

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～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	16,222	17,185	17,038	新型コロナウイルス感染症の影響等により、令和2年3月の宿泊・宴会利用が大幅に落ち込んだ。
宴会・披露宴	2,635	4,010	5,548	
コメント	新規ホテルの開業など施設間の競争も激しくなっていることに加え、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	175,826	185,729	204,131	県納付金	38,477	38,124	38,124
レストラン売上げ	37,259	39,789	44,287	人件費	78,493	83,344	86,605
会議・宴会等売上	16,546	23,892	22,576	仕入材料費	53,022	60,222	65,536
				管理・事務費	112,988	120,206	108,596
合計(①)	229,631	249,410	270,994	合計(②)	282,980	301,896	298,861
収支差額(①-②)	-53,349	-52,486	-27,867				
コメント	新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮すると、今後も厳しい状況が続くことが想定されるが、収支改善に向けた取組をより一層強化することが必要である。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和元年度に新たに取り組んだ内容

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	空調設備補修、消防用設備取替、避難誘導灯交換、ろ過装置取替 等
	備品等管理	定期的な点検・補修の実施
	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 等
	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	新たな夕食メニュー・団体予約者専用のランチメニュー作成、季節に合わせた献立の提供、予約者の無料送迎
	イベント等ソフト面充実	夜神楽見学付きツアーの実施
	施設設備等ハード面充実	
	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	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。夜神楽鑑賞付き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	宿泊者アンケート
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
夕食の席を間違えて案内した。	情報の共有とスタッフの教育の徹底を図る。
朝食バイキングの品数が少ない。	品数、メニューの見直しを行う。

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。夜神楽鑑賞付き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、周辺の競争環境の変化等から利用者数、収支状況ともに厳しい状況にある。
今後の課題と対応	九州中央自動車道が順次整備され、アクセス性は向上していることから、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。