

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	☐ 公募 ☒ 非公募
指定管理料	☐ 有 ☒ 無	利用料金制度	☒ 採用 ☐ 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 件数	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (目標)
総利用件数 (人)	8,528	9,457	7,097	4,740	4,968
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳	豊岡1925来店者 (人)	7,311	8,143	5,761	3,206
	ホテル宿泊者 (人)	1,217	1,314	1,336	1,534
	(人)				
	(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	6,000	5,395
	その他収入		0
	助成金等	0	332
	合計 (A)	6,000	5,727
支 出	人件費	4,000	4,360
	事務費	120	108
	事業費	4,686	4,686
	施設維持管理費	200	18
	合計 (B)	9,006	9,172
差引 (A)－(B)	△ 3,006	△ 3,445	

*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 項目	2017年度 (実績)	2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021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)	7	7	244	1,040	298
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)	△ 7	△ 7	△ 244	△ 1,040	△ 298

*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600回	2020年 9月 1日 ～ 2021年 4月 30日	318 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アンケートへのご協力依頼を実施している。	
	実施日・回数等	随時	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
お料理が美味しい。 スタッフの距離感が良くサービスが心地よい。		引き続きお料理とサービスの満足度向上に努めます。	
wi-fiが繋がりがづらい。不安定。		パスワードが複雑だった為、ご高齢の方にも分かりやすいよう変更済み。機械が古くなっている為、買い替えを検討中。	
音が響きやすい。（外の音、館内の音、窓のガタガタ音）		ご案内文とともに客室に耳栓を設置済み。並行して扉や窓の立て付けについて調査中。	
バスタブがない。		チェックイン時に隣にある京極湯さんや城崎温泉をご案内。	

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
婚礼集客イベント（レトロ婚フェス）の開催	3月に7組、4月に6組、計13組のお客様が参加	無料でドレス試着や料理試食ができて結婚式のイメージがわいて良かった
SNS（主にInstagram）での発信	フォロワーが1000人を超過	今は行けないがコロナが落ち着いたらぜひ利用したい
SNSインフルエンサーの方とのコラボレーション企画	現在はSNSでの発信のみ、コロナ情勢次第でレストランでのショー開催を企画中	生で演奏を聞きたい
テイクアウト商品の販売	3月以降、6組12名のお客様がご利用	特に3月下旬～4月上旬のお花見期間のご利用が多かった
城崎温泉への送迎サービス	送迎付プランでのご予約多数	送迎があり助かった、観光が楽しめた

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	会場の稼働状況に合わせて人材を配置、効率的なシフトコントロールができている
調理場とサービスを兼務できるスタッフ育成による人件費効率化	本来スタッフが2名必要な場面も1名で対応が可能
コールセンターにて事前問合せ、電話対応を一括管理	事前対応と現場対応を分けることにより、効率的かつ安定的な対応が可能
緊急事態宣言下の予約状況にあわせた休館日の設定	前日時点で予約がない場合は休館とし、人件費及び水道光熱費を削減

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	☐ 発生	
	☒ 不発生	
施設設備の事故	☐ 発生	
	☒ 不発生	
施設設備の修繕	☐ 適正	扉や窓の立て付けの改善が必要
	☐ 概ね適正	
	☒ 改善が必要	

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）

今年度は新型コロナウイルス感染症の拡大と、2度にわたる緊急事態宣言の発出に伴い、宿泊・レストランの客数がコロナ前に比べて約60%減少し、婚礼もキャンセルや延期が続いたことで、大変厳しい1年となった。一方でGoToトラベルキャンペーンの影響から11月には過去最高の宿泊稼働率となったことで、今後施設に必要な修繕や、運用の課題を認識することができた。コロナ禍の長期化で、予定していた市民交流の音楽コンサートやお菓子販売等のイベントは引き続き開催することが難しい状況ではあるが、地下BAR店舗跡地を菓子製造のレンタルキッチンに転用することで、菓子ビジネスのコミュニティづくりを行っていく。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

新型コロナウイルス感染症の影響により、2019年度と比較して売上及び利用客が大きく減少している。2021年度においてもその影響を強く受けると考えられるが、SNSによる積極的なPR等を行うなど、ウィズコロナを踏まえた経営を行う見込みである。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	■ 定期調査 □ 随時調査 □ その他	実施年月日	2021年 5 月 26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。	
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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	関係法令を遵守している。
再委託の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切な内容である。
職員配置の状況	☐ 良好 ☐ 課題含 ☒ 要改善	事業計画書が提出されておらず、当該計画書に即した人員配置が行われているか確認することができない。
管理記録の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に施設管理が行われている。
維持管理業務の実施状況	☐ 優良 ☐ 良好 ☒ 課題含 ☐ 要改善	AEDは設置されているものの、賃貸借契約が未締結である（現在対応中）。
事業の実施状況	☐ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☒ 要改善	事業計画書が提出されておらず、当該計画書に即した事業がなされているか確認することができない。
利用者対応及びニーズの把握・対応	☒ 優良 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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	☐ 良好 ☒ 課題含 ☐ 要改善	防災訓練のうち、消火訓練及び避難訓練は行われていないため、実施義務について当局に確認するよう指示した。 防犯対策に係るマニュアル作成や訓練は行われていない。
経理事務の実施状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 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。