

指定管理者管理運営状況シート

施設名	豊岡市立まちなか交流館	所在地	豊岡市中央町11番22号
指定管理者名	一般社団法人ノオト	担当部局	環境経済部 環境経済課
指定期間	2019年4月1日から2024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 checked="" type="checkbox"/> 採用 <input type="checkbox"/> 不採用
業務内容	菓子を題材とした地域活性化のための展示会、販売会等の開催及び情報発信に関する業務 市民と来訪者との交流活動に関する業務 交流館の施設の使用に関する業務等		

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)	5,944	8,528	9,457	7,097	5,519
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
況利 内用 訳状					
豊岡1925来店者 (人)	4,967	7,311	8,143	5,761	4,322
ホテル宿泊者 (人)	977	1,217	1,314	1,336	1,197
(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	6,165	6,061	
	その他収入	30	59	スイーツ委託販売手数料 (販売額348千円*原則20%)
	合計 (A)	6,195	6,120	
支 出	人件費	4,800	4,857	
	事務費	520	120	諸会費
	事業費	4,310	4,455	融資返済4,127,000円 利息328,135円
	施設維持管理費	800	247	床修繕32,900円、雨樋修繕18,100円、水銀灯修繕196,000円
合計 (B)	10,430	9,679		
差引 (A) - (B)	△ 4,235	△ 3,559		

*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)	0	0	0	0	0
上記のうち、使用料収入					
豊岡市の支出 (B)	6	7	7	244	730
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)	△ 6	△ 7	△ 7	△ 244	△ 730

*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
	約2900回	H25年4月18日～現在進行中	2017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	宿泊やレストラン、結婚式をご利用のお客様にはご精算時にアンケートにご協力依頼を実施している。	
	実施日・回数等	都度実施	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
<p>いただいている意見は、食事やラウンジ飲み放題サービスの満足度の高さや従業員の親切さなど、ほとんどがプラス評価であるが、以下のような改善を求める意見が一部あった。</p>			
<p>部屋の古い窓からのすきま風があり寒かった。 またベッドの質が悪くて、丈が短く、窮屈で寝心地が良くなかった。</p>		<p>事前案内の徹底。必要に応じて暖房器具の追加の貸出しにより対応。</p>	
<p>夜に外を歩く人の声が聞こえる。</p>		<p>事前案内の徹底。耳栓の貸出しにより対応。</p>	
<p>フロントへの電話が繋がりがづらい。 消灯後は少ないスタッフで管理されているのは分かるが、もっとスムーズだとより良かった。</p>		<p>スタッフが持っている内線用携帯電話に繋がるように回線を修正し、作業中でもコールに気付けるように改善。</p>	
<p>入り口が分かりづらく、ホテルに入ってもチェックインカウンターがなく、人もいないのでどうしていいか分からなかった。</p>		<p>ホテル入口から入られるお客様との動線の中に案内看板を追加。 またレジの隣に机を設置し、フロントを分かりやすくした。</p>	

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
婚礼実績者イベントの開催	9組のゲストがイベントに参加	改めて来ることができてよかった。ぜひ今後も利用していきたい。
お菓子関連イベントの開催	3日間で約100点のお菓子を販売。	他府県の有名店のお菓子を豊岡で食べることができて嬉しかった。
SNS	京都の有名ホテルのTwitterに取り上げられ認知を拡大。	
演奏会の実施	ワンノート豊岡と共同で月1回の演奏会、バレンタインやクリスマスなどに音楽イベントを開催。	
定期的な訪問営業	地域のお店と新たな関わりを深め、実際に婚礼を検討されているお客様の紹介があった。	

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
朝来市にある姉妹店との共同シフトによる人件費効率化	急な予約の増減にも、柔軟に対応することが出来るようになり、人材を効率的に運用出来ている。
ドリンクリストの見直し	ラインナップを見直すことで、提供クオリティを下げずに原価を下げる事が出来た。また廃棄するドリンクの量も減らすことが出来た。
夜間の節電	夜間は館内全体用の空調の使用を季節に応じて細かく調整することで、電気の使用量を下げることが出来た。

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	壁の修繕が必要

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）

<p>今年度も様々な音楽コンサートやお菓子のイベント企画を実施することで、賑わいと交流の拠点を創出すべく取り組んできた結果、アンケート調査では、多くのお客様より高評価をいただいていた。</p> <p>一方、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用件数や売上げが落ち込んでいることから、新しい社会情勢の推移に適切に対応しつつ、引き続きお菓子を題材とした賑わいと交流を生み出すことができるよう、努力していく。指定管理継続にあたって掲げている「地域にとって特別な場所」「旅の目的地となる場所」というビジョンを引き続き推進し、更なる高付加価値のサービスを提供するためにも、より良い施設運営に向けて改善を継続していきたい。</p>

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

<p>指定管理者更新に伴い、次期指定管理が決まるまで婚礼等の予約受付ができなかったこと、また、10月1日からの増税、新型コロナウイルス感染症と、年間を通して外的要因により売上が伸び悩んだ。更に新型コロナの影響は続いており、ウェディング、観光、飲食も完全には回復していないため、ホテル運営の経営は一層苦しくなる見込みである。</p>

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 21日
主な調査項目	調査結果・特記事項		
施設管理状況の確認	概ね良好に管理されているが、一部改善が必要。文書にて事業計画書の提出を依頼。		

1 1 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 checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	関係法令を遵守している。
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	適切な内容である。
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	適切な人員配置がされ、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	日々の記録を職員間で共有できている。
施設管理の状況	<input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	安全確保への意識が低い。
維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	放置自転車の対処が必要。
事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input checked="" type="checkbox"/> 要改善	事業計画書の提出がない。 施設の目的に沿った事業の見直しが必要。
利用者対応及びニーズの把握・対応	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	利用者に対して満足度の高いサービスを行っている。
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	利用者増に向けた取り組みを行っている。
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等により、適切に対応している。
経理事務の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	当施設に係る経理を独立させる必要がある。

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。

【参考】ホテル運営に係る経費の収支状況（当期）

（単位：円）

区分		予算	決算	備考
収 入	指定管理料			
	利用料金	85,500,000	71,588,075	
	その他収入			
	合計（A）	85,500,000	71,588,075	
支 出	原価	25,650,000	20,044,661	
	人件費	29,925,000	30,066,992	
	広告宣伝費	7,695,000	5,297,518	
	他販売管理費	6,840,000	6,657,691	
	水道光熱費	5,985,000	3,461,267	
	地代家賃	8,517,178	8,157,441	
	租税公課	10,000	0	
合計（B）	84,622,178	73,685,569		
差引（A）－（B）		877,822	△ 2,097,494	