

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和3年度)

調査表

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	株式会社レジャークリエイティブホールディングス
指定期間	令和3年4月1日～令和6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	R3	R2	R1	増減理由等
宿泊者数	9,615	62	8,756	依然として新型コロナウイルス感染症の影響下にはあるものの、ジモ・ミヤ・タビキャンペーン等の効果により、宿泊者数はコロナ禍前の令和元年度よりも高い水準となった。
温泉利用者数	3,069	399	20,519	
スポレク施設利用者数	19,110	11,146	27,521	
コメント	県道1号線の通行止めは継続中であり、新型コロナウイルス感染症の終息も見えない厳しい状況にあるが、長期休業していた令和2年度に比べるといずれの指標も大幅に改善した。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R3	R2	R1	支出	R3	R2	R1
宿泊等売上	59,996	804	100,505	県納付金	0	12,650	15,587
スポレク施設売上	34,497	18,256	45,727	人件費	59,362	76,519	83,889
温泉・飲食・売店等	77,014	1,728	42,128	仕入材料費	26,955	1,986	40,663
				管理・事務費	117,194	43,916	84,955
合計(①)	171,507	20,788	188,360	合計(②)	203,511	135,071	225,094
収支差額(①-②)	-32,004	-114,283	-36,734				
コメント	ジモ・ミヤ・タビキャンペーンや指定管理者が取り組んだCM広告等の効果により、長期休業していた昨年に比べると赤字額は大幅に改善した。						

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・宿泊棟、浴室棟、駐車場)、受水槽(年1回)、浄化槽清掃(毎月)
	保守・点検	消防設備(年2回)、飲料水水質検査、高圧受電盤(毎月)、給湯用ボイラー(年2回)、昇降機(年6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、地下タンク設備等点検
	警備	24時間警備の実施、防火管理者の設置
	修繕	客室カードキー取付、レストランテーブル修繕 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)、安全運転管理者講習
	その他	適正人員の配置・シフト管理、在庫管理の徹底、飲食材料の適正化、燃油・電気使用量の削減
企画運営業務	サービス提供体制整備	季節の食材を利用したメニューの提供
	イベント等ソフト面充実	格安プランの提案、お盆期間に特化したプラン提供、霧島・えびの高原エクストリームトレイル大会選手への温泉半額券配布
	施設設備等ハード面充実	指定管理者の自主事業として、グランピング施設の整備を行った。新型コロナウイルス感染症対策として、円滑な換気や接触による感染の予防に資する設備等の改修等の受入環境の整備を行った。
	その他	テレビCM(UMK、KYT)放送、SNSでの情報発信、Webサイトへの季節プランの掲載
管理運営体制	サービス向上研修の実施	
コメント	協定書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
登山で早朝出発する時の弁当がほしい。	登山者向けの弁当を販売することとした。
館内スリッパの室が悪い。	厚みのあるタイプに変更済。
Wi-Fiが弱い。	工事によりWi-Fi強化済。

5 総合評価

評価コメント	指定管理者は、自主事業としてグランピング事業に取り組んでおり、新たな利用者の獲得につながっている。施設の維持管理業務に加え、新型コロナウイルス感染症対策の施設改修業務を適正に実行し、必要な管理運営体制のもと、協定書等に基づき、概ね適正な管理運営が行われた。
今後の課題と対応	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、利用者を増やし、収支を改善するための取組をより一層強化する必要がある。