

施設名	県営国民宿舎えびの高原荘 県営えびの高原スポーツレクリエーション施設
指定管理者	宮交ショッピングアンドレストラン株式会社
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日
県所管部課	商工観光労働部 観光経済交流局 観光推進課

1 施設利用状況

指標	H30	H29	H28	増減理由等
宿泊者数	8,043	11,188	11,973	硫黄山・新燃岳の火山活動が活発化したことによる通行止や立入規制により、利用客が大きく落ち込んだ。 アイススケート場については、PR・情報発信を強化したことや好天候が続いたことなどからリピーターの利用が増え、前年比6,700人増となった。
温泉利用者数	15,099	17,188	20,682	
スポレク施設利用者数	38,086	31,306	34,600	
コメント	噴火の影響を受け、第1四半期の宿泊利用者は前年比で約80%の落ち込みとなったが、県・地元自治体の復興対策や噴火警戒レベルが引き下げられたこと等により、徐々に回復傾向にある。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	H30	H29	H28	支出	H30	H29	H28
宿泊等売上	82,270	125,147	135,181	県納付金	0	15,444	15,444
スポレク施設売上	62,668	42,924	54,828	人件費	79,400	86,481	89,117
温泉・飲食・売店売上等	34,087	45,880	42,568	仕入材料費	35,537	41,453	43,112
				管理・事務費	89,349	95,430	95,708
合計(①)	179,025	213,951	232,577	合計(②)	204,286	238,808	243,381
収支差額(①-②)	-25,261	-24,857	-10,804				
コメント	落ち込んだ利用客の回復を図るため、半額プランの打ち出しや経費削減に取り組んだが、昨年を上回る赤字となった。						

3 管理運営状況

事項	実施内容	
維持管理業務	清掃	日常清掃、定期清掃(本館・宿泊等壁、家族湯庭園、駐車場)、受水槽(年2回)、浄化槽清掃(毎月)
	保守・点検	飲料水水質検査(年3回)、汚水処理施設(月2回)、高圧受電盤(毎月)、給湯用ボイラー(年2回)、昇降機(年4回)、温泉水レジオネラ検査、アイススケート場冷凍機器保守点検
	警備	警備専門職員の配置等による24時間警備の実施、警備日誌、防火管理者の設置
	修繕	スケート場冷却塔冷却水管溶接、浴室・トイレ修繕等
	備品等管理	定期的な点検・補修の実施
	安全対策	避難訓練・噴火時の対応訓練(年2回)、自主防災講習、安全運転管理者講習、食中毒防止対策教育
	その他	閑散期のコスト削減対策、適正人員の配置・シフト管理、在庫管理の徹底
企画運営業務	サービス提供体制整備	交通弱者のための主要駅等からの無料送迎の実施、旬の食材を使った季節限定料理の提供
	イベント等ソフト面充実	各種媒体への情報発信、季節限定の宿泊プラン作成(トレッキングプラン)、昼間の利用者確保(日帰りプラン・温泉割引券の配布)、アイススケート教室の実施等
	施設設備等ハード面充実	
	その他	
管理運営体制	現場力強化のためのエリアミーティング実施。ユニバーサルマナー講習の実施・資格取得	
コメント	協定書等に基づいた適正な管理が行われ、利用者からの要望に対する改善や利用者確保の対策を実施している。	

4 利用者満足度状況(利用者満足度調査、苦情・要望対応)

調査等方法	客室内アンケート調査
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
料理にもう少しボリュームがほしい。	コース料理のメニュー・品数を見直し、満足感のある内容に変更
外国語の案内表記が少ない。	トイレ・売店・温泉等に外国語表記のPOPを設置

5 総合評価

評価コメント	噴火の影響による利用者数の減及び大幅な減収となったが、格安プランの打ち出しやSNS等を活用したPR強化、アイススケート場のチラシ配布範囲拡大など、リピーター及び新規利用者の獲得に努めている。 必要な管理運営体制のもと、概ね適正な管理運営が行われている。
今後の課題と対応	・火山活動は落ち着いてきているが、えびの高原へのメインルートである県道1号線の通行止めが現在も継続中であり、減少した利用客数を回復・維持させるための取組や施設運営方法を考える必要がある。 ・リニューアルから15年以上が経過し、給水ろ過装置をはじめ老朽化した設備等が多いため、緊急性・老朽度を見ながら改修・更新等を検討する。