資料１－１

令和４年度　指定管理者事業評価報告書

めむろ駅前プラザ

令和５年９月

芽室町指定管理者評価委員会

１　はじめに

芽室町が実施する公の施設の指定管理について、指定管理者による適正な管理運営と一層のサービス向上を目的として、令和４年度の事業評価を実施したので、その結果を報告します。

２　評価方法

評価は、指定管理者から毎年度提出される「事業報告書」をもとに、評価委員会で①個別事項の点数評価と、②総合評価をもって評価を実施しました。

３　評価の考え方

（１）個別事項の点数評価

点数評価は、５段階区分で実施し各委員が点数を付したものの平均値を取ったものが個別事項の評価点となります。各委員の評価は次のとおり５段階で実施しています。（４点及び２点は、下記評価基準の中間点です。）

５点	評価項目について、「特に優れている」もの
３点	評価項目について、「適当である」もの
１点	評価項目について、「改善を要する」もの

（２）総合評価の考え方

個別事項の点数評価の平均値から、次のとおり総合評価を行いました。

５点	Ｓ：特に優れている。
５点未満～４点	Ａ：優れている。
４点未満～３点	Ｂ：適当
３点未満～２点	Ｃ：改善を要する。
２点未満～０点	Ｄ：特に改善を要する。

４　評価委員会委員

役　職	氏　名	備　考
委員長	佐野　寿行	副町長
委　員	小寺　典子	民間人有識者
委　員	谷口　尚広	民間人有識者
委　員	田原　あや子	民間人有識者
委　員	佐々木　快治	総務課長
委　員	佐藤　季之	都市経営課長

５　評価委員会開催経過

第１回　令和５年８月29日（火）18:25～19:05（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和４年度分　評価結果

施設名	めむろ駅前プラザ		
指定管理者	芽室町商工会	指定期間	R3.4.1～R8.3.31

評価項目		評価点（５～１）	意見等
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.33	受付対応等で丁寧な接客がなされている。
	利用者意見（苦情含む）対応	3.00	利用者意見（苦情含む）の趣旨を理解した上での対応を求める。
	接遇	3.17	コロナ禍ではあるが、接遇研修の実施方法に工夫の余地がある。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	2.83	修繕内容を的確に把握するとともに、指定管理者と町のどちらが対応するものかを早期に確定し、利用者の不便解消に努めるべき。
	安全管理の取組	3.00	災害対策に更に力をいれるべきである。
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	予算は適正に執行されている。
	経費縮減の取組	3.33	照明の間引きによる縮減取組がこまめに行われており評価できる。

確認項目	適・不適	意見等
施設の設置目的に沿った管理運営	適	適切に運営されている。
適正な使用料の徴収・管理	適	適正に運営されている。
法令順守 （地方自治法、個人情報保護法など）	適	適正に運営されている。

総合評価（Ｓ：特に優れている。Ａ：優れている。Ｂ：適当　Ｃ：改善を要する。　Ｄ：特に改善を要する。）

		意見等
	B (3.10)	建設から年数が経過している施設であり、町と協議の上、利用状況を踏まえた計画的な修繕・設備更新が必要ではないか。 利用者に対する接客対応が丁寧であり、好感が持てる。

評価点比較表

めむろ駅前プラザ（指定期間：令和３年４月１日～令和８年３月31日）

評価項目		評価点（５～１）		
		令和２年度	令和３年度	令和４年度
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.50	3.33	3.33
	利用者意見（苦情含む）対応	3.00	2.83	3.00
	接遇	3.5	3.33	3.17
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.17	3.33	2.83
	安全管理の取組	3.33	3.33	3.00
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	3.00	3.00
	経費縮減の取組	3.33	3.17	3.33
総合評価		3.26	3.19	3.10

【２．利用状況及び使用料又は利用料金の収入の実績】

（1）利用状況　別紙

①使用状況表・累計表・グラフ
②使用状況団体別・室別表
③使用団体別・回数・人数表
④減免使用者
⑤営利・割り増し料金使用者

●めむろ駅前プラザ使用状況

年度	セミナーホール		セミナー室		和室		レファレンス		調理室		ホワイエ		テラス		合計	
	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数
H26	177	16,872	164	3,692	105	1,053	167	2,831	73	627	9	755	1	70	696	25,900
H27	203	17,649	169	2,778	121	878	155	2,730	73	550	9	980	0	0	730	25,565
H28	179	14,178	222	3,154	86	630	161	2,903	72	461	10	895	0	0	730	22,221
H29	210	18,578	229	3,306	98	977	210	3,728	80	477	17	1,886	2	305	846	29,257
H30	193	16,690	267	3,571	109	1,195	209	3,971	79	599	22	2,347	2	54	881	28,427
R1	184	15,915	307	6,855	118	1,312	185	3,242	66	424	19	3,012	2	30	881	30,790
R2	162	8,957	168	1,912	82	725	165	2,119	11	38	9	443	0	0	597	14,194
R3	183	10,847	175	1,963	96	856	194	2,441	11	42	25	1,041	0	0	684	17,190
R4	245	16,892	172	2,500	130	1,263	226	3,054	12	65	43	1,259	0	0	828	25,033
累計	1,736	136,578	1,873	29,731	945	8,889	1,672	27,019	477	3,283	163	12,618	7	459	6,873	218,577

