

資料 1

令和 7 年度 指定管理者事業評価報告書

めむろ駅前プラザ

令和 8 年 8 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7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評価項目の評価点と、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

評価点は5段階区分で実施し、各委員が付した点数の平均値が評価項目の評価点となります。評価基準は次のとおりです。

- | | |
|----|-----------------------|
| 5点 | 評価項目について、「特に優れている」もの |
| 4点 | 評価項目について、「優れている」もの |
| 3点 | 評価項目について、「適当である」もの |
| 2点 | 評価項目について、「改善を要する」もの |
| 1点 | 評価項目について、「特に改善を要する」もの |

（2）総合評価の考え方

評価項目の評価点の平均値から、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	安田 敦史	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	橋本 直樹	都市経営課長

5 評価委員会開催経過

令和8年8月4日（火）18:25～19:10（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和7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	サービス向上、利用促進のための対応がなされている。
	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	3.16	利用者の立場に立った適切な接遇体制がとられている。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.00	適切な維持管理がなされている。
	安全管理の取組	3.16	設備の定期点検や巡回等により、安全管理、事故防止に努めている。
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	適正である。 施設の宣伝をすることで、利用者増につながると考えられる。
	経費縮減の取組	3.16	新たに設置したロールスクリーンを必要に応じて活用すること。

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。

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 (3.11)	意見等
		利便性や安全性など利用者視点に立ったサービスや、適切な施設の維持管理により、安心して利用できる施設となっている。また、アンケートにおいて感謝の言葉も多く、利用者の満足度も高いと感じられる。 施設の稼働率や収入の増加を考えた対策を今後検討してほしい。

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9年3月31日)

評価項目		評価点(5～1)				
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.33	3.33	3.33	2.83	3.33
	利用者意見(苦情含む)対応	2.83	3.00	3.00	2.83	3.00
	接遇	3.33	3.17	3.00	3.00	3.16
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.33	2.83	3.16	3.16	3.00
	安全管理の取組	3.33	3.00	3.16	3.33	3.16
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	3.00	3.33	2.83	3.00
	経費縮減の取組	3.17	3.33	3.50	3.33	3.16
総合評価		3.19	3.10	3.21	3.04	3.11

【 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
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
R6	227	14,827	213	2,504	135	1,161	228	3,443	50	414	72	952	4	12	929	23,313
R7	242	14,798	259	3,058	147	1,188	224	3,195	50	379	57	584	0	0	979	23,202
累計	1,866	133,841	1,973	27,893	1,046	9,891	1,866	28,401	397	2,708	282	11,925	10	401	7,440	215,060

●利用目的別使用回数累計

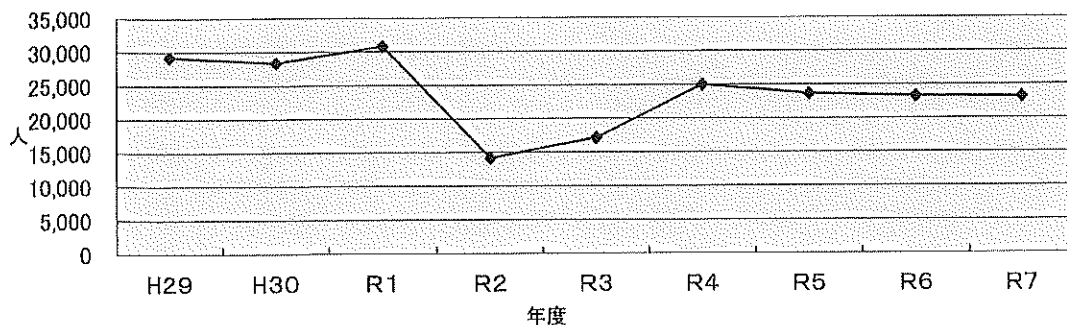
(令和8年3月末現在)

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
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
R6	16	228	56	93	159	0	0	165	212	929
R7	15	257	64	79	150	0	0	177	237	979
累計	219	2,464	590	647	542	87	5	1,320	1,566	7,440

