

■ モニタリング様式（年度終了時）

【業務点検シート】

施設名称	国民宿舎 みやじま社の宿		
指定管理者	〔団体名称〕 東洋観光株式会社 ホテル事業部 〔職・氏名〕 支配人 榎 敬志	記入日	(令和) 8 年 5 月 14 日
市	〔所属〕 産業部観光課 〔職・氏名〕 課長 米原 真理		(令和) 8 年 6 月 12 日

評 価	説 明
○（適格）	適格に実施されている。
△（要改善）	一部適格性に欠ける部分があるが、改善案の実施により向上が見込まれる。
×（不適格）	不適格であり、早急または抜本的な改善措置が必要である。

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
1 基本事項			
開所時間	開所（閉所）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか	○	○
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか	○	○
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか	○	○
適正利用	利用・減免等の手続は適正に行われているか	○	○
利用料金	利用料金の額の設定は適正か	○	○
	減免の基準、範囲・件数は適正か	○	○
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか	○	○
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか	○	○
2 維持管理業務に関する基準			
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか	○	○
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか	○	○
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか	○	○
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか	○	○
	廃棄物の減量に努め、利用者へ周知しているか	○	○
環境衛生	規定の回数・基準を達成しているか	○	○
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか	○	○
景観維持	屋外の景観が維持されているか	○	○
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか	○	○
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか	○	○
消耗品	消耗品の補充・管理は適正に行われているか	○	○
修 繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか	○	○
	不足している物品はないか	○	○
警 備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか	○	○
	夜間・休日警備に支障はないか	○	○
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか	○	○
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく実施しているか	○	○

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか	○	○
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか	○	○
3 施設運営業務及び体制に関する基準			
人員配置	必要な人員が配置されているか	○	○
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか	○	○
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか	○	○
接 遇	職員は名札及び清潔な服装を着用しているか	○	○
	職員のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応か	○	○
	施設のイメージアップに努めているか	○	○
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か	○	○
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか	○	○
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か	○	○
現金管理	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか	○	○
物品販売等 許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか	○	○
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか	○	○
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか	○	○
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか	○	○
	ホームページは利用しやすく、適宜更新されているか	○	○
掲 示	利用者への掲示物・案内等は分かりやすく用意されているか	○	○
意見等	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か	○	○
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか	○	○
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか	○	○
	相談事業の利用方法について周知は十分か	○	○
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか	○	○
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか	○	○
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか	○	○
5 自主事業に関する基準			
自主事業 計画	自主事業の実施に当たり、事前に計画書を市へ提出しているか	○	○
	自主事業において徴収される参加費の額は適切な範囲か	○	○
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（自動販売機設置等）の実施に当たり、行政財産使用許可申請を行っているか	○	○
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか	○	○
7 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及び職員の人員配置は適切か	○	○
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか	○	○
8 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か	○	○

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか	○	○
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか	○	○
9 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか	○	○
10 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか	○	○
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか	○	○
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか	○	○
	非常時の連絡体制は確立されているか	○	○
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか	○	○
保険加入	必須保険及びその他必要な保険に加入し、その範囲は適正か	○	○
11 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか	○	○
個人情報保護	個人情報の保護に関する法律に基づき、適切に処理されているか	○	○
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか	○	○
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか	○	○
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか	○	○
	情報セキュリティ対策（コンピュータウィルス対策等）を行っているか	○	○
12 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか	○	○
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか	○	○
13 事務の引継ぎに関する基準			
事務引継ぎ	市及び次期指定管理者への事務の引継ぎは円滑かつ十分か	○	○
原状回復	管理物件は適切に原状回復されているか	○	○
14 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡調整会議を行い、十分な調整は図られているか	○	○
[意見記述欄] 業務点検（年度終了時）			
指定管理者			
	（市への要望等） 現時点で特段の要望はございません。今後も市と連携を図りながら、施設の適正管理、利用促進、観光振興への貢献に努めてまいります。		
市	指定管理者と市の意思疎通も綿密に行われており、全体を通して適切かつ円滑な運営が行われている。		

【利用状況等分析】

(※) 項目は施設に応じて適宜構成。事業報告書の別添でも可

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年比 (%又は増減)	対計画比 (%又は増減)
延べ利用者数	35,206	39,000	40,760	115%	104%
稼働率	79%	82%	83%	105%	101%
利用料金収入	157,699,649	190,000,000	202,609,537	128%	106%
減免件数	0	0	0	0	0

[意見記述欄] 利用状況分析	
指定管理者	宿泊はインバウンド・修学旅行とランチ利用の集客に注力 特にアレルギー・ベジタリアンなど細かく料理対応することで 継続的に利用者を維持することができた
市	周辺施設との連携やランチ需要への対応等により、様々なチャネルで利用者の増加が見られる。延べ利用者数は対前年比・対計画比いずれも上回っており、今後も利用者増加に注力して頂きたい。