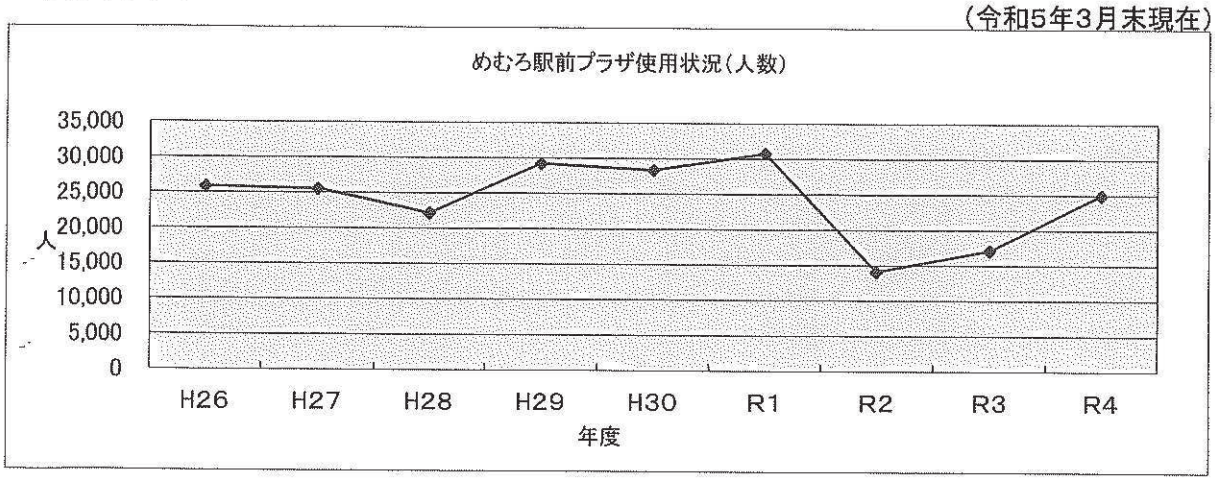
●利用目的別使用回数累計

（令和5年3月末現在）

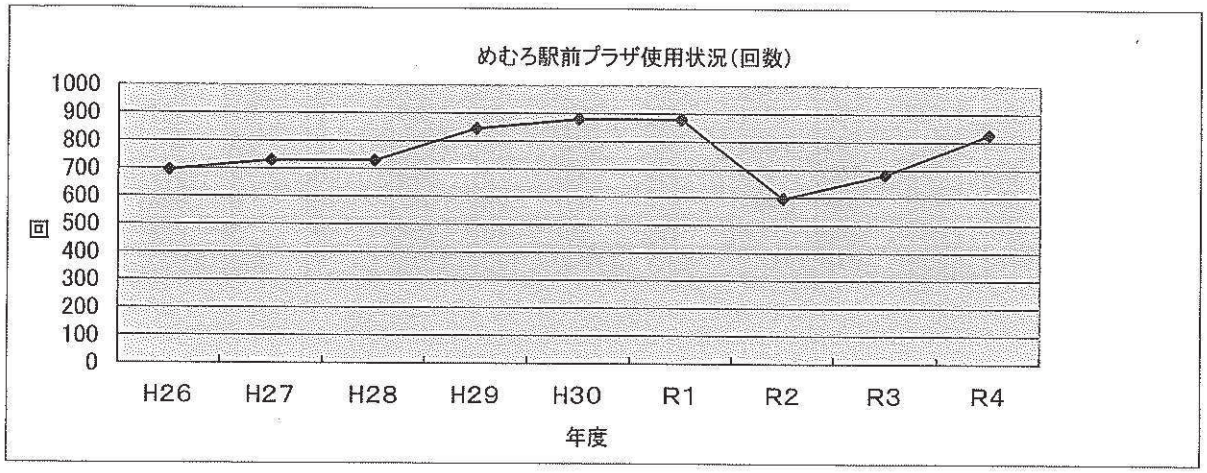
年度 回数	講演会	会議	研修会	祝賀会等	展示販売	作品展	結婚式	サークル等	その他	合計
H26	51	233	52	94	33	8	4	51	170	696
H27	37	239	77	116	25	8	4	70	154	730
H28	64	241	58	107	26	9	2	98	125	730
H29	32	284	69	131	27	9	5	126	163	846
H30	37	339	79	116	30	11	0	125	144	881
R1	34	292	79	109	24	15	0	168	160	881
R2	19	250	65	10	18	8	0	115	112	597
R3	20	287	56	16	15	23	0	111	156	684
R4	26	307	48	26	43	21	0	170	187	828
累計	320	2,472	583	725	241	112	15	1,034	1,371	6,873

●使用状況グラフ

（令和5年3月末現在）



	人数
H26	25,900
H27	25,565
H28	22,221
H29	29,257
H30	28,427
R1	30,790
R2	14,194
R3	17,190
R4	25,033



	回数
H26	696
H27	730
H28	730
H29	846
H30	881
R1	881
R2	597
R3	684
R4	828

令和4年度めむろ駅前プラザ使用状況

	セミナーホール		セミナー室		和室		レファレンス		調理室		ホワイエ		テラス		合計	
月	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数	回数	使用人数
4	16	773	16	402	7	77	15	212	0	0	0	0	0	0	54	1464
5	15	730	16	166	10	100	23	284	0	0	8	226	0	0	72	1506
6	15	652	10	82	10	97	19	247	0	0	9	69	0	0	63	1147
7	30	1202	14	136	14	113	17	251	2	5	0	0	0	0	77	1707
8	15	2678	15	309	8	85	18	235	2	6	0	0	0	0	58	3313
9	18	921	13	128	7	91	20	249	0	0	0	0	0	0	58	1389
10	20	747	13	156	11	99	20	271	1	8	0	0	0	0	65	1281
11	23	1466	12	159	13	92	23	310	3	12	4	118	0	0	78	2157
12	21	3302	11	205	11	141	19	246	0	0	15	551	0	0	77	4445
1	26	1730	17	345	12	100	13	195	2	25	7	295	0	0	77	2690
2	31	1765	17	185	15	159	19	259	1	3	0	0	0	0	83	2371
3	15	926	18	227	12	109	20	295	1	6	0	0	0	0	66	1563
令和4年度度合計	245	16892	172	2500	130	1263	226	3054	12	65	43	1259	0	0	828	25033

