

# 令和 5 年度 指定管理者事業評価報告書

めむろ駅前プラザ

令和 6 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5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6年9月3日（火）18:25～19:05（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和5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	夜間使用においても、管理人との連携が取れている。
	利用者意見(苦情含む)対応	3.00	適正に利用者意見(苦情含む)対応がなされている。
	接遇	3.00	接遇セミナーを実施することができなかった理由の報告が必要である。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.16	法定点検等は適正に行われている。利便性を損ねない範囲での修繕を実施している。
	安全管理の取組	3.16	適切な安全管理の取組がなされている。
歳入歳出	予算の適正執行	3.33	予算は適正に執行されている。
	経費削減の取組	3.50	夜間利用時も照明の間引きによる削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	適切に運営されている。
法令順守 (地方自治法、個人情報保護法など)	適	適切に運営されている。

<b>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。)</b>		
<b>B</b> <b>(3.21)</b>	意見等	
	<p>利用者に対する接客対応が丁寧であり、商工会閉所時も管理人との連携が取られており好感が持てる。</p> <p>物価高騰の中であるが照明のLED化の実施により、経費削減に繋がっている。</p>	

## 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	令和5年度
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.50	3.33	3.33	3.33
	利用者意見(苦情含む)対応	3.00	2.83	3.00	3.00
	接遇	3.50	3.33	3.17	3.00
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	3.16
	安全管理の取組	3.33	3.33	3.00	3.16
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	3.00	3.00	3.33
	経費縮減の取組	3.33	3.17	3.33	3.50
総合評価		3.26	3.19	3.10	3.21

【 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
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
R5	220	16,337	183	2,224	131	1,214	225	3,208	38	270	18	401	0	0	815	23,654
累計	1,779	136,043	1,892	28,263	971	9,050	1,730	27,396	442	2,926	172	12,264	6	389	6,992	216,331

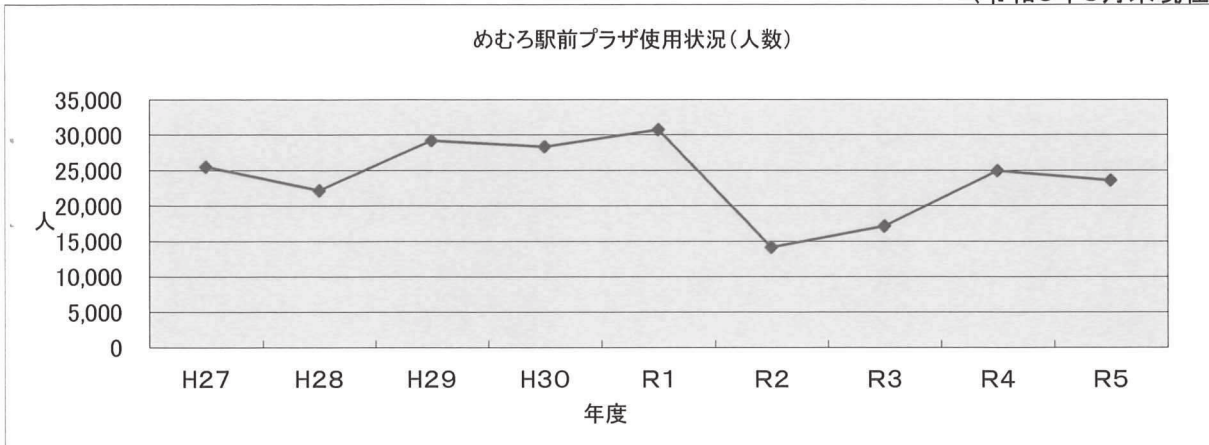
●利用目的別使用回数累計

(令和6年3月末現在)

