



令和4年4月25日

芽室町長 手島 旭 様

芽室駅前プラザ指定管理者

芽室町商工会  
会長 明瀬 禎純



## めむろ駅前プラザ事業報告書

令和3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	明瀬 禎純	指定施設の名称	芽室駅前プラザ
電話番号	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)  
(株)ベルックス・(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（R3年4月～R4年3月迄）・・・10,830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
R3	183	10,847	175	1,963	96	856	194	2,441	11	42	25	1,041	0	0	684	17,190
累計	1,702	138,821	1,893	29,440	925	8,762	1,605	26,957	550	3,990	139	13,548	10	599	6,824	222,117

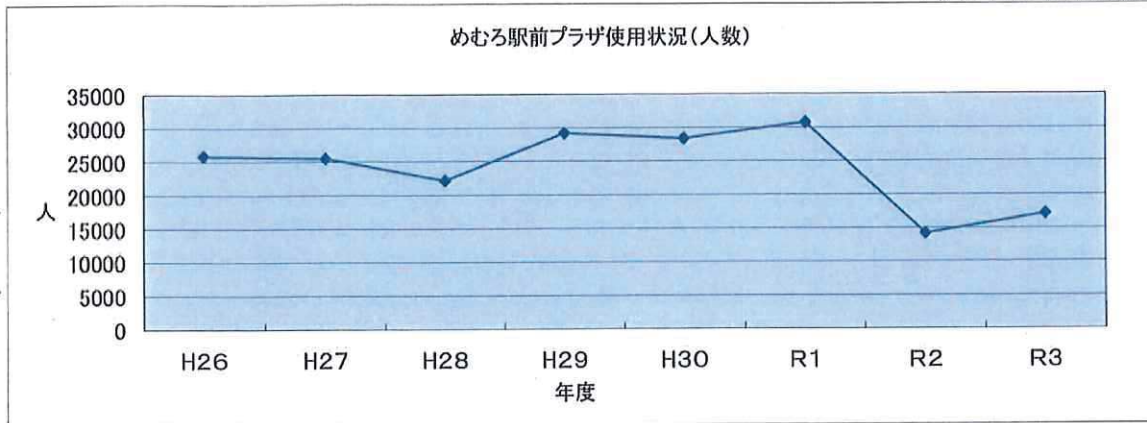
●利用目的別使用回数累計

(令和4年3月末現在)

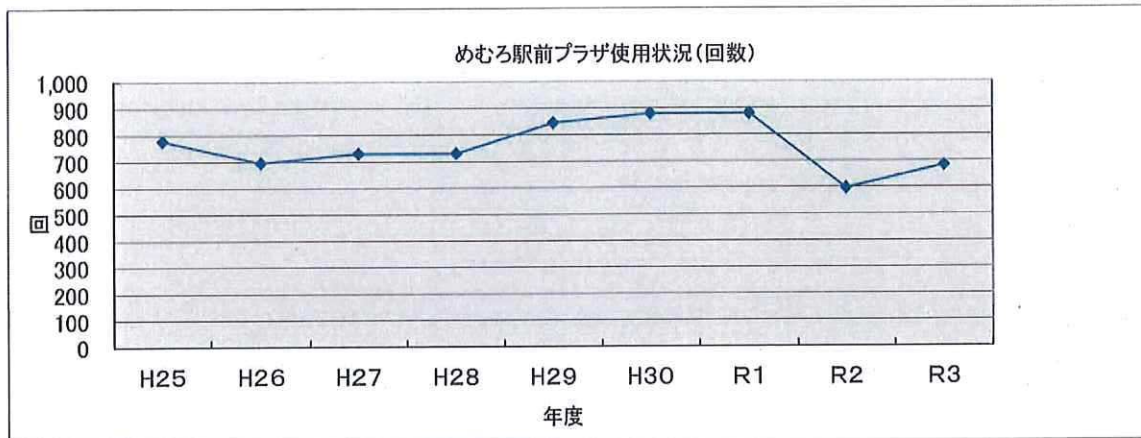
年度 回数	講演会	会議	研修会	祝賀会等	展示販売	作品展	結婚式	サークル等	その他	合計
H25	61	196	68	112	39	8	0	102	193	779
H26	51	233	52	94	33	8	4	51	170	696
H27	37	239	77	116	25	8	4	70	154	730
H28	64	241	58	107	26	9	2	98	125	730
H29	32	284	69	131	27	9	5	126	163	846
H30	37	339	79	116	30	11	0	125	144	881
R1	34	292	79	109	24	15	0	168	160	881
R2	19	250	65	10	18	8	0	115	112	597
R3	20	287	56	16	15	23	0	111	156	684
累計	355	2,361	603	811	237	99	15	966	1,377	6,824