【経営分析】

(※) 項目は施設の実状に応じて適宜構成

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年比 (%又は増減)	対計画比 (%又は増減)
収入	341,587,645	390,000,000	424,226,882	124%	108%
支出	332,459,450	380,000,000	382,719,484	115%	101%
収支 (収入－支出)	9,128,195	10,000,000	41,507,398	454%	415%
利用料金比率 (利用料金収入／収入)	46%	48%	48%	+2%	±0%
人件費比率 (人件費／支出)	33%	34%	33%	±0%	-1%
再委託費比率 (再委託費合計／支出)	0%	0%	0%	0%	0%
利用者当たり管理コスト (支出／延べ利用者数)	9,443	9,500	9,389	99%	99%
利用者当たり 市負担コスト (委託料／延べ利用者数)	0	0	0	0	0

[意見記述欄] 経営分析	
指定管理者	人員補充や食材価格の高騰により支出は増加しましたが、インバウンド需要、修学旅行、国内一般利用の増加に加え、宿泊単価の改善や昼食利用の取り込みにより収入が伸長しました。その結果、収入が支出を上回り、前年度を上回る収支結果となりました。
市	高い稼働率とランチ需要の取り込み等により、良好な経営状況となっている。従業員の安定的な確保もなされており、今後の安定かつ継続的な経営を期待する。

【業務履行確認】

(※) 各業務の実施状況及び実施効果について、事業計画を上回る（下回る）もの、計画にはなかったものの等、特に記載が必要なもののみ記入

1 単年度計画 (※) 各年度の事業計画書等をもとに記入

事業計画・目標	実施状況・効果
インバウンドを中心とした高付加価値サービスの提供	ベジタリアン・ビーガンなど特に食事の対応に注力しインバウンドの方々には和食洋食を選べるような朝食に変更し好評だった
ホームページリニューアル	宮島をイメージしやすくわかりやすいと好評 SNS やグーグルとの連携も効果的だった
プラン造成・ランチメニューの商品開発	シーズンリティのある卒業旅行プラン 穴子そば・穴子味噌など新メニュー好評

2 中・長期計画 (※) 指定申請時の事業計画書等をもとに記入

事業計画・目標	実施状況・効果
外国人スタッフの増員	外国人スタッフの増員により、清掃・配膳業務の安定化が図られました。これにより既存スタッフの業務負担が軽減され、接客品質の維持や営業・集客業務への対応力向上につながりました。
修学旅行受入強化	廿日市市教育旅行受入推進協議会との協力 下見・受入を4名体制にして強化
FL コスト 50%	食材仕入・売店商品などの仕入見直し 残業時間の管理・シフトの改善 繁閑に合わせて数値目標を明確にして改善

【意見記述欄】 業務実施状況等	
指定管理者	高単価な国内旅行の勢いが少し鈍くなりつつある中 インバウンドは円安効果で好調、情勢に大きく影響される部分もあるが 比較的リーズナブルな価格設定で利用人数を確保
市	宿泊に関わるサービスだけではなく、広報、レストラン、原価管理等々の様々な部分で経営努力が見受けられる。対外的な連携・営業活動も継続的かつ精力的に行われており、今後の利用者増加や売上げ向上、満足度向上を期待する。

【利用者満足度調査実施結果】

(※) 利用者満足度調査の実施内容により適宜構成。別添でも可

実施方法等	時期：全営業日 対象者：宿泊利用 方法：客室にアンケート設置
回答数等	回答者数 アンケート 708 件
実施結果	年間結果 (5 点満点) 【部屋】清潔感 4.33 広さ 4.43 【夕食】量 4.35 味付け 4.45 【朝食】量 4.36 味付け 4.33 【風呂】清潔感 4.29 広さ 4.16 【接客】4.53 【総合評価】満足度 4.39 料金 3.39

回答者の意見等	対応策等
布団が硬い	令和 8 年度に買い替え予定
料理がおいしかった	広島・宮島らしい瀬戸内料理を中心に お客様に喜ばれる商品造成に努めます

〔意見記述欄〕 利用者満足度調査	
指定管理者	《総括》 接客・料理に対する評価は高く、総合満足度も良好な結果となりました。 一方で、料金に関する評価は他項目と比較して低めであるため、 今後も価格に見合う料理内容・接遇・施設環境の向上に努め、 満足度の維持向上を図ります。
市	全体を通して高い評価・満足度となっている。相対的に料金項目が低い評価となっている点に留意し、現在行っている満足度向上への取り組みを継続することを期待する。

【総合評価（単年度）】

施設名称	国民宿舎 みやじま杜の宿
施設の 設置目的	市民及び一般観光客の保養並びに健康の増進に寄与し、 あわせて観光事業の発展に資するため

(※) 業務点検シートから利用者満足度調査結果までを総括して総合評価を記入

〔意見記述欄〕 総合評価	
指定管理者	宿泊はインバウンドが 1 年を通じて増加傾向 ベジタリアン・ビーガンだけでなく連泊や素泊り・朝食付きなど 多様な対応で多くの受入ができた 修学旅行やランチ利用も要望に合わせて対応 今後昼食団体は国内・国外ともに強化していく
市	サービス向上への取り組みや営業活動などが多方面に展開されており、高い稼働率や売上げ、満足度につながっている。地元や行政との綿密な連携・意思疎通が行われており、大きなトラブルもなく、年度末を迎えている。令和 8 年度からは条例改正により、利用料金の引き上げが可能となっているため、満足度向上に一層注力することを期待する。