

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	県営国民宿舎高千穂荘
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	14,822	19,915	18,667	熊本地震の影響によるキャンセル及び利用者減
宴会・披露宴	3,929	8,286	9,258	
コメント	利用者数は前年度と比較すると減少(熊本地震の影響)			

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	88,309	221,245	206,679	県納付金	38,126	51,429	51,429
宴会・披露宴売上	6,329	29,677	52,775	人件費	88,739	88,155	87,182
売店・昼食等売上	143,422	51,520	42,799	仕入材料費	59,952	96,887	94,799
				管理・事務費	107,963	73,633	77,661
合計(①)	238,060	302,442	302,253	合計(②)	294,780	310,104	311,071
収支差額(①-②)	-56,720	-7,662	-8,818				
コメント	平成28年度は熊本地震の影響のため売り上げによる収入減						

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	衛生害虫駆除(年12回)、日常清掃、定期清掃
	保守・点検	消防用設備(年1回)、飲料水水質検査、地下機械室吸排気ファン、厨房機器(年2回)、空気環境測定(年6回)、電気工作物、昇降機(年12回)
	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	消防設備、社員寮水道管の改修
	備品等管理	定期的な点検の実施
	安全対策	火災避難訓練(年2回)、危険物保安管理講習の実施。
	その他	浴槽の逆洗浄(週1回)
企画運営業務	サービス提供体制整備	夕食メニューの増及び季節に合わせた献立の提供、観光神楽への送迎、客室内の生花の設置、遅着客対応のマニュアル化、売店営業時間の変更(延長)
	イベント等ソフト面充実	神楽の館(岩戸)で夕食を囲みながら夜神楽を体験するツアーの実施。
	施設設備等ハード面充実	冷蔵庫購入及び冷暖房機修繕、浴場清掃用の高圧洗浄機の増
	その他	テレビ特別番組の作成・放送、ホームページの充実等。
管理運営体制	食中毒再発防止対策講習・レジオネラ属菌対策研修会、車両安全管理者講習会の実施。	
コメント	利用者満足度調査等の結果・評価を踏まえ、すぐに改善するよう努力している。	

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
「布団が薄く、体に負担がかかる。」	・厚みのある布団へ変更。
「郷土料理が食べたい。」「食事が冷めている。」	・鮎やヤマメ、宮崎牛などの提供、固形燃料の効果的活用。

5 総合評価

評価コメント	・熊本地震によりキャンセルが相次ぐなどの影響が非常に大きく、赤字を解消することはできなかった。
今後の課題と対応	・高千穂町への観光客は増加傾向にあることから、国の「ふっこう割」などの効果を如何に持続させていくかが今後の重要な課題であり、町内への宿泊に結びつくような企画や工夫を観光協会等とも連携しながら実施する必要がある。 ・リニューアルから15年以上が経過し、施設・設備が老朽化しつつあるので、県としても、改修・更新等を検討する必要がある。