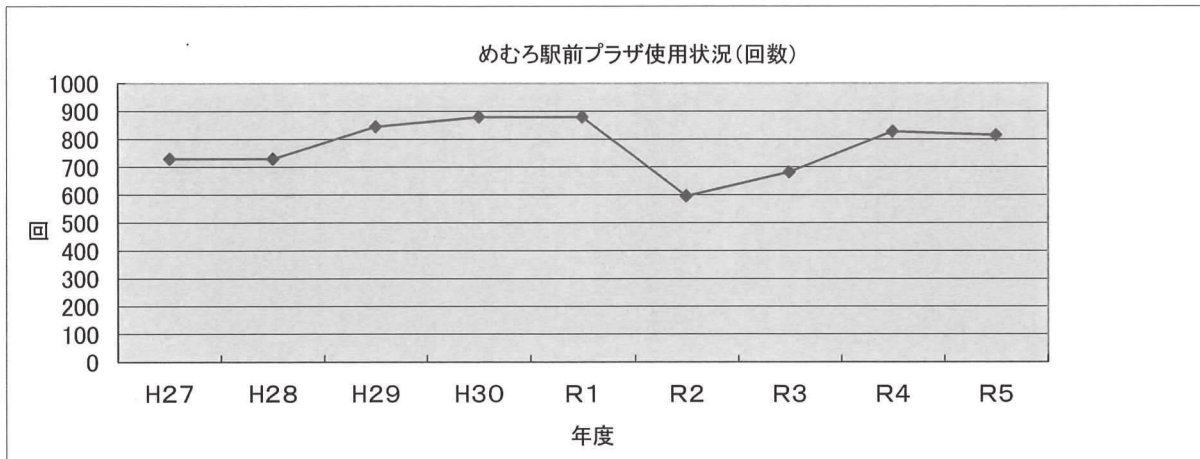
年度 回数	講演会	会議	研修会	祝賀会等	展示販売	作品展	結婚式	サークル等	その他	合計
H27	37	239	77	116	25	8	4	70	154	730
H28	64	241	58	107	26	9	2	98	125	730
H29	32	284	69	131	27	9	5	126	163	846
H30	37	339	79	116	30	11	0	125	144	881
R1	34	292	79	109	24	15	0	168	160	881
R2	19	250	65	10	18	8	0	115	112	597
R3	20	287	56	16	15	23	0	111	156	684
R4	26	307	48	26	43	21	0	170	187	828
R5	20	220	74	67	76	0	0	163	195	815
累計	289	2,459	605	698	284	104	11	1,146	1,396	6,992

●使用状況グラフ

(令和6年3月末現在)



	人数
H27	25,565
H28	22,221
H29	29,257
H30	28,427
R1	30,790
R2	14,194
R3	17,190
R4	25,033
R5	23,654



	回数
H27	730
H28	730
H29	846
H30	881
R1	881
R2	597
R3	684
R4	828
R5	815

## 令和5年度めむろ駅前プラザ使用状況

月	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
4	21	1047	19	435	12	118	16	227	0	0	0	0	0	0	68	1827
5	17	1275	22	213	8	65	17	258	5	32	8	91	0	0	77	1934
6	16	726	10	103	11	100	21	293	4	19	9	76	0	0	71	1317
7	19	1020	15	106	9	89	19	286	5	35	0	0	0	0	67	1536
8	16	761	16	277	9	100	16	203	4	32	0	0	0	0	61	1373
9	22	2879	17	185	15	110	23	342	0	0	0	0	0	0	77	3516
10	1	3	14	98	10	95	20	275	2	14	0	0	0	0	47	485
11	21	1604	13	164	7	90	25	337	4	51	0	0	0	0	70	2246
12	23	2469	10	76	13	120	20	265	2	10	0	0	0	0	68	2940
1	25	1741	14	122	11	100	14	205	8	47	1	234	0	0	73	2449
2	21	1675	14	178	10	92	13	188	3	23	0	0	0	0	61	2156
3	18	1137	19	267	16	135	21	329	1	7	0	0	0	0	75	1875
令和5年度合計	220	16337	183	2224	131	1214	225	3208	38	270	18	401	0	0	815	23654

○セミナーホール…総会・研修会・イベント等で使用 ※前年対比 25回減 555人減

○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(253人)
- 5月 大谷とおる芽室後援会:(300人)
- 6月 芽室町役場魅力創造課:魅力発信フォーラム(75人)
- 7月 (株)MSコーポレーション:研修会(160人)
- 8月 十勝管内学校給食研究協議会:研修会(140人)
- 9月 芽室町商工会:プレミアム商品券販売3日間(2,017人)
- 10月 LED工事のため、使用なし
- 11月 全国福利厚生共済会:研修会(270人)・公明党十勝総支部:講演会(260人)
- 12月 めむろみなくる商店会:大抽選会3日間(1,295人)・(株)帯広旭楽器商会:ピアノ・エレクトーンコンサート(150人)
- 1月 芽室町教育委員会:成人式(234人)・めむろ恵みフェスタ運営委員会:めむろ恵みフェスタ(500人)
- 2月 手島あきら後援会:新春の集い(250人)・黒田よしつぐ芽室後援会:新春の集い(227人)・日本豆類協会:講習会(200人)
- 3月 創価学会:青年主張大会(220人)・芽室高等学校吹奏楽部:スプリングコンサート(160人)・公立芽室病院をみんなで支える会:講演会(130人)

