

(別紙2)

要点版

# 下関市指定管理候補者選定委員会 (下関市満珠荘) 議事録

令和3年(2021年)10月1日(金)

下関市勤労福祉会館4階ホール

## 下関市指定管理候補者選定委員会（下関市満珠荘）議事録

1. 日 時 令和3年10月1日（金）午前9時58分～午前11時59分
  2. 場 所 下関市勤労福祉会館 4階ホール
  3. 出席者 委員5名  
事務局4名  
説明者3名
  4. 欠席者 なし
  5. 議 題 下関市満珠荘に係る指定管理候補者の選定
  6. 議 事
- 次第1 開会
- 次第2 委嘱状交付
- 次第3 委員紹介
- 次第4 委員会及び委員の職務、下関市公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例及び条例施行規則について  
【会議の非公開について、委員全員一致で決定】
- 次第5 委員長選任  
【委員の互選により委員長を選出】
- 次第6 諮問  
【委員長へ市長からの諮問書を交付】
- 次第7 審査  
【委員長が議事録署名委員にA委員を指名し、A委員は承諾】
- (1) 審査基準、配点及び最低制限基準の決定について  
【審査基準、配点及び最低制限基準を平均60点とすることについて委員全員一致で決定】
  - (2) 施設概要、募集内容について  
【長寿支援課より説明】
  - (3) 応募団体の申込内容について  
【長寿支援課より資格要件に適合していることを報告】
  - (4) 応募者プレゼンテーション及びヒアリング

## 【申込団体の説明員入室。自己紹介後、プレゼンテーションの実施】

(委員長)

事前に配布されております申込書類、また、プレゼンテーションの内容も踏まえて、ご意見、ご質問はございますか。

(B委員)

1点目は、これまで評価の高い口コミが多かったのだらうと思いますが、逆に苦情としてはどのようなものがあつたのか、それに対する対応はどのようにされたのかを教えてください。2点目は、新型コロナウイルス対策として、食事をする場所の亚克力板の設置など、具体的な対策をお教えください。

(申込団体)

1点目について、苦情の多かつたものとしては、防音対策についてです。満珠荘の構造は、2階がレストラン、フロント。1階に大浴場、地下1階が客室部分です。客室部分の真上に大浴場があり、大浴場は夜11時まで利用が可能になっていることから、大浴場を利用される方の足音などが客室に響いてしまいますので、それが苦情としてあがってきております。建物の構造的な問題ではありますので、根本的な解決は難しいのですが、営業時間終了後の委託業者による清掃は、なるべく音が出ないような作業を心がけるなど、業者と考えながら工夫をして作業を行っております。2点目について、新型コロナウイルス対策として、食事場所に設置しておりますテーブルは、元々大きなものが設置されている訳ではありませんので、お客様とお客様を区切るパーテーションを設置できるスペースがありませんが、間隔を1.5mから2mにあけるなど、かなり広い間隔をとりながら、密にならない対策を行っております。また、畳部分は、テーブルの間に仕切り、パーテーションを設置して飛沫感染防止の対策を行っております。職員については、マスク着用、手指消毒を徹底してサービス提供を行い、お客様にも手指消毒をお願いするとともに、食事中はマスクをはずされませんので、マスクを入れておくケースを配置し、楽しく安心して食事していただけるように心掛けております。

(A委員)

新型コロナウイルス対策についてですが、特に力を入れている対策についてお教えください。

(申込団体)

一般的な対策を十分に行いつつ、様々な情報がありますので、そういった情報を取り入れつつ、安心して利用いただけるように心掛けております。経験上の話となりますが、職員が感染した場合の対応について、感染した職員に対する誹謗中傷が発生しやすくなります。感染対策に万全を期しているにも関わらず、誰もが感染する可能性があることから、施設として、感染者のプライバシーを守り、治療後、復職していただけるように、施設として職員が働きやすい環境づくりにも努めているところです。また、以前感染者が発生した際には、施設のホームページに情報の掲載を行い、感染した職員は完治後に職場に復帰

し勤務していただいているところです。施設内の対策は、先ほども申しあげたとおり、一般的な対策を行いつつ、万全な対策をしっかりと続けていきたいと考えております。

(C委員)

利用者数の推移について、日帰り入浴者数が平成30年度をピークに減少傾向にあると思いますが、そのあたりの理由をお教えてください。また、新型コロナウイルスにより減少している宿泊者数を回復させるための方策として考えられていることはありますか。

(申込団体)

