

## 指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立地域交流センター「コウノトリ本舗」	所在地	豊岡市祥雲寺14番地の2
指定管理者名	コウノトリ羽ばたく会株式会社	担当部局	コウノトリ共生部 コウノトリ共生課
指定期間	2017年4月1日から2022年3月31日	選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募
指定管理料	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	利用料金制度	<input type="checkbox"/> 採用 <input checked="" type="checkbox"/> 不採用
業務内容	豊岡市の地場製品の販売、飲食の提供 環境と経済が両立する活動の推進、観光施設の情報提供、観光情報の提供 地域の交流活動の実施		

### 1 施設の利用状況

年度	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (目標)
総利用件数 (人)	37,248	37,244	30,127	28,462	32,000
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳					
物品販売 (人)	24,956	24,953	20,185	19,160	21,440
飲食利用 (人)	5,587	5,587	4,519	3,996	4,480
通信販売 (人)	6,705	6,704	5,423	5,305	6,080
(人)					
(人)					

\*利用状況内訳が書ききれない場合は、代表的な項目のみで可。

### 2 管理に係る経費の収支状況

(単位：千円)

区分	予算	決算	決算内訳	
収入	指定管理料			
	利用料金			
	その他収入	17,200	12,245	自主事業売上利益
	合計 (A)	17,200	12,245	
支出	人件費	7,000	6,812	社員給与5802、役員給与480、福利厚生530
	事務費	1,500	1,392	事務費741、支払手数料340、消耗品311
	事業費	4,000	3,864	広告宣伝費203、発送運賃824、通信費153、リース料270、開発費償却1532、その他882
	施設維持管理費	2,700	1,588	水道光熱費1216、衛生費137、備品費13、減価償却費222
	合計 (B)	15,200	13,656	
差引 (A) - (B)	2,000	△ 1,411		

\*予算欄には、収支計画に記載した内容を記載してください。 \*行の追加はしないでください。

### 3 施設の管理運営に係る市の実質負担

(単位：千円)

年度	2016年度 (実績)	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (予定)
豊岡市の収入 (A)					
上記のうち、使用料収入					
豊岡市の支出 (B)	22	216	23	2,148	0
上記のうち、指定管理料					
同、財政課所管修繕料					
歳入歳出差引 (A) - (B)	△ 22	△ 216	△ 23	△ 2,148	0

\*本欄は所管部署が記入してください。 \*利用料金制を採用して、指定管理者の収入となっているものは記入しないでください。

#### 4 利用者ニーズの把握

アンケート調査	実施回数	実施期間	回答数
	回	年 月 日 ~ 年 月 日	件
	実施していない場合の理由		
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	個所	年 月 日 ~ 年 月 日	件
その他の方法	方法及び内容	会社HP・フェイスブック・インスタグラム等で随時把握	
	実施日・回数等	年中・若干数（HPにて記載）	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
フェイスブック・インスタグラムからの店舗のコメント若干		田んぼの中のコナリ等の掲載に喜びのコメント・店舗内（チョコーニャ）とてもお客様の好感度UPのコメント	
特定の商品に対するコメント若干		子宝グッズのコメントが多数。	
通販での商品クレーム1件（コナリキリストラップの紐がちぎれた）		出荷時の商品検品の強化。それ以降クレームなし。	

#### 5 サービス向上及び利用者増に向けた取組や工夫（自主事業を含む。）

取組の内容等	実績・成果	利用者の声
HP・インスタグラム・フェイスブック等での情報発信	効果は徐々にであるが見えてきてる。	コナリや商品について情報発信してくれるのでその情報目当てで来た
毎年JAF, 但馬ファンクラブ・たじまわる・ばす旅ひょうご 優待施設取組	物販・飲料等効果有	お客様が把握しておられ、優待でお買い求め多数
雑誌掲載・マップルマガジン・ことりっふ・妊活たまごクラブ等 取組	HPでの通信販売に少しずつ効果有	
レストラン チョコーニャでのコナリ育む米粉を使用した薪窯料理 ピザ等取組	本舗独自のオリジナル ピザ お客様にも好評	初めて食すピザにお客様、大好評
チョコーニャオープンに合わせてウッドデッキ修繕工事実施（市予算）	今後、ベンチ等も増設しオープンテラスとして活用	

