

## 指定管理者事業報告書（令和 5 年度末報告）

令和 6 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	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 (1人)	0 人			
レストラン調理	4人 (2人)	2 人	産直市場	1人 (1人)	0 人			
レストランホール	4人 (3人)	1 人	総務	2人 (0人)	2 人			
常勤職員（合計）	6 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
	年末年始、第三木曜日以外	年末年始、第三木曜日、1月17日以外		A	A	問題ありません。
開館日数(X)	350	349	99.7	A	A	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	199,302	99.7	A	A	問題ありません。
うち通常業務(a)	198,000	197,312	99.7	A	A	問題ありません。
うち自主事業(b)	2,000	1,990	99.5	A	A	問題ありません。
延べ利用日数(Z)	350	349	99.7	A	A	問題ありません。
稼働率(②)	100.0	100.0	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	30,000	60,000	100.0	36,476	72,952	100.0
特産品売場	35,000	70,000	100.0	29,555	59,110	100.0
レストラン	35,000	70,000	100.0	33,620	67,240	100.0
合計	100,000	200,000		99,651	199,302	

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	17,914	35,828	100.0	18,562	37,124	100.0	36,476	72,952	100.0
特産品売場	13,099	26,198	100.0	16,456	32,912	100.0	29,555	59,110	100.0
レストラン	12,632	25,264	100.0	20,988	41,976	100.0	33,620	67,240	100.0
合計	43,645	87,290		56,006	112,012	2	99,651	199,302	

### 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	定期開催の社内研修会を実施	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。
	自主事業の内容	テナント	A		A	問題ありません。
		春のYOGANSU NIGHT	A		A	問題ありません。
		リニューアル10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】		60,849,000	73,826,024		
	利用料金	1,000,000	1,089,322	テナント	
	自主事業収入	53,000,000	65,450,781	道の駅、産直市場、特産品売場、レストラン	
	指定管理料	0	0	指定管理料	
	その他	6,849,000	7,285,921		
		3,000,000	3,436,921	雑収入のうち指定管理料以外、受取利息、配当金	
	3,849,000	3,849,000	植栽管理委託料等		
【支出合計】		56,000,000	74,854,663		
人件費		24,300,000	33,591,804		【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。
	常勤	24,300,000	33,591,804	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	0		
事務費		4,100,000	4,592,480		【支出】 光熱水費の高騰、人件費高、物価高の影響を大きく受けており、計画よりも支出が増大している。次年度は経費の節減に努め、収支が黒字となるよう望む。
	消耗品費	100,000	87,020	事務用消耗品費	
	備品購入費	4,000,000	4,505,460	備品消耗品費	
事業費		18,100,000	22,899,946		【収支】 光熱水費の高騰、人件費高、物価高の影響を大きく受けており、計画よりも支出が増大している。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。
	通常業務	1,100,000	2,422,968	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	17,000,000	20,476,978	売上原価	
施設維持管理費		9,250,000	13,547,072		
	設備管理費	4,600,000	6,633,691	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	1,000,000	1,825,884	雑費	
	光熱水費	3,450,000	4,797,597	水道光熱費	
	修繕費	200,000	289,900	修繕費	
その他		250,000	223,361		
	保険料	80,000	83,280	保険料	
	税金等	100,000	132,070	租税公課	
	その他	70,000	8,011	その他の販売費、貸倒償却	
【収 支】		4,849,000	▲ 1,028,639		
支出のうち委託費		-	-		

## 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
西側広場の階段が多数か所で崩落しており、足を滑らせた。	謝罪をした後、三原市および管理者（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。	歪のない箇所へ誘導した。	公共の場においてこれだけ危険な箇所が多いのは問題ではないか。早急に対応してほしい。	広島県へ修繕の要望を伝え、県が修繕を行いました。
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、県の管轄となります。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。身体が不自由な人に不親切ではないか。	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少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。
トイレが雨漏りしていて利用出来ない。	設置者（三原市）へ早急な対応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。	足元も濡れていて滑りやすく、危ない。少ない上に使えないのでは不便である。	現在庁内で修繕検中です。
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、確認しが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。	高騰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。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。
道の駅周辺の地域情報を案内するメインの看板の情報が間違っている。	管理者の広島県に対し、採算改善の要望を出しているが、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およびテント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拡充とスロープの設置、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、①-③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>その他の問題点として、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階段の崩落、②日差しが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き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、余分な電力を消費し環境負荷が高まっています。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る。修繕等が必要となったときに設置箇所は慎重に対応する。</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11年以上にわたり要望してきたことと変わりなく、市民の利用の最大化を図り、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>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るが、光熱水費の高騰、人件費高、物価高の影響を大きく受けており、計画よりも支出が増大している。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>
---