

令和3年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市営国民宿舎海峡ビューしものせき
所在地	下関市みもすそ川町3番58号
指定管理者	名 称 株式会社ユニコン
	代表者 代表取締役 福田 稔
	住 所 下関市中之町2番8号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書及び利用者アンケート、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 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、次葉の通り、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。
担当部課 (問合せ先)	観光スポーツ文化部観光施設課
	T E L : 0 8 3 - 2 3 1 - 1 8 3 8
	E - m a i l : sgshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

指標: 年間宿泊者数

(単位: 人)

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	合計
目標値	27,100	27,300	-	-	-	54,400
実績値	15,359	-	-	-	-	15,359
差	△ 11,741	-	-	-	-	△ 11,741

指定期間の更新後、開始年度に当たる令和3年度は、前年度に比べて宿泊者数が上昇傾向にありますが、感染拡大前に比べると宿泊者数が目標を大きく下回るなど新型コロナウイルス感染症の影響が顕著に表れています。

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症への対策を十分講じた上で、当該感染症の収束後を見据え、より魅力のある宿泊プランや食事メニューの開発を積極的に実施し、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

下関市営国民宿舎海峡ビューしものせきは、市民に健全な保健休養のための場を提供し、及び観光客を誘客することにより観光振興を図るために設置された施設です。本施設の管理運営については、指定管理者制度を導入することで、より効果的に、施設の設置目的を達成しています。

宿泊者数の実績としては臨時休館がなく前年を上回ったものの、前年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響があり、感染拡大前と比べて大きく減少している状況です。一方で、日帰り入浴については目標を大きく上回っており、定期的に行っているミニロビーコンサートについても好評価を得ているなど、集客への取組が結果として表れていることは評価できます。

今後も適正な運営を行っていくとともに、さらなる企画運営の充実を図ることを期待します。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本施設の管理運営業務については、概ね適切に実施されていました。

令和4年度は施設改修が予定されており、計画的に進めていけるよう連絡調整の必要があります。また、個人情報の取扱いについて関係法令等の遵守を徹底するため、従業員に対し研修の実施等行っていくよう求めます。

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て適切に運営されており、市民及び観光客が公平・平等に気持ちよく利用できるような環境づくりにも配慮されていました。

市内の宿泊施設のなかでも、廉価なビジネスホテルとは一線を画した施設であり、四季に応じて工夫した料理の提供やパンフレットの作成、ダイレクトメールの送付、スタンプカードの配布、宿泊プランの提供、道の駅・企業・県外エージェントへのパンフレットの配布先拡大など利用促進に努めたほか、市内でも数少ない修学旅行利用の受入施設としても力を注ぎ、観光振興に寄与しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

施設運営に関する業務を事業計画に則って適切に実施しました。

宿泊割引券による宿泊料の引ききや、人気のあるミニロビーコンサートを引き続き実施し、利用促進に貢献しました。また、宿泊者数が伸び悩む中、日帰り入浴と昼食のセット販売を実施するなど独自のサービスを構築し、市民のリピーター確保に努めています。

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ており、市との連絡体制についても密に行うことで、早期の問題解決につながっています。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

業務報告書や事業報告書等において、適正に作成されていることを確認しました。また、関係法令に基づく検査や保守点検など施設の維持管理に努めています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

防災等の各種対応マニュアルを作成して緊急時の対応に備えるとともに、巡回点検の強化、機械警備の導入、消防訓練を実施するなど安全管理に努めました。また、衛生管理に当たっては、厨房設備の管理から、従業員の健康管理、販売商品の管理まで徹底して行っており、緊急時に市に報告を行っています。

また、マスク着用及び消毒の徹底、サーマルカメラやオゾン発生器等の設置など、新型コロナウイルス感染症への基本的対策も適切に実施しています。

社会性(環境等への配慮)

水質汚濁防止法及び瀬戸内海環境保全特別措置法に基づき水質検査を実施し、適切に報告を行っています。

事業収支

経済性

利用料金収入は、前年と同様に新型コロナウイルス感染症の影響により収支バランスが大きく崩れてしまったため、市と協議して市へ納付する定額納付金を見直し、事業継続のために指定管理料の交付を受けたことにより、収支バランスを維持しました。