●使用状況グラフ

(令和4年3月末現在)



	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
R3	17,190



	回数
H25	779
H26	696
H27	730
H28	730
H29	846
H30	881
R1	881
R2	597
R3	684

## 令和3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	14	635	28	475	9	91	22	241	0	0	0	0	0	0	73	1,442
5	12	438	17	168	3	30	10	139	1	4	0	0	0	0	43	779
6	6	146	3	26	1	11	10	127	0	0	9	347	0	0	29	657
7	18	1,974	23	209	12	101	22	236	1	2	1	10	0	0	77	2,532
8	14	611	13	204	6	35	14	147	0	0	0	0	0	0	47	997
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	22	863	21	199	10	88	27	340	3	18	0	0	0	0	83	1,508
11	27	1,300	18	158	16	150	26	364	0	0	14	544	0	0	101	2,516
12	23	2,438	14	142	14	121	19	308	3	11	0	0	0	0	73	3,020
1	16	631	14	136	8	75	10	133	1	1	1	140	0	0	50	1,116
2	12	369	7	65	4	38	14	156	0	0	0	0	0	0	37	628
3	19	1,442	17	181	13	116	20	250	2	6	0	0	0	0	71	1,995
令和3年度合計	183	10,847	175	1,963	96	856	194	2,441	11	42	25	1,041	0	0	684	17,190

○セミナーホール…総会・研修会・イベント等で使用 ※前年対比 21回増 1,890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(232人)・増田ピアノ(98人)・ベストグループ(82人)
- 5月 **コロナウィルス感染症対策の為5月16日～6月20日まで閉館**
- 6月 ベストグループ(58人)・芽室町観光物産協会(22人)
- 7月 芽室町商工会:プレミアム商品券販売3日間(1,503人)・芽室町役場魅力創造課:とち熱中小学校(100人)
- 8月 **コロナウィルス感染症対策の為8月27日～9月30日まで閉館**
- 9月
- 10月 ベストグループ(200人)・芽室町役場総務課:選挙投開票(80人)
- 11月 ぶれいおん・とち熱芽室ブロック:大道芸人・人形劇公演(160人)・手島あきら後援会:町政報告会(130人)
- 12月 めむろみなくる商店会:大抽選会3日間(1,353人)・千坂ピアノ2日間(215人)
- 1月 芽室町教育委員会:成人式(140人)・芽室町役場政策推進課:新年交礼会(90人)
- 2月 芽室町役場高齢者支援課:まる元運動教室4回(203人)・十勝農業試験場(40人)
- 3月 全国福利厚生共済会(200人)・北海道十勝総合振興局:有機農業研修会(140人)・芽室ロータリークラブ:創立60周年記念式典(130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 7回増 51人増  
時計台(帯広)補聴器センター:10回(179人) 親鸞聖人に学ぶ会:14回(130人)

○和室…生命の貯蓄体操:31回(361人) 日本和装(株):11回(86人) ※前年対比 14回増 131人増

○レファレンス…ロータリークラブ:12回(188人) ライオンズクラブ:17回(284人)手話サークル2団体:45回(虹28回・ハンズ17回)  
※前年対比 29回増 322人増

