

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(平成27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	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23年4月1日～平成28年3月31日(5年間)
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	H27	H26	H25	増減理由等
宿泊者数	11,027	11,865	14,373	年度当初及び年度末の硫黄山噴火警報発令に伴う立入規制により、宿泊者数が減少した。なお、スポレク施設については、営業期間中はほぼ立入規制期間にかからず、天候にも恵まれたため入場者数が増加した。
温泉利用者数	20,065	19,358	26,339	
スポレク施設利用者数	32,697	29,481	38,600	
コメント	硫黄山の噴火警報発令に伴う立入規制により、宿泊者数は減少したが、スポレク施設入場者数は増加した。今後、火山活動の沈静化及びPR活動の強化などによる観光客及び宿泊者の一層の取り込みが望まれる。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	H27	H26	H25	支出	H27	H26	H25
宿泊等売上	127,729	127,740	155,462	県納付金	12,395	18,683	15,133
スポレク施設売上	51,906	52,752	67,726	人件費	86,600	90,500	88,932
温泉・飲食・売店売上等	47,031	47,047	57,220	仕入材料費	46,450	45,044	53,207
				管理・事務費	88,979	97,659	110,119
合計(①)	226,666	227,539	280,408	合計(②)	234,424	251,886	267,391
収支差額(①-②)	-7,758	-24,347	13,017				
コメント	宿泊者等の減少により減収となったが、経費の削減等もあり、昨年度より赤字が少なくなった。						

3 管理運営状況

※下線部分は、平成27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	受水槽(年2回)、浄化槽清掃(毎月)、日常清掃、定期清掃
	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。
	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	浄水槽スイッチ交換、蒸気ボイラー減圧弁取替等。
	備品等管理	定期的な点検の実施
	安全対策	自主防災講習、安全運転管理者講習、食中毒対策講習。
	その他	落雷等による停電時の復旧マニュアルの作成・研修。
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、飲料メニューの見直し、軽食品の販売、スケート場案内板の作成・設置。
	イベント等ソフト面充実	季節に応じた宿泊プランの打ち出し。ミヤマキリシマの時期にオプションでガイドを実施。
	施設設備等ハード面充実	壁紙の一部貼り替え
	その他	リピート率を向上させるため、優待券付きダイレクトメールを送付。
管理運営体制	マーケティング及びマネジメント研修	
コメント	利用者からの要望等を受けて、様々な改善が行われている。また、水源管理など困難な業務も適切に管理されている。	

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	覆面調査員の外部委託
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
スケート場の案内板が古くて小さい	スケート場案内板の作成・設置
携帯トイレや下着類を販売してほしい。	携帯トイレや下着類の販売を開始した。

5 総合評価

評価コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・閑散期や平日の集客を高めるための格安プランの実施や、リピーター獲得のためのDMの送付など、更なる宿泊者の獲得に努めている。</li> <li>・顧客満足度を高めるために覆面調査員を外部委託するなど、苦情や要望等への対応は十分評価できる。</li> </ul>
今後の課題と対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・硫黄山の噴火警報に伴う立入規制により、団体客が減少したため、対策を行い、団体客を回復する必要がある。</li> <li>・リニューアルから15年以上が経過し、老朽化した設備等もあることから、県としても、順次、改修・更新等を行う必要がある。</li> </ul>