

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
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	H29	H28	H27	増減理由等
宿泊者数	11,188	11,973	11,027	年度当初は平日限定プラン等の企画によるリピーターが増加し比較的好調であったが、霧島山の噴火活動の活発化により噴火警報レベルが引き上げられたこと、それに伴う県道1号線の通行規制や登山道の立入規制が行われたこと等から宿泊者数が減少した。
温泉利用者数	17,188	20,682	20,065	
スポレク施設利用者数	31,306	34,600	32,697	
コメント	噴火の状況も変化しており、今後の見通しが不透明な状況であるためまずは安全の確保が第一ではあるが、一方で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	H29	H28	H27	支出	H29	H28	H27
宿泊等売上	125,147	135,181	127,729	県納付金	15,444	15,444	12,395
スポレク施設売上	42,924	54,828	51,906	人件費	86,481	89,117	86,600
温泉・飲食・売店売上等	45,880	42,568	47,031	仕入材料費	41,453	43,112	46,450
				管理・事務費	95,430	95,708	88,979
合計(①)	213,951	232,577	226,666	合計(②)	238,808	243,381	234,424
収支差額(①-②)	-24,857	-10,804	-7,758				
コメント	新燃岳・硫黄山の噴火の影響に伴う宿泊者等の減少により減収となった。						

3 管理運営状況

事項	実施内容	
維持管理業務	清掃	日常清掃、定期清掃(本館・宿泊等壁、家族湯庭園、駐車場)、受水槽(年2回)、浄化槽清掃(毎月)
	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	機械室温水ボイラー、浄化槽ポンプ、給水管 等
	備品等管理	定期的な点検の実施
	安全対策	避難訓練(年2回)、自主防災講習、安全運転管理者講習、食中毒防止対策教育
	その他	スケートリンク製氷設備保守点検
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、旬の食材を使った季節限定料理の提供
	イベント等ソフト面充実	季節限定のガイド付き宿泊プランや閑散期対策としての半額プラン販売、スタッフによるスケート教室実施
	施設設備等ハード面充実	浴室タイル一部張替
	その他	リピーター客へDMを毎月発信、外国人観光客の増加に向けた取組(中国語講座の実施)
管理運営体制	現場力強化のためのエリアミーティング実施。ユニバーサルマナー講習の実施・資格取得	
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	調査結果、主な苦情・要望内容		その対応結果等	
アンケート調査等				
最新の交通規制情報等を知りたい			毎朝、HP・FBIにて交通規制状況・天候・気温を発信	
露天風呂の温度がぬるい			温度管理を徹底し、安定した温度維持ができるようにした	

5 総合評価

評価コメント	噴火の影響による利用者数の減及び大幅な減収となったが、半額プランの打ち出しやSNSを活用したPR等を強化するなど、認知度向上と利用者の獲得に努めている。必要な管理運営体制のもと、概ね適正な管理運営が行われている。
今後の課題と対応	・噴火活動が継続する中、まずは利用客や従業員等の安全確保に努めることが重要であるが、減少した利用客数を回復させるための取組や施設運営方法を考える必要がある。 ・リニューアルから15年以上が経過し、給水ろ過装置をはじめ老朽化した設備等が多いため、緊急性・老朽度を見ながら改修・更新等を検討する。