

## 指定管理者事業報告書(平成 31 年度末報告)

令和 2 年 5 月 22 日提出

担当課	観光課
-----	-----

施設名	三原市道の駅		連絡先	0848-63-8585
指定管理者団体	団体名	株式会社 道の駅みはら		
	代表者名	代表取締役 後藤 和之		
	所在地	三原市糸崎四丁目 21 番 1 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
駅長	1 人	1 人	事務 パート	2 人	1~2 人	鮮魚 パート	2 人	1~2 人
副駅長	1 人	1 人	物販 パート	7 人	4~5 人	ベーカリースタッフ	6 人	1~2 人
社員	2 人	2 人	厨房・ファストフード パート アルバイト	13 人 (2 人)	2~5 人	たこ天パート	2 人	1~2 人
常勤職員 (合計)	34 人		非常勤職員(合計)	2 人				

## 2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 $\alpha$	実績【年間実績】 $\beta$	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	354日	354日	100.0%	A	A	問題ありません
開館日数(X)	354日	354日	100.0%	A	A	問題ありません
開館時間	9時間(9時~18時)	9時間(9時~18時)	100.0%	A	A	問題ありません
延べ利用者数(Y=a+b)	514,233人	505,032人	98.2%	A	A	問題ありません
うち通常業務(a)	5,233人	6,414人	122.5%	A	A	問題ありません
うち自主事業(b)	509,000人	498,618人	97.9%	A	A	問題ありません
延べ利用日数(Z)	354日	354日	100.0%	A	A	問題ありません
稼働率( )	100% (②)	100% (②)	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  $\text{利用者数 (Y)} \div \text{開館日数 (X)} \div \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})} \times 100$
- 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 (%)	
農林水産物販売コーナー		} 509,000			} 498,618		
地域食材飲食コーナー							
物産品販売コーナー							
神明ホール	127 件	4,192 人	36 %	155 (26) 件	4933 (635) 人	42 %	
第一ミーティング R	61 件	488 人	17 %	133 (63) 件	678 (380) 人	36 %	
第二ミーティング R	79 件	553 人	22 %	118 (24) 件	803 (208) 人	31 %	
北側催事コーナー	787 件			940 件	人数は不明		

※実績【年間実績】の（ ）について

施設の使用状況を把握するため、社内取締役会、出荷者協議会の会合や、レストラン団体予約対応等で使用の場合もカウントしました。（ ）内はその件数・人数を表しています。

※稼働率：利用日数÷会館日数

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 ( 232 日)			土日祝日 ( 122 日)			通年 ( 354 日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
農林水産物販売コーナー		} 260,790			} 237,828			} 498,618	
地域食材飲食コーナー									
物産品販売コーナー									
神明ホール	84 件	2,266 人	34 %	71 件	2,667 人	57 %	155 件	4933 人	42 %
第一ミーティング R	104 件	553 人	43 %	29 件	125 人	23 %	133 件	678 人	36 %
第二ミーティング R	88 件	588 人	34 %	30 件	215 人	24 %	118 件	803 人	31 %

