

指定管理者事業報告書(平成 31 年度末報告)

令和 2 年 5 月 24 日提出

担当課	観光課
-----	-----

施設名	三原市白竜湖親水公園		連絡先	0847-35-3022
指定管理者団体	団体名	株式会社よがんす白竜		
	代表者名	代表取締役社長 高東 浩昭		
	所在地	三原市大和町和木 652 番地 3		

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
駅長	1 (人)	人	レストランホール	2 (人)	人		人(人)	人
レストランマネージャー	1 (人)	人	特産品売場	2 (人)	人		人(人)	人
レストラン調理	5 (人)	人	産直市場	1 (人)	人		人(人)	人
常勤職員 (合計)	12 人		非常勤職員(合計)	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	年末年始、第三木曜日以外	年末年始、第三木曜日以外	100.0%	A	A	問題ありません
開館日数(X)	349	350	100.2%	A	A	問題ありません
開館時間	9:00~17:00 土日祝~18:00	9:00~17:00 土日祝~18:00	100.0%	A	A	問題ありません
延べ利用者数 (Y=a+b)	202,000	179,270	89.6%	B	B	市内外へのPRを強化する必要がある
うち通常業務(a)						
うち自主事業(b)						
延べ利用日数(Z)	349	350	100.2%	A	A	問題ありません
稼働率 ()	100%	100%	100.0%	A	A	問題ありません

※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 $\frac{\text{利用者数 (Y)}}{\text{開館日数 (X)} \times \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})}} \times 100$

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 $\frac{\text{利用日数 (Z)}}{\text{開館日数 (X)}} \times 100$

※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 (%)
産直市場	35,000	70,000	100%	29,580	59,160	
特産品売場	30,000	60,000	100%	26,891	53,782	
レストラン	30,000	60,000	100%	32,269	64,538	
テナント	6,000	12,000	100%	895	1,790	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (229 日)			土日祝日 (121 日)			通年 (350 日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
産直市場	13,607	27,214		15,973	31,946		29,580	59,160	
特産品売場	12,370	24,740		14,521	29,042		26,891	53,782	
レストラン	14,844	29,688		17,425	34,850		32,269	64,538	
テナント	412	824		483	966		895	1,790	

※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。

※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	A		A	問題ありません	
	職員研修	B	接客マニュアル等の不足	B	研修等で職員育成を行ってください	
	利用促進業務	A		A	問題ありません	
	設備・備品管理	A		A	問題ありません	
	現金管理	A		A	問題ありません	
	安全体制管理	A		A	問題ありません	
	緊急時の対応	B	緊急時マニュアルの未整備	B	マニュアルを作成し, 緊急時対応を行ってください	
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	問題ありません	
	利用料金の設定	A		A	問題ありません	
	接客対応	A		A	問題ありません	
	個人情報保護	B	顧客情報の未収集	B	顧客情報を収集した場合, 慎重に保護してください	
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	問題ありません	
	清掃等維持管理業務	A		A	問題ありません	
4 実施事業	企画運営事業	A		A	問題ありません	
	自主事業	A		A	問題ありません	
	通常事業の内容	農産物販売施設	A		A	問題ありません
		レストラン	A		A	問題ありません
		物産展示販売コーナー	A		A	問題ありません
	自主事業の内容	YOGANSU MARCHE(4月)	A		A	問題ありません
		YOGANSU NIGHT(8月)	A		A	問題ありません
		リニューアル 6周年記念イベント(9月)	A		A	問題ありません
		YOGANSU クリスマス, 歳末大感謝祭(12月)	A		A	問題ありません
		YOGANSU 新春大感謝祭(1月)	A		A	問題ありません
YOGANSU バレンタイン(2月)		A		A	問題ありません	

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		46,516,000	46,566,038		収入について、当初実施計画より増加しており、健闘していると考えられる。 しかし、同様に支出も増えている。 今後、施設の老朽化がますます進み、計画以上の設備管理費や修繕費がかかることが予想される。
利用料金	1,000,000	848,946			
自主事業収入	41,000,000	41,208,174			
指定管理料	0	0			
その他	4,516,000	4,508,918			
植栽管理委託	3,516,000	3,516,000			
雑収入	1,000,000	992,918			
【支出】 支出		45,523,360	45,815,423		
人件費	22,000,000	21,837,372			
常勤	22,000,000	21,837,372			
非常勤	0	0			
事務費	1,300,000	1,626,352			
消耗品費	150,000	144,224			
備品購入費	1,150,000	1,482,128			
事業費	14,500,000	14,593,421			
通常業務	13,000,000	13,584,590			
自主事業	1,500,000	1,008,831			
施設維持管理費	7,590,000	7,624,178			
設備管理費	3,500,000	2,639,662			
保安警備費	990,000	1,033,946			
光熱水費	3,000,000	3,538,188			
修繕費	100,000	412,382			
その他	133,360	134,100			
保険料	18,360	18,360			
税金等	110,000	110,311			
その他	5,000	5,429			
【収 支】	992,640 円	750,615 円			
支出のうち委託費	1,080,000 円	1,086,535 円			