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、前年度に比べ回復傾向にはあるが新型コロナウイルス感染症の影響が未だ継続しており、運営を行う上で大きなダメージを受けることとなりました。

今後は、新型コロナウイルス感染症収束を見越しての利用者数回復のため、独自性のある健全経営へ支障が発生しないよう、中期的な視点で注視していく必要があります。

令和4年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市営国民宿舎海峡ビューしものせき		
所在地	下関市みもすそ川町３番５８号		
指定管理者	名 称	株式会社ユニコン	
	代表者	代表取締役 福田 稔	
	住 所	下関市中之町２番８号	
モニタリングの 実施方針・方法 等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書及び利用者アンケート、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表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。		
担当部課 (問合せ先)	観光スポーツ文化部観光施設課		
	ＴＥＬ： ０８３－２３１－１８３８		
	Ｅ－ｍａｉｌ： sgshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp		

■ 目標値の達成度					
指標:年間宿泊者数			(単位: 人)		
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	27,100	27,300	27,500	-	-
実績値	15,359	25,777	-	-	-
差	△ 11,741	△ 1,523	-	-	-
指定期間の更新後、2年度目に当たる令和4年度は、新型コロナウイルス感染症に対する行動制限緩和や旅行支援等により宿泊者数が前年度を大きく上回る結果となりました。 令和5年度も引き続き新型コロナウイルス感染症への対策を十分講じた上で、より魅力のある宿泊プランや食事メニューの開発を積極的に実施し、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	
下関市営国民宿舎海峡ビューしものせきは、市民に健全な保健休養のための場を提供し、及び観光客を誘客することにより観光振興を図るために設置された施設です。本施設の管理運営については、指定管理者制度を導入することで、より効果的に、施設の設置目的を達成しています。 利用料金収入は前年を大きく上回り、コロナ禍前の金額に戻りつつありますが、世界情勢の影響から光熱費等支出面の負担が大きく表れている状況です。一方で、日帰り入浴については令和3年度に行った受付時間の延長により利用者が増加し、通常営業に戻した令和4年度も利用者数はコロナ禍前より上回っています。また、定期的に行っているミニローコンサートについても好評価を得ているなど、集客への取組が結果として表れていることは評価できます。 また、令和4年度中に条例施行規則の改正により食事料金の変更を行い、利用者に対し食事面においてもより良いサービスの提供が期待できます。 今後も適正な運営を行っていくとともに、更なる企画運営の充実を図ることを求めます。	

■ 今後の業務改善に向けた考え方	
本施設の管理運営業務については、おおむね適切に実施されていました。 令和4年度は3～5階の客室及び廊下の改修工事が行われましたが、令和5年度は1階エントランスや2階廊下、浴場及びレストランの改修が予定されており、計画的に進めていけるよう連絡調整の必要があります。	

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て適切に運営されており、市民及び観光客が公平・平等に気持ちよく利用できるような環境づくりにも配慮されていました。

市内の宿泊施設のなかでも、廉価なビジネスホテルとは一線を画した施設であり、四季に応じて工夫した料理の提供やパンフレットの作成、ダイレクトメールの送付、スタンプカードの配布、宿泊プランの提供、道の駅・企業・県外エージェントへのパンフレットの配布先拡大など利用促進に努めたほか、市内でも数少ない修学旅行利用の受入施設としても力を注ぎ、観光振興に寄与しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

施設運営に関する業務を事業計画にのっとって適切に実施しました。

宿泊割引券による宿泊料の割引きや、人気のあるミニロビーコンサートを引き続き実施し、利用促進に貢献しました。また、宿泊者数が伸び悩む中、日帰り入浴と昼食のセット販売を実施するなど独自のサービスを構築し、市民のリピーター確保に努めています。

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ており、市との連絡体制についても密に行うことで、早期の問題解決につながっています。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

業務報告書や事業報告書等において、適正に作成されていることを確認しました。また、関係法令に基づく検査や保守点検など施設の維持管理に努めています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

防災等の各種対応マニュアルを作成して緊急時の対応に備えるとともに、巡回点検の強化、機械警備の導入、消防訓練を実施するなど安全管理に努めました。また、衛生管理に当たっては、厨房設備の管理から、従業員の健康管理、販売商品の管理まで徹底して行っており、緊急時に市に報告を行っています。

