

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和4年度)

調査表

施設名	県営国民宿舎高千穂荘
指定管理者	株式会社ケイメイ
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	R4	R3	R2	増減理由等
宿泊者数	23,861	16,399	270	依然として新型コロナウイルス感染症の影響下にあるものの、旅行キャンペーンの効果もあり、宿泊者数は新型コロナウイルスの影響を受けた令和2年度以降で最大となった。宴会・披露宴による利用者数は、直近2か年と比較すると増加しているものの、令和2年度以前と比較すると大きく減少している。
宴会・披露宴	201	130	0	
コメント	ジモ・ミヤ・タビキャンペーンや全国旅行支援等の効果により、新型コロナウイルスの影響を受けた令和2年度以降で最大の利用者数となった。より一層の利用者数の増加に向けた取組を検討していく必要がある。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R4	R3	R2	支出	R4	R3	R2
宿泊等売上	188,633	116,908	3,405	県納付金	1,385	0	32,670
レストラン売上	80,193	32,235	0	人件費	105,252	79,510	67,864
会議・宴会等売上	11,714	4,146	1,385	仕入材料費	63,519	28,209	1,165
				管理・事務費	108,998	70,796	28,933
合計(①)	280,540	153,289	4,790	合計(②)	279,154	178,515	130,632
収支差額(①-②)	1,385	-25,226	-125,842				
コメント	宿泊者数の増加に伴い、宿泊やレストランの売上が大きく伸び、収支差額が黒字化した。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和4年度に新たに取組んだ内容

事項	実施内容	
維持管理業務	清掃	日常清掃、定期清掃(本館、駐車場、大浴場)
	保守・点検	消防設備点検(年2回)、防火対象物保守点検(年1回)、給排気ファン点検(年2回)、水質検査(浴槽水、飲料水、給湯水)、空気環境測定(年6回)、高圧受電盤点検(年6回)、昇降機定期点検(年12回)、害虫駆除(年12回)
	警備	24時間警備の実施、防火管理者の設置
	修繕	大浴場(男湯)内の照明不良箇所や漏電箇所の修繕、客室の温水洗浄便座の交換 等
	備品等管理	定期的な清掃、点検、補修等の実施
	安全対策	消防・避難訓練(年2回)、落雷復旧作業マニュアル作成及び普及教育、食中毒防止対策教育 等
	その他	適正人員の配置・シフト管理、燃油・電気使用量の削減、有料求人広告掲載料削減(社員紹介による入職促進)
企画運営業務	サービス提供体制整備	部屋タイプグレードアッププラン、楽天ポイント倍増プラン等の実施
	イベント等ソフト面充実	正月のエントランスロビーの装飾
	施設設備等ハード面充実	景観を保つため、駐車場やレストラン外の植栽の剪定を行った。
	その他	施設ホームページや各OTAの掲載情報の更新、じゃらんアワード等の受賞
管理運営体制	定期的な接客教育の実施	
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	利用者アンケート
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
夕食のメニューを充実してほしい。	地元食材を用いたメニューの提供を開始
フロントスタッフの対応改善	接客教育を定期的に行う

5 総合評価

評価コメント	旅行キャンペーンがあったことに加え、インターネットを用いた情報発信などにより宿泊者数はこれまでと比較して大きく増加している。また、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	宿泊者数はこれまでと比較して大きく増加しているが、旅行キャンペーンの終了を見据えて、宿泊者数の維持、一層の増加を図る必要がある。また、水道光熱費や原油等の物価が高騰する中で可能な限り支出を抑え、黒字額を大きくするための取組も併せて必要である。