○セミナー室…会議・研修会・サークル活動・補聴器相談・古物商他 ※前年対比 11回増 276人減

コープさっぽろ:16回(102人)・親鸞聖人に学ぶ会:15回(108人)・(株)アスクジュエリー:10回(75人)

○和室…生命の貯蓄体操:45回(447人) 日本和装(株):21回(159人) ※前年対比 1回増 49人減

○レファレンス…ロータリークラブ:19回(265人) ライオンズクラブ:22回(334人) サロンひだまりの会:18回(364人)

※前年対比 1回減 154人増

○調理室…芽室町商工会:11回他 ※前年対比 26回増 205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:パネル展

※前年対比 25回減 858人減

○テラス…使用なし



## 令和5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	26	1	6	0	6	0	13	16	68
5	0	21	4	17	0	15	0	12	8	77
6	1	16	8	4	0	15	0	15	12	71
7	0	19	12	0	0	7	0	14	15	67
8	0	14	11	4	0	3	0	12	17	61
9	0	15	20	0	0	7	0	15	20	77
10	1	16	0	0	0	9	0	15	6	47
11	3	20	7	1	0	5	0	11	23	70
12	0	15	1	2	0	2	0	13	35	68
1	4	12	2	23	0	3	0	14	15	73
2	5	23	5	7	0	0	0	12	9	61
3	6	23	3	3	0	4	0	17	19	75
合計	20	220	74	67	0	76	0	163	195	815

\* 前年対比

講演会	6回減
会議・例会	87回減
研修会	26回増
総会・懇親会・祝賀会	41回増
展示販売	33回増
作品展	21回減
結婚式	
サークル等	7回減
その他	8回増

## 令和5年度めむろ駅前プラザ利用団体別使用状況

月	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	
	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	3	88	7	55	0	0	15	476	6	103	3	45	5	77	16	280	13	703	68	1,827
5	0	0	2	76	17	216	1	13	17	595	5	96	3	136	5	71	14	456	13	275	77	1,934
6	0	0	0	0	11	111	0	0	20	510	7	111	0	0	4	63	20	358	9	164	71	1,317
7	0	0	5	35	10	250	0	0	19	735	6	89	0	0	5	70	14	256	8	101	67	1,536
8	0	0	3	34	6	85	1	5	15	604	5	60	0	0	4	51	13	314	14	220	61	1,373
9	0	0	6	2,039	12	258	0	0	15	548	7	107	1	26	3	41	12	155	21	342	77	3,516
10	0	0	0	0	12	62	0	0	4	32	6	80	1	16	5	65	12	152	7	78	47	485
11	0	0	2	26	10	178	1	54	23	838	4	64	1	24	5	102	14	294	10	666	70	2,246
12	0	0	0	0	11	1,452	0	0	20	616	6	83	1	8	7	99	18	485	5	197	68	2,940
1	0	0	3	65	5	85	0	0	18	1,020	6	89	3	66	3	38	25	939	10	147	73	2,449
2	0	0	1	20	3	52	0	0	15	799	5	78	1	7	3	36	22	866	11	298	61	2,156
3	0	0	4	56	9	174	1	7	12	411	8	127	3	23	3	36	22	624	13	417	75	1,875
合計	0	0	29	2,439	113	2,978	4	79	193	7,184	71	1,087	17	351	52	749	202	5,179	134	3,608	815	23,654

\* 前年対比

女性団体	
商工会・消費者協会	5 回増
商工業	44 回増
福祉団体	
公共団体	27 回減
文化団体	
町内会	4 回増
活性化団体	
一般	8 回減
町外	31 回減

## 【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5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)	207,840		31,020	176,820	
4月分	222,980	-1,880	235,280	162,640	266,300
5月分	312,390	-5,570	255,680	213,780	255,680
6月分	188,900		202,590	200,180	202,590
7月分	195,880		199,160	196,900	199,160
8月分	290,450		207,310	280,040	207,310
9月分	158,280		250,640	187,680	250,640
10月分	98,790		180,810	105,660	180,810
11月分	375,395		269,215	211,840	269,215
12月分	276,370		247,260	240,950	247,260
1月分	216,840	-25,810	290,350	141,630	290,350
2月分	306,850		296,330	152,150	296,330
3月分	384,720		233,650	303,220	233,650
合計	3,235,685	-33,260	2,899,295		2,899,295