減少した理由として、以前は75歳以上が300円で利用できておりましたが、設置条例の改正に伴い、65歳以上410円に改定されたことが利用者の減少した原因と思われる。新型コロナウイルスにより宿泊者が減少しておりますが、以前行われておりました「Go To トラベル」の時には、感染が発生する前の水準を上回る利用がある時期もございました。昨日、緊急事態宣言が解除され、宿泊の予約も徐々に増えつつある状況です。今後、「Go To トラベル」「しものせきおとクーポン」などを活用しながら、コロナ前の水準まで宿泊者数を回復させていきたいということが現在の戦略的な狙いがございます。今後もコロナがどのようになっていくか先行きが分からない状況ではありますが、目標値が達成できない状況となれば収入が減少しますので、支出をできる限り抑えていくことを考えていきたいと思っております。

(C委員)

飲食に関して、利用者の減少があるようですが、人員、仕入れの合理化などについて何かお考えはおありでしょうか？

(申込団体)

飲食につきましては、徐々に利用者数は戻りつつありますが、大人数での会食がなかなか難しい状況もあり、グループでの利用の減少が顕著にでております。世間的にグループでの会食が可能であるとの風潮になってくればと思えます。また、経費削減については、サービスの質を落とすことなく、人員配置を見直すことにより、予約状況により適正な人員を配置し、食材についてもロスを出さず、必要最低限の仕入れなどで対応したいと考えております。

(D委員)

少人数での会食も含め「with コロナ」として考えられているサービス提供方法は何かおありでしょうか。また、近くにお住いの方が利用しやすいと思っただけのような手法は何かおありでしょうか。

(申込団体)

10人以下の会食は徐々に戻りつつあるような状況でして、老人会や地域での集まりで利用していただくことが以前はありましたので、市内の方であれば送迎など、利用しやすくなるようなサービス提供を行っております。また、市内の方の利用促進としまして、利用料金では市内の方が宿泊されますと市外の方よりもお安く利用できますし、65歳以上であればさらに料金は安くなっており

ます。市内の方であればお得に気軽に利用できるということの広報も行っておりまして、市報を活用させていただいております。県外の利用者であれば県内の人気観光スポットである角島や元乃隅神社、唐戸市場、海響館などに行かれる方も多くいらっしゃるようですし、下関インターチェンジから満珠荘までは車で10分と交通のアクセスの良さを活かし、人気観光スポットまでの所要時間をホームページで周知するなど、満珠荘の良さをPRしているところです。

(C委員)

利用されるお客様の主要なターゲット層としてはどのように考えておられますか。

(申込団体)

昨年インパクトが残っているのは、「Go To トラベル」でございます。施策的なものではございますが、こういった制度がある場合、お客様は豪華なお食事を召し上がられるということでした。そういった施策が打ち出される場合は、ふぐ懐石など、少し高価な食事をターゲットにするなどを考えております。また、平日であれば当日又は前日に宿を探されているお客様、ビジネスマンの方が利用しやすくなるなどの対応を考えていきたいと思っております。季節によっても客層は違ってまいりまして、夏であれば夏休みを利用した家族連れなど、1年を通した戦略を立てていきたいと考えております。また、短いスパンで考えれば、平日のビジネスマンの方の利用など様々なケースで経営戦略を変えつつ運営を行っていきたいと考えております。

(A委員)

ホームページはどのように開設されて、どのようなターゲットの方に見ていただきたいとの考えがあるのかをお聞かせください。

(申込団体)

ホームページは月に1回更新しており、アクセスはスマートフォンからが6割と多く、どのページを見られているかのチェックを行っております。スマートフォンで見られた際に見やすいようにとも思いますし、一番気にかけておられますのが、安全対策を施設がどのようにしているのかということもありますので、そのあたりをホームページで積極的にお知らせしております。また、観光地についてもアクセスの仕方や、ビジネスマンであればインターチェンジからのアクセスや、市街地に近いということもアピールするとともに、比較的低料金でご利用ができるということもホームページでアピールしております。

(C委員)

人口の減少とともに、人材が不足していくことも考えられますが、今後、人材確保についてどのように考えておられるでしょうか。

(申込団体)

満珠荘はサービス業でありますので、皆様がお休みの時に仕事をしなければいけないということで、大変な仕事であり、人材を確保するというのは非常に難しいと感じております。そういった中で、働きやすい職場環境であること、サービスを提供することでお客様から喜んでいただける仕事であり、それをポ

