

## 指定管理者事業報告書（令和4年度末報告）

令和5年4月30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1650-1		

### 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（0人）	1人	特産品売場	1人（0人）	1人		人（人）	人
レストラン調理	6人（0人）	6人	産直市場	2人（0人）	2人		人（人）	人
レストランホール	1人（0人）	1人	総務	2人（0人）	2人		人（人）	人
常勤職員（合計）	13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	年末年始、第三木曜日以外	年末年始、第三木曜日、 6月23日、9月18日以外		A	A	問題ありません。
開館日数(X)	349	347	99.4	A	A	6月23日は会社全体での研修会のため、9月18日は台風接近に伴い臨時休業ためであり、いずれも市に臨時休業の許可申請があり、許可の上休業したもので、問題ありません。
開館時間	9:00-17:00 土日祝日9:00-18:00	9:00-17:00 土日祝日9:00-18:00		A	A	問題ありません。
延べ利用者数 ( $Y=a+b$ )	200,000	190,636	95.3	A	A	問題ありません。
うち通常業務(a)	198,000	189,683	95.8	A	A	問題ありません。
うち自主事業(b)	2,000	953	47.7	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けていた中で、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)	100.0	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

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	30,000	60,000	100.0	34,967	69,934	100.0
特産品売場	35,000	70,000	100.0	32,858	65,716	100.0
レストラン	35,000	70,000	100.0	27,493	54,986	100.0
合計	100,000	200,000	100.0	95,318	190,636	100.0

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 ( 232日)			土日祝日 ( 115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	16,085	32,170	100.0	18,882	37,764	100.0	34,967	69,934	100.0
特産品売場	15,115	30,230	100.0	17,743	35,486	100.0	32,858	65,716	100.0
レストラン	12,647	25,294	100.0	14,846	29,692	100.0	27,493	54,986	100.0
合計	43,847	87,694	100.0	51,471	102,942	100.0	95,318	190,636	100.0

### 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	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。
		特産品売場	A		A	問題ありません。
		レストラン	A		A	問題ありません。
		テナント	A		A	問題ありません。
	リニューアル9周年記念イベント	A		A	新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けていた中で、実施可能な事業については最大限実施している。	

自主事業の内容	YOGANSU CHRISTMAS	A		A	新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けていた中で、実施可能な事業については最大限実施している。
	歳末大感謝祭	A		A	新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けていた中で、実施可能な事業については最大限実施している。
	新春大感謝祭	A		A	新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けていた中で、実施可能な事業については最大限実施している。
	YOGANSU VALENTINE	A		A	新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けていた中で、実施可能な事業については最大限実施している。

#### 4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		61,414,000	63,133,195		<p>【収入】 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。</p> <p>【支出】 実施計画より大幅に増加しているが、ピザ窯の設置、新規採用による人員体制の強化を行ったものである。 次年度は経費の節減に努め、収支が黒字となるよう望む。</p> <p>【収支】 大幅な投資等から収支は赤字となっている。今後、経費の節減及び収入の増加に努め、安定的に黒字経営になるよう望む。</p>
利用料金	0	0			
事業収入	55,200,000	56,166,872	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	植栽の管理	3,714,000	3,714,000		
	その他	2,500,000	3,252,323	受取利息、配当金、手数料、補助金	
【支出】 支出		59,968,000	65,451,749		
人件費		28,000,000	29,739,798		
	常勤	28,000,000	29,739,798	役員報酬、販売員給与、雑給、法定福利費、厚生費、賞与	
	非常勤		0		
事務費		3,800,000	3,986,930		
	消耗品費	200,000	163,375	事務用消耗品費	
	備品購入費	3,600,000	3,823,555	備品消耗品費	
事業費		19,000,000	18,599,721		
	通常業務	1,500,000	1,521,803	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、パソコン関連費、諸会費、発送配達費	
	指定事業	17,500,000	17,077,918	売上原価	
施設維持管理費		8,900,000	12,782,678		
	設備管理費	3,500,000	6,043,104	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、地代家賃	
	保安警備費	1,700,000	1,720,997	雑費	
	光熱水費	3,500,000	4,339,177	水道光熱費	
	修繕費	200,000	679,400	修繕費	
その他		268,000	342,622		
	保険料	60,000	102,233	保険料	
	税金等	200,000	231,670	租税公課	
	その他	8,000	8,719	その他の販売費、貸倒償却	
【収 支】		1,446,000	▲ 2,318,554		
支出のうち委託費		1,322,000	1,399,456		

