

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市満珠荘
所在地	下関市みもすそ川町3番75号
指定管理者	団体名称 一般財団法人下関市公営施設管理公社
	代表者 理事長 濱本 笙子
	団体所在地 下関市唐戸町4番1号カラトピア4階
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	福祉部長寿支援課
	TEL : 083 - 231 - 1168
	E-mail : fkchojus@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数 (単位：人)

	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数
目標値	48,400	6,800	37,000	7,000	—	—	—	—	—	—
実績値	37,485	7,810	—	—	—	—	—	—	—	—
差	△ 10,915	1,010	—	—	—	—	—	—	—	—

令和4年度は、新型コロナウイルスの感染状況及び全国旅行支援（やまぐち割）等による公的支援事業により、宿泊者数については、目標値を達成し、過去最高値となりました。入浴者数については、徐々に回復しており、令和3年度の実績値を上回りましたが、平日利用を主としたリピーターの減少（高齢化）もあり、目標値は達成できませんでした。令和5年度は利用者アンケートの結果の実現などによる業務改善を積極的に推進し、提供するサービスの質を向上させることにより、一層の利用者の獲得に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

令和4年度の管理運営状況については、幅広い年代の方の健康増進と休養のための施設として計画に基づき、施設の維持管理及び業務が適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。

実績値については、宿泊者数は目標値を上回り、入浴者数は目標値を下回りました。目標値を達成するために、更なる営業活動、企画立案、広報宣伝による集客活動を求めます。食事提供については、更なる利用者の増加のため、地元に着した地産地消によるメニューへの改良を引き続き行うことを求めます。

サービス向上のため、季節感やニーズのある商品・食事の提供を行いました。

業務内容については、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務を適正に実施しています。

収支の状況は、指定管理者において様々な経営努力が行われ、適正な範囲でした。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和5年度以降も、本施設の設置目的を推進するため、業務の更なる向上・充実を図り、利用の促進が図れるよう管理運営に努めるよう求めます。また、利用者の利便性の向上及び利用促進が図れるよう、自主事業の実施に努めるよう求めます。

今後も健康増進と休養のための施設として、利用者へ配慮した取組を続けていくことを求めます。

利用者からの要望等にも適切に対応しており、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断します。今後も幅広い年代の方々に利用されるように、良好な水準の維持に努めることを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営していました。施設運営や利用者への対応については、公平に利用できるよう運用していました。幅広い年代の方に利用してもらい、健康増進と休養のための施設として貢献しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

満珠荘公式ホームページやフェイスブック、インスタグラムといったSNSを積極的に活用することで県内外への情報発信に努めていました。食事提供業務においては、「地元食材と手造り」にこだわった安全・安心な食事を提供するとともに季節やお客様一人一人のニーズに合わせたメニュー構成にすることで、料理に対する満足度を上げ、リピーターの増加に努めました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持に努め、施設の維持管理についても計画通り実施していました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

施設の利用料金及び自主事業収入並びに施設管理費等の支出については、適正に処理され、毎月作成する業務報告についても整理保管していました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

緊急時の対応については、連絡体制の確保など必要な対策がとられていました。なお、防災訓練を実施するとともに、AED設置救急ステーション認定事業所として、上級救命講習修了者及び普通救命講習を受講した職員も配置していました。また、施設賠償責任保険にも加入していました。さらに、新型コロナウイルス感染症防止対策として、対策マニュアルを順守し、衛生強化に努めました。

社会性(環境等への配慮)

全館の照明をLED化しており、不要箇所の照明の消灯や、冷暖房温度の省エネ設定等の徹底について実施していました。また、コピー用紙は再生紙を利用し、環境へ配慮する取組を行っていました。

事業収支

経済性

事業収支について、新型コロナウイルス感染症の影響により赤字決算となりましたが、安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内であると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を分析した結果、財務状況については、特に大きな課題や問題はないため、経営状態は健全と判断しました。

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市満珠荘
所在地	下関市みもすそ川町3番75号
指定管理者	団体名称 一般財団法人下関市公営施設管理公社
	代表者 理事長 濱本 笙子
	団体所在地 下関市唐戸町4番1号カラトピア4階
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認に当たっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉のとおり、具体的な業務の実施状況等についての確認結果をコメントした上で、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	福祉部長寿支援課
	TEL : 083 - 231 - 1168
	E-mail : fkchojus@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数 (単位：人)