ジティブに感じていただけるように職場環境を良くしていきたい。笑顔で働くことで、求人募集を行った際にお客様として満珠荘を利用していただいた方が、職員が笑顔で仲良く働いている状況を見られ、満珠荘で働きたいと感じていただき、実際にそういった方の中に職員として働いていただいている方もおられます。職場環境の整備と離職率を低くするために、プライバシーに配慮した環境づくりを行っております。人材確保については、大変厳しい状況ではありますが、土曜日曜、夕方から働いていただける方の時給をアップするなどの条件で募集を行ったりしております。

(D委員)

安全面として、浴場では感染対策はしづらいと思いますが、そこで工夫されている内容はどのようなことか。また、アレルギーに対応されていることについてもお聞かせください。

(申込団体)

浴場における感染対策は非常に難しいと感じておりますが、ロッカーの消毒は利用されるたびに徹底して行っております。また、ロッカーの使用場所の配置を考えており、利用人数の制限については、現在のコロナの状況から現在は密になることはありませんが、以前はかなり利用者が多い時期もありまして、その時には人数制限を行っておりました。今後、利用人数が増えれば、人数制限も考えていかなければと思っておりますし、ポスター等の掲示により、引き続き消毒作業とマスクの着用について周知を行ってまいります。次に食に関してですが、満珠荘では食事の提供を行っており、食材を扱っておりますので、食物アレルギーに関して非常に気を付けているところです。例えば卵については、生卵がダメでもゆで卵であれば大丈夫なのか、またハンバーグのつなぎにも卵は使われますので、つなぎで使う卵もダメなのかということをお客様に確認をしております。エビがダメなお客様の場合、甲殻類全般にアレルギーがある方もいらっしゃいますので、お客様の申し出に対して、さらに幅広く気を付けて確認をしております。確認した事項は、厨房の職員に間違いなく申し伝える体制をとり、さらに配膳するスタッフにも間違いなく伝わるようにしております。

(A委員)

SDGsについて、既に安心安全な取組をされておられますが、もっと外部にアピールをされていければと思います。その中で環境に関しての取組を教えてください。

(申込団体)

まず食品ロスの取組ですが、大根を使用する際に皮の部分は廃棄しておられる方もいると思いますが、廃棄せずに乾燥して切干大根にし、有効に活用する取組をできる範囲の中で行い、食品のロスをなくしております。売店などで使用するビニール袋についても、土にかえるような環境に配慮したビニール袋を積極的に使う取組を行っております。施設で言いますと館内の照明設備全てをLED化し、省エネの取組を行っております。また、水道設備についても節水

器具を取り付け、経費の削減とともに、環境への配慮を心がけております。

(A委員)

お聞きした取組の中で、SDGsの取組と思われる項目もいくつかあると思いますので、もっと積極的に取組を行っている施設であることのアピールを行われてはどうかと思います。

【質疑が終わり、申込団体の説明員が退室】

(5) 指定管理候補者の選定について

【採点】

【集計】

【決定】

(事務局)

各委員の採点は、81点、74点、78点、77点、100点で、全ての採点について最低制限基準に達しております。合計410点、平均82点となっております。以上、結果を報告いたします。

(委員長)

ただ今、事務局より集計結果の報告がありましたが、指定管理候補者として選定する基準に達しておりますので、下関市満珠荘の指定管理候補者として選定し、市長に答申したいと思いますが、よろしいでしょうか。

(委員全員)

異議なし。

(委員長)

下関市満珠荘の指定管理候補者として市長に答申いたします。以上で、指定管理候補者選定に係る審査が終了いたしました。

次第8 今後のスケジュールについて

(事務局)

今後のスケジュールについてご説明いたします。本日の議事録を事務局で作成し、委員長、議事録署名委員に署名をお願いします。なお、議事録を公表する際は、発言者の氏名は記載せず、A委員、B委員のように表記させていただきます。次に、指定管理候補者の選定を行っていただきましたので、市長へ報告を行う必要がございます。本来であれば報告書の案をご審議いただくところですが、これについては委員長に一任していただければと思います。また、指定管理者の指定については、12月に開催されます市議会に指定議案を提出し、議会での議決を受けた後、指定されることとなります。なお、選定委員の任期は、指定管理者が指定された日をもって、任期満了となりますので、指定を行いましたら委員の皆様へお知らせをさせていただきます。以上で今後のスケジュールについての説明を終わりますが、何かご質問はありますか？

(委員全員)

質問なし。

次第9 閉会

(事務局)

以上をもちまして、下関市指定管理候補者選定委員会を終了いたします。