【 3.管理に係る経費の収支状況 】

令和5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	32	
計	36,389,000	36,388,032	

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	21,054,000	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	23,613,480	
管理事業費	674,000	846,187	一般消耗品費(洗剤他)
	120,750		印刷製本費
			燃料費
	852,104	750,189	重油代
	57,066	27,511	ガス代
			光熱水費
	2,897,842	3,092,780	電気料
	246,047	227,040	水道料
	362,355	383,200	修繕料
			役務費
	127,823	142,642	電話料
	11,400	4,778	郵便料
	35,650	34,100	ピアノ調律手数料
	17,250		クリーニング代
	18,000	22,220	振替手数料
	33,000	33,000	昇降機点検
	102,120	53,053	調理室食洗機・冷蔵庫他点検代
	13,990	14,205	NHK受信料
計	5,569,397	5,630,905	
事務管理費	2,700,000	2,391,854	人件費
	600,000	357,924	社会保険料
	30,000	13,076	雇用保険料
	10,000	27,298	労働保険
	240,000	240,000	特退共負担金
	30,000	17,190	その他福利厚生費
	118,000	213,764	事務消耗品・契約印紙代
	600,000	700,000	消費税
計	4,328,000	3,961,106	
事務管理諸費	2,491,603	3,182,541	商工会一般会計繰入れ金
計	2,491,603	3,182,541	
合 計	36,389,000	36,388,032	

○管理事業費(重油使用料内訳)

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)	

令和5年度 重油使用料 \* 予算 852,104円

月	4	6	11	12	1	2	3	合計
使用料	480		1,020	1,680	1,200	2,970	660	8,010
単価	88.55		89.65	94.32	98.34	93.5	94.05	93.06
税込み金額	42,504		91,443	158,466	118,008	277,695	62,073	750,189
めむろーど全体 給油量	JA 6K		JA 6K	JA6K(2回)	食創6K	JA6K(2回)	JA 6K(2回)	

○管理事業費(電気・水道使用料内訳)

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	122,260	3,526,275

令和5年度 電気使用料

月	使用量	料 金
4月	6,460	208,079
5月	6,970	200,632
6月	7,840	210,742
7月	15,190	368,992
8月	17,940	403,958
9月	12,180	274,606
10月	4,920	119,098
11月	7,490	177,943
12月	12,620	290,267
1月	14,310	330,999
2月	11,740	269,649
3月	10,250	237,815
合計	127,910	3,092,780

令和4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	577	272,000

令和5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	22,752
5月	48	22,746
6月	48	22,809
7月	48	22,824
8月	38	18,034
9月	48	22,759
10月	35	16,615
11月	28	13,280
12月	41	19,373
1月	28	13,241
2月	21	9,953
3月	48	22,654
合計	479	227,040

○管理事業費(ガス使用料内訳)

令和4年度 ガス使用料

月	使用量	料 金
4月	0	0
5月	0	0
6月	0	0
7月	0	0
8月	0	0
9月	0	0
10月	0.1	2,167
11月	1.8	3,476
12月	0.7	2,629
1月	0	0
2月	1.2	3,014
3月	0	0
合計	3.8	11,286

令和5年度 ガス使用料

月	使用量	料 金
4月	0.1	2,167
5月	0	0
6月	1.9	3,553
7月	1.4	3,168
8月	0	0
9月	0.5	2,475
10月	0	0
11月	2.6	4,092
12月	3.2	4,554
1月	0.8	2,706
2月	0.7	2,629
3月	0.1	2,167
合計	11.3	27,511

