

指定管理者事業報告書(平成 31 年度末報告)

令和2年5月 29 日提出

担当課	スポーツ振興課
-----	---------

施設名	三原リージョンプラザ		連絡先	082-875-1725
指定管理者団体	団体名	株式会社 クラフトコーポレーション		
	代表者名	代表取締役 松 苗 晃		
	所在地	広島市安佐南区西原二丁目 9 番 37 号		

1 職員体制(人数欄のうち()内は非常勤職員の内数)

職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数
管理者	1 人 (0 人)	1 人	プール監視員	8 人 (0 人)	2 人	文化ホール管理	1 人 (0 人)	1 人
管理事務	5 人 (0 人)	3 人	南館受付事務	4 人 (0 人)	1 人		人 (人)	人
設備管理	11 人 (0 人)	3 人	トレーニング室 トレーニング指導員	4 人 (0 人)	1 人		人 (人)	人
常勤職員 (合計)	34 人		非常勤職員(合計)	0 人				

2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 α	実績【年間実績】 β	達成率 $\beta \div \alpha$	自己 評価	市担当課評価	
					評価	評価の内容
開館日	4月1日～12月28日 1月4日～3月31日	4月1日～12月28日 1月4日～3月31日	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
開館日数(X)	360日	360日	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
開館時間	9:00～21:30	9:00～21:30	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
延べ利用者数 (Y=a+b+c)	326,870人	214,279人	65.6	B	C	計画を大幅に下回っている。
うち通常業務(a)	319,906人	203,198人	63.5	B	C	計画を大幅に下回っている。
うち自主事業(b)	6,964人	11,081人	159.1	A	A	良好である。
延べ利用日数(Z)	360日	360日	100.0	A	A	条例に従って実施されている。
稼働率 (別表)	44.9%	44.1%	98.2	B	B	概ね適切である。

※1 稼働率の計算式 (単位：%)

① 利用者数で稼働率を算定する場合の計算式 $\text{利用者数 (Y)} \div \text{開館日数 (X)} \div \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})} \times 100$

② 施設の区分ごとの利用日数で稼働率を算定する場合の計算式 $\text{利用日数 (Z)} \div \text{開館日数 (X)} \times 100$

※2 稼働率欄の () 内には、使用した計算式に応じ、①又は②と記入すること。

※3 施設の区分ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表1に記入すること。

※4 曜日ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表2に記入すること。

別表1 施設の区分ごとの利用件数・利用者数・稼働率

	実施計画【年間ベース】			実績【年間実績】		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
主体育館	7,070	104,000	74.8	7,015	91,744	74.0
文化ホール	180	38,800	30.1	110	21,597	19.6
ホワイエ	165	3,300	40.7	142	4,197	26.4
第一練習室	270	4,000	13.8	245	3,005	30.9
第二練習室	160	2,450	50.1	125	2,109	18.2
第三練習室	120	1,900	32.6	97	1,862	16.6
リハーサル室	330	8,300	27.1	251	3,905	31.3
展示ホール	175	43,700	12.9	168	6,599	45.2
屋外ステージ	80	8,600	21.6	84	11,216	13.7
娯楽音楽室	310	9,900	28.7	235	790	42.4
第一講習室（和室）	150	1,180	13.9	87	253	9.0
軽運動室	550	20,800	50.9	443	7,105	39.8
第一研修室	355	10,500	32.9	263	6,572	31.5
第二研修室	270	10,600	25.0	173	7,609	21.6
会議室	155	4,500	14.4	85	2,232	10.0
和室A	360	5,850	33.3	312	2,950	28.3
和室B	290	5,260	26.9	269	2,709	25.0
副体育館	350	7,200	—	320	3,989	—
弓道場	95	1,030	—	84	790	—
温水プール	255	11,200	—	259	11,102	—
トレーニング室	—	23,800	—	—	21,944	—
	11,690	326,870		10,767	214,279	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (242 日)			土日祝日 (118 日)			通年 (360 日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
主体育館	5,560	57,737	71.5	1,455	34,007	79.2	7,015	91,744	74.0
文化ホール	47	7,034	10.4	63	14,563	38.4	110	21,597	19.6
ホワイエ	72	2,670	19.1	70	1,527	41.2	142	4,197	26.4
第一練習室	169	2,155	29.3	76	850	34.2	245	3,005	30.9
第二練習室	80	1,459	16.3	45	650	22.1	125	2,109	18.2
第三練習室	50	1,224	13.6	47	638	22.7	97	1,862	16.6
リハーサル室	172	3,020	30.6	79	885	32.8	251	3,905	31.3
展示ホール	112	3,710	43.7	56	2,889	48.2	168	6,599	45.2
屋外ステージ	56	4,367	12.7	28	6,849	15.7	84	11,216	13.7
娯楽音楽室	190	150	56.2	45	640	14.6	235	790	42.4
第一講習室 (和)	81	230	11.3	6	23	4.2	87	253	9.0
軽運動室	362	5,706	48.7	81	1,399	21.8	443	7,105	39.8
第一研修室	201	5,505	35.3	62	1,067	23.8	263	6,572	31.5
第二研修室	119	5,660	23.2	54	1,949	18.2	173	7,609	21.6
会議室	58	1,826	9.8	27	406	10.4	85	2,232	10.0
和室 A	247	2,516	34.0	65	434	16.8	312	2,950	28.3
和室 B	220	2,345	31.0	49	364	12.9	269	2,709	25.0
副体育館	242	2,156	—	78	1,833	—	320	3,989	—
弓道場	69	200	—	15	590	—	84	790	—
温水プール	173	6,938	—	86	4,164	—	259	11,102	—
トレーニング室	—	15,956	—	—	5,988	—	—	21,944	—

