

芽室町長 手島 旭 様



令和3年4月27日

芽室駅前プラザ指定管理者  
芽室町商工会  
会長 谷口和徳

## めむろ駅前プラザ事業報告書

令和2年度めむろ駅前プラザの業務報告について、別紙のとおり報告致します。

### 記

1. 管理に係る業務の実施状況
2. 利用状況（別紙内訳）及び使用料又は利用料金の収入の実績
3. 管理に係る経費の収支状況（別紙内訳 1-1～1-3）
4. 施設の維持・保守点検業務
5. 指定管理者事業計画実績報告
6. 利用者アンケート集計表
7. 人件費推移調査票
8. その他

# 事 業 報 告 書

## 1. 指定管理者の概要

団体名	芽室町商工会		
代表者の氏名	谷口和徳	指定施設の名称	芽室駅前プラザ
電話	62-2339	FAX	62-2333

## 2. 事業報告

### 【1. 管理に係る業務の実施状況】

- 駅前プラザ受付業務～仮予約の受付・使用許可書・請求書・領収書発行・使用料（預かり金）月別報告書作成及び町へ振込み業務
- 委託業者への支払い・・・芽室ビル管理(株)・イオンディライト(株)・(有)服部商店
- 各室の修理・点検業務・消耗品購入・重油等発注・光熱費支払い
- めむろ駅前プラザ利用者アンケート調査・報告
- 公衆電話料金の回収・・・6回（R2年4月～R3年3月迄）・・・10,260円

## 【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
H25	211	19,135	192	2,209	110	1,136	159	2,992	85	772	19	2,189	3	140	779	28,573
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
累計	1,519	127,974	1,718	27,477	829	7,906	1,411	24,516	539	3,948	114	12,507	10	599	6,140	204,927

#### ●利用目的別使用回数累計

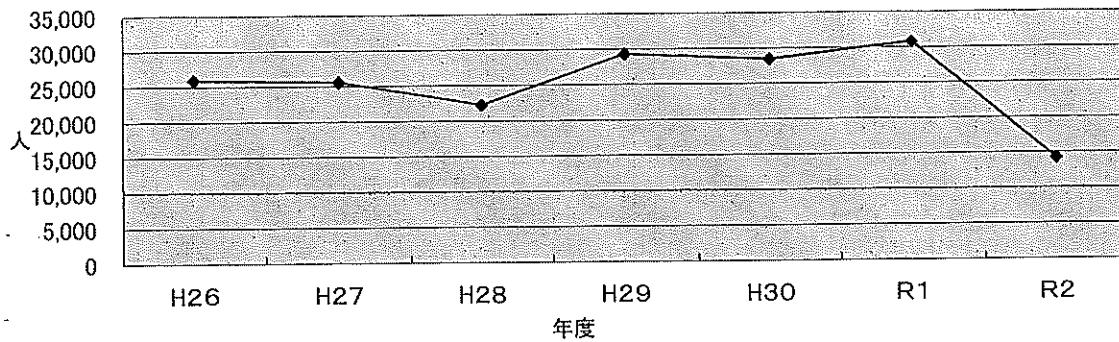
(令和3年3月末現在)

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	
										回数	使用人数
H25	61	196	68	112	39	8	0	102	193	779	
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	
累計	335	2,074	547	795	222	76	15	855	1,221	6,140	

●使用状況グラフ

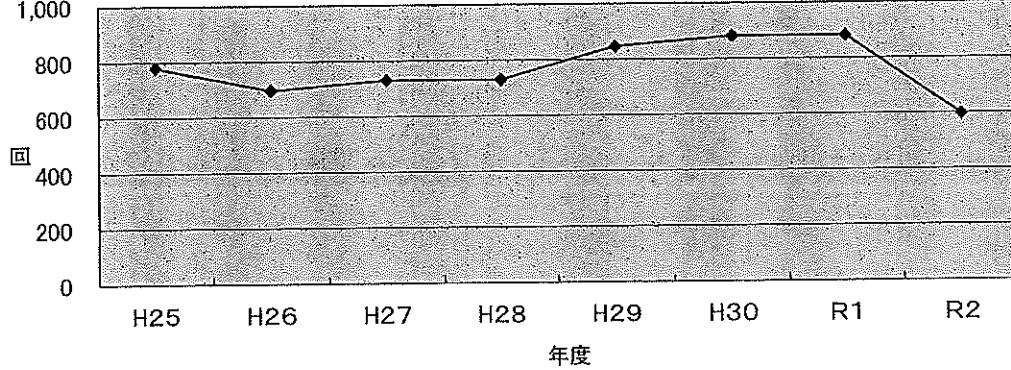
(令和3年3月末現在)

めむろ駅前プラザ使用状況(人数)



	人数
H25	28,573
H26	25,900
H27	25,565
H28	22,221
H29	29,257
H30	28,427
R1	30,790
R2	14,194

めむろ駅前プラザ使用状況(回数)