●使用状況グラフ

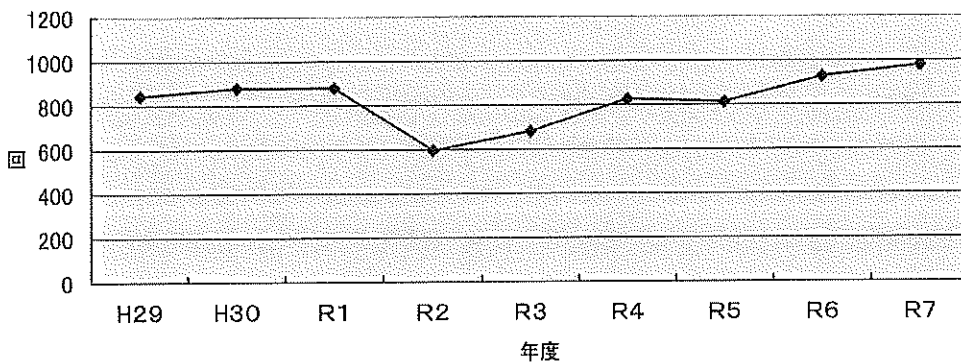
(令和7年3月末現在)

めむろ駅前プラザ使用状況(人数)



	人数
H29	29,257
H30	28,427
R1	30,790
R2	14,194
R3	17,190
R4	25,033
R5	23,654
R6	23,313
R7	23,202

めむろ駅前プラザ使用状況(回数)



	回数
H29	846
H30	881
R1	881
R2	597
R3	684
R4	828
R5	815
R6	929
R7	979

令和7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	21	1294	23	463	9	89	18	245	3	10	16	87	0	0	90	2188
5	17	982	14	183	10	94	20	275	6	25	13	67	0	0	80	1626
6	18	1101	17	151	12	81	17	264	3	15	2	4	0	0	69	1616
7	22	777	27	231	14	117	17	219	5	54	0	0	0	0	85	1398
8	25	1842	24	391	16	136	19	314	5	39	0	0	0	0	89	2722
9	9	522	23	212	8	57	19	253	0	0	0	0	0	0	59	1044
10	15	905	23	214	13	104	22	317	1	20	0	0	0	0	74	1560
11	22	1663	26	316	14	110	28	310	5	48	8	16	0	0	103	2463
12	22	1612	17	180	9	55	18	254	6	19	0	0	0	0	72	2120
1	28	1754	23	235	15	104	15	250	10	78	1	200	0	0	92	2621
2	24	1164	21	244	17	124	14	234	5	36	17	210	0	0	98	2012
3	19	1182	21	238	10	117	17	260	1	35	0	0	0	0	68	1832
令和7年度累計	242	14798	259	3058	147	1188	224	3195	50	379	57	584	0	0	979	23202

○セミナーホール…総会・研修会・イベント等で使用 ※前年対比 15回増 29人減

○主な多人数の利用状況

4月 (298人)
5月 (150人)
6月 (180人)
7月 (100人)
8月 (200人)
9月 (150人)
10月 (103人)
11月 (225人)・ (211人)
12月 (780人)
1月 (200人)・ (400人)
2月 (160人)・ (100人)
3月 (265人)・ (100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 46回増 554人増

: 25回(193人)

○和室… : 49回(429人) : 18回(65人) ※前年対比 12回増 27人増

○レファレンス… : 20回(240人) : 18回(284人) : 24回(408人)

※前年対比 4回減 248人減

○調理室…※前年対比 35人減

○ホワイエ… : パネル展

※前年対比 15回減 368人減

○テラス…使用なし * 前年対比 4回減 12人減

令和7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	1	25	0	15	0	24	0	14	11	90
5	1	18	3	16	0	20	0	14	8	80
6	1	26	6	5	0	9	0	14	8	69
7	1	22	7	0	0	11	0	15	29	85
8	2	25	11	2	0	3	0	13	33	89
9	0	15	10	0	0	12	0	13	9	59
10	3	22	9	0	0	9	0	14	17	74
11	2	19	12	1	0	15	0	16	38	103
12	0	22	1	8	0	6	0	14	21	72
1	2	15	0	26	0	9	0	18	22	92
2	0	25	3	4	0	22	0	19	25	98
3	2	23	2	2	0	10	0	13	16	68
合計	15	257	64	79	0	150	0	177	237	979

* 前年対比

講演会	1回減
会議・例会	29回増
研修会	8回増
総会・懇親会・祝賀会	14回減
展示販売	9回減
作品展	
結婚式	
サークル等	12回増
その他	25回増

