

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	株式会社CYCLE	担当部局	コウノトリ共生部 環境経済課
指定期間	2024年4月1日から2029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	・歴史的な建物を活かした賑わいづくりに関すること。 ・伝統産業、裏祖伝説等を活用した地域活性化に関すること。 ・市民と来訪者との交流活動に関すること。 ・交流館の施設の使用に関すること。 ・前各号に掲げるもののほか、交流館の目的を達成するために必要な事業		

1 施設の利用状況						
年度		2022年度 (実績)	2023年度 (実績)	2024年度 (実績)	2025年度 (実績)	2026年度 (目標)
件数	総利用件数 (人)	4, 888	3, 541	4, 281	4, 081	4, 500
	内免除利用分 (人)					
	内減額利用分 (人)					
利用 状 況 内 訳	来館者 (人)	3, 202	2, 479	3, 094	3, 102	3, 200
	ホテル宿泊者 (人)	1, 686	1, 062	1, 187	979	1, 100
	(人)					
	(人)					
	(人)					

2 管理に係る経費の収支状況						(単位：千円)
年度		2023年度	2024年度	2025年度		決算内訳
区分		決算額	決算額	予算額	決算額	
収 入	指定管理料	-	-	-	-	
	利用料金	5,223	12,974	20,000	15,961	宿泊売上
	その他収入		15,651	14,800	11,593	飲食売上
	合計 (A)	5,223	28,625	34,800	27,554	
支 出	人件費	4,360	10,270	12,000	12,121	人件費
	事務費/原価	150	3,600	6,700	3,344	原価
	事業費	720	15,960	15,600	14,636	販売費および一般管理費（人件費除く）
	施設維持管理費	55	621	500	932	大開東区区費、豊岡駅通商店街組合費、豊岡市観光協会会費、関西電気保安協会会費、AEDレンタル費、ガス給湯器修繕費、消火栓ガラス修繕費、応接室建具塗装費、シャワーバユニット棚交換費
	市返納費	-	-	-	-	
	合計 (B)	5,285	30,451	34,800	31,033	
差引 (A)－(B)		△ 62	△ 1,826	0	△ 3,479	

3 施設の管理運営に伴う市の収入及び支出						(単位：千円)
年度		2023年度	2024年度	2025年度	備考	
区分						
収 入	使用料	-	-	-		
	その他	-	-	-	市への納付金	
支 出	施設改修工事費等	8	5,905	48,282	2023 建物共済分担金、 2024 調査・改修工事設計、建物共済分担金 2025 外壁等改修工事、建物共済分担金	
	修繕料	112	300	1,138	2023 塗装修繕工事 2024 漏水修繕・厨房機器修理 2025 客室エアコン修理・厨房機器修理・円形ショーケース撤去・シャワー室ガラス棚交換	

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
	随時	2025年4月1日 ～ 2026年3月31日	213 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	- 件
その他の方法	方法及び内容	フロントスタッフによるチェックイン・チェックアウト時の口頭ヒアリング	
	実施日・回数等	随時（通年）	
利用者からの主な意見・要望等		対応状況	
外部騒音（館外からの車・歩行人の音等）が気になるとの声が多数件あった。		耳栓をアメニティとして全客室に設置済み。チェックイン時に案内を実施。	
客室の鍵が開閉しにくい・扱いが難しいとの意見が多数件あった。		チェックイン時に鍵の操作方法を丁寧に説明するよう案内を強化した。	
ポット・カップがなくお湯が飲めないとの要望が多数件あった。		2025年度にアンケートの声を受けて全客室にポット・カップを導入した。	
建物の歴史や由来についての説明・案内を求める声があった。		チェックイン時にスタッフが口頭で建物の歴史を説明。館内にも説明ポップを掲示している。	

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
アンケートを踏まえた客室アメニティ・設備改善（全客室へのポット・カップ導入、館内着リニューアル、リネン業者変更によるリネン類の刷新）	清潔感4.92/5.0点・居心地4.78/5.0点（アンケート213件）。ポット・カップの要望がなくなり、サービス満足度9.3点/10点を達成。	「細かい所まで配慮がなされていて嬉しくなりました。」「全て想定以上でした。」（アンケートより）
設備不具合改善：シャワーユニットのガラス棚交換（経年劣化により棚が傾きシャンプーボトルが落下するトラブルへの対応）	シャワー使用時のトラブルを解消。設備起因のクレームが減少した。	アンケート「清潔感」とても満足：91.1%（194件/213件）
豊岡市外壁工事に伴う環境改善：窓の二重化・故障ブラインドの遮光カーテンへの交換（豊岡市予算で実施）	窓の断熱性・遮光性が向上。外部騒音・光漏れへの対応が改善された。	「遮光カーテンにして欲しい。」という要望を受けて対応。騒音関連の意見への継続対応中。
自主事業の拡充：地元向けアフタヌーンティー企画・婚礼向けマッチングイベントの実施、昼夜カフェ営業（昼14:00-18:00 / 夜19:00-22:00）	婚礼売上：2025年度5,097千円。カフェ利用により地元来店者との接点を創出し、来館者数3,102人（前年比+8人）を維持。	「アフタヌーンティーをやっていて楽しめました。」「カフェで落ち着いた時間を過ごせました。」（アンケートより）
地元向け宴会利用の情報発信強化：SNS発信・地元情報誌への広告掲載による認知度向上	地元企業・個人からの宴会問い合わせが増加傾向。飲食売上の多様化を図った。	「料理やスイーツが美味しい。」「この雰囲気での料理内容はお得。」「大人数で宴会を開催できる場所がほとんど無いので助かる。」（利用者の声より）