○セミナーホール・・・総会・研修会・イベント等で使用　※前年対比　62回増　6，045人増

○主な多人数の利用状況

4月　(財)北海道労働保健管理協会：健康診断（275人）
5月　十勝白友会：総会（200人）
6月　芽室町役場総務課：DXに関する勉強会（134人）
7月　ベストグループ：講演会・研修会（205人）・増田ピアノ：ピアノ発表会（100人）
8月　芽室町商工会：プレミアム商品券販売3日間（1，900人）・白樺学園：吹奏楽コンサート（300人）
9月　旭楽器：ピアノ・エレクトーンコンサート（80人）
10月　芽室町老人クラブ連合会：研修会（102人）・ベストグループ：会議・勉強会（80人）
11月　JAめむろ：演奏会（220人）・ベストグループ：研修会（210人）
12月　めむろみなくる商店会：大抽選会2日間（2，321人）・芽室町生活環境推進課居：リサイクルまつり（171人）
1月　芽室町教育委員会：成人式（170人）・めむろ恵みフェスタ運営委員会：めむろ恵みフェスタ（300人）
2月　芽室町観光物産協会：食育講演会（200人）・日本豆類協会：講習会（180人）・芽室町役場環境土木課：職員研修（160人）
3月　芽室サッカー少年団：卒団式（140人）・公立芽室病院をみんなで支える会：講演会（120人）・十勝総合振興局：研修会（120人）

○セミナー室・・・会議・研修会・サークル活動・補聴器相談他　　※前年対比　3回減　537人増

時計台（帯広）補聴器センター：12回（225人）・。親鸞聖人に学ぶ会：22回（167人）・芽室町観光物産協会：13回（107人）

○和室・・・生命の貯蓄体操：50回（498人）　日本和装(株)：21回（158人）　　※前年対比　34回増　407人増

○レファレンス・・・ロータリークラブ：20回（262人）　ライオンズクラブ：20回（304人）　サロンひだまりの会：17回（350人）

※前年対比　32回増　613人増

○調理室・・・ベストグループ：4回他　　※前年対比　1回増　23人増

○ホワイエ・・・芽室町役場政策推進課・芽室町役場商工労政課・北海道開発局帯広開発局：パネル展

※前年対比　18回増　218人増

○テラス・・・コロナウィルス感染症の影響により使用なし

令和4年度　めむろ駅前プラザ利用目的別使用回数調べ

月	講演会	会議・例会	研修会	総会・祝賀会・懇親会	結婚式・結婚祝賀会	展示販売	作品展	サークル・文化	その他（準備・リハーサル・イベント控え室等）	合計
4	0	25	0	4	0	1	0	14	10	54
5	2	29	0	10	0	2	8	15	6	72
6	2	25	4	1	0	1	9	14	7	63
7	0	32	3	0	0	3	0	16	23	77
8	0	16	0	0	0	0	0	12	30	58
9	8	14	8	0	0	2	0	14	12	58
10	1	26	10	0	0	1	0	15	12	65
11	3	26	11	0	0	2	4	12	20	78
12	0	22	2	1	0	15	0	12	25	77
1	1	30	0	5	0	12	0	13	16	77
2	6	33	7	3	0	0	0	17	17	83
3	3	29	3	2	0	4	0	16	9	66
合計	26	307	48	26	0	43	21	170	187	828

＊前年対比

講演会	6回増
会議・例会	20回増
研修会	8回減
総会・懇親会・祝賀会	10回増
展示販売	28回増
作品展	2回減
結婚式	
サークル等	59回増
その他	31回増

令和4年度めむろ駅前プラザ利用団体別使用状況

	女性団体		商工会関係団体 消費者協会		商工業者		社会福祉団体		公共団体		文化団体等		町内会活動団体		町活性化団体 （行政含む）		一般		町外		合計	
月	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数
4	0	0	2	49	6	96	0	0	7	315	6	83	0	0	5	72	15	181	13	668	54	1,464
5	0	0	4	58	4	83	1	7	17	591	5	76	0	0	6	88	18	223	17	380	72	1,506
6	0	0	2	32	2	24	0	0	18	513	6	79	0	0	3	41	15	264	17	194	63	1,147
7	0	0	1	31	5	104	0	0	24	576	7	108	0	0	5	88	14	324	21	476	77	1,707
8	0	0	8	1,934	4	70	0	0	12	573	5	65	0	0	4	55	19	572	6	44	58	3,313
9	0	0	1	28	3	30	0	0	17	604	6	72	0	0	4	55	9	100	18	500	58	1,389
10	0	0	0	0	4	45	0	0	11	361	7	100	2	32	5	59	17	369	19	315	65	1,281
11	0	0	3	86	7	82	0	0	16	529	5	150	1	14	4	60	23	697	19	539	78	2,157
12	0	0	0	0	9	2,525	0	0	35	1,358	5	68	1	9	4	54	18	395	5	36	77	4,445
1	0	0	1	19	8	96	1	76	25	1,192	5	66	2	17	3	42	21	972	11	210	77	2,690
2	0	0	1	30	9	344	2	68	26	1,025	6	77	4	37	4	64	22	571	9	155	83	2,371
3	0	0	1	25	8	151	0	0	12	403	8	255	3	42	5	63	19	343	10	281	66	1,563
合計	0	0	24	2,292	69	3,650	4	151	220	8,040	71	1,199	13	151	52	741	210	5,011	165	3,798	828	25,033

＊前年対比　女性団体
商工会･消費者協会　3 回減
商工業　22 回増
福祉団体
公共団体　65 回増
文化団体　16 回増
町内会
活性化団体　7 回増
一　般　35 回増
町　外　2 回増

