

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和元年度)

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	宮交ショップアンドレストラン株式会社
指定期間	平成28年4月1日～令和3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	R1	H30	H29	増減理由等
宿泊者数	8,855	8,043	11,188	火山活動に伴う県道1号の通行止めが継続していること等により、利用客は伸び悩んでいる。アイススケート場については、天候不良や新型コロナウイルス感染症の影響による団体利用のキャンセル等により、利用者数が落ち込んだ。
温泉利用者数	18,654	15,099	17,188	
スポレク施設利用者数	27,521	38,086	31,306	
コメント	現在も県道1号線の通行止めは継続中であり、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮すると、今後も厳しい状況が続くことが想定される。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R1	H30	H29	支出	R1	H30	H29
宿泊等売上	100,505	82,270	125,147	県納付金	15,587	0	15,444
スポレク施設売上	45,727	62,668	42,924	人件費	83,889	79,400	86,481
温泉・飲食・売店等	42,128	34,087	45,880	仕入材料費	40,663	35,537	41,453
				管理・事務費	84,955	89,349	95,430
合計(①)	188,360	179,025	213,951	合計(②)	225,094	204,286	238,808
収支差額(①-②)	-36,734	-25,261	-24,857				
コメント	硫黄山、新燃岳の活発な活動と県道1号の通行止めといった自然災害に起因する影響等により、厳しい収支状況となっている。新型コロナウイルス感染症の影響を考慮すると、今後も厳しい状況が続くことが想定される。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和元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	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、アイススケート場冷凍機器保守点検
	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	スケート場冷却塔冷却水管溶接、浴室・トイレ修繕等
	備品等管理	定期的な点検・補修の実施
	安全対策	避難訓練・噴火時の対応訓練(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	閑散期のコスト削減対策、適正人員の配置・シフト管理、在庫管理の徹底
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	各種媒体への情報発信、季節限定の宿泊プラン作成(トレッキングプラン)、昼間の利用者確保(日帰りプラン・温泉割引券の配布)、アイススケート教室の実施等
	施設設備等ハード面充実	スポーツレクリエーション施設の断熱材の更新
	その他	
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	安全・危機管理対策の徹底や十分な管理対体制の確保など、概ね適正な管理運営が行われている。無料送迎バスの運行や様々な宿泊プランの造成など利用者増に向けた取組を行っている	

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	利用者アンケート
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
館内案内図が分かりづらい	外国語表記と合わせ、改善を検討する。

5 総合評価

評価コメント	安全・危機管理対策の徹底や十分な管理対体制の確保など、概ね適正な管理運営が行われている。無料送迎バスの運行や様々な宿泊プランの造成など利用者増に向けた取組を行っているが、県道1号の通行止めといった自然災害による影響等により利用者数、収支状況ともに厳しい状況にある。
今後の課題と対応	えびの高原へのメインルートである県道1号線の通行止めが現在も継続中であり、利用者を増やし、収支を改善するための取組をより一層強化する必要がある。