#### 6 効率的な施設管理に向けた取組や工夫（業務改善, 経費削減など）

取組内容	効果等
薪窯レストランオープンに伴い、食品ロスに従業員全員で取組	食品ロス帳に随時記入、その都度従業員での話し合いすることで食品ロスに対して意識がつけられつつある
経費削減 昨年から人員5名から4名体制継続。月曜日定休日	月曜日定休日による、従業員の仕事の質もUP。経費削減に効果大。
年2回、清掃期間（2週間）を設け施設管理強化	従業員全員の協力で施設管理済
年1回、店舗建物内 害虫駆除（バルサン）	従業員で害虫駆除を行う事で、若干の経費削減

#### 7 事故及び修繕の状況

項目	区分	内容・対応等
利用者の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生 <input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正 <input type="checkbox"/> 概ね適正 <input checked="" type="checkbox"/> 改善が必要	一昨年より持ち越した周辺河川工事による本舗床面ひび割れ修理は、今年工事が完了済。修理について検討中。

8 指定管理者による自己評価（今後の方針・改善点・経営状況など）

当社は市内企業の共同出資の事業体として、コウノトリの野生復帰と経済の共鳴を感じてもらえる商品、サービスの提供および豊岡の情報の発信を行いつつ健全経営を行ってきた。ただ創設後13年が経過してコウノトリの郷公園への来場者が漸減する中で、顧客の減少に歯止めをかけ、地産地消を軸にした新たな飲食メニューを提供するために「薪窯料理の店チッコーニャ」をオープンさせた。店外のスペースに軽飲食のできる木製のいすや机を設置するなどの快適な空間作りを心掛け、魅力向上に努力し、さらなる集客を見込んでいる。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

概ね、協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理ができています。2019年度総利用件数が28,462人（前年比94.4%）売上も減少傾向の中、2019年11月に「薪窯料理の店チッコーニャ」をオープンさせ、反転を目指している。HP・Instagram・フェイスブック等での情報発信にも力を入れ、利用者のニーズに応えた店舗を目指すことで魅力向上と利用者の満足度につなげてほしい。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 定期調査 <input type="checkbox"/> 随時調査 <input type="checkbox"/> その他	実施年月日	2020年 5月 22日
主な調査項目	調査結果・特記事項		
施設管理等に関する項目 施設運営等に関する項目 経理に関する項目 等	概ね、協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理ができていますが、防火管理業務において管理不十分の箇所があり。（対策済）		
実施していない場合の理由			

11 施設所管課による管理業務評価（実地調査の結果を反映）

項目	評価	説明
法令等の遵守	<input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	概ね、関係法令等を遵守し、その水準に沿った管理できているが、防火管理業務において管理不十分の箇所があり。（対策済）
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	関係法令等を遵守し、委託等は適切に管理されている。
職員配置の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	仕様書等に定められた人員配置がされ、業務は円滑に遂行されている。
管理記録の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	仕様書等に従い、管理記録を適切に行っている。
施設管理の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。
維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。
事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	内装工事を実施し、地産地消を軸にした新たな飲食メニューを提供を始めることにより、交流スペースの活用、地域交流の機能強化を進めている。
利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者の意見は、指定管理者において随時把握し、対応している。
サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 優良 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	明るい挨拶、利用者に対して親切・丁寧なサービスを心がけている。
個人情報の保護	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	個人情報は適切に保護されている。
情報公開への対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	情報公開に適切に対応できる準備が整っている。
緊急時の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	緊急時の連絡網の整備や避難訓練の実施等により、適切に対応している。
経理事務の実施状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切に処理されている。

優良＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。良好＝協定書・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。  
課題含＝協定書・仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。要改善＝協定書・仕様書等の水準に達せず、改善の必要な管理内容である。