令和7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	5	85	11	231	0	0	25	494	6	80	4	37	4	66	23	538	12	657	90	2,188
5	0	0	2	85	17	289	1	9	24	533	5	85	4	160	4	50	14	196	9	219	80	1,626
6	0	0	0	0	14	280	0	0	14	656	6	95	0	0	4	56	18	246	13	283	69	1,616
7	0	0	2	31	15	159	0	0	28	695	9	111	0	0	4	65	17	181	10	156	85	1,398
8	0	0	1	20	11	295	0	0	33	1,313	5	73	0	0	2	34	20	519	17	468	89	2,722
9	0	0	1	15	17	171	0	0	7	333	5	78	2	21	2	24	13	125	12	277	59	1,044
10	0	0	0	0	18	278	3	68	14	466	7	159	1	13	3	39	18	370	10	167	74	1,560
11	0	0	2	68	12	92	0	0	39	1,102	8	125	1	23	5	65	25	583	11	405	103	2,463
12	0	0	0	0	21	1,086	0	0	13	455	7	96	1	7	8	113	19	346	3	17	72	2,120
1	0	0	3	87	16	208	0	0	22	1,185	8	106	3	85	1	8	32	903	7	39	92	2,621
2	0	0	2	25	13	131	0	0	43	1,166	9	191	2	26	1	20	17	299	11	154	98	2,012
3	0	0	0	0	15	406	0	0	15	704	9	287	4	36	3	35	14	216	8	148	68	1,832
合計	0	0	18	416	180	3,626	4	77	277	9,102	84	1,486	22	408	41	575	230	4,522	123	2,990	979	23,202

* 前年対比

女性団体	
商工会・消費者協会	3 回減
商工業	25 回増
福祉団体	1 回増
公共団体	9 回増
文化団体	8 回増
町内会	2 回増
活性化団体	5 回減
一般	2 回減
町外	15 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7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)	232,070			232,070	
4月分	264,010	-15,200	382,030	98,850	382,030
5月分	311,420		263,690	146,580	263,690
6月分	280,540		260,180	166,940	260,180
7月分	128,520	-1,420	231,060	62,980	231,060
8月分	389,860	-1,420	255,190	196,230	255,190
9月分	184,560		236,010	144,780	236,010
10月分	343,030	-1,880	302,930	183,000	302,930
11月分	389,920	-26,420	318,150	228,350	318,150
12月分	341,545		356,400	213,495	356,400
1月分	364,010	-49,680	262,805	265,020	262,805
2月分	196,050	-3,550	315,135	142,385	315,135
3月分	305,815		182,490	265,710	182,490
合 計	3,731,350	-99,570	3,366,070		3,366,070

【 3.管理に係る経費の収支状況 】

令和7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:円)

科 目	本年度予算額	決算予定額	
受託料	36,465,000	36,465,000	
雑収入	1,000	7,124	
計	36,466,000	36,472,124	

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	21,068,000	21,067,200	受付警備清掃委託料
	1,634,000	1,633,500	機器管理委託料
	350,000	349,800	機械管理委託料
	648,000	646,800	音響照明業務委託料
計	23,700,000	23,697,300	
管理事業費	700,000	886,783	一般消耗品費(洗剤他)
	130,000		印刷製本費
			燃料費
	900,000	1,136,465	重油代
	70,000	41,701	ガス代
			光熱水費
	2,800,000	2,638,753	電気料
	200,000	192,093	水道料
	400,000	167,200	修繕料
			役務費
	150,000	151,254	電話料
	20,000	2,090	郵便料
	40,000	36,300	ピアノ調律手数料
	20,000		クリーニング代
	20,000	39,160	振替手数料
	33,000	33,000	昇降機点検
	100,000	74,800	調理室食洗機・冷蔵庫他点検代
	15,000	12,276	NHK受信料
計	5,598,000	5,411,875	
事務管理費	2,700,000	2,423,832	人件費
	600,000	365,120	社会保険料
	30,000	12,137	雇用保険料
	30,000	26,460	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
	250,000	40,800	事務消耗品・契約印紙代
	900,000	668,000	消費税
計	4,780,000	3,793,539	
事務管理諸費	2,388,000	3,569,410	商工会一般会計繰入れ金
計	2,388,000	3,569,410	
合 計	36,466,000	36,472,124	

○管理事業費(重油使用料内訳)

令和6年度 重油使用料 * 予算 852,104円

月	4	6	10	12	1	2	3	合計
使用料	528		1,452	1,320	3,036	1,518	1,914	9,768
単価	87.5		86.5	88.75	90.75	93	101	92.03
税込み金額	46,200		125,598	117,150	275,517	141,174	193,314	898,953
めむろーど全体 給油量	JA 6K		JA 6K	JA6K(2回)	JA6K(2回)	JA 6K	食創6K	