※1 平日・土日祝日・通年欄の (日) にそれぞれ該当の日数を記入すること。

10,767

214,279

※2 通年の稼働率は平均値とする。

3 事業評価

項目	事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価	
		評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容
1 施設管理体制	職員配置	B	総括責任者の設置等適正な職員の配置をしている。今後管理体制の一元化による適正な運営に努める。	C	統括責任者が1年間で3人替わり、十分な引継ぎがされていなかった。
	職員研修	C	従前から職員研修が十分でないため、今後は計画的に実施していくことで、サービスの向上につなげていく。(3月に職員研修実施)	C	職員研修が1年間に1回しか開催されていなかった。
	利用促進業務	A	広報媒体(FM みはら自主番組、広報誌、ホームページ等)活用し利用促進をしている。	A	適切に実施されている。
	設備・備品管理	A	緊急対応への迅速な対応等、日々適正な施設管理を行っている。	C	施設修繕が迅速に実施されない事例があった。
	現金管理	A	適正な管理を行っている。	B	概ね適正に管理されているが、「事務処理要領」に利用料を現金で徴収した後の取り扱いについて定めがない。
	安全体制管理	B	組織的に迅速な対応をしている。引き続き安全管理体制の強化に努める。	B	概ね適切に実施されている。
	緊急時の対応	A	同上	A	緊急時の連絡体制及び対応マニュアルを整備している。
2 利用者に関する業務	利用状況	B	利用者の高齢化により利用者数は伸び悩んでいるが新たな自主事業等により利用増を図っていく。	C	通常利用の利用者数が計画を大きく下回っている。
	利用料金の設定	A	条例等に基づき適正に設定している。	A	適切に設定されている。
	接客対応	B	アンケート調査の結果を踏まえ、引き続き接客研修の実施により接客対応の向上を行う。	C	窓口対応に関するクレームが市に対して寄せられている。
	個人情報保護	B	関係法令に基づき、引き続き適正に取り扱う。	C	個人情報に係る書類が適切に保管されておらず、個人情報保護に関する規程も整備されていない。
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A	年間計画に基づき適正に実施している。	A	適切に実施されている。
	清掃等維持管理業務	A	トイレが大変きれいであるとの声をいただいております。引き続き衛生面に配慮し清潔の保持に努める。	C	日常業務に関する報告書が整備されておらず、履行状況の確認ができない。
4 実施事業	企画運営事業	A	スポーツ教室等当初計画どおり実施した。	B	概ね適切に実施されている。
	自主事業	B	大相撲三原場所の開催により参加者数の増につなげた。他の事業で開催者とのトラブルがあった。	C	当初計画にあった事業が多数実施されていない。

