

## 指定管理者事業報告書（令和 6 年度末報告）

令和 7 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	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
駅長	1人 (0人)	1 人	特産品売場	1人 (1人)	1 人
レストラン調理	3人 (0人)	3 人	産直市場	1人 (1人)	1 人
レストランホール	5人 (5人)	2 人	総務	2人 (0人)	1 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
開館日	年末年始、第三木曜日以外	年末年始、第三木曜日	—	A	A	問題ありません。
開館日数(X)	349	349	100.0	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	200,896	100.5	A	A	問題ありません。
うち通常業務 (a)	198,000	199,606	100.8	A	A	問題ありません。
うち自主事業 (b)	2,000	1,290	64.5	A	A	問題ありません。
延べ利用日数(Z)	349	349	100.0	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 (%)
産直市場	30,000	60,000	100.0	37,787	75,574	100.0
特産品売場	35,000	70,000	100.0	30,261	60,522	100.0
レストラン	35,000	70,000	100.0	32,400	64,800	100.0
合計	100,000	200,000		100,448	200,896	

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	18,915	37,830	100.0	18,872	37,744	100.0	37,787	75,574	100.0
特産品売場	13,915	27,830	100.0	16,346	32,692	100.0	30,261	60,522	100.0
レストラン	11,801	23,602	100.0	20,599	41,198	100.0	32,400	64,800	100.0
合計	44,631	89,262		55,817	111,634		100,448	200,896	

### 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・課題の具体的な内容	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。
	桜花火フェア	A		A	問題ありません。
	リニューアル11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。
	Pizzeria e Gelateria Aオープン2周年記念	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】	61,488,000	81,431,068		
利用料金	124,000	604,528	テナント	
自主事業収入	54,928,000	75,606,824	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	6,436,000	5,219,716		
	2,447,000	1,230,716	雑収入のうち指定管理料以外、受取利息、配当金	
	3,989,000	3,989,000	植栽管理委託料	
【支出合計】	58,289,000	80,657,113		
人件費	25,267,000	33,646,983		
常勤	25,267,000	33,646,983	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	4,304,000	3,110,481		
消耗品費	180,000	171,694	事務用消耗品費	
備品購入費	4,124,000	2,938,787	備品消耗品費	
事業費	18,810,000	27,950,207		
通常業務	1,113,000	1,830,654	販売員旅費、広告宣伝費、容器包装費、発送配達費、販売促進費、外注費、通信交通費、寄付金、接待交際費、 <sup>イ^ト</sup> 関連費、諸会費	
自主事業	17,697,000	26,119,553	売上原価	
施設維持管理費	9,615,000	15,593,264		
設備管理費	3,729,000	7,497,792	減価償却費、リース料、地代家賃、管理諸費、車両費、施設管理費、支払利息	
保安警備費	2,000,000	2,321,838		
光熱水費	3,586,000	5,437,634	水道光熱費	
修繕費	300,000	336,000	修繕費	
その他	293,000	356,178		
保険料	82,000	82,110	保険料	
税金等	170,000	175,555		
その他	41,000	98,513	その他の販売費、貸倒償却	
【収 支】	3,199,000	773,955		
支出のうち委託費	5,346,000	5,781,795		

#### 【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る。

#### 【支出】

光熱水費の高騰、物価高の影響から計画よりも支出が増大している。やむを得ない部分もあるが、経費削減に努めるよう望む。

#### 【収支】

計画よりも支出は多くなったが、収入も計画より上回り、今年度は黒字経営となった。引き続き安定的に黒字経営になるよう望む。

## 5 利用者等からのクレーム対応等（具体的な事例を簡潔に）

主な内容	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
駐車場が狭すぎて混雑しており、駐車できない。河川敷から階段を上るのは、高齢者や身体が不自由な人はどうすれば良いのか。バリアフリーが全くなされていない。	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。	多目的駐車場へ案内した。	利用者の数に対して駐車場の数が少なすぎる。これだけ混雑しているのに何も改善されていないのは怠慢ではないか。他の近隣道の駅のように拡張をするべき。	駅舎外のため県の管轄となります。広島県へは情報提供済で、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場合、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。
河川敷から駅舎に上がる中央階段の石が多数ぐらついていて危険。	管理者の広島県に対し、修繕の要望を出しているが、改善されていない旨伝える。	東側階段を案内した。	事故が起きてからでは遅い。	県へ情報提供し、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。	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足元が滑る。	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。	滑ってこけたら危ない。基本的な修理をしているのか。	修繕計画を検討中です。
道の駅手前にある国道432号線の看板が木に隠れていて見えにくい。	道路の管理は道の駅では行えないが、定期的に木の伐採が行われている旨を伝える。	回答の通り。	誰にでも見やすい看板でないと不便で、分かりにくいいのではないか。	道路管理者の管轄のため、適切に回答されています。
道の駅周辺の地域情報を案内する看板に掲示されている施設を行ったら、閉鎖されていた。情報が古いのではないか。	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道の駅設置時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。	案内看板の意味がない。誤った情報発信をするのは道の駅の機能として問題ではないか。	県の管轄のため、情報提供し、改修を要請しています。

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。
店内が暑い。エアコンが効いていないのではないか。	設定温度を下げているが、メンテナンスを行っても効きが悪くなっている旨を説明。	サーチュレーターを稼働させた。	落ち着いて買い物や食事ができない。早急に改善してほしい。	設備の更新が必要かどうか検討するが、指定管理者の方で運用の改善をお願いします。
店内が寒い。エアコンは使えていないのか。落ち着いて食事ができない。	設定温度を上げているが、メンテナンスを行っても効きが悪くなっている旨を説明。	電気温風ファンを稼働させた。	木造で素敵な建物だが、室内が全体的に寒すぎてゆっくり過ごせない。	

※ 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
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）が古いため無い状態、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。	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で、整備について今後検討していただきます。
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、トイレの増築を中心とした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。	令和3年度に当該施設のトイレを全て洋式化に改修し回収後は快適に使用できていると考えています。雨漏りについては、検討していきます。
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。	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、県が修繕済であると認識しています。
エアコンは経年劣化によるものと思われる影響で機能していません。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ます。冬場も室温が上がりず、利用者からの苦情につながっています。本来の機能がなされず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。	更新について検討していきます。
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12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。	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。

## 7 市担当課総合評価

収支について、光熱水費の高騰、物価高の影響がある中で、黒字経営のため評価できる。今後安定的に収支が黒字になるよう望む。