

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	豊岡市の地場製品の販売、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		2020年度 (実績)	2021年度 (実績)	2022年度 (実績)	2023年度 (実績)	2024年度 (目標)
件数	総利用件数 (人)	20,204	17,360	13,009	9,242	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 (円)	13,539	9,749	12,075	10,350	18,000
	飲食利用 (円)	3,342	4,052	4,842	4,886	4,500
	通販販売 (円)	3,323	3,559	2,919	2,368	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		2023年度		決算内訳
		2021年度 決算額	2022年度 決算額	2023年度 予算額	2023年度 決算額	
収 入	指定管理料					
	利用料金					
	その他収入	7,046	8,027	16,000	7,541	売上純利益
	助成金等	3,159	3,451			
	合計 (A)	10,205	11,478	16,000	7,541	
支 出	人件費	7,193	7,010	7,260	4,552	役員給与550、社員給与3926、福利厚生76
	事務費	1,720	2,899	1,400	2,260	事務費710、支払手数料1369、消耗品費181
	事業費	2,025	1,627	3,300	1,349	広告宣伝費148、配送運賃437、通信費152、その他612
	施設維持管理費	2,916	3,310	1,830	2,917	水道光熱費1728、衛生費152、備品費92、減価償却費945
	合計 (B)	13,854	14,846	13,790	11,078	
差引 (A) - (B)		△ 3,649	△ 3,368	2,210	△ 3,537	

*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
		2021年度	2022年度	2023年度	
収 入	使用料				
	その他				
支 出	施設改修工事費等	0	0	4,301	電気設備改修工事(高圧→低圧)
	修繕料	10	0	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
	0回	年 月 日 ~ 年 月 日	一件
	実施していない場合の理由	以下の方法により実施。	
意見箱	設置数	実施期間	提出件数
	0箇所	年 月 日 ~ 年 月 日	一件
その他の方法	方法及び内容	会社HP・GoogleMap・インスタグラム等で把握	
	実施日・回数等	年中随時	
利用者からの主な意見・要望等			対応状況
店内での飲料販売がなされてるかわからない。			イーゼルを店舗入口2か所設置にて対応

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
ポートピザを開発し軽食の充実	コンスタントに販売できている。	楽しくて気軽に美味しい。
Instagramの活用	活用できず。	

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
週に一度のペースで改善会議を行う。	変化に対応できた。
SNS、チャット機能を活用し意思疎通を図る。	齟齬が少なくなった。

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	
	<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	少し老朽化が見られるが、使用上問題なし。必要箇所は市に対応して頂いています。
	<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）

コウノトリ郷公園の来場者数の激減に伴い、店舗改善を行っても本舗への来客数はなかなか増えないという厳しい状況であり、それに伴いスタッフの給与と休日数のバランスが難しく、スタッフへの指導が進まないことが多い。
それらの課題に対し根本的な改善を行うため、3月14日から店舗を休業している。本舗に求められている機能の整理や2025大阪・関西万博に向けた見直しなど、具体的にどのような手段で改善を図るか、市と協議の上検討を進めていく。

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

協定書・仕様書等を遵守し、概ねその水準に沿った管理ができているが、店舗運営スタッフの接遇やサービス向上に向けた取組み、管理記録体制などの点で課題がみられる。経営状況については、コウノトリの郷公園周辺全体の利用者が減っている現状を受け、非常に厳しい状態である。前述の課題も、厳しい経営状況で従業員を適切に指導できる人員の配置ができていないことに起因する。現状への対処及び課題の是正に向けて休業期間を設けるなど、根本的な見直しを図るために必要な措置を行っているため、引き続き市や周辺施設と連携し全体の立て直しを考えていく必要がある。

10 施設所管課による実地調査の実施状況

調査の種類	<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	2024年5月21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、おおむねその水準に沿った管理ができているが、統括者不在による従業員の指導不足、管理記録体制の機能不良など経営状況の悪化に伴う課題がいくつか見られる。 休業を伴う根本的な見直しと営業再開に向けた協議など、経営改善に向けた対応を進めるとともに適切な運営体制の構築も行うことが重要。		
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	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 type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	仕様書等に定める有資格者の配置は適切に行われているが、業務執行体制の確保に十分な職員配置がされているとは言い難く、特に従業員への指導不足が課題である。
管理記録の状況	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 課題含 <input checked="" type="checkbox"/> 要改善	管理記録体制は整えられているが、正常に機能しておらず記録に不足があるため改善が必要。
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 type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	概ね仕様書等に従った事業が行われているが、一部、利用促進や交流活動に関することなど課題がある。
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	WebサイトやSNSを活用してニーズ把握に努めているが、統括者不在による従業員への指導不足により、接遇面に課題がある。
サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 優良 <input type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	統括者不在による従業員への指導不足により、取組み状況に課題がある。
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 type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 課題含 <input type="checkbox"/> 要改善	管理記録の状況から、情報公開への適切な対応に懸念がある。
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。