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
シフト見直しによる運営人員の最小構成への最適化（需要予測に基づくシフト編成）	人件費の適正化を模索中（まだ効果を出せていない）。サービス品質を維持しながら固定費を削減したい。
リネン事業者の変更（清掃手戻り・作業工数の削減、リネン品質の向上）	清掃の手戻り削減と作業効率の向上を実現。リネン品質向上によりアンケートの清潔感評価にも寄与した。
AI活用による業務効率化（情報収集・文書作成・データ整理等の間接業務の効率化）	スタッフが接客・サービス業務に集中できる環境を整備し、業務全体の生産性を向上させた。

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	☐ 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	【エアコン不調・修繕】夏季の酷暑期（2025年8～9月）に203号室・205号室・101号室のエアコンが連続して不調となり、利用者からのクレームが発生。室外機への日よけネット設置・散水冷却等の応急対応を継続的に実施した。豊岡市の予算により、101号室・205号室は室外機の修繕、203号室は室内機の修繕を実施したが、修繕後も稼働効率は完全には回復しておらず、引き続き対応が必要な状況である。 【ガス給湯器の修繕】期中にガス給湯器の不具合が発生したため修繕を実施した。 【火災通報装置（赤電話）の回線断】火災通報装置に備え付けられている赤電話の回線が切断されていることが判明している。実務上は携帯電話で通報する想定ではあるが消防法上対応が必要であるため、現在対応中である。 【まとめ】当施設は2014年の開業から12年目を迎え、空調設備・給湯設備・通報設備など主要設備の経年劣化が顕在化しつつある。指定管理者として日常的な点検・応急対応を継続しているが、抜本的な設備更新については豊岡市との協議のうえ計画的な対応を進めていく必要があると認識している。
	☒ 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）

2025年度は近隣に大手ビジネスホテルが新たに進出してきた影響で、平日のビジネス宿泊利用が激減したが、顧客層を観光利用に特化していくことを目指し、顧客体験の高付加価値化を着実に実践している。アンケート（年間213件回収）で寄せられた声を積極的に施設改善に反映し、観光利用が中心の宿泊者979人（稼働率平均29.7%）から、サービス満足度9.3点（10点満点、n=206）と高い顧客評価を維持した。中でも清潔感4.92点・居心地4.78点（5点満点）と高評価だった。 一方、宿泊稼働率は目標（4,500人）に対して実績4,081人と未達であることに加え、婚礼依存型の飲食収益構造からの脱却が課題である。また夏季のエアコン不調による顧客クレームが発生しており、2014年設置の老朽化した設備の更新が急務である。今後の方針として、①観光・滞在型利用に特化した稼働率の回復、②地元企業の懇親会・個人宴会をターゲットにした団体宴会利用の強化、③飽きのこない飲食メニューの充実による継続来店の促進を推進し、単年度黒字化を目指す。引き続き歴史的建造物の価値を活かした豊岡のまちなか交流拠点として、市民と来訪者が交わる場の創出に尽力していく。
--

9 施設所管課による施設経営評価（経営状況について）

改修工事に伴う約1か月の休館の影響もあり、目標金額である34,000千円の売上には届かなかった。しかし、消費者ニーズの変化により婚礼事業が伸び悩むなか、団体客を想定した宴会などの飲食事業に注力するほか、周辺にビジネスホテルが増加しているなか、「歴史的な名建築での宿泊体験」という付加価値による差別化を図り、旅行者や建築愛好家をターゲットとして集客につなげるなど、多角的な工夫を凝らして運営されている。
--

1 0 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	2026 年 4 月 24日
主な調査項目		調査結果・特記事項	
施設の管理状況		概ね良好に管理されている。	
実施していない場合の理由			

1 1 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	条例に定める申請書などの事務手続きについて改善の余地がある。
再委託の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に行われている。
職員配置の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に行われている。
管理記録の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に管理し、スタッフ間で共有されている。
施設管理の状況	☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に管理されている。
維持管理業務の実施状況	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に管理されている。
事業の実施状況	☐ 優良 ☒ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	適切に行われている。
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	利用者の声を考慮し、満足度の高いサービスを行っている。接遇も適切である。
サービス向上への取組	☒ 良好 ☐ 良好 ☐ 課題含 ☐ 要改善	利用者・入館者増に向けた新しい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	適切に行われている。
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	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	☒ 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。