また、新型コロナウイルス感染症への基本的対策も適切に実施しています。

社会性(環境等への配慮)

水質汚濁防止法及び瀬戸内海環境保全特別措置法に基づき水質検査を実施し、適切に報告を行っています。

事業収支

経済性

利用料金収入について、光熱費高騰の影響から支出負担が大きく出たことにより、市と協議の結果、令和4年度において市への納付金から光熱費の負担増分を減額し納付額を決定しました。

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、新型コロナウイルス感染症の影響が緩和されたことから宿泊者数や利用料金が回復傾向にあると見受けられました。

しかし、完全に収束したとは言えず、光熱費や原材料費高騰の影響が未だに負担増の状況にあり、今後も対策を講じながら利用者数回復に努めていき、中期的な視点で注視していく必要があります。

令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市営国民宿舎海峡ビューしものせき
所在地	下関市みもすそ川町3番58号
指定管理者	名 称 株式会社ユニコン
	代表者 代表取締役 福田 稔
	住 所 下関市中之町2番8号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書及び利用者アンケート、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表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。
担当部課 (問合せ先)	観光スポーツ文化部観光施設課
	T E L : 0 8 3 - 2 3 1 - 1 8 3 8
	E - m a i l : sgshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

指標:年間宿泊者数

(単位: 人)

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	27,100	27,300	27,500	27,800	-
実績値	15,359	25,777	24,242	-	-
差	△ 11,741	△ 1,523	△ 3,258	-	-

5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行されましたが、全国旅行支援の新規予約が4月中旬で打ち切りになったこともあり、大幅な宿泊者数増には繋がりませんでした。また、施設設備改修に伴う休館（2月1日から3月10日まで39日間）があったことも実績値が伸び悩んだ影響となっています。

今後も宿泊者の増加のため、より魅力のある宿泊プランや食事メニューの開発を行い、ホームページやSNS等での積極的な周知に取り組むことを期待します。

■ モニタリングの総合コメント

下関市営国民宿舎海峡ビューしものせきは、市民に健全な保健休養のための場を提供し、及び観光客を誘客することにより観光振興を図るために設置された施設です。本施設の管理運営については、指定管理者制度を導入することで、より効果的に、施設の設置目的を達成しています。

世界情勢の影響から光熱費等支出面の負担が大きく表れている状況が続いており、今後安定した管理運営を継続していけるよう令和5年度中に宿泊料及び繁忙期加算等の改正を行いました（令和6年7月1日施行）。お客様にはご負担をおかけしますが、その分、より良いサービスの提供で満足度を上げることに努めていきたい。

また、施設設置後20年が経過し、設備面の不具合が多発している状況ですが、更新や修繕を計画的にすすめ、今後も適正な運営を行っていくとともに、更なる企画運営の充実を図ることを求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本施設の管理運営業務については、おおむね適切に実施されていました。

令和5年度は1、2階内装等の工事、浴場ポンプや全客室の電動二方弁の改修など空調関連の修繕を実施しました。また宴会場用什器の更新も行いました。令和6年度も引き続き改修工事が必要であることから、市との密な連絡調整の必要があります。

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て適切に運営されており、市民及び観光客が公平・平等に気持ちよく利用できるような環境づくりにも配慮されていました。

市内の宿泊施設のなかでも、廉価なビジネスホテルとは一線を画した施設であり、四季に応じて工夫した料理の提供やパンフレットの作成、ダイレクトメールの送付、スタンプカードの配布、宿泊プランの提供、道の駅・企業などへのパンフレットの配布など利用促進に努めたほか、中学生・高校生を対象に職場体験の実施、修学旅行利用の受入施設としても力を注ぎ、観光振興に寄与しています。

また、各地区の情報発信会にも積極的に参加し、山口県のPR活動にも努めています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

施設運営に関する業務を事業計画にのっとって適切に実施しました。

宿泊割引券による宿泊料の割引きや、人気のあるミニロビーコンサートを引き続き実施し、利用促進に貢献しました。また、宿泊者数が伸び悩む中、日帰り入浴と昼食のセット販売の実施や、朝食のバイキングに地元名物「瓦そば」等をメニューに加えるなど、独自のサービスを構築し、市民のリピーター確保に努めています。