【利用状況及び使用料又は使用料金の収入実績】

(2)使用料金収入実績

令和4年度めむろ駅前プラザ使用料金の収入実績

申請月	申請額	変更額	使用料・町へ	3ヶ月後迄の収入予定額(未収金)	月毎使用料
前年度申請分(1月～3月受付分)	154,035		9,610	144,425	
4月分	191,210	−3,290	191,945	140,400	201,555
5月分	162,000	−2,420	223,360	76,620	223,360
6月分	115,310	−1,420	135,310	55,200	135,310
7月分	254,410	−5,800	245,580	58,230	245,580
8月分	166,330		99,490	117,480	99,490
9月分	168,435		192,520	93,395	192,520
10月分	295,020	−31,235	261,925	95,255	261,925
11月分	370,400	−20,330	335,795	109,530	335,795
12月分	318,660		219,900	197,510	219,900
1月分	230,420		314,300	113,630	314,300
2月分	196,810		230,530	79,910	230,530
3月分	288,680		191,770	176,820	191,770
合　計	2,911,720	−64,495	2,652,035		2,652,035

【 3.管理に係る経費の収支状況 】

令和4年度 めむろ駅前プラザ指定管理特別会計予算

1. 収入の部 （単位:千円）

科　目	本年度予算額	決算予定額	
受託料	36,388,000	36,388,000	
雑収入	1,000	31	
計	36,389,000	36,388,031	

2. 支出の部 （単位:円）

科　目	本年度予算額	決算予定額	説　明
委託料	21,200,000	20,862,600	受付警備清掃委託料
	1,700,000	1,562,880	機器管理委託料
	400,000	349,800	機械管理委託料
	700,000	646,800	音響照明業務委託料
計	24,000,000	23,422,080	
管理事業費	674,000	834,147	一般消耗品費(洗剤他)
	133,000	88,000	印刷製本費
			燃料費
	1,000,000	1,230,979	重油代
	60,000	13,453	ガス代
			光熱水費
	3,098,000	3,526,275	電気料
	300,000	272,000	水道料
	400,000	68,200	修繕料
			役務費
	140,000	144,448	電話料
	12,000	3,574	郵便料
	35,000	34,100	ピアノ調律手数料
	20,000		クリーニング代
	18,000	24,200	振替手数料
	33,000	33,000	昇降機点検
	120,000	114,180	調理室食洗機・冷蔵庫他点検代
	18,000	14,205	使用料(TV受信料)
計	6,061,000	6,400,761	
事務管理費	2,700,000	2,319,111	人件費
	600,000	354,560	社会保険料
	30,000	8,524	雇用保険料
	10,000	16,095	労働保険
	240,000	240,000	特退共負担金
	30,000	16,750	その他福利厚生費
	118,000	748,140	事務消耗品・契約印紙代
	600,000	528,200	消費税
計	4,328,000	4,231,380	
事務管理諸費	2,000,000		商工会一般会計繰入れ金
計	2,000,000		
合　計	36,389,000	34,054,221	

＊収入合計 36,388,031円 － 支出合計 34,054,221円 ＝ 2,333,810円

商工会一般会計

＊収入に係る消費税額＝36,388,000円×10÷110=3,308,000円

＊支出合計 23,422,080円＋6,400,761円＋7,150(健診料)+747,340円(事務消耗品費)= 30,577,331円

支出に係る消費税額＝30,577,331×10÷110=2,779,757円

＊消費税額 3,308,000円 － 2,779,757円 ＝ 528,243円・・・528,200円

○管理事業費（重油使用料内訳）

令和2年度　重油使用料 ＊予算1,100,000円

月	4	5	11	12	1	2	3	合計
使用料			1280	660	1200	2100	420	5,660
単価			53.35	63.69	68.2	64.11	68.75	62.84
税込み金額			68,288	42,035	81,840	134,640	28,875	355,678
めむろーど全体給油量		JA 8K	JA 8K	食創6K	猪野毛6K	JA 8K・JA6K	JA 6K	

5/13重油代　コロナ閉館のため按分なし

令和3年度　重油使用料 ＊予算1,000,000円

月	4	6	11	12	1	2	3	合計
使用料	320	60	1,140	2,132	752	1,963	480	6,847
単価	71.5	74.25	90.75	90.75	88.55	90.8	95.7	89.84
税込み金額	22,880	4,455	103,455	193,525	66,660	178,270	45,936	615,181
めむろーど全体給油量	JA 8000L	JA 6000L	JA 6000L	食創6K・猪野毛6K	JA 6000L	JA 14000L	JA 6000L	

令和4年度　重油使用料 ＊予算1,000,000円

月	4	6	11	12	1	2	3	合計
使用料	507			2,279	5,296	4,799	1,319	14,200
単価	71.5			89.27	86.9	86.63	87.18	86.68
税込み金額	36,300			203,524	460,284	415,800	115,071	1,230,979
めむろーど全体給油量	JA 8K			JA6K・食創6K	JA 6K（2回）	JA 6K（2回）	JA 6K（2回）	

○管理事業費（電気・水道使用料内訳）

令和2年度　電気使用料

月	使用量	料　金
4月	4,990	111,551
5月	4,670	105,456
6月	7,600	171,578
7月	10,970	232,704
8月	11,550	339,118
9月	9,020	169,791
10月	9,750	184,824
11月	9,880	188,773
12月	13,390	254,119
1月	16,880	319,030
2月	12,350	239,499
3月	8,990	175,458
合計	120,040	2,491,901

令和3年度　電気使用料

月	使用量	料　金
4月	7,030	141,075
5月	6,850	141,573
6月	5,840	126,128
7月	12,800	272,397
8月	9,720	209,702
9月	4,420	99,897
10月	10,660	238,978
11月	12,640	286,332
12月	16,320	369,482
1月	14,440	329,849
2月	11,650	277,385
3月	10,370	251,667
合計	122,740	2,744,465

