

【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2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。割り増し団体・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。割り増し使用は、着付け・補聴器相談・北大学力増進会の講習会(新規)・行政書士事務所の無料弁護士相談会(新規)・帯広民主商工会の何でも相談会(新規)等で使用許可を出しました。
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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の実施し、安全管理に万全を期しています。防災訓練は、4/22・10/23に2回実施。</p> <p>前年度から流行しはじめた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の設置など予防対策を実施しました。新型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。</p> <p>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、窓のない部屋(和室・セミナー室)に空気清浄機を設置し、感染症予防対策に努めました。補修については、2F・3F女子トイレのウォシュレット部分故障による部品交換が2件、2階ロビー天井(38箇所)と3階ロビー天井(28カ所)2階・3階身障者トイレの電球(7箇所)をLED電球に交換しました。</p>
	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、新規に2階ロビーにハロウィン装飾(10月)・例年どおりクリスマスツリー(11月末～)・1階西入口に年始のお花(お正月飾り)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。また、令和2年度からは全館禁煙となり、テラス、屋上、1F入り口の灰皿は撤去致しました。
	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。コロナ感染症予防対策により、使用キャンセルが多発し異例の使用料返金対応となりました。また、今年度は、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。新たに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。(投函なし)
	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2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。
サービス	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。例年、2階のロビーの掲示板には、めむろ一どのイベント等のお知らせを掲示していますがコロナの影響でセミナーホールで実施されるイベントはありませんでした。使用状況の問い合わせ等、常時対応しました。町内外の学校行事(生活科学習)・保育園・幼稚園行事(列車遠足の雨天時)の使用依頼がありましたが、実際の使用は清水小学校生活科学習の休憩所での使用の1件でした。
	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。コロナの影響により、行事・イベント等多人数の使用は、中止となる事が多い状況でした。
	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、アンケート調査を実施し、ご意見・ご要望・苦情等につま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。その中で、換気の出来ない部屋が心配との回答により、窓のない2Fセミナー室・和室に空気清浄機を購入設置し換気を良くし安全対策に努めました。使用室の管理体制を管理人と再確認する等、即時対応しました。
	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ったり、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。本年度はコロナの影響で4月・5月が閉館になった事、短時間の使用のため電気料金が減となりました。2F3Fロビーの天井の電球と身障者用トイレの電球をLEDに交換し節電に努めました。
	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、10月にハロウィン装飾を設置し多くの利用者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・手話サークル活動の減免などコロナの影響もあり、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。	

【6. 利用者アンケートの集計表】

(1) 実施状況

実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
実施方法	許可書発行時に手渡し
回収件数	172件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関すること	171	33%
料金	利用料金に関すること	151	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	171	33%
他	その他(無回答)	23	4%
	計	516	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	2	25%
他	その他(即時対応不能等)	1	13%
	計	8	

(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)

No.	実施日	区分	主な内容、原因等	対応状況		指定管理者から町への要望・意見等
				対応状況	内容	
1	9月	施設	安定したWifiモバイルWifi	感		
2	10月	管理	使用時間が8時30分になると助かります。	感		
3	11月	管理	9時に使用したかったが、開錠の時間が過ぎていて困りました。	済	管理人さんと再確認済み	
4	1月	管理	マーカーペンの薄いものを替えて欲しい。	済	管理人さんと再確認済み	
5	1月	管理	ホワイトボード用の磁石があったら便利です。	済	管理人さんと再確認済み	
6	1月	施設	声が聞こえづらい環境がある。	他	セミナーホールで小人数でマイク持参で使用していて、天井が高いためか、聞こえづらいとの事でした。対応出来る内容ではないと判断しました。	
7	2月	管理	ホワイトボード用ペンが準備されていない。	済	申請時に確認出来ておらず、当日使用したかったようで、次回からは申請書に記入がなくても、準備をしておくよう確認しました。	
8	3月	管理	ホワイトボード用マーカーインクのチェックをお願いします。	済	管理人さんと再確認済み	

【7. 指定管理者職員 人件費推移調査票】

平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2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	2,784	1	2,765	1	2,933	1	3,049	1	3,246
1	2,784	1	2,765	1	2,933	1	3,049	1	3,246
1	2,784	1	2,765	1	2,933	1	3,049	1	3,246

【 8. その他 】

○春・秋の清掃（めむろ一ど管理協議会） 4/23.9/16

○防災避難訓練（めむろ一ど管理協議会） 4/22.10/23

○新型コロナウイルスの影響による使用キャンセル状況・・・別紙