

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
駅長	1人（0人）	1人	厨房、FFパート	12人（0人）	5～7人
社員	1人（0人）	1人	鮮魚パート	1人（0人）	1～2人
事務パート	4人（0人）	1～3人	ベーカリースタッフ	6人（1人）	1～2人
物販パート	9人（0人）	4～5人	たこ天パート	2人（0人）	1人
常勤職員（合計）	35 人		非常勤職員（合計）	1 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	(第3火曜日以外)	台風の為 8/30 臨時休業		A	A	問題ありません。
開館日数(X)	353	352	99.7	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)	587,022	655,563	111.7	A	A	問題ありません。
うち通常業務 (a)	586,962	655,502	111.7	A	A	問題ありません。
うち自主事業 (b)	60	61	101.67	A	A	問題ありません。
延べ利用日数(Z)	353	352	99.7	A	A	問題ありません。
稼働率 ( )	100%	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  $\text{利用者数 (Y)} \div \text{開館日数 (X)} \div \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})} \times 100$

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  $\text{利用日数 (Z)} \div \text{開館日数 (X)} \times 100$

※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（％）
農林水産物販売コーナー		583,000			649,460	
地域食材飲食コーナー						
物産品販売コーナー						
神明ホール	184	3,348	52%	165	4,581	42%
第一ミーティングR	46	322	13%	115	748	31%
第二ミーティングR	73	292	21%	113	713	30%
自主事業	2	60		2	61	
合計	305	587,022		395	655,563	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（234日）			土日祝日（118日）			通年（352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		349,632			299,828			649,460	
地域食材飲食コーナー									
物産品販売コーナー									
神明ホール	79	1,991	20%	86	2,590	22%	165	4,581	42%
第一ミーティングR	54	321	14%	61	427	17%	115	748	31%
第二ミーティングR	56	377	15%	57	336	15%	113	713	30%
自主事業	2	61		0	0		2	61	
合計	191	352,382		204	303,181		395	655,563	

### 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	A		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ピコンテスト	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。
		漬物製造業	B	物価高下や不作時の商品調達方法などをふまえ、生産量維持の方策を考えていく。	B	状況変化に対応できる方法を検討していく必要がある。

#### 4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入合計】		477,182,000	472,933,038		<p>【収入】 指定事業収入が計画を下回っているため、安定的な収入の確保が必要である。</p> <p>【支出】 光熱水費の高騰、物価高による影響により計画より支出が増大している。経費の節減に努め、収支が黒字になるよう望む</p> <p>【収支】 収入が計画よりも下回っているため、安定的な収入の確保及び経費の節減に努め、収支が黒字になるよう望む。</p>
	利用料金	517,000	583,012	施設利用料金	
	指定事業収入	469,114,000	464,871,924	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	7,551,000	7,478,102		
		6,400,000	6,450,007	日常清掃・植栽管理費用	
【支出合計】		1,151,000	1,028,095	雑収入	
	人件費	75,837,000	71,044,857		
	常勤	75,553,000	71,044,857	役員報酬、給料手当、法定福利費、福利厚生費等	
	非常勤	284,000	0	非常勤職員給与等	
	事務費	18,137,000	20,037,305		
	消耗品費	17,741,000	19,776,323	交際費、通信費、消耗品費、支払手数料、雑費	
	備品購入費	396,000	260,982		
	事業費	345,233,982	346,809,053		
	通常業務	327,552,982	325,087,303	売上原価	
	自主事業	17,681,000	21,721,750	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	30,954,000	35,086,394		
	設備管理費	15,089,000	18,037,461	設備管理費、衛生管理費、賃借料	
	保安警備費	1,791,000	1,761,600	警備管理料	
	光熱水費	12,798,000	14,105,126	水道光熱費	
	修繕費	1,276,000	1,182,207	修繕費	
	その他	3,400,005	1,697,816		
	保険料	266,000	657,098	保険料	
	税金等	141,000	123,780	租税公課、法人税、住民税等	
		2,993,005	916,938	減価償却費、現金過不足、施設納付金	
【収 支】		3,620,013	▲ 1,742,387		
支出のうち委託費		14,409,620	16,919,236		

## 5 利用者等からのクレーム対応等（具体的事例を簡潔に）

保険料

主な内容	回 答	対応措置	対応に対する反応	検証
南側のスライドドアが重たい	スライドドアを確認しすぐに対応する旨をお伝えした。	業者に連絡し、損傷部品の交換、メンテナンスを実施した。	迅速な対応をお約束しご理解いただいた。	適切に対応している。
購入したいちご、はるみが傷んでいた。	丁寧に謝罪し、購入代金の返金や在庫がある場合は新しい商品との交換を提案した。	納入した農家に連絡し、出荷時の商品管理とともに、販売スタッフの売場チェックを励行した。	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。
自動販売機のトラブル（違う商品がでてきた。お金が詰まった）	ご指摘のあったお客様に謝罪し、返金の対応を行なった。	ベンダー会社へ連絡し機器のメンテなどを実施してもらった。	返金処理など迅速な対応でご納得いただいた。	適切に対応している。
神明ちゃんの音楽がうるさい	丁寧に謝罪し、停留所での音量の調整を行う旨をお伝えした。	販売中では音楽をOFFにしたり、公共的な施設の近くでは音量を下げる対応をした。	音量の調整など対応をお約束し、ご理解いただいた。	適切に対応している。
週末の改造車やバイクの集会在懸念される。うるさくて迷惑。	警察に相談し、適切な対応をとるようお約束した。	警察の生活安全課へ相談し、巡回の回数の増加を依頼した。また、改造車やバイクへの声がけなどの対応を提案いただく。	警察との連携などの対策を報告し、ご理解いただいた。	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
修理時の部品対応の期限がせまる、冷蔵ショーケース、電話主装置、店内館外の防犯カメラなどの設備が老朽化により劣化、故障が頻発しています。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。	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。
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早急の修繕対応が必要と思われます。	修繕の優先順位をつけ、対応を検討します。
地域住民より駐車場の夜間利用について改善の声が上がっています。クレーム対応で報告させていただいておりますが、さらに国交省の敷地内（24Hトイレ付近、出入り口付近）に注意喚起の看板設置をお願いします。	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。
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。建物西側に防風対策をお願いします。	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。
高台にあり、自動車利用以外の方々がより多く来場していただくための路線バスの乗り入れについて検討をお願いします。	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。
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。	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。

## 7 市担当課総合評価

利用者数は、昨年度より増加している。引き続き利用者が増加するよう望む。  
収入が計画よりも下回っているため、安定的な収入の確保及び経費の節減に努め、収支が黒字になるよう望む。