

指定管理者事業報告書（令和3度末報告）

令和4年5月18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	広島県三原市大和町和木652 - 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	2人（人）	人		人（人）	人
副駅長	1人（人）	人	特産品売り場	1人（人）	人		人（人）	人
レストラン調理	3人（人）	人	産直市場	1人（人）	人		人（人）	人
常勤職員（合計）	9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		A	A	問題ありません
開館日数(X)	349	347	99.4	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		A	A	問題ありません
延べ利用者数 ($Y=a+b$)	200,000	188,316	94.2	A	A	問題ありません
うち通常業務(a)	198,000	188,128	95.0	C	A	コロナウイルス感染症の影響を多大に受けている
うち自主事業(b)	2,000	188	9.4	A	A	コロナウイルス感染症の影響を多大に受けてた中で、実施可能な事業については最大限実施している。
延べ利用日数(Z)	349	347	99.4	A	A	問題ありません
稼働率(②)	100%	99.4%	99.4	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

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 (%)
産直市場	35,000	70,000	100%	27,918	55,836	100%
特産品売場	30,000	60,000	100%	32,476	64,952	100%
レストラン	35,000	70,000	100%	33,764	67,528	100%
合計	100,000	200,000		94,158	188,316	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (230日)			土日祝日 (117日)			通年 (347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	12,855	25,710	100%	15,063	30,126	100%	27,918	55,836	100%
特産品売場	14,923	29,846	100%	17,459	34,918	100%	32,382	64,764	100%
レストラン	15,553	31,106	100%	18,211	36,422	100%	33,764	67,528	100%
テナント	0	0	100%	94	188	100%	94	188	100%
合計	43,331	86,662		50,827	101,654		94,158	188,316	

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	B	人員不足のため新規採用の強化	B	新規採用に努めてください。	
	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	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
					A	問題ありません
	自主事業の内容	テナント	B	新型コロナウイルスの感染拡大により、テナント減	B	コロナ下で厳しい環境の中ではあるが、テナントの拡大に努めてください。
		リニューアル8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
【収入】 合計		51,044,000	55,136,638		【収入】
利用料金	200,000	111,899	テナント	自主事業収入が実施計画を上回っており、安定的な収入の確保ができています。反面、コロナ下の影響もあり、テナント料が実施計画を下回っている。	
自主事業収入	46,000,000	49,270,092	道の駅、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	5,754,647			
賃料管理委託料	3,526,000	3,526,000			
雑収入	1,318,000	2,228,647	雑収入の受取利息、配当金	【支出】	
【支出】 支出		50,469,000	52,091,046		実施計画より増加しているが、比例して収入も増加しているためやむを得ないと考えられる。今後、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ため備えが必要である。
人件費	22,572,000	22,592,496		役員報酬、販売員給与、雑給、法定福利費、厚生費、賞与	
常勤	22,572,000	22,592,496			
非常勤					
事務費	2,200,000	3,848,841		【収支】	
消耗品費	200,000	109,813	事務用消耗品費	収支全体としては、実施計画以上の、大幅な黒字を創出しており、おおいに評価できる。	
備品購入費	2,000,000	3,739,028	備品消耗品費		
事業費	17,194,000	16,819,011			
通常業務	16,151,000	995,548	販売員旅費、広告宣伝費、販売促進費、外注費、発送配達費、通信交通費、寄付金、接待交際費、イベント関連費、諸会費		
自主事業	1,043,000	15,823,463	売上原価		
施設維持管理費	8,343,000	8,597,007			
設備管理費	3,260,000	3,458,567	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	1,920,000	1,645,151	雑費		
光熱水費	2,963,000	3,206,469	水道光熱費		
修繕費	200,000	286,820	修繕費		
その他	160,000	233,691			
保険料	50,000	66,138	保険料		
税金等	100,000	158,980	租税公課		
その他	10,000	8,573	その他の販売費、貸倒償却		
【収 支】	575,000	3,045,592			
支出のうち委託費	10,100,000	1,321,848			

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。
梅雨時期および雨の後の臨時駐車場（河川敷）がぬかるんでいて車のタイヤがはまり、動けなくなった。	謝罪をした後、広島県に対して河川敷の整備、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。	ぬかるんでいる箇所にコーンを置き、駐車禁止とした。	利用者の数に対して駐車場の数が少なすぎる。拡張してほしい。	
駐車場のラインが消えかかっているうえ、タイヤ止めがないので駐車しづらい。	謝罪をした後、設置者（三原市）に対し駐車場のライン引きおよびタイヤ止めの設置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、検討していただきます。
トイレが少ない。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。雨漏りの修理を行った。	混んでいるときにトイレに並ばなくてはいけない。他の道の駅のトイレのように数を増やしてほしい。	令和3年度に、当該施設のトイレを全て洋式に改修し快適に使用できると考えています。増設については考えていません。
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を伝える。	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が古い。	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り、27年前の情報がそのまま掲示されている旨説明をする。	当社で準備した最新の地図を渡し案内した。	案内看板の情報更新がないのは利用者にはわかりにくく、誤った情報を発信している。道の駅の機能として問題ではないか。	
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に改修し改修後は快適に使用できていると考えています。</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。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9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>
--