項目	事業計画書の概要		自己評価				市担当課評価	
	事業名	予定時期	評価	実施日	参加人数	B以下の場合、改善・課題の 具体的内容	評価	評価の内容
自主事業の内容	フリーマーケット	4月	A	4月28日	550	計画通り実施した。	A	良好である。
	トゥリトネス 水中パフォーマンス	—	A	4月28日	350	計画通り実施した。	—	事業計画の届出がなく、評価できない。
	こどもの日イベント	5月	A	5月5日	650	計画通り実施した。	A	良好である。
	プール無料開放日の設定	5・9月	A	5月5日・ 9月16日	45	計画通り実施した。	A	良好である。
	広島神楽公演	6月	A	6月16日	400	計画通り実施した。	A	良好である。
	七夕短冊	7月	B	7月7日	100	概ね計画通り実施した。	B	概ね適切である。
	ミュージカル(夏の終わりの カルオコンサート)	8月	C	8月31日	350	概ね計画通り実施したが、開 催者とのトラブルがあった。	C	主催者との連携を図ってほしい。
	敬老の日イベント	9月	A	9月14日	400	計画通り実施した。	A	良好である。
	防災の日イベント	9月	A	9月16日	24	計画通り実施した。	B	参加者の増加に努めてほしい。
	大相撲三原場所	10月	A	10月25日	2,100	計画通り実施した。	A	良好である。
	介護の日	11月	A	11月10日	7	計画通り実施した。	B	参加者の増加に努めてほしい。
	フリーマーケット	11月	A	11月17日	600	計画通り実施した。	A	良好である。
	ビーチボールバレー大会	—	A	11月17日	150	計画通り実施した。	—	事業計画の届出がなく、評価できない。
	書道パフォーマンス	1月	B	12月22日	38	概ね計画通り実施した。	B	概ね適切である。
	新春チャリティーコンサート	—	A	1月12日	260	計画通り実施した。	B	12月のクリスマスコンサートから振替 されたが、概ね適切に実施されている。
	鬼の豆	—	B	2月2日	200	概ね計画通り実施した。	—	事業計画の届出がなく、評価できない。
	映画上映会の開催	毎月	A	毎月	4,280	計画通り実施した。	A	良好である。
	幼児向け水泳教室	—	A	毎月	73	計画通り実施した。	A	良好である。
	プールウォーキング教室	—	A	毎月	96	計画通り実施した。	A	良好である。
	ストレッチ・ダイエット教室	—	A	毎月	408	計画通り実施した。	A	良好である。
	大道芸人ショー	4月		未実施			C	実施されていない。
	夏祭り	8月		未実施			C	実施されていない。
	落語イベント	2月		未実施			C	実施されていない。
	文化系高校生サポート事業	年1回		未実施			C	実施されていない。
	ノルディック・ウォーク教室	—		未実施			C	実施されていない。

11,081

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		193,245,000	196,012,654		【収入】 計画を上回っており、評価できる。 また、利用料金収入が昨年度を上回っており、今後も継続して利用促進に努めていただきたい。 【支出】 計画を下回っており、評価できる。 また、設備管理費や光熱水費は昨年度から大幅に削減しており、努力がみられる。 一方、人件費は計画から大きく上回っており、見通しが甘い。 【収支】 大幅な黒字を確保しており、経営面での安定性で評価できる。 今後は黒字分について、利用者への還元を検討していただきたい。 【その他】 帳票類が整理されておらず、指定管理と本社の会計が明確に区分されていない。 会計処理について、抜本的な改善が必要である。
	利用料金	25,900,000	29,873,082		
	自主事業収入	29,100,000	33,702,648		
	指定管理料	105,345,000	106,320,422		
	その他	32,900,000	26,116,502		
	スポーツ教室受講料	23,000,000	15,677,000		
	電気代	6,960,000	7,164,775		
	自動販売機等	2,340,000	2,484,863		
	その他	600,000	789,864		
【支出】 支出		193,036,700	180,080,561		
	人件費	30,305,780	40,113,156		
	常勤	30,305,780	40,113,156	職員追加採用による増	
	非常勤	0	0		
	事務費	3,000,000	691,259		
	消耗品費	3,000,000	691,259		
	備品購入費	0	0		
	事業費	52,074,000	54,304,684		
	通常業務	24,384,000	22,818,264		
	自主事業	27,690,000	31,486,420		
	施設維持管理費	107,116,920	84,200,049		
	設備管理費	21,606,920	15,444,060		
	保安警備費	720,000	745,560		
	光熱水費	83,790,000	64,904,092		
	修繕費	1,000,000	3,106,337		
	その他	540,000	771,413		
	保険料	180,000	97,900		
	その他	360,000	673,513		
【収 支】		208,300	15,932,093		
支出のうち委託費		11,864,920	11,497,927		