※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	A		A	問題ありません	
	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	A		A	問題ありません	
2 利用者に関する業務	利用状況	B	施設パンフの有効活用と利用促進	B	市内外へのPRを強化する必要がある	
	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	A		A	問題ありません	
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	農林水産物販売コーナー	A		A	問題ありません
		地域食材飲食コーナー	A		A	問題ありません
		特産品販売コーナー	A		A	問題ありません
	自主事業の内容	出荷者協議会視察会	A		A	問題ありません
		やさ農業塾参画	A		A	問題ありません
		観光課協同スイーツ開発	A		A	問題ありません
		地域食材使用レシピコンテスト	A		A	問題ありません
		「まちゼミ」の積極的参画	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
<b>【収入】</b> 合計	334,361,000	347,637,942		
利用料金	384,000	404,740	施設利用料金	収入について、当初実施計画より大幅に増加しており、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。
自主事業収入	328,093,000	341,454,330	農産物・加工品・水産物・厨房・ベーカリー等売上	
指定管理料	0	0		
その他	5,884,000	5,778,872		
	5,670,000	5,586,374	日常清掃・植栽管理費用	
	214,000	192,498	切手販売手数料、運賃、預り手数料、コピー代ほか	
<b>【支出】</b> 支出	325,340,000	345,518,410		
人件費	60,546,000	66,245,995		
常勤	60,546,000	65,748,841	役員報酬、給料手当、法定福利費、福利厚生費等	
非常勤	0	497,154	非常勤職員給与等	
事務費	7,346,000	8,393,843		
消耗品費	7,346,000	8,393,843	交際費、通信費、消耗品費、支払手数料、雑費	
備品購入費		0		
事業費	228,260,000	241,748,243		
通常業務	224,571,000	238,680,007	売上原価	
自主事業	3,689,000	3,068,236	荷造運賃、広告宣伝費、会議費、旅費交通費、販売促進費、諸会議、支払報酬、研修費	
施設維持管理費	25,643,000	25,114,858		
設備管理費	13,720,000	13,626,601	設備管理費、衛生管理費、賃借料	
保安警備費	849,000	849,000	警備管理料	
光熱水費	9,946,000	9,738,451	水道光熱費	
修繕費	1,128,000	900,806	修繕費	
その他	3,545,000	4,015,471		
保険料	588,000	547,450	保険料	
税金等	89,000	955,211	租税公課、法人税、住民税及び事業税	
	2,868,000	2,512,810	寄付金、減価償却費、現金過不足	
<b>【収 支】</b>	9,021,000	2,119,532		
支出のうち委託費	12,579,500	12,546,492		

## 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
みかんを購入したが、食べられない。痛んでいた。	出荷者を特定し、出荷時の十分な確認を要望。	毎朝スタッフがみかんをチェック。出荷者とのコミュニケーションもより多く取れるようになった。	対応について、問題ありません。
夜中改造車両、バイクが集まり騒音がひどい。	警察に連絡し、巡回の要望と回数を増加してもらう。	道の駅連絡会にも報告。道の駅全体で情報共有した。	対応について、問題ありません。
タコ天井定食を食べる。アルコールのあと味がした。	アルコールのとばし不足。梱包パック時の食品発酵か調査した。	食材業者との連携・打合せを十分にすることができた。	対応について、問題ありません。
ロビーの公衆電話横に購入されたであろうカットされた梨が入ったビニール袋が置いてあった。「最悪の梨」とメモあり	出荷者が判明。収穫時期 or 仕入時期を確認し、状況悪く、出荷・出店停止とする。	出荷者、テナント出店者に対して品質管理の徹底とスタッフにも十分確認する意識出る。	対応について、問題ありません。

※ 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
西側通用口は非常に風が強く、商品搬入が困難となることが多々あります。また、シャッター、ドアの破損も発生します。防風対策をお願いします	令和3年度以降、改善を検討します。
高台にあり、自動車利用以外の方々がより多く来場していただくための路線バス乗り入れについて検討をお願いします。	担当課へ情報提供を行い、検討します。
1F ロビー24時間開放しているため、夏暑い時、冬寒い時、寝ている人、飲食している人がいます。開放時間の改訂をお願いします。(7時から19時など)	令和3年度以降、改善を検討します。
地域住民より駐車場の夜間利用について改善の声が上がっています。注意喚起を促すための看板設置をお願いします。	駐車場は国土交通省所管のため、情報提供を行い、対応を検討していただきます。
最近、芝生に犬のものと思われる糞の放置が散見されます。撲滅のための看板設置をお願いします。	当該場所は駐車場敷地にあり、国土交通省所管のため、情報提供を行い、対応を検討していただきます。

## 7 市担当課総合評価

開駅9年目を迎え、利用者数、売上ともに安定し、多額の年間黒字が出ており、平成28年度からは寄附をしていただき、平成29年度からは指定管理料を0にするなど、運営については問題ないと思われます。

また、駅舎1階に、災害時に無料で水を提供できる自動販売機を設置するなど、災害対応にも備えていただいている。

今後も観光振興、地域振興への貢献をお願いしたい。