

## 指定管理者事業報告書（令和2年度末報告）

令和3年5月31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	0848-46-6501
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
管理職員	1人（0人）	1人	プール監視	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	5人（0人）	1人		人（ 人）	人
常勤職員（合計）	35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】 $\alpha$	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	4月1日～12月28日 1月4日～3月31日	4月1日～4月14日 6月1日～12月28日 1月4日～3月31日	86.9	A	A	良好である。コロナウイルスによる休館はやむを得ない。
開館日数(X)	359	312	86.9	A	A	良好である。コロナウイルスによる休館はやむを得ない。
開館時間	9:00～21:30	9:00～21:30	100.0	A	A	柔軟に対応している
延べ利用者数 ( $Y=a+b$ )	174,990	133,166	76.1	B	B	計画を下回っている。コロナウイルスの流行によりやむを得ない部分もあるが、利用者増に向けて努力が必要である。
うち通常業務(a)	167,200	131,411	78.6	B	B	計画を下回っている。コロナウイルスの流行によりやむを得ない部分もあるが、利用者増に向けて努力が必要である。
うち自主事業(b)	7,790	1,755	22.5	B	B	計画を下回っている。コロナウイルスの流行によりやむを得ない部分もあるが、利用者増に向けて努力が必要である。
延べ利用日数(Z)	359	312	86.9	A	A	良好である。コロナウイルスによる休館はやむを得ない。
稼働率(②)	44.9	31.5	70.2	B	B	概ね良好である

※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

利用者数(Y) ÷ 開館日数(X) ÷ 利用定員(1日あたり\_\_\_\_\_人) × 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 利用日数(Z) ÷ 開館日数(X) × 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	5,600	80,000	59.2	6,712	53,309	58.1
文化ホール	80	17,000	13.4	40	4,096	6.3
ホワイエ	110	3,000	27.1	52	5,113	9.4
第一練習室	190	2,400	9.7	121	2,043	15.9
第二練習室	100	1,600	31.3	53	1,618	7.7
第三練習室	70	1,400	19.0	46	1,529	5.4
リハーサル室	200	3,100	16.4	229	3,402	23.1
展示ホール	130	5,200	9.6	167	5,830	30.3
屋外ステージ	60	8,900	16.2	45	4,553	6.2
娯楽音楽室	180	630	16.7	199	844	27.2
第一講習室(和)	70	260	6.5	73	321	5.5
軽運動室	350	5,600	32.4	423	8,491	34.2
第一研修室	210	5,200	19.5	219	5,271	21.5
第二研修室	130	6,000	12.0	130	4,388	13.2
会議室	60	1,800	5.6	79	2,088	6.6
和室A	240	2,300	22.2	225	2,861	19.1
和室B	210	2,100	19.5	210	2,757	17.8
副体育館	250	3,000	-	216	3,707	-
弓道場	60	500	-	68	575	-
温水プール	200	8,000	-	218	7,785	-
トレーニング室	-	17,000	-	-	12,585	-
合計	8,500	174,990	-	9,525	133,166	-

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（215日）			土日祝日（97日）			通年（312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	5,292	40,195	58.7	1,420	13,114	56.7	6,712	53,309	58.1
文化ホール	7	433	2.1	33	3,663	14.8	40	4,096	6.3
ホワイエ	21	1,450	6.4	31	3,663	15.4	52	5,113	9.4
第一練習室	88	1,728	16.6	33	315	14.6	121	2,043	15.9
第二練習室	48	1,378	9.3	5	240	4.5	53	1,618	7.7
第三練習室	35	1,197	5.2	11	332	5.6	46	1,529	5.4
リハーサル室	163	2,719	24.6	66	683	20.2	229	3,402	23.1
展示ホール	136	3,313	34.0	31	2,517	22.7	167	5,830	30.3
屋外ステージ	37	3,073	5.3	8	1,480	7.8	45	4,553	6.2
娯楽音楽室	190	616	34.4	9	228	12.3	199	844	27.2
第一講習室（和）	73	321	8.2	0	0	0.0	73	321	5.5
軽運動室	384	8,073	45.1	39	418	11.8	423	8,491	34.2
第一研修室	180	4,775	26.3	39	496	11.8	219	5,271	21.5
第二研修室	98	3,544	14.3	32	844	10.9	130	4,388	13.2
会議室	71	2,016	9.1	8	72	1.7	79	2,088	6.6
和室A	201	2,624	24.4	24	237	8.1	225	2,861	19.1
和室B	190	2,556	23.3	20	201	6.4	210	2,757	17.8
副体育館	165	2,989	-	51	718	-	216	3,707	-
弓道場	62	310	-	6	265	-	68	575	-
温水プール	144	4,685	-	74	3,100	-	218	7,785	-
トレーニング室			-		12,585	-	0	12,585	-
合計	7,585	87,995	-	1,940	45,171	-	9,525	133,166	-