令和4年度　電気使用料

月	使用量	料　金
4月	7,440	185,054
5月	7,050	176,865
6月	6,530	188,892
7月	13,340	346,479
8月	10,140	277,078
9月	7,330	217,400
10月	8,090	250,519
11月	11,180	354,669
12月	13,660	428,967
1月	15,330	482,970
2月	13,330	382,558
3月	8,840	234,824
合計		3,526,275

令和2年度　水道使用料

基本料金10tまで
上水道5,500円・下水道1,381円

月	使用量	料　金
4月	48	22,720
5月	48	22,680
6月	48	22,617
7月	49	23,062
8月	48	22,468
9月	48	22,572
10月	48	22,434
11月	48	22,497
12月	48	22,452
1月	41	19,269
2月	48	22,756
3月	48	22,692
合計	570	268,219

令和3年度　水道使用料

基本料金10tまで
上水道5,500円・下水道1,381円

月	使用量	料　金
4月	48	22,717
5月	48	22,677
6月	48	22,794
7月	48	22,717
8月	48	22,707
9月	48	22,809
10月	48	22,809
11月	49	23,280
12月	48	22,805
1月	48	22,805
2月	48	21,956
3月	49	23,050
合計	578	273,126

令和3年度　水道使用料

基本料金10tまで
上水道5,500円・下水道1,381円

月	使用量	料　金
4月	48	22,663
5月	48	22,630
6月	48	22,794
7月	48	22,646
8月	48	22,507
9月	48	22,686
10月	48	22,604
11月	48	22,630
12月	49	22,942
1月	48	22,476
2月	48	22,776
3月	48	22,646
合計		272,000

【4．めむろ駅前プラザ維持・保守点検業務】

項　目	仕　様　書	令　和　元　年　度　実　績　（実施日等）
清掃管理業務	日常清掃業務	午前７時～午後3時迄 毎日
		・外回りゴミ拾い・使用室・公共通路・トイレ・エレベーター・階段・玄関・トイレ壁拭き ・各室使用後清掃・観覧席清掃（使用の際）
	特別清掃業務	・高所特別ガラス清掃（6/23） ・定期特掃・・・各室ワックスがけ・トイレ・玄関特掃・絨毯清掃・ガラス拭き・調理室換気扇清掃
警備業務	営業日：終業時～翌始業時迄 休業日：24時間	午前8時～午後12時迄（日勤）午後４時～午後12時迄（夜勤）巡回6回 午後6時～午後12時迄（監視） ・諸設備・諸施設の巡視点検火災・盗難予防 ・火気の取締・照明点灯、消灯及び点検取換
施設管理業務	使用日当日 （施設使用の受付及び貸出、備品の貸出）	・施設の利用申請受付・施設内の備品貸出説明、管理 ・空調・暖房機器の運転、監視業務 ・各種警報装置の点検巡視・屋外駐車場の開錠、閉錠 ・拾得物の取扱・鍵の保管・施設内の施錠の開閉 ・暖房用燃料の確認・発注・注油時の立会 ・冬期間の館前（裏）の除雪 ・諸設備の保守点検・管理日誌の記録
音響照明特殊業務	音響照明使用日 （音響照明設備の使用説明 年間31回程度）	7月1回（1h）・ 9月2回（2.5h）・12月１回（1ｈ）・1月1回（1ｈ）・2月2回（2ｈ）・3月4回（6ｈ）
危険物取扱及び ゴミ収集運搬業務	毎日（ゴミ分別・収集運搬等）	毎日　朝　8:30頃
空調設備点検業務	月１回（空調、エアコン、ガス点検 ファン洗浄、ベルト調整等）	毎月2日 12回 冷房切り替え6/2　暖房切り替え10/13
昇降機保守点検業務	保守点検	2/20
調理室冷蔵庫保守点検業務	保守点検	7/5・1/26
調理室製氷機保守点検業務	保守点検	7/5・1/26
調理室食洗機保守点検業務	保守点検	11/16・3/3
エレベーター点検業務	エレベーター定期点検	4/26 ・10/27・1/11
	エレベーターリモート点検	4月・6月・7月・8月・9月・10月・11月・1月・2月・3月
ボイラー保守点検業務	保守整備　年１回 （ボイラー分解、清掃、整備、点検業務）	10月

