

## 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		2018年度 (実績)	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (目標)
総利用件数	(人)	30,127	28,461	20,204	17,360	35,000
	内免除利用分 (人)					
	内減額利用分 (人)					
利用状況内訳	物販販売 (人)	20,185	19,160	13,539	9,749	20,000
	飲食利用 (人)	4,519	5,305	3,342	4,052	8,000
	通信販売 (人)	5,423	3,996	3,323	3,559	7,000
	(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		年度		2021年度		決算内訳
		2019年度 決算額	2020年度 決算額	予算額	決算額	
収 入	指定管理料					
	利用料金					
	その他収入	12,245	7,787	19,700	7,046	売上総利益
	助成金等		1,762		3,159	雇用調整助成金・緊急安定助成金(厚生労働省)398、時短協力金(兵庫県)2100、一時支援金600他
	合計(A)	12,245	9,549	19,700	10,205	
支 出	人件費	6,812	6,659	8,470	7,194	社員給与5448、役員給与1280、福利厚生466
	事務費	1,392	1,769	2,160	1,720	事務費880、支払手数料424、消耗品費416
	事業費	3,864	2,133	4,000	2,024	広告宣伝費392、配送運賃704、通信費137、リース料27、開発費償却298、その他466
	施設維持管理費	1,588	2,941	1,990	2,916	水道光熱費1114、衛生費129、備品費163、減価償却費1510
	合計(B)	13,656	13,502	16,620	13,854	
差引(A)-(B)		△1,411	△3,953	3,080	△3,649	

\*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 施設の管理運営に伴う市の収入及び支出

(単位：千円)

区分		年度			備考
		2019年度	2020年度	2021年度	
収 入	使用料	0	0	0	
	その他	0	0	0	
支 出	施設改修工事費等	2,149	0	0	
	修繕料	72	0	10	屋外トイレ屋根瓦修繕

\*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
	0回	年 月 日 ~ 年 月 日	0 件
	実施していない場合の理由	既存のアンケート方法の感染対策の為、一旦撤去	
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	0個所	年 月 日 ~ 年 月 日	0 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（HPにて記載）	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
トイレをなるべく開けて欲しい		8:45~17:00の営業時間内は開けるよう徹底。 (時短営業時は変更あり)	
子供が楽しめるテイクアウトを用意してほしい		ジンジャーエールやジュースなどの取り扱いを充実させた	
電子決済を取り入れてほしい		3月末よりクレジット決済導入	
米粉パンやホットサンドなどのメニューを取り入れてほしい		検討中	

#### 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
テイクアウトメニュー、飲食店メニューの刷新	前年度よりテイクアウト売上UP	『選びやすくなった』『美味しくなった』 『身体に優しいメニューが増えた』
顧客動線に合わせた、飲食店内・店内販売商品のレイアウト変更	前年度より商品売上UP	『買いやすくなった』『見やすくなった』 『お買い物が楽しくなった』
各SNS（Instagram、Facebook）の運用による販売促進	フォロワー数増加	『営業時間等がわかりやすくなった』
SDGs推進ショップとしての販促物設置	成果としては未測定だが、SDGsを起点としたツアーリング開発をTTIと連携して出来ないかと思案している段階です。	『現代の環境・社会性に合った体制は素晴らしい』
支払い方法の追加（クレジット）	売上UP & 時間効率UP	『使いやすい』『衛生的』

#### 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
バックオフィス業務委託による、マネジメントサポート、及び財務体質改善	人件費削減と従業員満足の向上（有休消化の増加、モチベーションUP）に向かっている
店内販売商品の価格調整	客単価向上と粗利率向上が傾向としてみられる

#### 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	特になし
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生	特になし
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生	
施設設備の修繕	<input type="checkbox"/> 適正	少し劣化が見られるが、使用上問題なし。 必要箇所は市役所様に対応していただいています。
	<input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正	
	<input type="checkbox"/> 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）

経営指標としてはコロナ禍にも関わらず、前年より改善傾向にあります。特に課題であった、経費コントロール（人件費、在庫ロス）は業務委託により利益率は改善傾向に。  
 前年より人員増にも関わらず、総人件費削減&有休消化増加を実現。今期には有休消化100%を計画しております。スタッフモチベーションも上がり、働きやすい環境づくりにより、サービス提供レベルも向上しており、前年よりもお客様からのお褒めの言葉をいただくことが多くなりました。  
 今後は①サービスレベル向上によるお客様満足度の向上②業務効率改善による経費削減に重点を置いて、営業を行なっていきます。

## 9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

コロナ禍ではあったが、各種公的給付等の支給を受けるとともに、店舗改装や、メニューの開発、スタッフの体制見直しなどにも努め、影響を最小限に食い止めている。今後は、周辺施設や近隣観光地等との連携を強化した誘客などへ向けて、しっかりと連携を図っていかれることを期待していきたい。

### 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	2022年 5月 25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	協定書等を遵守し、適切に管理運営できている。本人でなく家族にコロナの症状等があった場合のマニュアルができていなかった。限られたスタッフで回すため難しい面もあるが、感染拡大防止のためにもマニュアル作りを求めた。		
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 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、その水準に沿った管理ができている。
再委託の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	再委託等は最低限に抑え、適切な運営ができている。
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	コロナ禍で客足が少ない中でも、開館時間に対応できるスタッフ配置がなされている。
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	適正に記録されている。
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、衛生管理が適正に行われている。
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、衛生管理が適正に行われている。
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	コロナ禍で、順調に実施とはいかなかったものの、新メニューの開発など、いつ人の動きが増大しても対応できるように準備が整っている。
利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	コロナ禍でもあり、アンケート用紙の配置などによるニーズ把握が適切に行えていない。今後、二次元バーコード等非接触型による意見集約を検討しているとのことで、早い着手による、要望の把握からの改善などに努めてほしい。
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	従業員が、接客などの業務へ集中できるように、労務管理等の業務について外部委託を行っている。
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	情報公開に対応できる準備が整えられている。
緊急時の対応	<input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	コロナの影響でタイミングを失し、避難訓練ができていなかった。緊急時の連絡網は整備されている。5月中に、訓練実施予定。
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	経理事務所の指導を受け、適切な処理がなされている。

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。