

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(平成30年度)

【様式1】

施設名	県営国民宿舎高千穂荘
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	17,185	17,038	14,822	宴会・披露宴の利用は減ったものの、宿泊利用者は昨年並みであった。
宴会・披露宴	4,010	5,548	3,929	
コメント	観光地としての知名度が上がっていることや、インバウンド客が年々増加していることから、リピーター確保に向けた魅力ある利用プランや情報発信の効果が期待できる。			

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	96,850	105,051	88,309	県納付金	38,124	38,124	38,124
宴会・披露宴売上	5,899	4,931	6,329	人件費	83,344	86,605	88,739
売店・昼食等売上	146,662	161,012	143,422	仕入材料費	60,222	65,536	59,952
				管理・事務費	120,206	108,596	107,965
合計(①)	249,411	270,994	238,060	合計(②)	301,896	298,861	294,780
収支差額(①-②)	-52,485	-27,867	-56,720				
コメント	宿泊者数は若干増えているが、宿泊料を下げた格安プランでの利用が多かったため、宿泊料の売上は伸びなかった。昨年好調だった団体の立ち寄りランチの売上が落ちている。						

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・宿泊棟壁全体、駐車場)
	保守・点検	消防用設備(年1回)、飲料水水質検査、地下機械室吸排気ファン、厨房機器(年2回)、空気環境測定(年6回)、電気工作物、昇降機(年12回)、衛生害虫駆除(年12回)
	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	空調設備補修、消防用設備取替、避難誘導灯交換、ろ過装置取替 等
	備品等管理	定期的な点検・補修の実施
	安全対策	火災・地震避難訓練(年2回)、落雷復旧作業マニュアル作成及び説明会実施、食中毒防止対策教育 等
	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	新たな夕食メニュー・団体予約者専用のランチメニュー作成、季節に合わせた献立の提供、予約者の無料送迎
	イベント等ソフト面充実	夜神楽見学付きツアーの実施
	施設設備等ハード面充実	
	その他	ホームページ・じゃらんNETの定期的な更新による情報発信。販促強化のための雑誌等掲載。
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。	
コメント	協定書等に基づいた適正な管理が行われ、宿泊・宴会利用客の増や利用者満足度の向上を図るためのサービス改善に努めている。	

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等
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
Wi-Fiの接続状況が悪い	機器の取替
団体専用の昼食メニューがない	日帰りのニーズに合わせた団体専用昼食プランの造成

5 総合評価

評価コメント	新たな食事メニューの開発や高千穂ならではの宿泊プラン設定、県内外へ向けた広報宣伝活動を定期的に行っている。 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	・高千穂町への観光客数は増加しているが、新たな民間ホテルのオープンやリニューアル等により、町内の中心部にある施設へ宿泊客が流れている傾向がある。 ・魅力的な宿泊プランや食事メニューの開発等、新しいサービスの提供を継続し、情報発信する必要がある。 ・リニューアルから15年以上が経過し、施設・設備が老朽化しているため緊急性・老朽度を見ながら、改修・更新等を検討する。