

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7年5月25日	所管課記入年月日：令和7年5月26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、ツインモールプラザ一体として効率的な 管理・運営を行いました。	良い ⑤ － 4 － 3 － 2 － 1 悪い 管理運営について、施設設置目的に沿って実施 されている。
	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に抵触しない限りにおいて、多くの利用者様に快適に過ごしていただけるような駐車場の提供しております。	＜-＞ 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	さくら野百貨店北上店・いわて生協ベルフ北上・ツインモールプ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、ツインモールプラザ館内・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 ＜+＞ さくら野百貨店北上店・いわて生協ベルフ北上・ツインモールプ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。	良い ⑤ － 4 － 3 － 2 － 1 悪い 館内イベント等を運営する事業者として、効果的に利用促進事業を行っていた。
	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では、屋上階を開放し多数の皆様楽しんでいただきました。また、きたかみ朝市や周辺商店の最寄り駐車場としての活用、西館hoKkoにおける「きたかみ子どもフェスタ」や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。	＜-＞ 定期駐車券は、東京エレクトロンFE(株)の増床による従業員増加分を予想のうえ確保しておりましたが先送りとなり、結果として年間を通じて契約台数は微減となりました。また、自主企画を提案・実施することが叶いませんでした。	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 ＜+＞ 指定管理者として、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	以前として高騰を続ける光熱費に伴い、駐車場内の照明や冬場のロードヒーティングの稼働に関して、適時停止や消灯などを行いました。	＜-＞ 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事業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。	良い 5 － 4 － 3 － 2 － ① 悪い 特に無し
			＜-＞ さくら野百貨店北上店の売上大幅減やコロナ資金返済等の複合的要因により、北上都心開発の財政状況が悪化し義務納付金の滞納に陥りました。	義務納付金について、確約のあったとおり納付すること。
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	さくら野百貨店北上店で設置しております「お客様の声」や、館内従業員・関係者等より入手した情報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 苦情等の対応について、迅速な対応・報告を行っている。
	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回のツインモールプラザ全館の防火・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 適切な個人情報管理を行っている。
			＜-＞ 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：2025.4.1	所管課記入年月日：2025.5.9

		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 <+> 放置自転車の点検を実施し59台の放置自転車を送、自転車駐車スペースの確保	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。また、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。
	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、利用者の利便性が向上している。
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PR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、相談のうえ対処している。
	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 予算計画どおりに執行している。
			<->	
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 <+>	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 <+> 適切に管理できている	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：北上駅東口交流広場	
記入者名：総務部長 小原 与一	
指定管理者記入年月日：令和7年3月31日	所管課記入年月日：令和7年4月23日

