

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	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応じた項目ごとに、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)	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、地元に密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、利用の促進を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を図れるよう、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、利用者に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り組み方)

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	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応じ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)	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、地元に着目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、Instagram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。

令和6年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	下関市満珠荘	
所在地	下関市みもすそ川町3番75号	
指定管理者	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 大崎 信一
	住 所	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	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応じた項目ごとに、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)	福祉部長寿支援課	
	TEL : 083 - 231 - 1168	
	E-mail : fkchojus@city.shimonoseki.yanaguchi.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	38,000	7,400	—	—
実績値	37,485	7,810	36,466	7,774	39,861	7,951	—	—	—	—
差	△ 10,915	1,010	△ 534	774	3,861	751	—	—	—	—

令和6年度はコロナ禍から脱却したこともあり、入浴者数・宿泊者数ともに計画を大きく上回りました。特に宿泊者数においては目標の7,200名を大きく超える過去最高の集客となりました。日帰り入浴利用についても65歳以上の再来利用を伸ばすことができ、集客を大きく伸ばすことができました。

■ モニタリングの総合コメント

令和6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・入浴者数ともに目標値を上回り、営業活動、企画立案、広報宣伝による集客が成果を上げました。

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、引き続き地元に着目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、光熱費や人件費の高騰の影響を大きく受けましたが、指定管理者において様々な経営努力が行われ、全体収入においては過去最高の令和5年度実績を超えることができました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和7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を図れるよう、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。

光熱費等の高騰の影響を受け、収支において厳しい状況が続きますが、引き続き利用者からの要望等への適切な対応、指定管理者の努力による良好なサービス水準を維持するよう求めます。今後も幅広い年代の方々に利用される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・効索性

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、旅行情報誌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のとお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、感染症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)

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

令和6年度は集客状況が非常に好調であり、収入面では過去最高となりました。一方、支出面では、経費削減に取り組んでいるものの、人件費や原材料費等の高騰が収支に大きな影響を及ぼし、支出総額は計画を上回っています。そのため、依然として厳しい収支状況が続いています。

令和7年度には利用料金の改定を行うため、更なるサービス向上に努めて利用者の確保を図るとともに、収支の改善を求めます。

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、事業及び団体の財務状況について、人件費や原材料費等の高騰による支出増が大きく、そうした中での収入の増加及び経費節減が求められるものの、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7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	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 大崎 信一
	住 所	下関市唐戸町4番1号カラトピア5階
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応じた項目ごとに、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)	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	38,000	7,400	41,000	7,200
実績値	37,485	7,810	36,466	7,774	39,861	7,951	40,642	7,044	—	—
差	△ 10,915	1,010	△ 534	774	3,861	751	2,642	△ 356	—	—

令和7年度は大阪・関西万博の開催や海響館の休館による影響があったためか、年度当初の宿泊利用が減少し、宿泊客数の目標値を下回る結果となりました。一方で日帰り入浴利用については新規利用や再来利用の増加により、目標を上回る40,000人の利用がありました。

令和8年度は、周辺環境の整備も進んだことから、引き続き集客に努め、目標値を達成するよう求めます。

■ モニタリングの総合コメント

令和7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、年度当初の宿泊利用者減による影響が大きく宿泊者数の目標値を下回ったものの、入浴者数については目標値を上回り、営業活動、企画立案、広報宣伝による集客が成果を上げました。

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、引き続き地元に密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、年度当初の利用者減に加え利用料の改定による収入減が危惧されましたが、収入額としては過去最大となりました。しかし、支出においては光熱費や人件費の高騰の影響を大きく受け、経費の増加を抑えるに至りませんでした。集客等改善の余地は残っているため、更なる努力・工夫を継続し、利用者増に努めることを求めます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

令和8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。さらに、火の山の再開発により周辺施設も充実してきたため、エリア全体で連携した取組みを求めます。

光熱費等の高騰の影響を受け、収支において厳しい状況が続きますが、引き続き利用者からの要望等への適切な対応、指定管理者の努力による良好なサービス水準を維持するよう求めます。今後も幅広い年代の方々に利用される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・効索性

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り組み方)

無料情報誌や市報、旅行情報誌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、Instagram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のとお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、感染症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)

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

令和7年度は利用料の改定の影響が大きく、収入面では過去最高となりました。一方、支出面では、経費削減に取り組んでいるものの、年度当初の利用減、人件費や原材料費等の高騰が収支に大きな影響を及ぼし、支出総額は計画を上回っています。そのため、依然として厳しい収支状況が続いています。令和8年度は、引き続き利用者の確保に努め、収支状況を改善するよう求めます。

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、事業及び団体の財務状況について、人件費や原材料費等の高騰による支出増が大きく、そうした中での収入の増加及び経費節減が求められるものの、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。

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. 8. 13	男性風呂更衣室でタイルの汚損があり、交換及び床の洗浄・消毒を行ったが、他の利用者より床タイル張替えもするようにと苦情あり。	保健所の指示に従い、対象となった床タイルは後日、再洗浄と交換を行った。