

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和5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	R5	R4	R3	増減理由等
宿泊者数	25,284	23,861	16,399	コロナ禍以降の観光需要回復もあり、過去最高の宿泊者数となった。
宴会・披露宴	1,630	201	130	
コメント	コロナ禍以降の観光需要回復もあり、過去最高の宿泊者数となった。宴会については少人数でのグループ利用が多いこと、人手不足により受入れを一部制限していることなどから、利用者数はコロナ禍以前までには回復していない。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R5	R4	R3	支出	R5	R4	R3
宿泊等売上	219,349	188,633	116,908	県納付金	1,572	1,385	0
レストラン売上	125,243	80,193	32,235	人件費	127,220	105,252	79,510
会議・宴会等売上	18,314	11,714	4,146	仕入材料費	92,054	63,519	28,209
				管理・事務費	140,488	108,998	70,796
合計(①)	362,906	280,540	153,289	合計(②)	361,334	279,154	178,515
収支差額(①-②)	1,572	1,386	-25,226				
コメント	利用者の増加に伴い、令和4年度比で売上が伸びており、収支差額は改善している。一方、物価高騰等により支出も増加していることから、支出を抑える取組も必要である。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和5年度に新たに取り組んだ内容

事項	実施内容
清掃	日常清掃、定期清掃(本館共用部、本館宿泊フロア、レストラン、駐車場、大浴場)
保守・点検	空気環境測定(年6回)、害虫駆除(年12回)、水質検査(浴槽水、飲料水、給湯水)、高圧受電盤点検(年6回)、昇降機定期点検(年12回)、吸収式冷熱機設備等点検(年1～4回)、給排気ファン点検(年2回)、消防設備点検(年2回)、防火対象物保守点検(年1回)等
警備	ビデオカメラによる警備、24時間体制の見回り
修繕	厨房機器部品交換、真空ヒーター部品交換、消防用設備改修等
備品等管理	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	各種プランの展開
イベント等ソフト面充実	エントランスホールの装飾
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
客室に座椅子をおいてほしい等	座椅子を各室に設置する等の対応を実施した。

5 総合評価

評価コメント	旅行需要の回復等に加え、各種媒体での情報発信により過去最高の宿泊者数となっており、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ている。
今後の課題と対応	人手不足により宴会の受入れを一部制限しているため、人員体制を強化し、更なる利用促進を図る必要がある。また、物価高騰により支出も増加していることから、支出を抑え黒字額を大きくするための取組も必要である。