

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(平成28年度)

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28年4月1日～平成33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	H28	H27	H26	増減理由等
宿泊者数	11,973	11,027	11,865	スポレク施設については、営業期間中は比較的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	20,682	20,065	19,358	
スポレク施設利用者数	34,600	32,697	29,481	
コメント	硫黄山の噴火警報発令に伴う立入規制による影響を最小限に抑え、火山活動の沈静化後にはPR活動の強化などを図ることにより、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	H28	H27	H26	支出	H28	H27	H26
宿泊等売上	135,181	127,729	127,740	県納付金	15,432	12,395	18,683
スポレク施設売上	54,828	51,906	52,752	人件費	89,117	86,600	90,500
温泉・飲食・売店売上等	42,568	47,031	47,047	仕入材料費	43,112	46,450	45,044
				管理・事務費	95,720	88,979	97,659
合計(①)	232,577	226,666	227,539	合計(②)	243,381	234,424	251,886
収支差額(①-②)	-10,804	-7,758	-24,347				
コメント	宿泊者等の増加により増収となった。						

3 管理運営状況

※下線部分は、平成28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発送。
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。	

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	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
学校関係からスケート場の減免制度の要望あり。	小・中学校の校外学習利用について1名500円で対応。
生活用品等のコンビニ商品を販売してほしい。	コンビニ商品の販売を開始した。

5 総合評価

評価コメント	リピーター獲得のためのDMの送付や周辺の小・中学校の校外学習利用について減免制度を実施するなど、施設利用者の獲得に努めている。
今後の課題と対応	・熊本地震の影響や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。 ・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。