## 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
西側広場の地面のタイル継ぎ目にゆがみが生じていて、つまづき転倒した。	謝罪をした後、管理者（広島県）に対し、修理及び他に危険箇所がないか確認を行うよう依頼している旨を伝える。	ゆがみのない箇所へ誘導した。	多くの方が通る場所なので危険ではないか。早急に修理してほしい。	広島県へ修繕の要望を伝えます。
駐車場が狭すぎて混雑しており、駐車できない。	設置者（三原市）および広島県に対し駐車場拡張工事の依頼をしている旨を伝える。	臨時駐車場（河川敷）へ案内した。	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。	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。
駐車場からのスロープがない。車椅子での移動が不便。	産直市場前の多目的駐車場を案内し、車いす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、一般車が停めていることもある。ベビーカーなども不便ではないか。	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。	設置者（三原市）へトイレ増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した。	混んでいるときはトイレに並ばなくてはいけない。道の駅にしてはトイレがすくなすぎるのではないか。	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、確認したい場所のうえに色褪せて見づらくなっているため、設置者（三原市）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、広範囲の地図を渡した。	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ません」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、再三改善の要望を出しているが、至急対応する必要があるとの回答があり、27年前の情報がそのまま掲示されている旨説明する。	当社で準備した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分かりにくく、誤った情報発信をしている。道の駅の機能として問題ではないか。	
2輪車用駐車スペースに屋根がないため、真夏などの暑い時期や急な雨の時に不便。	現状の駐車場スペースでは屋根の設置が難しく、現在駐車場の拡張を設置者（三原市）に対して依頼している旨を伝える。	橋げた下の駐車スペースを案内した。	屋根付きの駐車場があると立ち寄りやすい。早急に設置してほしい。	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。
真夏などの暑い時期や雨天時の休憩スペースがない。日陰のスペースがない。	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きテーブルと植栽の影しかない旨を伝える。	スタッフがそれぞれの場所を説明し案内した。	混雑時にはどちらも利用できない。早急に改善してほしい。	

※ 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駐車場台数（普通車29台、大型2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）が古いまたは無い状態、などです。課題は、①駐車場台数確保のための拡張工事の実施、②多目的駐車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ための対策を講じていただくことです。</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、トイレの増築を含む施設設備の刷新を行い、①-②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西側広場インターロッキングの劣化による段差の発生および崩落の危険、②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、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、④道の駅の場所を示す道路案内看板が不足していること、等が挙げられます。課題は、①西側広場のインターロッキング修繕および一斉点検の実施、②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、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場合は撤去する、④道の駅の場所を示す案内看板を増設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。インターロッキングについては、広島県の管轄になるため、広島県へ情報提供及び要望することとします。</p>
<p>エアコンの室外機設置場所が屋根および壁等で四方が塞がれており、夏場のエアコン稼働時には排気がこもってエアコンの効が悪くなっています。それに伴い室温が上昇、店内の冷蔵ショーケースなども温度が上昇して品質管理に影響が出ているとともに、膨大な電気代がかかっています。早急な対応をお願いいたします。</p>	<p>現状を見る限り、設置箇所を変更することは困難と考えます。修繕等が必要となったときに設置箇所は慎重に対応します。</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10年にわたり要望してきたこととおおむね変わりなく、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いただ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もあり、近隣からの利用者が増加したこと、物価高への対応から販売単価を上げたことにより収入は増加している。一方で、物価高による仕入れ単価の上昇や、積極的な投資をした結果、最終的に赤字となった。 次年度以降は、収入の増加及び経費の節減に努め、安定的な黒字経営となるよう望む。</p>
---