

指定管理者事業報告書（令和2年度末報告）

令和3年5月20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）	人	レストランホール	5人（人）	人		人（人）	人
副駅長	1人（人）	人	特産品売り場	2人（人）	人		人（人）	人
レストラン調理	3人（人）	人	産直市場	2人（人）	人		人（人）	人
常勤職員（合計）	14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】 $\alpha$	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	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	349	100.0	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)	200,000	196,118	98.1	A	A	問題ありません
うち通常業務(a)	198,000	195,512	98.7	A	A	問題ありません
うち自主事業(b)	2,000	606	30.3	C	A	コロナウイルス感染症の影響を多大に受けている
延べ利用日数(Z)	349	349	100.0	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  $\frac{\text{利用者数}(Y) \div \text{開館日数}(X) \div \text{利用定員}(1日あたり \text{ } \text{人}) \times 100}{}$   
 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  $\frac{\text{利用日数}(Z) \div \text{開館日数}(X) \times 100}{}$

※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 (%)
産直市場	35,000	70,000	100.0%	33,340	66,680	100.0%
特産品売場	30,000	60,000	100.0%	31,409	62,818	100.0%
レストラン	34,000	68,000	100.0%	33,007	66,014	100.0%
テナント	1,000	2,000	100.0%	303	606	100.0%
合計	100,000	200,000		98,059	196,118	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 ( 232日)			土日祝日 ( 117日)			通年 ( 349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	16,644	33,288	100.0%	16,696	33,392	100.0%	33,340	66,680	100.0%
特産品売場	15,695	31,390	100.0%	15,714	31,428	100.0%	31,409	62,818	100.0%
レストラン	16,477	32,954	100.0%	16,530	33,060	100.0%	33,007	66,014	100.0%
テナント	136	272	100.0%	167	334	100.0%	303	606	100.0%
合計	48,952	97,904		49,107	98,214		98,059	196,118	

### 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	新人研修の体制（研修時間、業務マニュアル等）の強化	B	研修体制を整えてください	
	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	A		A	問題ありません	
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	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	産直市場	A		A	問題ありません
		特産品売り場	A		A	問題ありません
		レストラン	A		A	問題ありません
	自主事業の内容	テナント	C	新型コロナウイルスの感染拡大により、テナント減	A	問題ありません
		リニューアル6周年記念イベント	A		A	問題ありません
		YOGANSU CHRISTMAS	A		A	問題ありません
		歳末大感謝祭	A		A	問題ありません
		新春大感謝祭	A		A	問題ありません
YOGANSU VALENTINE		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】 合計</b>		50,044,000	54,001,325		<b>【収入】</b> 実施計画より増加しており、健闘したと考えられる。
利用料金	200,000	114,651	テナント		
自主事業収入	45,000,000	46,797,112	産直市場、特産品売場、レストラン		
指定管理料	0	0			
その他	4,844,000	7,089,562			
	施設管理委託	3,546,964	3,546,964		<b>【支出】</b> 実施計画より減少させているが、今後、施設の老朽化がますます進み、これまで以上に設備管理費や修繕費がかかることが考えられる。
	雑収入	1,297,036	3,542,598	雑収入の受取利息、配当金	
<b>【支出】 支出</b>		49,480,000	46,461,594		<b>【収支】</b> 実施計画以上の、大幅な黒字を創出しており、健闘したと考えられる。
人件費	22,130,000	20,902,516			
	常勤	22,130,000	20,902,516	役員報酬、販売員給与、雑給、法定福利費、厚生費、賞与	
	非常勤				
事務費	1,403,000	2,177,874			
	消耗品費	120,000	126,829	事務用消耗品費	
	備品購入費	1,283,000	2,051,045	備品消耗品費	
事業費	16,954,000	14,905,691			
	通常業務	15,256,000	13,882,268	売上原価	
	自主事業	1,698,000	1,023,423	販売員旅費、広告宣伝費、販売促進費、外注費、通信交通費、寄付金、接待交際費、イベント関連費、諸会費	
施設維持管理費	8,911,000	8,319,654			
	設備管理費	3,147,000	3,267,849	減価償却費、リース料、管理諸費、車両費、施設管理費、支払利息	
	保安警備費	1,910,000	1,931,939	雑費	
	光熱水費	3,654,000	2,905,796	水道光熱費	
	修繕費	200,000	214,070	修繕費	
その他	82,000	155,859			
	保険料	40,000	43,973	保険料	
	税金等	40,000	83,822	租税公課	
	その他	2,000	28,064	その他の販売費、貸倒償却	
<b>【収 支】</b>		564,000	7,539,731		
支出のうち委託費		1,010,000	1,008,927		

