

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	三原市道の駅		連絡先	0848-63-8585
指定管理者団体	団体名	株式会社道の駅みはら		
	代表者名	代表取締役 後藤 和之		
	所在地	三原市糸崎4丁目21-1		

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	事務パート	3人 (3人)	1~2人	鮮魚パート	3人 (3人)	1~2人
社員	1人 (0人)	1 人	物販パート	9人 (9人)	4~5人	ベーカリースタッフ	6人 (6人)	2人
			厨房、FFパート	13人 (13人)	5~7人	たこ天パート	3人 (3人)	1人
常勤職員（合計）	2 人		非常勤職員（合計）		37 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	(第3火曜日以外)	8月第3火曜(8/16) 営業		A	A	問題ありません。
開館日数(X)	354	355	100.3	A	A	問題ありません。
開館時間	9時間(9時～18時)	9時間(9時～18時)		A	A	問題ありません。
延べ利用者数 ($Y=a+b$)	575,747	643,524	111.8	A	A	問題ありません。
うち通常業務(a)	575,687	643,464	111.8	A	A	問題ありません。
うち自主事業(b)	60	60	100	A	A	問題ありません。
延べ利用日数(Z)	354	355	100.3	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

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 (%)
農林水産物販売コーナー	-	572,000	-	-	638,302	-
地域食材飲食コーナー						
物産品販売コーナー						
神明ホール	161	3,178	45%	181	4,015	49%
第1ミーティングルーム	61	305	17%	103	652	27%
第2ミーティングルーム	51	204	14%	99	495	26%
自主事業	2	60		2	60	
合計	275	575,747		385	643,524	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (235日)			土日祝日 (120 日)			通年 (355日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
農林水産物販売コーナー	-	342,098	-	-	296,204	-	-	638,302	-
地域食材飲食コーナー									
物産品販売コーナー									
神明ホール	104	2,020	28%	77	1,995	21%	181	4,015	49%
第一ミーティングR	40	231	10%	63	421	17%	103	652	27%
第二ミーティングR	50	239	13%	49	256	13%	99	495	26%
自主事業	2	60	1%	0	0	-	2	60	1%
合計	196	344,648		189	298,876		385	643,524	

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	農林水産物販売コーナー	A		A	問題ありません
		地域食材飲食コーナー	B	食品、人件費等のコスト増による価格への転嫁が遅れた	A	問題ありません
		物産品販売コーナー	A		A	問題ありません
	自主事業の内容	地域食材をつかったレシビコンテスト	A		A	問題ありません
		移動販売運行	A		A	問題ありません
		北側催事	A		A	問題ありません
		出荷者協議会視察会	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】		429,869,706	438,592,924			
	利用料金	384,000	568,675	施設利用料金	<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】 光熱水費の高騰、人件費高、物価高による売上原価高騰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> <p>【収支】 光熱水費の高騰、人件費高、物価高による売上原価高騰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>	
	自主事業収入	423,265,000	431,080,186	農産物・加工品・水産物・厨房・ペーカリー等売上		
	指定管理料	0	0			
	その他	6,220,706	6,944,063			
		5,258,632	5,428,184	日常清掃・植栽管理費用		
	962,074	1,515,879	切手販売手数料、運賃預り手数料、コピー代ほか			
【支出合計】		429,103,412	444,670,423			
人件費		64,708,000	69,931,464			
	常勤	63,777,000	69,627,039	役員報酬、給料手当、法定福利費、福利厚生費等		
	非常勤	931,000	304,425	非常勤職員給与等		
事務費		13,557,000	17,622,497			
	消耗品費	13,338,000	16,288,430	交際費、通信費、消耗品費、支払手数料、雑費、寄付金		
	備品購入費	219,000	1,334,067			
事業費		314,177,000	323,401,186			
	通常業務	297,476,000	306,718,859	売上原価		
	自主事業	16,701,000	16,682,327	荷造運賃、広告宣伝費、会議費、旅費交通費、販売促進費、諸会議、支払報酬、研修費、テナント原価		
施設維持管理費		30,188,000	31,086,376			
	設備管理費	13,698,000	17,756,959	設備管理費、衛生管理費、賃借料		
	保安警備費	1,056,000	1,602,100	警備管理料		
	光熱水費	12,702,000	11,106,158	水道光熱費		
	修繕費	2,732,000	621,159	修繕費		
その他		6,473,412	2,628,900			
		909,000	686,270	保険料		
		145,000	307,430	租税公課、法人税、住民税及び事業税		
		5,419,412	1,635,200	減価償却費、現金過不足、施設納付金		
【収 支】		766,294	▲ 6,077,499			
支出のうち委託費		12,291,000	16,518,791			