令和7年度 重油使用料 * 予算 900,000円

月	4	5	11	12	1	2	3	合計
使用料	462	462	1,188	660	2,772	4,400	2,552	12,496
単価	97.5	94.5	93.75	90.5	86	90.25	94.5	90.94
税込み金額	45,045	43,659	111,375	59,730	238,392	397,100	241,164	1,136,465
めむろーど全体 給油量	JA 6K	JA 6K	食創6K・JA6K	JA 6K	JA6K(2回)	JA8K(2回)	JA 8K	

○管理事業費(電気・水道使用料内訳)

令和6年度 電気使用料

月	使用量	料 金
4月	5,000	120,409
5月	3,990	103,974
6月	4,880	133,219
7月	7,890	211,224
8月	8,670	222,880
9月	5,060	125,166
10月	5,420	134,639
11月	7,910	201,922
12月	13,870	356,486
1月	14,310	359,609
2月	10,390	253,276
3月	9,460	228,166
合計	96,850	2,450,970

令和7年度 電気使用料

月	使用量	料 金
4月	5,370	140,528
5月	3,950	108,818
6月	6,300	186,330
7月	10,160	283,264
8月	8,410	217,989
9月	4,640	121,280
10月	7,120	190,513
11月	9,180	249,080
12月	12,870	352,448
1月	12,550	337,189
2月	10,170	256,519
3月	7,690	194,795
合計	98,410	2,638,753

令和6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	22,683
5月	48	22,704
6月	38	18,010
7月	16	7,652
8月	19	9,037
9月	16	7,665
10月	28	13,361
11月	31	14,787
12月	43	20,367
1月	28	13,342
2月	23	11,035
3月	28	13,393
合計	366	174,036

令和7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	13	6,229
5月	26	12,417
6月	28	13,388
7月	28	13,366
8月	28	13,297
9月	28	13,413
10月	38	18,048
11月	28	13,399
12月	48	22,729
1月	33	15,744
2月	47	22,432
3月	58	27,631
合計	403	192,093

○管理事業費(ガス使用料内訳)

令和6年度 ガス使用料

月	使用量	料 金
4月	0.2	2,244
5月	0.2	2,244
6月	0.5	2,475
7月	0.5	2,475
8月	0.6	2,552
9月	3.1	4,477
10月	0	0
11月	0.2	2,244
12月	0.4	2,398
1月	0.1	2,167
2月	2.6	4,092
3月	0	0
合計	8.4	27,368

令和7年度 ガス使用料

月	使用量	料 金
4月	1.0	2,860
5月	0.1	2,167
6月	1.1	2,937
7月	0.1	2,167
8月	3.4	4,708
9月	1.9	3,553
10月	0	0
11月	3.6	4,862
12月	4.2	5,324
1月	1.1	2,937
2月	2.8	4,246
3月	5	5,940
合計	24.3	41,701

【 4. めむろ駅前プラザ維持・保守点検業務】

項 目	仕 様 書	令 和 7 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（故障中）
	特別清掃業務	・高所特別ガラス清掃（6/24） ・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16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）	9月2回（3h）・10月2回（3.5h）
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6/12 暖房切り替え10/14
昇降機保守点検業務	保守点検	3/2
調理室冷蔵庫保守点検業務	保守点検	6/30・12/22
調理室製氷機保守点検業務	保守点検	故障中
調理室食洗機保守点検業務	保守点検	10/1・3/4
エレベーター点検業務	エレベーター定期点検	7/2
	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7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、音楽劇・ドローン講習会・ハンドメイド販売・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。	消毒液の設置・空気清浄機の使用は継続しております。
		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。	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行い、安全管理に万全を期しています。防災訓練は、4/21・10/22に2回実施。
		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階女子トイレの便座が故障してたので交換、3階身障者トイレのタンク内部修理、レファレンス室西側窓の雨漏りのため、西側窓外側コーキング工事をしました。和室のふすまの開け閉めがしづらかったため、建具調節をしました。
	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。	計画通り実施しました。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～）設置し、憩いの場となるように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。
	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7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。今年度も、クーリングシュルターとして活用して頂きました。
	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いう事もあります。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。	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。

