理体制がとられている。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	・利用者の企業の情報は、一般書類とは、別に施錠している場所に保管しております。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ・保管場所の施錠管理	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・適切に管理されている。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 北上市技術交流センター	
記入者名 : 北上工業クラブ 専務理事 中嶋 真佐仁	
指定管理者記入年月日: 令和7年5月16日	所管課記入年月日: 令和7年5月19日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 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)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	技術交流事業1. 児童生徒対象の工場体験学習の年2回の実施 交流事業2. 各種セミナーの実施	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 参加事業所は、事業主だけでなく社員の参加が多く、1事業所複数の参加があります。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 設置の趣旨を理解し、適切な管理・対応が行われている。
	市民の平等な利用	施設の利用は、予約、受け入れ、実施の流れの平等性は保たれた。数件ほど施設利用料の金額が合致せず利用を断念したケースがあります。また、休日、閑散期の駐車場の利用もありました。(保育園、幼稚園)	<->	市民の借用依頼に適切に対応いただいた。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	展示室の有効活用が進むように展示内容の充実を図っているが、進行中であり現段階では不十分である。また、休日の開館、営業時間外の開館等柔軟に対応しているので利用率の向上につながっている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 休日の利用、時間外の利用が柔軟に対応できた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切に対応されている。
	地域住民や関係団体との連携	関係団体との連携はなされている。ただ、一般市民との連携についてはそもそも行事がないのが正直なところ。今年度は市民参加型のセミナー等の開催を目指す、連携してまいりたい。	<-> 北上工業クラブ加入事業所以外の事業所にもセミナーアイベント参加を促すべき。	工業クラブ加入事業所以外にも情報提供を行い、施設利用促進されたい。
施設管理	適正な維持管理	週に1度の定期清掃や、床清掃ワックス掛け、ガラス清掃など適切に行えていて、維持管理はできている。ただ、収支計画の欄に書いた通り、庭木剪定、除雪については計画性を以て対処したい。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 今後も適切な維持管理をお願いします。
	経費節減等効率的な管理	こまめなチェックを心がけ水道光熱費の削減に気を付けていている。	<->	職員にて様々な対応をしていただき、大変感謝する。今後も適切な維持管理をお願いします。
収支計画	管理運営計画との整合性	人件費を除く経費の支出については、十分に運営計画に沿ったものと考える。ただ、敷地内庭木選定については、職員を動員して行うも限界があります。予算を1度にかけるには無理があるので、複数年かけて計画的に使う必要がある。一昨年より除雪費用も新たに増え、予算執行状況見ながら経費ねん出を心がけている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 指定管理料内での運営はできていると考える	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切に運営されたい。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	職員数は、適當と考える。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 長年の経験により業務を効率化し、最小限の人員でも適切に管理運営を行っている。
			<->	
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	就業時間前の開錠、休日の利用については柔軟に対応している	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 対応可能なニーズに迅速に対応しており、サービス向上に努めている。
	クレーム対応の適切さ	ドリンクの自動販売機の設置を望む声があるが、設置しない理由をご理解いただき我慢してもらっています。ほか、クレームについてはその場での解決ができる	<-> 洋式トイレがないことで、身障者用トイレの使用を勧めたが、天井の壁がなく、女子トイレと通じていることから使用をためらうということがあったが現状では対処できない。	適切に対応されている。 所管課として対応を検討します。
危機管理対策	危機管理体制の確立	警備は、委託により運営されているので不安はない。有事の際の連絡網の活用マニュアルは整備されているが、火災、消防訓練以外の訓練をしておらず、年に1度のシミュレーションは必要と考える。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
			<-> 消防訓練以外の、有事連絡網のシミュレーションを実施しなかった。	災害が発生した時に備え、危機管理対策をお願いします。
情報管理	個人情報保護対策	個人情報漏洩は全くなし、PCのデータ漏出等も現在のセキュリティシステムで防いでいるが、高度のセキュリティシステム導入は必要と思われる。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 個人情報の漏洩、流出がないよう、引き続き厳重な管理をお願いします。セキュリティサービスについては内容の比較検討をお願いします。
			<-> 昨年度新しいセキュリティを導入したが、付随するサービスに経費がかかり今年度導入はしないこととした	