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ており、市との連絡体制についても密に行うことで、早期の問題解決につながっています。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

業務報告書や事業報告書等において、適正に作成されていることを確認しました。また、関係法令に基づく検査や保守点検など施設の維持管理に努めています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

防災等の各種対応マニュアルを作成して緊急時の対応に備えるとともに、巡回点検の強化、機械警備の導入、消防訓練を実施するなど安全管理に努めました。また、衛生管理に当たっては、厨房設備の管理から、従業員の健康管理、販売商品の管理まで徹底して行っております。

また、新型コロナウイルス感染症への基本的対策も引き続き適切に実施しています。

社会性(環境等への配慮)

水質汚濁防止法及び瀬戸内海環境保全特別措置法に基づき水質検査を実施し、適切に報告を行っています。

事業収支

経済性

利用料金収入について、光熱費高騰の影響及び改修による休館面から支出負担が大きく出たことにより、市と協議の結果、令和5年度において市への納付金を減額し納付額を無しと決定しました。

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、新型コロナウイルス感染症の影響が緩和されたことから宿泊者数や利用料金が回復傾向にあると見受けられました。

しかし、光熱水費や原材料費高騰の影響が未だに負担増の状況にあり、今後も対策を講じながら利用者数回復に努めていき、中期的な視点で注視していく必要があります。

令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市営国民宿舎海峡ビューしものせき		
所在地	下関市みもすそ川町３番５８号		
指定管理者	名 称	株式会社ユニコン	
	代表者	代表取締役 福田 稔	
	住 所	下関市中之町２番８号	
モニタリングの 実施方針・方法 等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書及び利用者アンケート、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表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。		
担当部課 (問合せ先)	観光スポーツ文化部観光施設課		
	ＴＥＬ： ０８３－２３１－１８３８		
	Ｅ－ｍａｉｌ： sgshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp		

■ 目標値の達成度					
指標:年間宿泊者数			(単位: 人)		
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	27,100	27,300	27,500	27,800	28,000
実績値	15,359	25,777	24,242	26,372	-
差	△ 11,741	△ 1,523	△ 3,258	△ 1,428	-
年間宿泊者数は目標値には達しませんでした。目標値に達しなかった理由としては、近隣施設がリニューアルに向け改修工事に入ったことや、施設設備改修に伴う休館（2月25日から3月6日まで10日間）があったことがあげられますが、当該指定管理期間の中では、年間を通して一番宿泊者数が多い年となりました。 今後も宿泊者数増加のため、お客様目線でのおもてなし向上に、より一層、努力されるよう期待しております。					

■ モニタリングの総合コメント	
下関市営国民宿舎海峡ビューしものせきは、市民に健全な保健休養のための場を提供し、及び観光客を誘客することにより観光振興を図るために設置された施設です。本施設の管理運営については、指定管理者制度を導入することで、より効果的に、施設の設置目的を達成しています。 令和6年度はここ数年の中では好調で宿泊者数が増加し、7月に宿泊料及び繁忙期加算等の改正を施行したことにより、利用料収入増となりました。しかし、光熱費高騰や物価高の影響により支出面が増大し収支を大きく伸ばすことはできませんでした。 お客様へのおもてなしについては、アメニティの品質改善やヘッドシャワー、ドライヤー、部屋着等を更新するなど、指定管理者側で集客率向上のためのアイデアを実行しました。 また、施設設備面では、老朽化による不具合が多発する中、直接お客様に影響がでるものから改修、修繕を行いました。今後もお客様に安心して宿泊していただくため、積極的に補修に努めていくことを望みます。	

■ 今後の業務改善に向けた考え方	
本施設の管理運営業務については、おおむね適切に実施されていました。 令和6年度は無圧式温水ヒーター更新工事や大浴場脱衣場空調改修等を実施しました。また懸念事項であった和室の敷きマットレスの更新も行いました。令和7年度も引き続き改修工事が必要であることから、市との密な連絡調整の必要があります。	

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て適切に運営されており、市民及び観光客が公平・平等に気持ちよく利用できるような環境づくりにも配慮されていました。