令和7年度 利用者アンケート集計表

1. 実施状況

実施期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日
実施方法	使用されるお部屋に置いてあります。
回収件数	317件

2. 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関すること。	316	33%
料金	利用料金に関すること。	301	32%
管理	施設の管理に関すること。(清掃、営業時間等)	298	31%
施設	施設の改善に関すること。		
他	その他(無回答)	36	4%
	計	951	100%

3. 対応状況

		件数	割合
未	未対応	0	0%
済	対応済み	1	5%
継	対応継続中	0	0%
感	感想	17	81%
他	その他(即時対応不能等)	3	14%
	計	21	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下さい。)

No.	実施月	区分	主な内容・原因等	対応状況	対応内容	町への要望・意見等
1	4月	施設	和室の座椅子を増やして欲しい。	済	ホールで使用している椅子を必要に応じて、貸出して対応してます。	
2	9月	管理	開錠時間を15分～30分前にして欲しい。	他	開錠時間の変更が出来ないことを説明し、理解を得ています。	
3	9月	他	年度当初に1年分の予約が出来ると有難いです。	他	ルールに基づいて、仮予約を受付けていることを説明しています。	
4	10月	他	レファレンス室に3階駐車場から直接行けない。	他	建物の構造上、直接行けないことを説明し、対応しています。	

* アンケートにたくさんの感謝のお言葉を頂きました。

【7. 指定管理者職員 人件費推移調査票】

令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7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)	人数(人)	人件費(千円)
1	2,809	1	2,938	1	3,030	1	3,038	1	3,067
1	2,809	1	2,938	1	3,030	1	3,038	1	3,067
1	2,809	1	2,938	1	3,030	1	3,038	1	3,067

○めむろ駅前プラザ(めむろーど)拾得物

1. 令和7年4月1日～令和8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1日	くし	黒色二つ折り	2階ラウンジ東側			処分済み
2	4月19日	充電用コード	白黒コード	2階和室			本人受渡し済み
3	4月21日	帽子	グレー色	2階和室			処分済み
4	5月5日	エンジンキー	ホンダ	2階駐車場			警察に届け済み
5	5月10日	帽子	紺色野球帽	2階セミナーホール			処分済み
6	5月13日	パンプス	女性用	中央エレベーター2階ホール			本人受渡し済み
7	5月25日	ビニールバック	水筒用	2階ラウンジ			本人受渡し済み
8	6月5日	タブレット		2階ラウンジ			警察に届け済み
9	6月19日	アポロキャップ	紺色野球帽	セミナーホール			本人受渡し済み
10	7月24日	自転車鍵		2階男子トイレ			処分済み
11	7月25日	鍵・キーホルダー		2階立駐入口			処分済み
12	8月20日	スイッチメモリーカード		2階東側ソファ下			本人受渡し済み
13	8月27日	スニーカー		セミナーホール			処分済み
14	8月28日	ICカード		2階立駐入口			警察に届け済み
15	9月3日	財布	ハローキティ	2階ホワイエ			本人受渡し済み
16	9月28日	鍵・キーホルダー		1階バックヤード			本人受渡し済み
17	11月12日	鍵・キーホルダー		2階ホワイエ			本人受渡し済み
18	11月23日	パワーポインター	キャノン	レファレンス長椅子上			本人受渡し済み
19	12月1日	財布	CHUMS	2階ラウンジソファ下			警察に届け済み
20	12月21日	スマートフォン	ドコモ	2階女子トイレ			本人受渡し済み
21	1月17日	現金	ジブロック入り	レファレンス			本人受渡し済み
22	1月18日	ネクタイ	緑色ストライプ	2階ロビー			預り中
23	1月25日	CD		セミナーホール2号ミキサー内			預り中
24	1月26日	帽子	ベージュ色	セミナーホール2号			預り中
25	1月30日	くし	黒色二つ折り	2階ロビー			預り中
26	1月31日	バインダー・ペン		セミナーホール全体			渡し済み
27	2月2日	案内板		セミナーホール全体			本人受渡し済み
28	2月22日	CD		セミナーホール2号ミキサー内			預り中
29	3月18日	ブローチ	水色丸型	2階ロビー			預り中
30	3月30日	マグネット	6個	セミナー室			本人受渡し済み
	合計	30件					

* 令和7年4月～令和8年3月までの拾得物件数 30件

○内訳

1. 受け渡し済み・・・14件
2. 交番届け出・・・4件
3. 預かり中・・・6件

* 7月処分予定