○調理室…ベストグループ:6回他 ※前年対比 4人増

○ホワイエ…芽室町役場政策推進課・北海道開発局帯広開発局:パネル展・芽室町ゲートボール推進協議会:ポスター展  
※前年対比 16回増 598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3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	5	5	0	1	0	13	23	73
5	0	8	9	0	0	2	0	5	19	43
6	0	11	3	0	0	0	9	5	1	29
7	0	34	1		0	3	0	14	24	76
8	4	17	3	1	0	1	0	7	15	48
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	5	27	16	0	0	1	0	15	19	83
11	4	41	6	0	0	2	14	18	16	101
12	2	36	2	2	0	0	0	13	18	73
1	2	22	1	8	0	3	0	10	4	50
2	1	21	4	0	0	0	0	4	7	37
3	2	44	6	0	0	2	0	7	10	71
合計	20	287	56	16	0	15	23	111	156	684

\* 前年対比

講演会	1増
会議・例会	37増
研修会	9減
総会・懇親会・祝賀会	6増
展示販売	3減
作品展	15増
結婚式	0
サークル等	4減
その他	44増

### 令和3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	60	5	89	0	0	5	88	7	87	0	0	4	59	17	261	32	798	73	1,442
5	0	0	0	0	2	38	0	0	15	275	3	39	1	19	2	33	3	30	17	345	43	779
6	0	0	1	21	2	30	1	5	11	375	3	32	0	0	3	44	3	44	5	106	29	657
7	0	0	10	1,587	5	74	0	0	17	320	9	132	1	18	5	76	16	143	14	182	77	2,532
8	0	0	3	41	2	61	0	0	17	480	4	40	0	0	5	71	6	91	10	213	47	997
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	4	82	6	92	1	4	25	564	8	86	1	7	5	78	11	129	22	466	83	1,508
11	0	0	2	29	5	69	1	16	26	646	7	160	1	9	5	77	34	917	20	593	101	2,516
12	0	0	0	0	9	1,458	0	0	11	388	5	85	2	21	5	69	23	594	18	405	73	3,020
1	0	0	2	31	3	26	1	16	11	608	4	39	5	65	3	50	14	205	7	76	50	1,116
2	0	0	1	11	5	65	0	0	9	273	1	5	0	0	3	46	12	167	6	61	37	628
3	0	0	1	19	3	38	0	0	8	304	4	133	2	23	5	186	36	916	12	376	71	1,995
合計	0	0	27	1,881	47	2,040	4	41	155	4,321	55	838	13	162	45	789	175	3,497	163	3,621	684	17,190

\* 前年対比

女性団体	1	回減
商工会・消費者協会	7	回増
商工業	1	回減
福祉団体	4	回増
公共団体	57	回増
文化団体	5	回増
町内会	2	回増
活性化団体	3	回減
一般	65	回増
町外	48	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3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	173,455		28,480	144,975	
4月分	372,890		284,615	233,250	306,735
5月分	46,190	-107,800	151,590	20,050	157,950
6月分	119,500	-17,670	56,380	65,500	56,380
7月分	106,540		142,180	29,860	142,180
8月分	136,160	-730	71,160	94,130	71,160
9月分	106,760	-72,000	0	128,890	0
10月分	262,330	-4,970	257,610	128,640	257,610
11月分	430,615		313,515	245,740	313,515
12月分	178,615	-28,300	270,540	125,515	270,540
1月分	106,260	-43,820	96,885	91,070	96,885
2月分	109,380	-12,010	111,970	76,470	111,970
3月分	356,575	-8,460	284,380	140,205	284,380
合計	2,505,270	-295,760	2,069,305		2,069,305