市内の宿泊施設のなかでも、廉価なビジネスホテルとは一線を画した施設であり、四季に応じて工夫した料理の提供や料理パンフレットの作成、ダイレクトメールの送付、スタンプカードの配布、宿泊プランの提供、道の駅・企業などへの積極的な営業活動など利用促進に努めたほか、近隣にあまり無い修学旅行利用の受入施設としても力を注ぎ、観光振興や地域貢献に寄与しています。

また、各地区の情報発信会にも積極的に参加し、山口県のPR活動にも努めています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)

施設運営に関する業務を事業計画にのっとって適切に実施しました。

宿泊割引券による宿泊料の引ききや、人気のあるミニロビーコンサートを引き続き実施し、利用促進に貢献しました。また、自社のホームページから予約ができるようwebの強化や営業専門の職員配置など、機能性を高め、リピーターや新規顧客確保に努めています。

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を日々研究し、体制強化に努めており、社内の良い環境づくりにも力を注いでいます。市との連絡についても常に意識し、情報共有を大事にすることにより、トラブルを最小限に抑え、利用者への影響を低減させている。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

業務報告書や事業報告書等において、適正に作成されていることを確認しました。また、関係法令に基づく検査や保守点検など施設の維持管理に努めています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

防災等の各種対応マニュアルを作成して緊急時の対応に備えるとともに、施設管理台帳を作成し、日々巡回点検を実施。事故、火災、災害等の未然防止のため、監視体制を強化することにより、利用者の安全確保に努めています。また、衛生管理については、厨房設備、食材、従業員の健康管理、販売商品の管理まで徹底して行っております。

社会性(環境等への配慮)

水質汚濁防止法及び瀬戸内海環境保全特別措置法に基づき水質検査を実施し、適切に報告を行っています。

事業収支

経済性

令和6年7月1日から宿泊料及び繁忙期加算等の改正の施行により利用料金収入は増となりましたが、光熱費高騰や物価高の影響から支出負担が大きく出たことにより、市と協議の結果、令和6年度は市から一部補填はあったものの、約2千万円の納付金の納入がありました。

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、宿泊者数や利用料金が回復傾向にあると見受けられました。

しかし、光熱費や原材料費、人件費、物価高騰の影響が大きく負担増の状況にあり、今後も情勢に注視しながらの経営戦略が必要となることが想定されます。お客様の負担増は申し訳ない状況ではありますが、その分、細部まで行き届いたサービスにより満足度向上を目指していただきたい。

令和7年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市営国民宿舎海峡ビューしものせき
所在地	下関市みもすそ川町3番58号
指定管理者	団体名称 株式会社ユニコン
	代表者 代表取締役 福田 稔
	団体所在地 下関市中之町2番8号
モニタリングの実施方針・方法等	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。その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に表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。
担当部課 (問合せ先)	観光スポーツ文化部観光施設課
	T E L : 083-231-1838
	E-m a i l : sgshiset@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

■ 目標値の達成度

□指標：施設の利用者数

(単位：人)

	R 3年度	R 4年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度
目標値	27,100	27,300	27,500	27,800	28,000
実績値	15,359	25,777	24,242	26,372	24,604
差	△ 11,741	△ 1,523	△ 3,258	△ 1,428	△ 3,396

年間宿泊者数について、お客様の満足度の向上を目指して「癒しと憩い」をキーワードに独自性のある施設運営に日々取り組んでいただきましたが、集客が見込まれる近隣観光施設のリニューアル工事や施設整備改修工事に伴う休館（令和8年2月2日から2月27日までの26日間）の影響が大きく、目標値には達しませんでした。

近隣観光施設もリニューアルオープンが続き、下関に訪れる観光客が増えていますので、より魅力ある宿泊プラン等の開発を実施し、さらなるお客様満足度の向上を目指していただくことを期待しています。

■ モニタリングの総合コメント

下関市営国民宿舎海峡ビューしものせきは、市民に健全な保健休養のための場を提供し、及び観光客を誘客することにより観光振興を図るために設置された施設です。本施設の管理運営については、指定管理者制度を導入することで、より効果的に、施設の設置目的を達成しています。

令和7年度は、昨年に引き続き利用料収入増となりましたが、近隣施設のリニューアル工事や光熱水費高騰、物価高の影響による支出面の増大、施設の改修工事に伴う約1ヶ月の休館等により、大幅な収支増とはなりませんでした。