	回数
H25	779
H26	696
H27	730
H28	730
H29	846
H30	881
R1	881
R2	597

【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2年度めむろ駅前プラザ使用料金の収入実績

申請月	調定額	変更額	収入済額・町へ	3ヶ月後迄の収入予定額	月毎使用料
前年度預かり	132,290		3,760	128,530	
4月分	35,320	-43,180	31,750	88,920	23,280
5月分	5,650	-39,280	21,150	34,140	0
6月分	313,120	-3,570	144,010	199,680	127,510
7月分	105,400	-11,210	233,630	60,240	189,390
8月分	209,950	-1,410	123,810	144,970	191,120
9月分	566,250		323,740	387,480	202,350
10月分	166,930	-79,480	304,890	170,040	321,780
11月分	84,200	-87,420	99,640	67,180	142,800
12月分	337,020	-15,920	144,650	243,630	186,240
1月分	260,665		436,090	68,205	369,500
2月分	189,895		190,935	67,165	243,425
3月分	92,495	-23,905	135,755	0	196,415
合 計	2,499,185	-305,375	2,193,810		2,193,810

【 3.管理に係る経費の収支状況 】

令和2年度 めむろ駅前プラザ指定管理特別会計収支決算書

1. 収入の部

(単位:円)

科 目	本年度予算額	決算予定額	
受託料	33,410,000	33,409,013	
雑収入	1,000	28	
計	33,411,000	33,409,041	

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	19,367,000	18,876,000	受付警備清掃委託料
	1,848,000	1,496,880	機器管理委託料
	301,000	299,640	機械管理委託料
	824,000	627,000	音響照明業務委託料
計	22,340,000	21,299,520	
管理事業費	651,000	664,766	一般消耗品費(洗剤他)
	112,000	31,900	印刷製本費
	1,100,000	355,678	燃料費
	77,000	19,866	重油代
			ガス代
			光熱水費
	3,234,000	2,491,901	電気料
	324,000	268,219	水道料
	473,000	701,800	修繕料
			役務費
	132,000	144,034	電話料
	12,000	5,657	郵便料
	34,000	34,100	ピアノ調律手数料
	19,000		クリーニング代
	18,000	24,420	振替手数料
	33,000	33,000	昇降機点検
	79,000	97,680	調理室食洗機・冷蔵庫他点検代
	18,000	14,545	使用料(TV受信料)
計	6,316,000	4,887,566	
事務管理費	2,332,000	2,568,949	人件費
	300,000	393,265	社会保険料
	14,000	7,139	雇用保険料
	7,000	13,380	労働保険
	240,000	240,000	特退共負担金
	30,000	24,250	その他福利厚生費
	80,000	90,454	事務消耗品・契約印紙代
		360,000	ふれあいスタンプ会事務委託料
		618,600	消費税
計	3,003,000	4,316,037	
事務管理諸費	1,752,000		商工会一般会計繰入れ金
合 計	33,411,000	30,503,123	

\* 収入合計 33,409,041円 - 支出合計 30,503,123円 = 2,905,918円

商工会一般会計へ

【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	<p>午前7時～午後3時迄 毎日</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・各室使用後清掃・鏡覧席清掃（使用の際）</li> </ul>
	特別清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高所特別ガラス清掃（6月）</li> <li>・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</li> </ul>
警備業務	営業日：終業時～翌始業時迄 休業日：24時間	<p>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</p> <p>午後6時～午後12時迄(監視)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・諸設備・諸施設の巡回点検火災・盗難予防</li> <li>・火気の取締・照明点灯、消灯及び点検取換</li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用申請受付・施設内の備品貸出説明、管理</li> <li>・空調・暖房機器の運転、監視業務</li> <li>・各種警報装置の点検巡回・屋外駐車場の開錠、閉錠</li> <li>・拾得物の取扱・鍵の保管・施設内の施錠の開閉</li> <li>・暖房用燃料の確認・発注・注油時の立会</li> <li>・冬期間の館前(裏)の除雪</li> <li>・諸設備の保守点検・管理日誌の記録</li> </ul>
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)	6月3回(5.5h) 7月2回(8h) 11月1回(1h)
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10/7
昇降機設備保守業務	保守点検 年に4回	4/30・7/31・10/14・1/22 (昇降機設備保守点検)
	遠隔監視 年に7回	5/31・6/30・7/31・8/31・9/30・11/30・12/31 (遠隔監視)
	フロン点検 年に4回	6/19・6/20・9/2・12/2 (フロン簡易点検)
	空調点検 年に2回	6/19・6/20 (空調整備点検)
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)	年1回 ボイラー整備 10月23日

## 【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	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。  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、4/22・10/23に2回実施。  前年度から流行し始めた新型コロナウイルス感染症予防対策として、消毒液を使用室外に設置、トイレに薬用石鹼を設置、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。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。
	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。	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ひ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階ロビーワンターン(38箇所)と3階ロビーワンターン(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。
	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いく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	公の施設に関する者全てに、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されます。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、めむろーど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ター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に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	連絡調整会	本施設の管理運営については、隨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、隨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。

## 【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事(清掃、営業時間等)		
施設	施設の改善に関する事	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Wi-Fi モバイルWi-Fi	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つ 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 ので反響しているためか、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	