項目	主な視点	A欄	B欄	C欄
		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	北上市北上駅東口交流広場条例に基づき、管理運営を実施している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 広場は、平等に利用できるよう配慮しました。また、イベント利用がないときは、ホテル・コンベンション協会等に広く解放し東口広場の賑わいの演出した。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 条例で規定する施設設置目的を鑑み、多くの市民が広場を利用できるよう適切に管理している。
	市民の平等な利用	これまでイベントの開催が少なかった北上駅東口において、新たに広場を活用することで市民への広場を活用できる空間としての周知を図っている。また平日のみならず、休日においてはホテルスタッフとも連携して、広場利用者の問い合わせに対応できるようにしている。	<->	特になし
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	市民・事業者が広場を利用したいと思える環境づくりを進めるため、隣接するホテル棟前のイベント広場と一体的な空間でのイベント企画や、北上駅東口という立地環境を意識したイベントを企画している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 当初年5回の自主計画であったが、自主イベントの他にも広場利用の申請があり、延べ32日の利用があった。また、ホテル主催のビアガーデン・北上市観光コンベンション協会主催のJR北上線100周年イベント等を実施した結果、令和6年度の広場への集客人員は4,960人となった。更に2月からは、北上市との連携により移動図書館「もしび号」の広場巡回も実現した。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 当初想定を上回る自主イベントの開催や関係団体等との連携事業の実施により、多くの市民が北上駅東口を訪れる機会を設け、賑わい創出に取り組んでいる。
	地域住民や関係団体との連携	市又は観光コンベンション協会が主催するイベント時には積極的に北上駅東口という立地条件を活かした市のPRに協力している。また地域の活動の発表の場としても広場の活用ができることを、地元の自治会や自治協議会等に周知を図っている。	<->	特になし
施設管理	適正な維持管理	市の玄関口である北上駅東口のイメージアップにつながるができるように、毎日巡回清掃を実施し、広場の適正な維持管理に努めている。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 冬季間における駅東口からさくらPORT・TOWN一体の歩廊に照明を設置してのイルミネーションを実施し、夜のスポットとして、市民や市外からの来訪者に北上駅の利用者が楽しめる空間づくりを実施。また、毎日巡回清掃実施に広場の維持管理に務めた。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 北上駅東口エリアの利用者が快適に利用できるよう適正な維持管理に努めるとともに、限られた経費の中で効率的な管理を実施している。
	経費節減等効率的な管理	ホテル棟前のイベント広場と一体として清掃や冬期間の除雪を実施することで、効率的な維持管理を実施し、コストの縮減に努めている。	<->	特になし
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に要する経費を、収支計画に反映させて予算管理を行うことで、収支計画と管理運営計画の整合性を図っている。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 指定管理初年度でもあり、運営上不足の備品等もあったが、ほぼ当初収支計画どおりで推移した。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 自主イベント開催にあたり、当初想定していなかった消耗品等が必要になり需要費が増加したものの、除排雪費の見直し等により、管理運営計画に沿った収支となった。
			<->	特になし
実施体制	職員構成や職員配置	1. 管理責任者 1名(業務総括) 2. 管理担当者 1名(イベント企画、広場利用状況の管理、クレーム対応) 3. 窓口担当 2名(利用受付、料金徴収、問い合わせ対応) 4. 巡回清掃 2名(巡回清掃、利用後の広場確認) 5. 休日窓口 ホテル従業員(利用後の広場確認)	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 当初予定どおりの実施体制とし、現状の職員で対応している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 当初予定に沿った実施体制となっている。
			<->	特になし
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	利用者へのアンケートやヒアリング等を適宜行い、サービス向上に役立てている。また市担当、観光コンベンション協会、イベント事業者と定期的な意見交換を行い、ニーズの把握に努めている。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 利用者へのアンケートは、毎回実施するとともに、指定管理者として毎回利用状況の確認等に務めた。結果、クレーム等に繋がる事案等はなく、次回以降も参加したいとの意見が多かった。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 利用者からのニーズに基づき柔軟なイベント開催を行う等、利用者ニーズに適切に対応している。
	クレーム対応の適切さ	利用者からのクレームに対しては、迅速に懇切丁寧な対応を心がけ、対応結果について市担当課に報告している。また、市の判断が伴うものについては、市の担当課に相談の上、対応している。	<->	特になし
危機管理対策	危機管理体制の確立	災害時や緊急時には、さくらPORT・TOWN棟の危機管理マニュアルに基づき、迅速に対応している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 災害時や緊急時の連絡報は職員全員に配布し迅速に対応できるよう徹底している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い 災害時に迅速対応できるよう、適切な危機管理体制が確立されている。
			<->	特になし
情報管理	個人情報保護対策	本管理業務で入手した個人情報については、さくらPORT・TOWN棟のセキュリティポリシーに基づき、施設外部に持ち出さないよう、厳重に管理徹底している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い <+> 当該業務で知り得た個人情報は本業務のみに利用することとし、弊社のセキュリティポリシーに基づき一切施設部には持ち出していない。情報はキャビネット保管として施錠し管理している。	良い ⑤－４－３－２－１ 悪い セキュリティポリシーに基づいた個人情報保護対策を実施している。
			<->	