しかしながら、宿泊割引券等による利用促進や企業、県外エージェント等への販売促進の継続的な取り組みの他、ロビーミニコンサートや各種イベント企画など独自性のある自主事業の実施は、お客様の満足度が高まり、新規顧客獲得のみならず、リピーターの増大に繋がり、今後の施設運営においても大切な取り組みであると考えます。

また、施設設備面について、老朽化の進行による不具合が多発する中、優先順位を定め、迅速に更新や修繕を進めていただいています。今後も、お客様に安心安全を提供していくため、適正な管理運営に努めることを望みます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

本施設の管理運営業務については、おおむね適切に実施されていきました。

令和7年度は、厨房とレストランの空調改修工事、無圧式温水ヒーター改修工事、1階ロビー電動昇降カーテン修繕、污水配管修繕等を実施しました。また、懸念事項であった客室（洋室）のテーブルと椅子の一部を更新しました。

令和8年度についても、引き続き改修工事や什器の更新が必要であることから、市との密な連絡調整の必要があります。

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・効索性

施設の設置目的に沿って適切に運営されており、市民及び観光客が公平・平等に気持ちよく利用できるような環境づくりにもしっかりと配慮がなされていました。

市内の宿泊施設のなかでも、廉価なビジネスホテルとは一線を画した施設であり、四季に応じて工夫した料理の提供や料理パンフレットの作成、DM（ダイレクトメール）の送付、スタンプカードの配布、宿泊プランの提供、道の駅・企業・介護施設・県外エージェントへのパンフレットの配送拡大など利用促進に取り組んだほか、中学生・高校生を対象にした職場体験の実施、市内でも数少ない修学旅行用の受入施設としても注力し、観光振興に寄与しています。

業務内容

機能性・独創性(事業への具体的な取組方)

施設運営に関する業務を事業計画に基づき適切に実施しました。

宿泊割引券による宿泊料の引ききや、人気のあるミニロビーコンサートを引き続き実施し、利用促進に貢献しました。また、自社のホームページから予約ができるようWebの強化や営業専門の職員配置など、機能性を高め、リピーターや新規顧客確保に努めています。

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を日々研究し、体制強化に努めており、社内の良い環境づくりにも力を注いでいます。市との連絡についても常に意識し、情報共有を大事にすることにより、トラブルを最小限に抑え、利用者への影響を低減させています。

明瞭性・規律性(適正な事務や経理)

業務報告書や事業報告書等において、適正に作成されていることを確認しました。また、関係法令に基づく検査や保守点検など施設の維持管理に努めています。

安全性(安全管理、緊急時等の対応)

防災等の各種対応マニュアルを作成して緊急時の対応に備えるとともに、施設管理台帳を作成し、日々巡回点検を実施。事故、火災、災害等の未然防止のため、管理体制を強化することにより、利用者の安全確保に努めています。また、衛生管理については、厨房設備、食材、従業員の健康管理、販売商品の管理まで徹底して行っています。

社会性(環境等への配慮)

水質汚濁防止法及び瀬戸内海環境保全特別措置法に基づき水質検査を実施し、適切に報告を行っています。

事業収支

経済性

指定管理者の努力と健全経営により利用料金収入が増となった一方で、市の改修工事に伴う休館中（26日間）に多額の損益が発生したことから、市と協議の結果、休業補償分を控除し、約1千万円の納付金の納入がありました。

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、宿泊者数や利用料金が回復傾向にあると見受けられました。

しかしながら、混沌とする世界情勢により、依然として光熱水費や原材料費、人件費等物価高騰の影響が大きく負担増の状況にあることから、今後も中期的な視点で状況を注視していく必要があります。

利用者から寄せられた苦情・意見等とその対応状況

日付	内容	対応
R7. 12. 3	お客様主張の予約日と施設が受けた予約日相違によるカスタマーハラスメント事案	宿泊日変更にて対応。自動録音機能を追加。
R8. 1. 23	バス停からの道が暗く転倒した。お風呂の温度が低い。慰謝料の請求及び宿泊代の支払い拒否。	お客様の同意を得た上で警察に通報。お風呂の温度も復旧。