### 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	統括責任者の設置等適正な職員の配置をしている。管理体制の一元化による適正な運営を行った。	A	適切に実施されている。
	職員研修	A	新型コロナウイルス研修、接客研修を中心に、毎月職場で職員研修を実施した。	A	適切に実施されている。
	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）活用し利用促進を行った。	A	適切に実施されている。
	設備・備品管理	A	日々適正な設備・備品等の管理を行った。	A	適切に管理されている。
	現金管理	A	事務処理要領の見直しを行い、適正な現金管理を行った。	A	適切に管理されている。
	安全体制管理	A	マニュアルに基づき、安全体制管理について組織的に迅速な対応を行うことができた。	A	適切に管理されている。
	緊急時の対応	A	マニュアルに基づき、緊急時に組織的に迅速な対応を行うことができた。	A	適切に実施されている。
2 利用者に関する業務	利用状況	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響により、休館（4月15日から5月31日まで）及びトレーニング室の利用制限がある中で運営を行ったため、当初計画を下回った。	B	コロナウイルスの流行による利用者数の減少はやむを得ない部分もあるが、利用者増に向けて努力が必要である。
	利用料金の設定	A	条例等に基づき適正に設定している。	C	主体育館の利用料金の過徴収があった。条例等に基づき、適正に実施すること。
	接客対応	A	接客研修の実施により接客対応の向上を図っている。	A	適正に実施されている。
	個人情報保護	A	関係法令に基づき適正に執り行っている。	A	適正に実施されている。
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た。	A	適正に実施されている。
	清掃等維持管理業務	A	衛生面に配慮し清潔を保持することができた。	A	適正に実施されている。

4 実施事業	企画運営事業	B	新型コロナウイルス感染拡大による休館期間があったが関係者の協力により日程変更を行うことで、スポーツ教室を当初計画（当初開講回数）どおり実施した。	B	概ね適正に実施されている。
	自主事業	B	新型コロナウイルス感染拡大による影響から、当初計画のうち一部の事業実施の開催にとどまった。	B	コロナウイルスの流行によりやむを得ない部分もあるが、事業の実施に工夫が必要である。
通常事業の内容	別紙のとおり	B	コロナ禍の中にもかかわらず、文化ホール（各種講演会、各種発表会等）、展示ホール（各種展覧会等）、主体育館（各種スポーツ大会）、弓道場（高校総体弓道大会等）、温水プール（水泳教室）、屋外広場（市民音楽祭、有機野菜収穫祭等）の施設利用があった。	B	概ね適正に実施されている。
自主事業の内容	フリーマーケット	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で休館により中止(承認済)	—	
	こどもの日イベント	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で休館により中止(承認済)	—	
	神楽鑑賞会	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止(承認済)	—	
	七夕短冊	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
	ミュージカル	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止(承認済)	—	
	敬老の日イベント	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響で県警音楽隊の演奏会は中止(承認済)、プールの無料開放は実施。	B	概ね良好である。コロナウイルスの影響による中止はやむを得ない。
	ミュージカル	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止(承認済)	—	
	カラーリング体験会	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
	ビーチボールバレー大会	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
	クリスマスチャリティーコンサート	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止(承認済)	—	
	新春書道パフォーマンス	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止(承認済)	—	
	節分イベント	—	新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止(承認済)	—	