【5.めむろ駅前プラザ指定管理者事業計画・実績報告】

めむろ駅前プラザ指定管理者事業計画書

区　分		めむろ駅前プラザ指定管理事業計画	令和4年度実績
施設目的に沿った管理	施設の運営方針 公の施設の認識 法令順守	公の施設の指定管理者として、町条例をはじめ関係法令に対する認識を深め、法令遵守と公共性・公平性を担保し、施設の利用に際し安心・安全且つ快適な利用環境を保持します。	めむろ駅前プラザ指定管理者として、町条例をはじめ関係法令に応じて適切に管理すると共に、1階のショッピングセンターとの連携を考慮し、地域経済の活性化に資する観点に留意し管理・運営致しました。また、施設の管理につきましては、委託業者との密接な連携を図り、利用者の安心・安全で快適な施設利用環境の提供に努めました。
	利用の平等性確保 (利用制限可、不許可)	利用目的、内容等により受け付許可します。特に、割り増し料金・免除対象となる利用については、町担当課のご指導により迅速かつ適切に対応します。	施設の利用については公平性を確保しつつ、各室で行われる総会・研修会・講演会等の使用許可を出しました。割増し団体・減免団体については、町担当課に確認し適切に対応しました。割増し使用は、着付け・補聴器相談、新たに古物商の使用がありました。
適切な施設管理	安全・衛生管理 防災・災害対策 施設整備・清掃	安全衛生対策：関係法令の遵守と日常・非常時共に専門業者への再委託により定期的な点検の実施と連携により適切な環境を維持します。	施設の設備点検は、委託業者との綿密な連絡により定期的に実施し、安全管理に万全を期しています。防災訓練は、4/25・10/24に２回実施。
		防災・災害対策：災害は「出さない、起こさない、万一発生時は適切且つ迅速に対応する」をモットーに、定期的な点検及び意識啓発、訓練実施により対応します。特に、防災訓練・AED操作方法講習会等の自衛消防組織と綿密な連携により、常日頃から防災・災害対策意識の向上を図ります。	新型コロナウイルス感染症予防対策として、消毒液を使用室前に設置、トイレに薬用石鹸を設置・ロビーテーブルに飛沫防止パーティション・消毒液の設置など予防対策を実施しました。コロナウイルス感染症が継続発生している状況であり、室内外に予防対策の掲示物なども継続設置し、感染拡大防止のため注意喚起を行いました。
		施設整備・清掃：施設の大規模な修繕等については、めむろーど協議会との連携により、町担当課の指導を頂き将来計画を見据えた情報提供等により円滑な整備を実施します。小規模な修繕については一定のルールに基づいて迅速且つ適切な処理方法により現状復旧に努め、利用者の利便性を損なわない対応を行います。	施設の使用に際しては、新型コロナウイルス感染症予防対策を継続して利用者へお願いし安全対策対応と致しました。新たに、非接触型体温計を購入し、使用者に利用してもらいました。調理室の調理器具や備品を新調しました。修繕については、和室の障子の貼り替え、花ゴザを新調しました。10月に反響板の清掃をしました。
	環境配慮	節電・節水・ゴミの分別など環境負荷を少なくするよう、所要箇所に啓発ラベルを掲示し使用者に協力をお願いします。使用室の使用については、ゴミの持ち帰り片付けを原則とします。 1階西入口に季節の花（お正月飾り）2階ロビーに（クリスマスツリー）等で環境整備に努めます。	計画どおり実施しました。環境整備については、2階ロビーに夏の装飾（6月～8月）・ハロウィン装飾(10月）・冬ウインドウ装飾（12月～2月）・クリスマスツリー(11月～）・1階西入口に年始のお花（お正月飾り）・春装飾（3月～）等設置し、コロナ禍の中でも憩いの場となるよう環境整備に努めました。
	利用者接遇	施設の利用、問い合わせ受付等、利用者の立場になり適切な接遇体制の維持に努めます。	施設の利用、問い合わせ受け付けについては、親切丁寧、迅速に対応しました。また、今年度も、コロナ感染症の影響で例年開催している商工会・指定管理事業者共催の職員・従業員対象の接遇セミナーを実施する事が出来ませんでした。
	管理体制	施設の管理に対し受付・警備・清掃・音響・機械警備の実施にあたり、専門業者の導入により適切に対応するとともに常日頃より綿密な連携体制により対応致します。	管理業務全般については、各設備点検と、使用者にアンケートを配布して利用者の要望に対応し、改善出来るものについては迅速な対応に努めました。2Fロビーに投函箱を設置し、利用者の意見要望調査を実施しました。
	危機管理、事故防止	人的・機械的な警備・巡回による24時間体制の監視により事故防止に努め、万一の有事の際も緊急連絡網により迅速な対応で事故を最小限に止めます。	委託業者による定期点検・巡回等、危機管理・事故防止対策を行いました。 また、平成30年度から、冬期間にロードヒーティングの熱線の断線による不具合が継続していて修理が必要となっています。今年度はコロナの影響でセミナーホールの多人数の使用がほとんどなく、屋上使用に大きな影響はありませんでした。雪の日の委託業者の除雪と、塩カルを撒いての対応で屋上のスロープの事故防止に努めました。

