

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和3年度)

調査表

施設名	県営国民宿舎高千穂荘
指定管理者	株式会社ケイメイ
指定期間	令和3年4月1日～令和6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	R3	R2	R1	増減理由等
宿泊者数	16,399	270	16,222	依然として新型コロナウイルス感染症の影響下にはあるものの、ジモ・ミヤ・タビキャンペーン等の効果により、宿泊者数はコロナ禍前の令和元年度よりも高い水準となった。
宴会・披露宴	130	0	2,635	
コメント	長期休業していた令和2年度に比べると宿泊者数は大幅に改善した。宴会・披露宴は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用が少なかった。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R3	R2	R1	支出	R3	R2	R1
宿泊等売上	116,908	3,405	175,826	県納付金	0	32,670	38,477
レストラン売上げ	32,235	0	37,259	人件費	79,510	67,864	78,493
会議・宴会等売上	4,146	1,385	16,546	仕入材料費	28,209	1,165	53,022
				管理・事務費	70,796	28,933	112,988
合計(①)	153,289	4,790	229,631	合計(②)	178,515	130,632	282,980
収支差額(①-②)	-25,226	-125,842	-53,349				
コメント	長期休業していた令和2年度に比べると赤字額は大幅に改善した。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和3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、駐車場)
	保守・点検	消防用設備(年2回)、防火対象物(年1回)、吸排気ファン(年1回)、飲料水水質検査、空気環境測定(年6回)、高圧受電盤(年6回)、昇降機(年12回)、衛生害虫駆除(年12回)、浴槽水質レジオネラ検査
	警備	24時間警備の実施、防火管理者の設置
	修繕	社員寮共用トイレ、レストラン自動扉タッチセンター、機械室冷温水ポンプ球形フレキ交換 等
	備品等管理	定期的な点検・補修の実施
	安全対策	消防訓練(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	適正人員の配置・シフト管理、在庫管理の徹底、有料求人広告掲載料削減(社員紹介による入職促進)
企画運営業務	サービス提供体制整備	スタンダードプラン以外の選択肢が少なかったため、OTAを利用してネット予約をするお客を対象に五ヶ瀬スキー場リフト券付プラン、部屋タイプグレードアッププラン、楽天ポイント倍増プラン等を造成した。
	イベント等ソフト面充実	正月のお屠蘇サービス、エントランスロビーの装飾
	施設設備等ハード面充実	夜間の眺望が暗かったため、正面駐車場、大浴場外、レストラン外にLEDライトアップ照明を増設した。新型コロナウイルス感染症対策として、円滑な換気や接触による感染の予防に資する設備等の改修等の入環境の整備を行った。
	その他	楽天トラベルアワード受賞、JCBゴールドカード保有者に対する広報
管理運営体制	残業の適正化	
コメント	協定書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	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
ホテル周りの街灯が少なく暗い	駐車場、レストラン外、大浴場外にLED照明を増設。
ロビーでWi-Fiが使えない	Wi-Fi強化済。
雨の日に散歩できる場所がない	3階にキッズコーナーを設置。

5 総合評価

評価コメント	指定管理者は、大浴場に人工温泉設備を導入し、日帰り入浴サービスに取り組むなど、利用料収入増に取り組んでいる。施設の維持管理業務に加え、新型コロナウイルス感染症対策の施設改修業務を適正に実行し、必要な管理運営体制のもと、協定書等に基づき、概ね適正な管理運営が行われた。
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。