【 3.管理に係る経費の収支状況 】

令和3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	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	20,856,000	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	23,415,480	
管理事業費	674,000	1,579,921	一般消耗品費(洗剤他)
	133,000	28,600	印刷製本費
			燃料費
	1,000,000	615,181	重油代
	60,000	7,810	ガス代
			光熱水費
	3,098,000	2,744,465	電気料
	300,000	273,126	水道料
	400,000	882,090	修繕料
			役務費
	140,000	143,627	電話料
	12,000	2,251	郵便料
	35,000	34,100	ピアノ調律手数料
	20,000	0	クリーニング代
	18,000	25,520	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	14,031	使用料(TV受信料)
計	6,061,000	6,497,902	
事務管理費	2,700,000	2,229,667	人件費
	600,000	315,256	社会保険料
	30,000	6,172	雇用保険料
	10,000	18,572	労働保険
	240,000	240,000	特退共負担金
	30,000	9,000	その他福利厚生費
	118,000	591,453	事務消耗品・契約印紙代
	600,000	588,000	消費税
計	4,328,000	3,998,120	
事務管理諸費	2,000,000		商工会一般会計繰入れ金
合計	36,389,000	33,911,502	

\* 収入合計 36,388,031円 - 支出合計 33,911,502円 = 2,476,529円

商工会一般会計へ

○管理事業費(重油使用料内訳)

令和元年度 重油使用料 \* 予算1,100,000円

月	4	5	11	12	1	2	3	合計
使用料	880		1112	960	2940	960	714	7,566
単価	72.9		70.93	70.95	77.471	71.39	60.17	72.74
税込み金額	64,152		78,848	68,112	227,766	68,534	42,922	550,334
めむろ一ど全体 給油量	JA 8000L		JA 8000L	JA 8000L	14000L	食創6000L	14000L	

※1月 1. JA 8K 75.35 2. 猪野毛 6K 80.3

※3月 1. JA 8K 68.2 2. 食創 6K 52.14

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
めむろ一ど全体 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	86.04
税込み金額	22,880	4,455	103,455	193,525	66,660	178,270	45,936	615,181
めむろ一ど全体 給油量	JA 8000L	JA 6000L	JA 6000L	食創6K・猪野毛6K	JA 6000L	JA 14000L	JA 6000L	

○管理事業費(電気・水道使用料内訳)

令和元年度 電気使用料

月	使用量	料金
4月	8,740	201,984
5月	9,020	205,717
6月	8,930	195,101
7月	9,860	218,129
8月	14,710	321,428
9月	9,000	201,231
10月	9,730	214,380
11月	12,250	270,988
12月	14,010	299,955
1月	16,940	360,546
2月	13,520	291,039
3月	7,780	170,365
合計	134,490	2,950,863

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

令和元年度 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	22,169
5月	48	22,131
6月	48	22,155
7月	48	22,196
8月	48	22,073
9月	48	22,148
10月	48	22,536
11月	48	22,538
12月	48	22,517
1月	48	22,481
2月	48	22,602
3月	48	22,599
合計	576	268,145

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

【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月) ・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 ・捨得物の取扱・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(0.5h)・5月5回(7h)・8月1回(1h)・12月3回(1.5h)・1月1回(1h)・3月2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10/13
昇降機設備保守業務	保守点検	4/30
	遠隔監視	5/31・6/30・8/31・2/28
	フロン点検	6/2
	エレベーター定期点検	7/13・10/6
	エレベーターリモート点検	7月・9月・10月・11月・12月・1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)	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3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。  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、めむろ一協同会との連携により、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行い、安全管理に万全を期しています。防災訓練は、4/26・10/22に2回実施。  前々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・消毒液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。  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、セミナーホール・レファレンス・ボワイエに空気清浄機を設置、検温付ディスプレイも設置し感染症予防対策に努めました。補修については、2F女子トイレのウォシュレット交換が2件、3F男子トイレ修理が2件、2F給水器の撤去、改修工事を行いました。
	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。	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。コロナ感染症予防対策により、使用キャンセルが多発しました。緊急事態宣言で閉館をすることもありました。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。（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3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。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。町外の学童遠足・保育園・幼稚園行事（雨天時の昼食会場）の使用依頼がありました。実際の使用はありませんでした。
サービス	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。管理条例施行規制の一部改正により、町内会及び行政区等が地域コミュニティ活動で使用する場合、使用料が免除されることになりました。
	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、商工業団体に意見・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、利用者には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、夏装飾・冬ウインドウ装飾・春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。	