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
自販機をご利用の際に、商品が出てこなかった	謝罪し、ご利用料金を返金した	ご利用料金を返金し、メーカーに連絡の上対応を求め、新しい自販機に交換した	費用を返金したことで、事情はご理解いただいた。	適切に対応している。
商品の内容量不足がありお客様からのご指摘をいただく	商品をご持参いただき確認し、謝罪の上返金対応をした	納入した農家に連絡し、表示の指導するとともに、スタッフによる売場商品の表示を点検をする。	返金/品対応をし、納入農家からも謝罪の連絡をしてご納得いただいた。	適切に対応している。
同じゴム手袋をしたままレジ業務と調理を行っている	ご指摘のあったお客様に謝罪し、ゴム手袋を取り替えて対応した	部門間で衛生管理のミーティングを実施し、商品取扱い時とレジ取扱い時のゴム手交換などを含め衛生管理を徹底した。	丁寧な謝罪をしたことでご納得いただき、次回このような事がないようお声かけいただいた。	適切に対応している。
商品が傷んでいた、異物が混入していた	当該商品の現物、または写真をご提供いただき確認上謝罪と返金対応をした	納入した農家に連絡するとともに指導、売り場の商品を全部下げてスタッフで検品、特に傷みやすい商品のチェックを徹底。	返金対応をし、納入農家からも謝罪の連絡をしてご納得いただいた。	適切に対応している。
商品の賞味期限が切れている	当該商品を確認し、謝罪の上返金対応をした。	委託商品の商品管理は事業者にするようにしているが、スタッフによる売場全体の期限チェックの徹底を図る。	返金をし、納入事業者からも謝罪の連絡をしてご納得いただいた。	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>冷蔵ショーケース、厨房機器、電話主装置などの什器・設備が老朽化により劣化、故障が頻発しているほか、修理時の部品対応の期限もせまっています。順次設備の更新については、資料を提出させていただいておりますので、対応のご検討をお願いします。</p>	<p>提出いただいた資料を基に、緊急性やその金額によって優先順位をつけ、対応を検討します。</p>
<p>駅舎北側のインターロッキングが目地砂の流出とともに凸凹になっています。また、建物各所のシールの劣化により雨漏りも発生しています。長期の運用をふまえた修繕計画の策定が必要と思われます。</p>	<p>修繕計画の策定に向け、検討を行ってまいります。</p>
<p>1Fロビーを24時間開放しているため、夏暑い時、冬寒い時に、寝ている人、飲食している人がいます。注意喚起を掲示していますが、あまり改善が見られない状況のため、ロビーの運用についてご検討をお願いします。</p>	<p>今後協議をさせてほしい。必要だと判断すれば対応を検討します。</p>
<p>風が強い日、西側通用口からの商品搬入が困難になることが多々あります。また、シャッターやドアの破損も発生しています。建物西側について暴風対策の資料を提出させていただいているもので、早急なご検討をお願いします。</p>	<p>今後協議をさせてほしい。必要だと判断すれば対応を検討します。</p>
<p>葉野菜など常温保存が難しい農作物の出荷に対応するため、施設南側などへ予冷库の設置をお願いします。これにより、棚に並びきれない野菜を低温で保存し、品切れをおこさないよう販売管理ができますので、協議をさせていただきますようお願いいたします。</p>	<p>今後協議をさせてほしい。必要だと判断すれば対応を検討します。</p>
<p>前年度、夜間バイクや改造車両が集まりうるさい旨についてクレーム対応について報告させていただきましたが、注意喚起のための看板等を入口付近（国交省24Hトイレの北側壁面等）に設置等により注意喚起をくださいようお願いいたします。</p>	<p>今後協議をさせてほしい。必要だと判断すれば対応を検討します。</p>

7 市担当課総合評価

<p>光熱水費の高騰、人件費高、物価高による売上原価高騰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>
--