5 利用者等からのクレーム対応等(具体的事例を簡潔に)

主な内容	対応措置	対応に対する反応	検証
10月とはいえ暑い日もあり、体育館の空調は、室温を見て調節して欲しい。	体育館の空調は、室温や利用者の皆様からの要望等、状況をみながら柔軟に対応しています。また室温を下げる際には、体感温度等皆様のご意見をお聞きし、空調の風等プレーの支障にも配慮しながら室温を下げる等の対応をしました。	空調の調整等の対応後の要望はありませんでした。	適切に対応している。
夏のプールは無料開放し、子どもたちが自由に利用できるようにして欲しい。	子どもを対象としたプールの無料開放は、5月5日のこどもの日に実施しており、7月・8月は温水プールの半額でご利用していただけるようにしております。ご理解いただきますようお願いいたします。(館内掲示)	再度の要望等の連絡はありませんでした。	適切に対応している。
スポーツ教室の保険料の金額を、間違っ記載した決定通知書を送付していた。	速やかにお詫びのご連絡をさせていただき再度決定通知書をお送りしました。今後は更なる二重三重のチェックを行うとともに、総括責任者による対応の一元化を図ることで、組織的かつ適正な事務の徹底を図っていきます。	お詫びの連絡等の対応後は、苦情はありませんでした。	事例発生後の対応は適切だが、納入通知書の誤りは信頼を損なうものである。ミスが発生しないように、再発防止策を講じること。
新型コロナウイルス対策で、リージョンプラザを休館する場合、利用者に周知できる方法をとってもらいたい。	リージョンプラザのホームページをはじめ三原テレビ、FMみはら放送等の広報媒体を通じて利用者の皆様にお知らせさせていただいています。またスポーツ教室の受講者の皆様へは郵便はがき及び電話連絡等でお知らせしています。(ホームページ、館内掲示)	再度の要望等の連絡はありませんでした。	適切に対応している。

※ 検証欄は、担当課が検証・分析を行い、記入すること。

6 運営上の課題, 市への要望等(ご自由にお書きください。)

内容	担当課回答
施設の老朽化にともない、屋上屋根からの雨漏り・水道給水管の漏水・漏水によるマンホール周辺の陥没・ボイラーの蒸気給気管から蒸気が噴き出す等、緊急対応の案件が増加しており、施設の大規模修繕工事等の検討を早急をお願いします。 また、野外ステージの塗装が痛んでおり、イベントの主催者から塗装塗り替えの要望を聞いており、是非検討をお願いします。	令和2年度に長寿命化計画を策定し、今後計画的な修繕を行いたい。 指定管理者においても、ノウハウを活かした創意工夫による応急修繕等を行ってほしい。
券売機が老朽化により度々不具合が生じており、日々の業務に支障が出ているので早急に更新等の検討をお願いします。	計画的に更新したい。
弓道場（射的場）の矢道（矢を射る所からの的までの屋外の部分）の人工芝は剥げていて汚く極めて痛みがひどい状態であるため、早急に改修等の検討をお願いします。現状では弓道場としての体をなしていないばかりか、道場特有の凜とした空気感を損なっている状況にあります。かつて三原は城下町ということもあり、武道の大変盛んな所であったと伺っています。是非前向きなご検討を重ねてお願いいたします。	令和2年度に長寿命化計画を策定し、今後計画的な修繕を行いたい。

7 市担当課総合評価

1 利用者数は計画を大幅に下回った。積極的な広報活動を行うなど、利用促進に努めていただきたい。 2 自主事業参加者は計画を大幅に上回った。今後も施設の効用が発揮できる、多彩な事業を実施していただきたい。 3 施設の管理運営についてのクレームが、平成31年度も市に対して寄せられた。職員研修やマニュアルの作成など、職員の窓口対応能力の向上を図っていただきたい。 4 収支は大幅な黒字となった。今後は施設整備や利用料金の引き下げなど、利用者への還元について検討していただきたい。 5 事務処理について、個人情報保護や適正な経理事務の体制が整備されていない。統括責任者のもと、マニュアル整備や職員研修の実施など、抜本的な改善に努めていただきたい。
--