

### 指定管理者事業報告書（令和3年度末報告）

令和4年5月27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	0848-64-7555
指定管理者団体	団体名	株式会社サービスセンター		
	代表者名	代表取締役 伊達 護		
	所在地	三原市宮沖5-8-24		

#### 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	2人（1人）	1 人	プール監視委員	11人（1人）	10 人	文化ホール管理員	1人（0人）	1 人
受付事務員	4人（1人）	3 人	南館受付事務員	5人（0人）	5 人	清掃員	10人（1人）	9 人
設備管理員	4人（0人）	4 人	トレーニング室 指導員	5人（0人）	5 人	事務補助員	3人（3人）	0 人
常勤職員（合計）	38 人		非常勤職員 （合計）	7 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	令和3年4月1日～12月28日 令和4年1月4日～3月31日	4月1日～8月26日 10月1日～12月28日 1月4日～3月31日 利用制限日数 162日(休館35日)		B	A	条例に従って実施されている。 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	324	90.3	B	A	条例に従って実施されている。 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	条例に従って実施されている。
延べ利用者数 (Y=a+b)	207,950	192,720	92.7	B	B	計画を下回っている。 コロナウイルスの感染拡大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)	195,450	187,537	96.0	B	B	計画を下回っている。 コロナウイルスの感染拡大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)	12,500	5,183	41.46	B	B	計画を下回っているが、コロナウイルスによる休館等のため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	324	90.3	B	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 )	100.0	100.0	100.0	A	A	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  $\frac{\text{利用者数}(Y)}{\text{開館日数}(X) \times \text{利用定員}(1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})} \times 100$

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 (%)
主体育館	6,000	90,000	46.4%	8,124	106,448	62.9%
副体育館	200	4,000	18.6%	432	5,733	40.1%
弓道場	50	750	4.6%	27	840	2.5%
温水プール	200	10,000	18.6%	146	4,514	13.6%
文化ホール	100	20,000	9.3%	69	9,331	6.4%
ホワイエ	100	5,000	9.3%	102	10,351	9.5%
第一練習室	100	2,000	9.3%	192	3,084	17.8%
第二練習室	100	2,000	9.3%	129	2,512	12.0%
第三練習室	100	2,000	9.3%	115	2,256	10.7%
リハーサル室	200	3,000	18.6%	131	2,729	12.2%
展示ホール	100	5,000	9.3%	401	4,356	37.2%
屋外ステージ	50	10,000	4.6%	403	9,835	37.4%
娯楽音楽室	150	500	13.9%	60	390	5.6%
第一講習室（和室）	50	200	4.6%	24	164	2.2%
軽運動室	400	7,000	37.1%	155	4,111	14.4%
第一研修室（南館）	100	5,000	9.3%	216	6,123	20.1%
第二研修室（南館）	100	7,000	9.3%	142	4,848	13.2%
会議室（南館）	50	2,000	4.6%	88	2,001	8.2%
和室A（南館）	200	3,000	18.6%	109	1,159	10.1%
和室B（南館）	200	2,000	18.6%	103	1,007	9.6%
トレーニング室（南館）	—	15,000	—	—	5,745	—
合計	8,550	195,450	39.7%	11,168	187,537	51.8%

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（242日）			土日祝日（117日）			通年（359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	5,336	61,150	61.2%	2,788	45,298	66.2%	8,124	106,448	62.9%
副体育館	289	3,057	39.8%	143	2,676	40.7%	432	5,733	40.1%
弓道場	18	420	2.5%	9	420	2.6%	27	840	2.5%
温水プール	91	2,614	12.5%	55	1,900	15.7%	146	4,514	13.6%
文化ホール	20	2,501	2.8%	49	6,830	14.0%	69	9,331	6.4%
ホワイエ	53	3,941	7.3%	49	6,410	14.0%	102	10,351	9.5%
第一練習室	132	2,309	18.2%	60	775	17.1%	192	3,084	17.8%
第二練習室	86	1,713	11.8%	43	799	12.3%	129	2,512	12.0%
第三練習室	70	1,384	9.6%	45	872	12.8%	115	2,256	10.7%
リハーサル室	96	2,044	13.2%	35	685	10.0%	131	2,729	12.2%
展示ホール	288	2,916	39.7%	113	1,440	32.2%	401	4,356	37.2%
屋外ステージ	265	6,039	36.5%	138	3,796	39.3%	403	9,835	37.4%
娯楽音楽室	38	70	5.2%	22	320	6.3%	60	390	5.6%
第一講習室（和室）	10	46	1.4%	14	118	4.0%	24	164	2.2%
軽運動室	115	3,530	15.8%	40	581	11.4%	155	4,111	14.4%
第一研修室（南館）	166	5,105	22.9%	50	1,018	14.2%	216	6,123	20.1%
第二研修室（南館）	101	3,481	13.9%	41	1,367	11.7%	142	4,848	13.2%
会議室（南館）	75	1,740	10.3%	13	261	3.7%	88	2,001	8.2%
和室A（南館）	104	1,124	14.3%	5	35	1.4%	109	1,159	10.1%
和室B（南館）	101	997	13.9%	2	10	0.6%	103	1,007	9.6%
トレーニング室（南館）	—	4,359	—	—	1,386	—	—	5,745	—
合計	7,454	110,540	51.3%	3,714	76,997	52.9%	11,168	187,537	51.8%