	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度		令和8年度	
	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数	入浴者数	宿泊者数
目標値	48,400	6,800	37,000	7,000	36,000	7,200	—	—	—	—
実績値	37,485	7,810	36,466	7,774	—	—	—	—	—	—
差	△ 10,915	1,010	△ 534	774	—	—	—	—	—	—

令和5年度は公的支援事業が年度当初に終了したことから宿泊者数の減少が危惧されましたが、結果的には順調に集客を伸ばすことができ目標とする7,000人を達成することができました。また、団体利用やバスツアー等の増加により昼食利用もコロナ禍前と同水準まで回復することができました。入浴者数については、平日利用を主としたリピーターの減少（高齢化）が続いており目標値には僅かに及びませんでした。令和6年度以降も引き続き利用者アンケート等をもとにサービスの向上を図り、一層の利用者獲得に努めることを求めます。

■ モニタリングの総合コメント

令和5年度の管理運営状況については、幅広い年代の方の健康増進と休養のための施設として、計画に基づき、施設の維持管理及び業務が適切に行われており、総合的に判断して良好と評価します。

実績値については、宿泊者数は目標値を上回り、入浴者数は目標値を若干下回りました。両項目で目標値を達成できるよう、引き続き営業活動、企画立案、広報宣伝による集客を行うことを求めます。

食事提供については、季節感や利用者のニーズに合わせた商品・食事の提供を行いました。更なる利用者増加のため、地元に着した地産地消によるメニューへの改良を継続することを求めます。

業務内容については、条例・規則を遵守し、仕様書等に定める業務を適正に実施しています。

収支の状況は、指定管理者において様々な経営努力が行われ、適正な範囲でした。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和6年度以降も、本施設の設置目的を達成するためサービスの更なる向上・充実を図り利用の促進に繋げることを求めます。また、利用者の利便性の向上及び利用促進が図れるよう、利用者ニーズに沿った自主事業の実施に努めるよう求めます。

アンケート等で把握した利用者からの要望等にも適切に対応しており、指定管理者の努力により良好な水準を維持していると判断しますので、今後も幅広い年代の方々に利用されるようサービス水準の維持に努め、健康増進と休養のための施設として利用者に配慮した取組を続けていくことを求めます。

基本的な考え方(施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

施設の設置目的に沿った実施方針に基づき適切に運営していました。施設運営や利用者への対応については、公平に利用できるよう運用していました。幅広い年代の方に利用してもらい、健康増進と休養のための施設として貢献しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組み方)

無料情報誌や市報といった紙媒体のほか、満珠荘公式ホームページやフェイスブック、インスタグラム等のSNSを積極的に活用することで、県内外への情報発信に努めていました。食事提供業務においては「地元食材と手造り」にこだわった安全・安心な食事を提供するとともに、季節や利用者一人一人のニーズに合わせたメニュー構成とすることで、料理に対する満足度を上げリピーターの増加に努めていました。

責任性・実行性(施設の運営体制や組織)

業務遂行に必要な人員配置や管理体制の維持に努め、施設の維持管理についても計画通り実施していました。また、設備に精通した職員を配置し、日常点検をはじめ環境整備に努めていました。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

施設の利用料金及び自主事業収入並びに施設管理費等の支出については、適正に処理され、毎月作成する業務報告についても整理保管していました。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

緊急時の対応については、連絡体制の確保など必要な対策がとられていました。また、消防訓練を実施するとともに、AED設置救急ステーション認定事業所としてより安全・安心な運営に努めていました。さらに、施設賠償責任保険にも加入しているほか、新型コロナウイルス感染症防止対策として対策マニュアルを順守し、利用者及び従業員の衛生強化に努めていました。

社会性(環境等への配慮)

全館の照明をLED化しており、不要箇所の消灯や冷暖房温度の省エネ設定等を実施していました。また、コピー用紙は再生紙を利用し、環境へ配慮する取組を行っていました。

事業収支

経済性

事業収支については、過去最大の営業収益があったものの、光熱水費や物価の高騰、施設の老朽化により想定を上回る修繕費の支出が重なるなど経費においても過去最大の支出額となりました。このため収支は赤字決算となりましたが、安定的かつ継続的に本施設を管理運営できる範囲内であると認められます。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表等を分析した結果、財務状況については、特に大きな課題や問題はないため、経営状態は健全と判断しました。