

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(平成29年度)

【様式1】

施設名	県営国民宿舍高千穂荘
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
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	17,038	14,822	19,915	・前年の熊本地震で利用を見合わせていた観光客が戻り、宿泊者増となった。 ・相次ぐ台風到来に伴うキャンセルが多数発生し、繁忙期(11月)の集客が伸びなかった。
宴会・披露宴	5,548	3,929	8,286	
コメント	熊本地震の影響による宿泊者の減少が回復傾向にあり、観光地としての知名度が上がっていることも含め、魅力ある宿泊プランやPRの効果が期待できる。			

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	105,051	88,309	221,245	県納付金	38,124	38,124	51,429
宴会・披露宴売上	4,931	6,329	29,677	人件費	86,605	88,739	88,155
売店・昼食等売上	161,012	143,422	51,520	仕入材料費	65,536	59,952	96,887
				管理・事務費	108,596	107,965	73,633
合計(①)	270,994	238,060	302,442	合計(②)	298,861	294,780	310,104
収支差額(①-②)	-27,867	-56,720	-7,662				
コメント	宿泊利用者の増、大型会議の開催等による研修ホールの利用増、立寄り昼食利用の団体客数が伸びたことにより、前年度に比べて増収となっている。						

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・宿泊棟壁全体、駐車場)
	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)、衛生害虫駆除(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	消防用設備取替、避難誘導等部品交換、浴室窓ガラス等研磨、大広間畳修繕
	備品等管理	定期的な点検の実施
	安全対策	火災・地震避難訓練(年2回)、落雷復旧作業マニュアル作成及び説明会実施、食中毒防止対策教育。
	その他	
企画運営業務	サービス提供体制整備	ランチメニューの展開、夕食メニューの増及び季節に合わせた献立の提供、予約時の無料送迎、遅着客対応のマニュアル化、売店営業時間の延長
	イベント等ソフト面充実	夜神楽を体験ツアーの実施。
	施設設備等ハード面充実	照明設備のLED化
	その他	ホームページ・じゃらんNETの定期的な更新による情報発信。販促強化のための雑誌等掲載。
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。	
コメント	協定書等に基づいた適正な管理が行われ、宿泊・宴会利用客の増や利用者満足度の向上を図るためのサービス改善に努めている。	

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

5 総合評価

評価コメント	高千穂ならではの宿泊プランの実施や、県内外へ向けた広報宣伝活動を定期的に行っている。 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	・高千穂町への観光客が増加傾向にあることから、魅力ある商品開発や外国人観光客の受入対応等が課題であり、町内への宿泊に結びつくような取組を観光協会等と連携して実施する必要がある。 ・昼食・軽食利用が好調であるため、メニューを増やす等新しいサービスの提供を継続する必要がある。 ・リニューアルから15年以上が経過し、施設・設備が老朽化しているため緊急性・老朽度を見ながら、改修・更新等を検討する。