### 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	事業計画に沿った適正な人員配置を行っています。	A	適切に実施されている。
	職員研修	A	年間計画に沿った職員研修を実施しています。近年多発する災害等にも対応できるようレベルアップを図ります。	A	適切に実施されている。
	利用促進業務	A	HP、FMみはら、イベントカレンダー、広報みはらを通じて利用促進を行っています。	A	適切に実施されている。
	設備・備品管理	A	三原市備品、自社備品を明確にすべくシール添付にて対応しています。	A	適切に実施されている。
	現金管理	A	券売機、利用申請書等と現金を確認し適切な管理を行っています。	A	適切に実施されている。
	安全体制管理	A	緊急連絡先、緊急対応マニュアルを用意し、適切な安全管理体制を構築しています。	A	適切に実施されている。
	緊急時の対応	A	本社は1 Km以内にあり、責任者も500m以内に居住しており、有事の際は即時対応を可能としています。	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	まん延防止、緊急事態宣言と合計6カ月の期間に適用され、利用全体が落ち込んでいます。社会情勢によるものなので、引き続き感染防止対策を入念に実施してまいります。	B	計画を下回っている。コロナウイルスの感染拡大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。
	利用料金の設定	A	条例に基づいた利用料金体制を確立しています。	A	適切に実施されている。
	接客対応	A	利用される方の視点に立った接客対応を心掛けています。	A	適切に実施されている。
	個人情報保護	A	終業時は施錠できる書類保管庫に個人情報書類を収納しています。	A	適切に実施されている。
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A	年間業務計画に基づいた業務履行を実施しています。	A	適切に実施されている。
	清掃等維持管理業務	A	同上	A	適切に実施されている。
4 実施事業	企画運営事業	B	三原市内に眠っているニーズを調査し、掘り起こして事業展開しています。まん延防止・緊急事態宣言下でも対応可能な事業展開を模索してまいります。	B	概ね適正に実施されている。
	自主事業	B	まん延防止・緊急事態宣言が6ヶ月以上の期間に渡り年間計画に沿った運営ができませんでした。外的要因に起因するものであり、来年度は少人数でも対応可能な事業を増やしてまいります。	B	コロナウイルスによる事業中止等のためやむを得ない。
	通常事業の内容	三原市スポーツ教室	B	まん延防止・緊急事態宣言が6ヶ月以上の期間に渡り、一部の教室では半年分の教室開催ができませんでした。教室開催への要望も多くありました。対面での教室となるため、社会情勢の変化に期待します。	B

自主事業の内容	リージョン映画劇場	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	リラクゼーション教室（リップルピラティス）	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	拳法教室	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	夏季子ども水泳教室	B	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	B	概ね良好である。コロナウイルスの影響のためやむを得ない。
	ベビースイミング	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	みはらスイミー水泳教室	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	有名人によるコンサート	B	まん延防止期間延長に伴い次年度へ延期しています。	B	コロナウイルスの影響のためやむを得ない。
	バスケットボール教室	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	アーティスティックスイミング教室	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	すこやかスイミング	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	ミニ四駆コースの常設	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	個人教室開講支援	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	サルセッションフィットネス	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	ストロングネイション（筋トレ）	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	防災教室の開講	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
	ウォーターセーフティ	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
浮いて待て	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。	

BLS講習	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
全館フリーWIFIの設置	A	館内一部の配線を終えています。	A	良好である。
除菌ユニット設置	A	館内一部の機器に設置を終えています。	A	良好である。
かんたんウォーク・エアロ	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
のびのびストレッチ	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
タイチーダンス教室 (フィットネス)	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
シナプソロジー教室 (認知症改善)	A	利用休止期間を除き計画通り実施しています。	A	良好である。
リージョン優秀映画鑑賞	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
市内高校ブラスバンド支援事業	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
中高生文化部応援事業	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
リージョン冠大会の開催	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
アマチュアバンドにリハーサル室を練習室として貸出	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
アマチュアバンドによるコンサート	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
新体操無料体験・健康体操無料体験会	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
ピラティス・アロママッサージ無料体験会	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
三原市スポーツ教室ミーティング	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
起点イベントの開催	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	

カヌー教室	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
おり紙ヒコーキ教室	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
プールの祝日開放	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	
写真教室	-	新型コロナウイルス感染症予防の観点から中止しています。	-	

