

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	2022年4月1日から2027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	豊岡市の地場産品の販、飲食提供 環境と経済が両立する滑動の推進、観光施設の情報提供、観光情報の提供 地域の交流活動実施		

1 施設の利用状況

年度	2019年度 (実績)	2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (目標)
件数					
総利用件数 (人)	28,461	20,204	17,360	13,009	15,000
内免除利用分 (人)					
内減額利用分 (人)					
利用状況内訳					
物販販売 (千円)	19,160	13,539	9,749	12,075	18,000
飲食利用 (千円)	5,305	3,342	4,052	2,919	4,500
通販販売 (千円)	3,996	3,323	3,559	4,842	4,500
(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	2020年度	2021年度	2022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					
	利用料金					
	その他収入	7,787	7,046	8,000	8,027	売上総利益
	助成金等	1,762	3,159	0	3,451	雇用調整助成金・緊急安定助成金(厚生労働省)611、時短協力金・飲食店一時支援金・事業復活支援金・中小企業等原油価格、物価高騰対策一時支援金(兵庫県)2840
	合計(A)	9,549	10,205	8,000	11,478	
支出	人件費	6,659	7,193	7,100	7,010	社員給与5551、役員給与1065、福利厚生394
	事務費	1,769	1,720	2,000	2,899	事務費752、支払い手数料1597、消耗品費550
	事業費	2,133	2,025	2,000	1,627	広告宣伝費246、配送運賃641、通信費148、開発費償却298、その他293
	施設維持管理費	2,941	2,916	3,100	3,310	水道光熱費1583、衛生費137、備品費366、減価償却費1224
	合計(B)	13,502	13,854	14,200	14,846	
差引(A)-(B)	△ 3,953	△ 3,649	△ 6,200	△ 3,368		

*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	2020年度	2021年度	2022年度	備考
収入	使用料				
	その他				
支出	施設改修工事費等	0	0	0	
	修繕料	0	10	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
	1個所	2022年4月1日 ~ 2023年3月31日	17 件
その他の方法	方法及び内容		
	実施日・回数等		
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)	
電子決済を取り入れてほしい		クレジットや電子マネー決済導入。バーコード決済も状況次第、取り入れていく。	
子供向けのお土産を増やしてほしい		商品ラインナップを順次入れ替え中。	

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
料理メニューの刷新	お客様の滞在時間向上	ピザ以外の料理が増えてうれしい
メニューデザインの刷新	視認性向上	見やすくなった
電子決済及びクーポン利用可	決済時の利便性向上	利用しやすくなった

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
飲食スペースをレストラン形式→フードコート形式に	時間効率が向上し、人件費削減につながった
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
人員整理（雇用契約の変更等）	人件費削減につながった

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	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。 必要箇所は市に対応していただいている。
	<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。
前年より総人件費削減したにも関わらず、安定的な運営を実現。有休消化100%行われました。
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。
今後はサービスレベル向上によるお客様満足の獲得、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）

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る。利用者の実態に合わせてサービス提供方法を変更するなど柔軟な対応で経営状況の向上を狙うなど、マネジメント管理業務委託の効果が見える。

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	2023年5月23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・仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理ができている。利用者の増加を目指すにあたり、周辺施設との連携を図っていくことが重要である。		
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	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	仕様書等に従い、事業が適切に行われている。
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	コロナ禍に中止していたアンケート用紙設置を再開し、利用者の意見を指定管理者が随時把握し、対応している。
サービス向上への取組	<input checked="" type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	電子決済への対応や飲食メニューの刷新、提供方法の変更など、利用者の意見や利用実態に合わせた対応を積極的に行い、サービス向上や改善に努めている。
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 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。