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
日陰がない。雨天時の雨宿りできるスペースがない。	パラソル付きのテーブル席を設置。雨天時はレストランのカウンター席を案内。	パラソルの数を増やしてほしい。	設備の設置については指定管理者の方で運用をお願いします。
駐車場が混雑しており、駐車しにくい。駐車場内で事故を起こしそうになった。	臨時駐車場（河川敷）を案内。	駐車場を増設してほしい。臨時駐車場からの階段の昇降はしんどい。	当該箇所は駅舎外であるため、県の管轄になります。広島県へは情報提供済みで、整備について、今後検討していただきます。
駐車場からのスロープがない。車いすでの移動が不便。	産直市場前の多目的駐車場を案内。	駐車場からのスロープがほしい。多目的駐車場の台数が少ない。	当該箇所は駅舎外であるため、県の管轄になります。広島県へは情報提供済みで、設置について、今後検討していただきます。
屋内で自由に利用できる飲食スペースがほしい。	レストランのカウンター席および情報コーナーの椅子を案内。	レストランでは持ち込みで利用しづらく、情報コーナーは狭い。	施設の改修案件になりますので、今後検討していきます。
授乳室がない。	事務所を片付けて案内。授乳室を設置予定である旨説明。	乳幼児を連れていると、授乳室が自由に利用できない施設には立ち寄りにくい。	令和 2 年度予算で対応を検討しています。
湖に面して設置してある看板の周辺情報が古すぎる。	情報コーナーのパンフレット等で案内。	古い情報は撤去または更新すべき。	当該物件は県が設置したもので、情報提供済みであり、今後検討していただきます。
正面入り口の階段に使用している木が腐っている上、ずれている。	横のスロープを案内。	正面入り口の印象が悪い。	広島県の所管になりますので、情報提供を行います。

定休日に情報コーナーが利用できない。	営業時間内の利用を案内。	営業時間外でも情報コーナーが利用できないと不便。	施設内の情報提供コーナーを開放することになると、警備の面で不安があると思われる。施設外にコーナーを設けることを考えてみてはどうか。
トイレが狭い。電気が切れている箇所がある。	多目的トイレの利用を案内。照明はLED への変更を検討している旨説明した。	公共性の高い施設で暗くて狭いトイレは利用したくない。	1件 30 万円未満の修繕については、指定管理者の負担としています。
館内の照明が暗い。	照明を LED への変更を検討している旨説明した。	照明が暗いと、施設全体のイメージが暗い。	1件 30 万円未満の修繕については、指定管理者の負担としています。

※ 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
<p>来場者の増加に伴い、駐車場が混雑するようになってきました。特に土日、祝日は来場車両同士の事故や、国道の渋滞の原因になっており、地域住民の不満にもつながっています。広島県内の道の駅の中で、当駅の駐車場台数(17台)は極めて少ない状況です。需要の増加に見合った駐車場の増設が必要です。</p>	<p>当該箇所は駅舎外であるため、県の管轄になります。広島県へは情報提供済みで、整備について、今後検討していただきます。</p>
<p>駅舎内が狭く休憩スペースが少ないため、雨天や日照りのきつい日に、来場者が休めるスペースが限られています。現状では、庇のあるトイレ前に人だかりができ混雑するため危険な状況になることがあります。そのため、タープやテント、東屋の様な、日差しや雨を防げる施設の設置が必要です。</p>	<p>令和3年度以降、改善を検討します。</p>
<p>駅舎西側広場のインターロッキングのつなぎ目が大きく開いて段違いになっているため、利用者のつまずきの原因になります。早急に何らかの対策が必要です。</p>	<p>当該箇所は駅舎外であるため、県の管轄になります。情報提供し、改善について、今後検討していただきます。</p>
<p>階段や段差が多いため、お年寄りや体の不自由な方が困っておられたり、クレームになることがよくあります。駐車場から駅舎へバリアフリーの「スロープ」の設置が必要です。</p>	<p>当該箇所は駅舎外であるため、県の管轄になります。情報提供し、設置について、今後検討していただきます。</p>
<p>授乳室がないため、乳幼児連れのお客様からのクレームにつながっています。授乳の申し出があったときは事務所をご利用いただいておりますが、清潔で落ち着いて授乳できる環境ではありません。また、事務所内の本来外部に見せない社内情報も見られている可能性があります。来場者の増加に伴い、乳幼児を連れた家族連れも増えているため、授乳室の設置が必要です。</p>	<p>令和2年度予算で対応を検討しています。</p>
<p>倉庫及び収納スペースが不足しています。屋外に冷凍ストッカーを設置しているため、雨天などのときはストッカーの開閉時に中に雨水が入り食材を痛める原因となっています。また、ストッカー内に雨水が入ることで庫内に大量の氷と霜が発生し、保存容量が悪くなるとともに、ドアが閉まらず庫内</p>	<p>令和3年度以降、改善を検討します。</p>

<p>温度を上げて電気代の上昇につながっています。</p>	
<p>トイレの基数が男女とも少ないため、土日祝日など繁忙期には混雑しクレームになっています。また、排水や換気扇が古いため臭いがこもり、悪臭のもととなっています。</p>	<p>令和3年度以降、改善を検討します。</p>
<p>照明のLEDへの切り替えが必要です。館内およびトイレの照明は全て蛍光灯を使用していますが、高い箇所のため交換作業は容易ではありません。また、照明機器の経年劣化による故障で、交換後の照明がつかない、暗いなど、照明機器の役割を果たしていません。</p>	<p>令和3年度以降、改善を検討します。</p>
<p>毎年ほぼ同じ課題と要望を出していますが、改善されていません。来場者減少の大きな要因ともなっていますので、早急な対応をお願いいたします。</p>	<p>県の管轄については、情報提供をし、検討していただきます。 市の管轄については、優先順位をつけ、優先度の高い箇所については、毎年度予算要求をし続けます。</p>

7 市担当課総合評価

<p>平成30年7月豪雨災害の影響で、未だに一部道路が復旧していない中、当初実施計画以上の収入があるなど、健闘していると思われる。 今後も観光振興、地域振興への貢献をお願いしたい。</p>
--