#### 4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		147,000,000	139,649,696		【収入】 計画を下回っているが、コロナウィルスの影響による収入減のためやむを得ないが、利用促進に努め、利用料金収入の増加に繋げてほしい。
利用料金	28,000,000	24,586,462			
自主事業収入	3,500,000	1,337,100			
指定管理料	98,000,000	99,187,404	うち指定管理者支援事業1,187,404円		
その他	17,500,000	14,538,730			
	スポーツ教室受講料	15,000,000	12,140,650		【支出】 計画内に収まっており、計画より施設維持管理費を削減しており、評価できる。 備品購入費については、施設老朽化等もありやむを得ない部分もあるが経費削減にも取り組んでいただきたい。
	その他	2,500,000	2,398,081		
【支出】 支出		147,000,000	139,626,699		
人件費	50,250,600	45,795,983		【収支】 コロナウィルスが感染拡大するなか、市からの支援もあり、黒字を確保している。今後は収入増への取り組みを強めるとともに、適切な支出管理に努めていただきたい。	
	常勤	37,050,600	37,726,751		
	非常勤	13,200,000	8,069,232		
事務費	396,000	2,419,067			
	消耗品費	60,000	614,773		
	備品購入費	336,000	1,804,294		
事業費	9,814,720	9,148,492			
	通常業務	4,814,720	7,035,580		
	自主事業	5,000,000	2,112,912		
施設維持管理費	86,538,680	78,124,217			
	設備管理費	25,446,680	25,387,854		
	保安警備費	1,260,000	1,485,000		機械警備、夜間巡回費
	光熱水費	56,832,000	41,643,620		燃料、電気、ガス、上水道、下水道
	修繕費	3,000,000	9,607,743		
その他	0	4,138,940			
	使用料返金	0	1,158,840	緊急事態宣言等の施設利用料の返金	
	受講料返金	0	2,980,100	スポーツ教室未実施分の返金	
【収 支】		0	22,997		
支出のうち委託費		50,447,470	50,135,872		

## 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
屋外広場での演奏イベントの音量が大きいので下げてもらいたい。	主催者にその旨を伝え対応する旨を伝えました。	騒音計にてdBを測定した結果を伝え、規定音量値まで下げてもらうように依頼した。	その後の連絡は無し。	適切に対応している。
まん延防止、緊急事態宣言下でもスポーツをしている人がいる。中止させてほしい。	窓口より自粛依頼を行った後に利用される方に対しては一層感染対策を入念に実施しての利用をお願いしている旨を説明しました。	感染症対策マニュアルに応じた対応を利用者をお願いした。	その後の連絡は無し。	適切に対応している。
南館トレーニング機器は故障している物が多いので使えるようにすべき。	優先順位を付けて修理している旨を説明しました。	複数台あった機器の修繕を実施した。	その後の連絡は無し。	適切に対応している。
主体育館で空調使用期間外も空調機を運転してほしい。	全体利用であれば可能だが、区分利用の際に空調期間外であれば空調機は使用できない旨と、空調機の運転を嫌がられる種目も混在している旨を説明しました。	10月であったが室温はビル管法、建基法基準内であり空調機は使用していません。	日本全体が熱帯化しているので空調期間を変更すべき。	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
<p>施設備品（卓球台、卓球フェンス、ビーチ・バドミントンネット支柱類、折畳机、パイプ椅子等）は新築時から38年間使用されており、破損が生じて都度修理・塗装・部品交換で対応していますが、補修部品無く修理不能となった備品もあります。一部でも構いませんので更新の検討をお願いします。（更新の際は備品の置き場も無いため、合わせて古い備品の処分もお願いします。）</p>	<p>三原リージョンプラザの管理に関する基本協定書第16条で定める「責任分担表」に基づき対応します。</p>
<p>竣工から38年経過しており、建築物・設備・備品ともに物理的劣化と社会的劣化が顕著となっています。利用者からの意見として気持ちよく利用できるように改修・更新を行って欲しいとの要望も聞いております。指定管理者として修繕などで対応できる部分是对应してまいりますが、利用者目線に立った優先順位を設けて、何年にどの部分を改修するかなどの具体的計画を利用者に対して公表していただければ、「急に工事が入って使いたい場所が使えない」などの利用者不満が改善されると考えますので検討をお願いします。</p>	<p>修繕・工事・備品購入の優先順位を決めて対応を検討します。</p>

## 7 市担当課総合評価

<p>1 利用者数は192,720人（前年度実績133,166人）となっている。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、比較の参考にならないが前年度よりは大幅に上回った。今後も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。</p> <p>2 自主事業について、事業実施できていない事業があり利用者数が計画より下回っている。コロナウイルスによる休館等によりやむを得ない部分もあるが、感染症対策を講じた上で実施できる事業については利用者増に向けて実施していただきたい。</p> <p>3 施設の管理運営については、計画より施設維持管理費を削減しており、またクレーム対応についても迅速対応しており評価できる。</p> <p>4 コロナウイルスが感染拡大するなか、市からの支援もあり、黒字を確保している。今後は収入増への取り組みを強めるとともに、適切な支出管理に努めていただきたい。</p>
---