区　分		めむろ駅前プラザ指定管理事業計画	令和4年度実績
サービス	具体的向上策	公の施設に関わる者全てに、公の施設の設置意義、利用者の利便性・快適性の担保、繰り返し利用して頂く事で地域活性化に寄与するという意識を持った対応を基本に、商工会職員はもとより、委託業者の全ての職員に対し利便性向上に努め意識向上を図ります。特に、施設の利用に際しては、親切・丁寧且つ迅速な対応を行います。	施設の使用申請について、電子メールによる申請案内を行う事で利便性向上に対応しています。施設の設備・備品の点検は管理人との連携で定期的に行い、整備・補修等その都度行いました。アンケート調査の要望で改善出来るものについては迅速に対応しました。
	利便性確保	商工会事務所が施設内にあり、各室の見学案内・利用受付対応が迅速に出来ます。利用者の下見・使用機器の確認等、使用室の空き状況を確認しご案内致します。また、会議等で必要であれば商工会サービス業部会のお弁当発注業者のご案内も致します。	1階～3階までの各階にその日の使用案内を掲示しご案内しています。使用状況の問い合わせ等、常時対応しました。
	利用促進	ロビー・ホワイエの利用については、基本的に休憩や談笑の場として多くの皆様に快適にご利用頂いており、今後も継続して快適な利用環境を整えます。貸し室の利用については、空き状況の確認と下見等の希望に応じたご案内を行うと共に、本施設で行われる行事イベント等は、2階ロビーの掲示板に告知し利用促進に努めます。	ロビー・ホワイエの利用については、テーブルに飛沫予防パーテーション・消毒液・空気清浄機を設置し、コロナ感染症対策をし、通常通り休憩や談笑の場として多くの皆様に安心して利用できるよう努めました。貸し室の利用については、空き状況の確認と下見等の希望に応じたご案内を行いました。
	利用者への情報提供	本施設の使用についてご案内のほか、施設の見学下見の対応により利用促進に努めます。電話での問い合わせについては、使用についてのご案内をし更に詳しい内容をFAX・メールで送ります。商工会事務所の閉所時も管理人との連携強化を図り施設の空き状況等の問い合わせについては、常時最新の情報が提供できるよう努めます。商工会のホームページで使用案内を掲載し情報提供を実施します。	来所の利用希望者については、使用についてのご案内のほか、施設の見学下見の対応により利用促進に努めました。電話での問い合わせについては、使用についてのご案内をし更に詳しい内容をFAX・メールで送りました。各階掲示板にその日の使用案内を掲示し、使用団体・内容等お知らせしました。商工会事務所の閉所時も管理人との連携強化を図り施設の空き状況等の問い合わせについては、常時最新の情報が提供できるよう努めました。
その他	地域住民・利用者意見の反映	施設利用者の皆様に対し、アンケート調査を実施し、ご意見・ご要望・苦情等につきまして迅速に対処します。また、アンケート調査結果については、月毎にとりまとめその対応方法について公表することで、更なる利便性向上に努めます。	本年度も利用者懇談会ではなく、一般団体に意見・要望の聞き取り調査を依頼し実施しました。清掃が行き届いていることの感謝の言葉が多数ありました。
	苦情処理	トラブル防止のため日常最善の注意を払うことはもとより、トラブル対応については常勤である商工会事務局長はじめ職員全体であたり、改善出来るものは即、対処改善致します。	常日頃より、委託業者との連携を図りトラブルがないよう未然防止に努めていますが、行き違い等により年間数件の苦情となってしまう事もあります。苦情発生時には、迅速な状況把握と対応を行い、事後の再発防止に努めています。
	経費節減方策	照明・冷房・融雪装置など、電気水道光熱費など機械任せから、こまめな手動操作により可能な範囲で節減対策を利用者への啓蒙も含めて実施しています。また、照明のLED化などについては、担当課への提案も含めて協議致します。	経費節減対策として、利用者に不便をかけない範囲での照明等の間引きや適正な温度調整等を実施しました。今年度も、冬期間の3階から4階屋外駐車場スロープのロードヒーティングの使用を施設利用状況に合わせて、自動操作と手動操作の切り替えを管理人に再確認し、電気料金の節約に努めました。
	自発的な活動支援	町内外問わず、会議・交流の場として多くの皆さんに使用されるよう環境を整えます。また、本施設で行われる行事イベント等2階掲示板に告知することで、活動支援致します。	会議・交流の場として多くの皆さんの使用されるよう環境を整えました。例年通り11月末にはロビーにクリスマスツリーを設置・年始には西入り口にお正月のお花を設置、今年度は新たに、夏装飾・冬ウインドウ装飾・春装飾を設置し多くの利用者に楽しんでもらえるよう環境整備に努めました。
	地域交流・地域貢献	公共の使用目的での使用や活性化団体の使用について、地域交流・貢献の場として施設利用の積極的な促進対策を講じます。また、めむろーど管理協議会を中心に、施設全体の積極的な稼働率向上と、安心安全な施設運営に資するために連携を強化します。	商業活性化の目的をもつ複合施設であり、めむろーど管理協議会との連携により適切な管理を行いました。公共団体をはじめ、町内の少年団使用の半額減免、手話サークル活動、町内会の減免などもあり、例年通りとはなりませんでしたが多数使用されました。
	連絡調整会	本施設の管理運営については、随時町担当課及び委託事業者及びめむろーど管理協議会等との連携体制の構築により、円滑に推進します。	管理運営については、随時町担当課及び委託事業者及びめむろーど管理協議会等との連携体制により、円滑に推進しました。
	個人情報保護	本商工会としては、「個人情報保護規程」並びに「個人情報保護に対する基本姿勢」（プライバシーポリシー）を整備し、対応します。	実施しました。

利用者アンケートの集計表

(1) 実施状況

実施期間	令和４年４月１日～令和５年３月３１日
実施方法	許可書発行時に手渡し
回収件数	２７９件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関すること	277	33%
料金	利用料金に関すること	239	29%
管理	施設の管理に関すること(清掃、営業時間等)		
施設	施設の改善に関すること	265	32%
他	その他(無回答)	56	7%
計		837	100%

(3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	1	4%
済	対応済み	6	26%
継	対応継続中	0	0%
感	感想	6	26%
他	その他(即時対応不能等)	10	43%
計		23	100%

(4) 個別案件の対応状況(特に対応等が必要であったものを抽出して記載してください)

実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況	内容	ご意見団体
４月	施設	和室の中に消毒用アルコールがあるので、スタンド式のアルコールはいらないです。	済	スタンド式アルコールを設置しないことを管理人さんと確認しました。	[redacted]
５月	施設	ホールの照明が少し暗いです。	他	照明器具の調整で明るさを調整することしか出来ませんので、ご了承下さい。	[redacted]
８月	施設	ホールの電気がチカチカと暗くなったり、明るくなったりします。管理人さんに連絡しましたが、電話が通じず・・・	未	電気工事を依頼してます。管理人さんの巡回の時間で連絡が取れませんでした。	[redacted]
９月	料金	公共的施設として、平均的な料金ではないかと思いました。	感		[redacted]
９月	施設	反響板がカビており、とんでもない匂いだったので、使うのをやめた。我々のような音楽系利用者の為、管理を何卒お願い申しあげます。	他	大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。芽室ビル管理さんに清掃の見積をお願い」しております。（１０月に清掃済）	[redacted]
１０月	施設	ホールの照明の接触が悪かったです。	他	ご迷惑をおかけして、申し訳ありませんでした。只今調整中ですので、今しばらくお待ち下さい。	[redacted]
１０月	管理	会場の準備時間を８：４５にして頂けたら大変助かります。	他	施設運営時間が９時から２２時までとなっておりますので、ご了承願います。	[redacted]
１０月	管理	研修（国費事業）でお借りしています自の業の始まり時間が９時のため、準備時間として３０分もらい、開場して頂けると助かります。	他	施設運営時間が９時から２２時までとなっておりますので、ご了承願います。	[redacted]
１０月	施設	整備がちゃんとされていない。使える物が分からない。多目的ホールであるなら、それに対応出来るように整えて欲しい。	他	ご要望に対応仕切れず、申し訳ございませんでした。設備の更新に関しましては予算の都合上、すぐに対応することが難しい状況です。ご了承下さい。	[redacted]
１０月	他	利用させていただきありがとうございました。今後も利用することがあったら宜しくお願いします。	感		[redacted]