## 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	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
駐車場が混雑しており駐車できない。	謝罪をした後、設置者（三原市）に対し駐車場拡張工事の依頼している旨を伝える。	道の駅スタッフが臨時駐車場（河川敷）に車を誘導した。	河川敷がぬかるんでいて駐車し難い。階段が長く、勾配が急なため高齢者の利用ができない。	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、駐車場整備について、今後検討していただきます。
臨時駐車場（河川敷）がぬかるんでいて駐車し難い。階段が長く、勾配が急なため高齢者の利用ができない。	謝罪をした後、設置者（三原市）に対し駐車場拡張工事の依頼している旨を伝える。	設置者（三原市）に対し駐車場拡張工事を依頼した。	世羅の道の駅に行ったが駐車場は広くてきれいだった。拡張してほしい。	
駐車場のラインが消えかかっているため駐車しづらい。	謝罪をした後、設置者（三原市）に対し駐車場のライン引きの依頼している旨を伝える。	設置者（三原市）に対し駐車場のライン引きを依頼した。	他の道の駅の駐車場は駐車しやすい。改善してほしい。	
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し、車椅子の移動が可能である旨を伝える。	道の駅スタッフが多目的駐車場を案内した。	台数が少なく分かりづらい。ベビーカーなどの利用も不便ではないか。	駅舎は駐車場より高い位置にあり、スロープを設置するとしたら、駅舎外の部分になるため、県の管轄になります。情報提供し、健闘していただきます。
トイレが狭く設備が古く暗い。雨漏りしている所がある。	設置自治体へトイレ改築の要望を出している旨を伝える。	多目的トイレの利用を案内。雨漏りの修理を行い、電球をLEDに変更した。	狭くて設備が古いため汚れているように感じる。他の道の駅のトイレは新しい。改善してほしい。	令和3年度に、当該施設のトイレを全て洋式化する予定で、改修後は快適に使用できると考えています。
来駅までの主要道路（国道486号、国道432号）に看板がないため、道の駅の場所が分かりにくい。	道の駅案内看板の設置はあるが、確認し難い状況でご迷惑をおかけしているため設置者に対して案内看板の設置要望を出している旨伝える。	口頭で案内看板の設置場所を伝えた。	カーナビ利用者や土地勘のある人以外にもわかりやすい案内看板の設置を要望したい。	道路への看板設置は、道路管理者の許可を受ける必要があります。当該道路は広島県が管理しています。令和2年度に相談したところ、「現状、看板設置を許可することはできない」と回答を頂いております。
道の駅周辺地域の案内看板の情報の間違いが多い。	管理者の広島県に対し、再三要望しているが至急対応する必要がないとの回答があったと説明をする。	当社で準備した最新の地図を渡して案内した。	案内看板の情報更新がないのは利用者に失礼だ。運営者（当社）にも責任があると叱責された。	
雨天時の休憩スペースがない。日陰のスペースが少ない。	雨天時はレストランのカウンター席を開放している旨を伝える。日陰スペースは、当社で用意したパラソル付テーブルと植栽の影しかない旨を伝える。	道の駅スタッフがそれぞれの場所を説明し案内した。	コロナ禍なので屋外で寛ぎたいが寛げるスペースがない。早く改善してほしい。	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。

※ 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>駐車場管理に関する問題点は、①駐車台数(普通車17台, 大型1台)が少ない(県内道の駅最低レベル)、②社会的弱者(障害者や高齢者等)への配慮が十分でない、③駐車設備(ラインや輪止め等)が古く更新頻度が少ない。等です。課題は、①駐車台数確保のための拡張工事の実施、②身障者用駐車場スペースの確保とスロープの設置、③駐車設備の充実と設備更新の頻度向上、です。三原市への要望は、これらの課題を解決する為の対策を講じて頂くことです。</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>トイレの管理上の問題点は、①トイレの数が少ない(特に女性用)ため繁忙期に混雑を招いている、②設備が古いため雨漏りや配管からの水漏れが起こる、③個室が狭く暗い等です。課題は、トイレのリニューアル工事を行い施設、設備を刷新し、①～③の問題点を解決することです。</p>	<p>令和3年度に、当該施設のトイレを全て洋式化する予定で、改修後は快適に使用できると考えています。</p>
<p>その他の問題点は、①日差しの強い日や雨の日に屋外で休憩できるスペースがないこと、②道の駅の場所を示す道路案内看板が不足していること、③道の駅の敷地内にある周辺施設の案内看板の情報が間違っていること等があげられます。課題は、①道の駅敷地内の屋外に庇や屋根のある休憩所を設けること、②道の駅の場所を示す案内看板を増設すること、③道の駅の周辺施設の案内看板の情報を更新する、または更新されないのであれば撤去すること等があります。</p>	<p>設備は、指定管理者で設置を検討してください。看板の設置については、設置場所の管理者の許可が必要であるため、協議を進めていく必要があります。</p>
<p>これらの要望は、当社が2013年4月に指定管理業務を開始以来8年超にわたり要望してきたことと概ね変わりがなく、市民の効用の最大化を図り、道の駅を適正かつ円滑に管理運営するうえで喫緊の課題であるため、三原市におかれましては早急にご対応頂きますようお願いいたします。</p>	<p>市として解決できることは早急に対応できるよう努力してまいります。それ以外の部分については、管理者と協議をしていく必要があります。</p>

## 7 市担当課総合評価

<p>新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けると予想されましたが、最終的には大幅な黒字に転じるなど、健闘したと考えています。今後も観光振興、地域振興への貢献をお願いしたい。</p>
--