

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		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)	9,457	7,097	4,740	4,428	5,300
	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)	8,143	5,761	3,206	3,116	3,800
	ホテル宿泊者 (人)	1,314	1,336	1,534	1,312	1,500
	(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		年度	2019年度	2020年度	2021年度		決算内訳
		決算額	決算額	予算額	決算額		
収入	指定管理料	0	0	0	0		
	利用料金	6,061	5,395	6,000	5,826		
	その他収入	59	0	0	0		
	助成金等	0	332	0	0		
	合計 (A)	6,120	5,727	6,000	5,826		
支出	人件費	4,857	4,360	4,000	4,360	エリアマネジメント委託費	
	事務費	120	108	120	115	諸会費	
	事業費	4,455	4,686	800	720	エリアマネジメントサポート費	
	施設維持管理費	247	18	200	26	セキュリティ委託費	
	合計 (B)	9,679	9,172	5,120	5,221		
差引 (A) - (B)		△ 3,559	△ 3,445	880	605		

*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	2019年度	2020年度	2021年度	備考
収入	使用料		0	0	0	
	その他		0	0	0	
支出	施設改修工事費等		7	7	7	建物共済基金分担金
	修繕料		237	701	0	2019年度：室外機修繕工事 2020年度：内装修繕工事、エアコン修理

*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700回	2021年5月1日 ~ 2022年3月31日	519 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
	0個所	年 月 日 ~ 年 月 日	0 件
その他の方法	方法及び内容	ご利用のお客様にアンケートの回答依頼を実施している。(宿泊・レストラン・結婚式)	
	実施日・回数等	宿泊者はチェックアウト時、レストランは会計時、結婚式は式後1週間程度	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
加湿器の設置希望		2022年1月全部屋に加湿機能付き空気清浄機の導入済み	
外からの夜間の騒音		CI時のご案内かつ耳栓アメニティの設置	
バスタブがない		HPやOTAへのわかりやすい注釈の表記かつCI時の城崎温泉などへのご案内	

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
SNS（主にInstagram）での発信	フォロワーが1300人を超過	館内やお部屋の雰囲気を事前に知ることができた。レトロな空間に憧れた。
婚礼の受注増に向けた、宣伝写真の刷新（2022/3 撮影）	現在、掲載紙面の更新中のため、検証段階	検証中
全国のグループ施設で提供しているご当地ドリンクを販売・提供	ノンアルコール希望の方の約8割がご当地ドリンクを注文される	マイクロツーリズムが流行る中で、国内旅行に行った気分になれた。ノンアルコール商品のラインナップが多くて安心した。

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
朝来市にあるグループ施設との共同シフト・丹波篠山市にあるグループ施設とのヘルプ体制による人件費効率化	稼働状況に合わせ人材を配置。人件費の最適運用が可能に
まん延防止条例下等コロナ禍におけるランチ定休日の設定	予約数が見込みにくい特定の平日にランチをクローズし、少人数体制での運営を実施
本社窓口にて事前問合せ、電話予約対応を一括管理	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

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	建物全体の防音機能に関しては見直しが必要。扉や窓の建付けに関しても要検討。
	<input type="checkbox"/> 概ね適正	
	<input checked="" 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）

昨年度と同様、新型コロナウイルス感染症の影響により、それぞれ2回の緊急事態宣言とまん延防止等重点措置が発出されたことで利用者が大幅に落ち込み、大変厳しい運営状況となった。一方で年度の後半では婚礼をはじめ徐々に客足が戻り、売上は昨対比124%まで持ち直した（コロナ前の売上約80%）。その他、地下レンタルキッチンの定期利用者が増加し（4組が定期利用中）、あわせて実施している月に1度の菓子ショーケースの販売イベントも好評で、「菓子の製造・販売拠点」として事業者のコミュニティ醸成やインキュベーションに役立っており、来年度も引き続き継続していく。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

昨年同様、新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、徐々に売上は回復傾向にある。引き続き利用者ニーズの把握や積極的なPR等、利用者増に向けた取り組みを行っていただきたい。

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 24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	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	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	適切である。
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 checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	修繕が必要であるにも関わらず未実施である。
事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	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	<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	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	マニュアル作成、訓練が行われている。
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。