１０月	施設	ハローウィンの飾りがきれいです。和まされます。	感		[redacted]
１１月	管理	空調暖房のフィルターにほこりがついていたので、掃除したらいいなと思いました。	済	管理人さんが掃除してくれました。	[redacted]
１１月	管理	暖房は入れなくていいです。	済	管理人さんと確認し、暖房を入れないようにしました。	[redacted]
１１月	管理	ホールの電気が暗くなったり、明るくなったり、何度もチカチカした。	他	ご迷惑をおかけして、申し訳ありませんでした。只今調整中ですので、今しばらくお待ち下さい。	[redacted]
１１月	料金	同時に二部屋利用時は、割引して頂けると助かります。	済	お部屋ごとの利用での請求になりますので、ご了承下さい。	[redacted]
１１月	施設	駐車場への裏口について、出入り禁止と初めて聞きました。施錠厳守とかいてあっても、禁止とはどこにもかいてありません。防犯上の問題のようですが、サムターン無しにして、警備員立会いのみにしてはいかがでしょうか？非常出口になっていませんし、問題ないと思います。	済	役場にも確認して、荷物の搬入のみの使用とすることとしました。貼り紙を貼って、利用者に周知致します。	[redacted]
１月	施設	ホールのライトがコントロール出来ず残念でした。スクリーン周辺だけでも、別途消灯出来た方がいいと思います。	他	ライトの基盤の調子が悪く、明かりの明暗が出来ない状況です。ご迷惑をお掛けいたしますが、ご了承下さい。	[redacted]
１月	管理	プロジェクターの至急の使用に対応して頂き、管理人さんに感謝しています。	感		[redacted]
２月	接客	問合せにもすぐに対応頂き、大変ありがたかったです。	感		[redacted]
２月	接客	皆様のご対応が丁寧で、気持ちよく使わせて頂いております。どうもありがとうございます。	感		[redacted]
２月	施設	和室を使用しましたが、高齢者のために椅子を増やして欲しい。	他	和室使用時に椅子を利用される方が少ない状況ですので、今後の利用状況に応じて、検討していきますので、ご了承ください。	[redacted]
３月	施設	視聴覚機器がすぐに利用出来るといいと思います。	他		[redacted]
３月	施設	マイク１本ハウリングがとまらない。	継	服部商店さんに点検してもらい、今現在は正常に利用出来る状況です。	[redacted]

【7. 指定管理者職員　人件費推移調査票】

令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
人数（人）	人件費(千円)	人数（人）	人件費(千円)	人数（人）	人件費(千円)	人数（人）	人件費(千円)
1	3,023	1	3,222	1	2,809	1	2,938
1	3,023	1	3,222	1		1	2,938
1	3,023	1	3,222	1	2,809	1	2,938

○めむろ駅前プラザ（めむろーど）拾得物

1. 令和4年4月1日～令和5年3月31日までの拾得物

	拾得年月日	拾得品名	特徴	拾得場所	拾得物受領		備考
					氏名	電話	
1	4月2日	婦人用ポーチ	ピンク色	駅女子トイレ	[redacted]		警察届　本人渡し済み
2	5月4日	手袋	クリーム色	2階ロビーテーブル上			処分済み
3	5月19日	ジャンパー・ズボン	黒色	2階女子トイレ			処分済み
4	5月21日	シャープペン	パイロット	レファレンス			処分済み
5	6月15日	SDカード　32GB	芽小バレー少年団	福原駐車場			本人渡し済み
6	7月20日	ベスト（LL）	えんじ色	2階多目的トイレ			処分済み
7	7月23日	タフボトル	水色	ホワイエ			処分済み
8	7月25日	メガネ	銀色	駅横断歩道橋			処分済み
9	7月30日	エコバック	紺色　蝶模様	1階福原いす			処分済み
10	8月1日	鍵	黒いキーホルダー	2階ラウンジいす			本人渡し済み
11	8月3日	帽子（M）	灰色	1階西側風除室			処分済み
12	8月3日	現金	500円	1階東側駐車場			警察届済み
13	8月20日	メガネケース	黒色	2階エレベーターホール			処分済み
14	9月1日	テープカッター	黄色	セミナーホール			魅力創造課渡し済み
15	9月15日	サンバイザー	黒色	屋外駐車場			処分済み
16	9月15日	黒ビニールテープ	1巻	2階階段踊場			処分済み
17	11月19日	くし	茶色	セミナー室			処分済み
18	1月7日	文房具類	ピンセット他	ホワイエソファー			処分済み
19	1月29日	手袋（婦人用）	黒色（片方）	セミナーホール			本人渡し済み
20	2月2日	手袋（婦人用）	黒色	2階ホール			預かり中
	合計	20件					

＊令和4年4月～令和5年3月までの拾得物件数　20件

○内訳

1.　受け渡し済み・・・6件
2.　交番届け出・・・2件
3.　預かり中・・・1件

2. 令和5年1月～3月までの拾得物

	拾得年月日	拾得品名	特徴	拾得場所	拾得物受領	備考
1	1月7日	文房具類	ピンセット他	ホワイエソファー	[redacted]	処分済み
2	1月29日	手袋（婦人用）	黒色（片方）	セミナーホール		本人渡し済み
3	2月2日	手袋（婦人用）	黒色	2階ホール		6月処分予定
	合計	3件				