#### 【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（6/20） ・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）	4月1回（1h）・5月1回（1.5h）・6月1回（1h）・3月2回（5h）
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6/27 暖房切り替え10/10
昇降機保守点検業務	保守点検	3/6
調理室冷蔵庫保守点検業務	保守点検	7/5・1/11
調理室製氷機保守点検業務	保守点検	7/5 （故障のため1回の保守点検しか行っていません）
調理室食洗機保守点検業務	保守点検	10/6・3/18
エレベーター点検業務	エレベーター定期点検	4/24・7/7・10/4・1/17
	エレベーターリモート点検	4月・5月・6月・7月・8月・9月・10月・11月・12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5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け許可します。特に、割増し料金・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・健康食品販売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、4/24・10/23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の5類移行に伴い、ロビーテーブルの飛沫防止パーティションを撤去しました。消毒液の設置・空気清浄機の使用は継続しております。
		施設整備・清掃：施設の大規模な修繕等については、めむろ一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、使用者が自由に使用出来るように、消毒液を設置し利用してもらいました。修繕については、2階身障者トイレの洗浄ユニットが故障してたので交換しました。
	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）・冬ウィンドウ装飾（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、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。
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。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5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。	施設の仮予約について、新たに施設予約システムが導入され、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、消毒液・空気清浄機を継続し、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な努めました。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。新たに導入された施設予約システムで空き情報の確認が出来るようになりました。
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・浴房・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しました。
	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、めむろ一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、めむろ一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、感謝のお言葉を頂きました。
	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一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一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5年4月1日～令和6年3月31日
実施方法	許可書発行時に手渡し
回収件数	260件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	260	33%
料金	利用料金に関する事	260	33%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)		
施設	施設の改善に関する事	224	29%
他	その他(無回答)	36	5%
計		780	100%

(3) 対応状況

		件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	5	63%
継	対応継続中	0	0%
感	感想	3	38%
他	その他(即時対応不能等)	0	0%
計		8	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
4/12	接客	対応をしっかりと欲しい。	感	古物商利用者の方で、他に古物商が入っていることを事前に教えてもらえなかったと言われましたが、個人情報なので教えることは出来ないと伝えました。	
4/12	料金	安い部屋を紹介して欲しい。	感	営利目的での使用料金を説明した上で借りて頂きましたが、使用料が高いと感じられたのだと思います。	
5/4	施設	壊れている椅子、テーブルがありました。(セミナー室使用)	済	椅子の滑り止めはネジを締め、テーブルは使用出来る物を各部屋に配置しました。	
9/7	施設	セミナーホール照明スイッチ、上下可動式の不良。	済	10月にLED工事を行いました。	
9/30	施設	セミナーホール照明を落とすと、点滅することがある。	済	10月にLED工事を行いました。	
12/17	施設	セミナーホールのスポットライトがなくなって残念です。	済	10月にLED工事を行い、スポットライトを撤去しました。	
1/26	施設	マイクの調子が良くない。OFFにしても雑音が入る。	済	使用前にマイクテストを実施していますが、今後はミキサー機の近くでもテストすることにしました。	
1/26	料金	セミナー室・レファレンス室でのマイクの使用料1本1,000円は高い。	感	お部屋・備品の使用料金は、条例で定められておりますので、ご了承下さい。	

【7. 指定管理者職員 人件費推移調査票】

令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	3,222	1	2,809	1	2,938	1	3,030
1	3,222	1	2,809	1	2,938	1	3,030
1	3,222	1	2,809	1	2,938	1	3,030

## ○めむろ駅前プラザ(めむろ一ど)拾得物

### 1. 令和5年4月1日～令和6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	備考
1	5月4日	杖	花柄	ロビー西側長椅子	本人渡し済み
2	5月14日	自転車の鍵		2階男子トイレ	処分済み
3	5月26日	パソコン電源コード	黒色	セミナーホール	本人渡し済み
4	5月30日	杖	茶色	セミナーホール	本人渡し済み
5	6月7日	バック	紺色	立体駐車場	処分済み
6	10月28日	財布	子供用	2階テーブル席椅子の下	本人渡し済み
7	11月11日	ジャッキ(車用)		3階駐車場	処分済み
8	12月19日	イヤホン	無線式(黒色)	2階ロビー棚の上	処分済み
9	12月22日	ボールペン	黒・ピンク色	2階ロビー西側テーブル上	処分済み
10	1月28日	マフラー	チェック柄	セミナーホール2号	本人渡し済み
11	1月29日	ポット	灰色	2階ロビーテーブル下	本人渡し済み
12	2月10日	充電器付イヤホンケー	プラスチック白色	2階ロビー	預かり中
13	2月17日	充電器	本体コード付	2階西側ソファ	預かり中
14	3月19日	ライト	黒色	2階和室	預かり中
	合計	14件			

\* 令和5年4月～令和6年3月までの拾得物件数 9件

#### ○内訳

1. 受け渡し済み・・・6件
2. 処分済み・・・5件
3. 預かり中・・・3件