映画上映会	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響で計画していた12回のうち6回開催した。(承認済)	B	概ね良好である。コロナウイルスの影響による中止はやむを得ない。
乳幼児向け水泳教室	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
目安箱の設置	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
プールウォーキング教室	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
ピラティス教室	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
リラクゼーション教室	A	計画どおり実施できた	A	良好である。
らくらく貯筋体操居室	A	計画どおり実施できた	A	良好である。

#### 4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
<b>【収入】 合計</b>		160,925,900	138,491,790		<b>【収入】</b> 計画を下回っており、前年度より利用料金や自主事業収入が減少している。利用者数の回復による利用料金収入の増加により、より安定した収入の確保に取り組んでいただきたい  <b>【支出】</b> 計画内に収まっており、前年度より施設維持管理費（特に光熱水費）を削減しており、評価できる。 事業費の通常業務については、計画及び前年度を大幅に上回っており、（前年度実績22,818,264円）計画策定時には精査していただきたい。  <b>【収支】</b> 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。 黒字分については、利用者への還元を検討してほしい。
利用料金		24,500,000	20,414,967		
自主事業収入		1,474,000	580,800		
指定管理料		107,451,900	107,295,842		
その他		27,500,000	10,200,181		
	スポーツ教室受講料	17,600,000	2,965,167	次年度受講料は次期指定管理者に入金され、令和2年度は、前年度に入金	
	電気代	6,627,000	4,969,404		
	自動販売機等	2,484,000	1,481,610		
	その他	789,000	784,000		
<b>【支出】 支出</b>		160,925,900	129,902,364		
人件費		54,200,000	49,316,684		
	常勤	54,200,000	49,316,684		
	非常勤	0	0		
事務費		3,120,000	196,742		
	消耗品費	3,120,000	196,742		
	備品購入費	0	0		
事業費		11,474,000	26,215,095		
	通常業務	10,000,000	25,739,455		
	自主事業	1,474,000	475,640		
施設維持管理費		90,739,900	52,616,735		
	設備管理費	22,054,900	8,174,052		
	保安警備費	885,000	715,200		
	光熱水費	66,500,000	41,872,029		
	修繕費	1,300,000	1,855,454		
その他		1,392,000	1,557,108		
	印管理料、電話料金等	1,392,000	542,703		
	その他	0	1,014,405		
<b>【収 支】</b>		0	8,589,426		
支出のうち委託費		39,868,000	32,790,561		

## 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	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
南館トレーニング室のエアコンを早急に設置してもらいたい。	南館トレーニング室のエアコンについては、三原市で設置の計画がある旨説明を行った。	回答のとおり	早急に設置をお願いしたい。	適切に対応している。
新型コロナウイルス感染拡大の影響から、予約をキャンセルせざるを得ない状況が続いており、キャンセルによる使用料の返還については、施設申込時期にかかわらず、を引き続き配慮をお願いしたい。	新型コロナウイルスによるキャンセル料の返還については、三原市と協議調整し実施している。	市が示す使用料金の返金手続きのルールに基づいて実施した。	引き続き、新型コロナウイルスによるキャンセル料について、施設申込時期にかかわらず返還の対象としていただきたい。	適切に対応している。 なお、利用料については、指定管理者の裁量で、返還も可能。（他施設で実施）

※ 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・設備の老朽化にともない、緊急対応の案件が増加しており、大規模改修工事等の早期着手をお願いします。	修繕・工事の優先順位を決めて対応を検討する。
弓道場（射的場）の矢道の人工芝が剥げていて汚く、極めて痛みがひどい状態であるため、大規模改修工事等に合わせて、早急に改修等の検討をお願いします。	修繕・工事の優先順位を決めて対応を検討する。

## 7 市担当課総合評価

- 1 利用者数は133,166人（前年度実績214,279人）となっており、前年度より大幅に下回った。新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、感染症対策を講じたうえで利用者数増を目指してほしい。
- 2 スポーツ教室や映画上映会など長年親しまれている自主事業は、継続して実施していただきたい。
- 3 施設の管理運営については、トレーニング室の機器の修繕が行われていないなどのクレームが寄せられた。クレーム対応は迅速に行っていただきたい。光熱水費の経費削減は、評価できる。
- 4 収支については黒字を確保している。利用者への還元を検討してほしい。