利用者アンケートの集計表

(1) 実施状況

実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日
実施方法	許可書発行時に手渡し
回収件数	228件

(2) 回答の内容

		件数	割合
接客	接客に関する事	228	33%
料金	利用料金に関する事	201	29%
管理	施設の管理に関する事(清掃、営業時間等)	228	33%
施設	施設の改善に関する事		
他	その他(無回答)	27	4%
計		684	100%

(3) 対応状況

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

(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	7月	他	セロテープがあったら嬉しいです。	済	消耗品については、各自での準備をお願いしております。	
2	10月	管理	部屋の開錠時間をもう少し早めにしてほしいです。	済	使用時間を早めにしてもらいました。	
3	10月	管理	定刻に開錠されていなかった。	済	管理人さんと再確認し、今後このようなことがないように努めます。	
4	12月	施設	正面の壁をきれいにしたら良いと思います。	感	間仕切りにかんしましては、構造上すり傷がつくことが避けられないため、現状維持でご容赦をいただいております。	
5	12月	施設	暖房の調整が可能だと嬉しいです。	済	施設の構造上、細かな温度調整が出来ませんので、必要に応じて管理人さんにお申し付け下さい。	
6	2月	施設	ホールの電気が消えることがあります。小さくなったり、大きくなったり、チカチカしたりする。	済	調整機の不具合で微調整が出来ないことがありますので、ご了承下さい。	
7	2月	施設	会議が始まってマイクの様子が良いことが分かり、事前に調整して頂けると幸いです。	済	充電式乾電池が劣化していたことが原因だったため、新しい物を購入しました。	

【7. 指定管理者職員 人件費推移調査票】

平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3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	2,765	1	2,907	1	3,023	1	3,222	1	2,809
1	2,765	1	2,907	1	3,023	1	3,222	1	2,809
1	2,765	1	2,907	1	3,023	1	3,246	1	3,246



○めむろ駅前プラザ(めむろ一ど)拾得物

1. 令和3年4月1日～令和4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12日	長財布	茶色	2階駐車場入口			警察受け渡し
2	4月15日	小銭入れ	和風花柄チャック付	1階西側ロビーいすの上			警察受け渡し
3	4月22日	携行バック	バック型・数物	レファレンス			本人渡し済み
4	4月29日	タブレット	黒色	2階カウンター			本人渡し済み
5	7月21日	ジャケット	黒色	2階ソファー			本人渡し済み
6	8月7日	薬		1階ホールいすの上			本人渡し済み
7	11月5日	au充電器×2	auPAYスマホ教室	セミナー室			預かり中
8	1月20日	小銭入れ	赤色チャック式	2階ソファー			警察受け渡し
9	1月28日	手袋	女性用黒色	2階和室西側床			預かり中
10	1月31日	手袋	グレー色	2階ホールテーブル上			預かり中
11	2月13日	筆箱(筆記用具入)	ブルー色	2階カウンター			預かり中
12	2月23日	ベレー帽	グレー色	3階駐車場			本人渡し済み
13	2月23日	マフラー	茶色	3階駐車場			本人渡し済み
14	3月21日	現金	1,000円	1階西側ロビー			警察受け渡し
15	3月22日	皮のコート	黒色(手袋入)	3階レファレンス			本人渡し済み
16	3月28日	手袋	女性用片方	ホワイエ椅子の上			預かり中
	合計	16件					

\* 令和3年4月～令和4年3月までの拾得物件数 15件

○内訳

1. 受け渡し済み・・・7件
2. 交番届け出・・・4件
3. 預かり中・・・5件

2. 令和4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28日	手袋	女性用黒色	2階和室西側床	ナシ	5月処分予定
2	1月31日	手袋	グレー色	2階ホールテーブル上	ナシ	5月処分予定
3	2月13日	筆箱(筆記用具入)	ブルー色	2階カウンター	ナシ	6月処分予定
4	3月28日	手袋	女性用片方	ホワイエ椅子の上	ナシ	6月処分予定
	合計	4件				