

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

施設名	国民宿舎「鶴の岬」・カントリープラザ「鶴の岬」
施設所管課	営業企画課
指定管理者	公益財団法人茨城県開発公社
指定期間	平成28年4月1日～令和8年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	茨城県日立市十王町伊師 640
施設の概要	<p>【国民宿舎「鶴の岬」】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・構造：鉄骨鉄筋コンクリート造 8階建 ・延床面積：10,458 m² ・客室数：58室（和室 36、洋室 19、身体障害者対応室 2、和洋室 1） ・宿泊定員：204名 ・広間：大広間（40畳×5室）、小広間（21畳×2室） ・会議室：2室 ・レストラン：1室 ・展望温泉大浴場：2室（男女各1室、最上階の8階） <p>【カントリープラザ「鶴の岬」】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・構造：鉄筋コンクリート造平屋建て ・延床面積：741.57 m² ・ホール定員：200名
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・利用の承認に関する業務 ・利用の不承認に関する業務 ・利用の承認の取消し等に関する業務 ・施設の維持保全に関する業務 ・その他、知事が施設の管理上必要と認める業務

2 職員の状況

常勤職員： 30人	非常勤職員： 121人	合計： 151人
-----------	-------------	----------

3 収支状況

令和5年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	450,276,796
利用料収入	377,624,200	光熱水費	59,317,960
自主事業収入等	745,733,329	租税公課等	753,288
その他（利息等）	3,203,923	自主事業費	324,187,351
		その他（事務費・修繕費等）	256,185,656
収入合計	1,126,561,452	支出合計	1,090,721,051

4 利用状況

	令和5年度実績	令和4年度実績	令和3年度実績
①年間利用日数(日)	359	358	326
②年間利用者数(人)	58,125	56,699	40,909
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	377,624,200	370,639,150	271,431,850

5 サービス向上に向けた取組み

- ・茨城 DC 実施にともない、味噌造り・練り切り・蕎麦打ち・苔アート造り・切り絵等の各種体験会を実施した。また日立市観光物産協会主催の徒歩鵜漁鑑賞会の開催に協力した。
- ・公式インスタグラムを毎日更新するとともに、公式ホームページにおいて施設の魅力や情報発信に努めた。
- ・5階客室(501～507号室・6部屋)、8階大浴場内の改修を行った。
- ・5階客室に個別空調の設置を行うことにより、全客室(58室)への個別空調導入が完了した。
- ・5年ぶりに「鵜の岬秋まつり」を開催し、地域住民との交流の場を作った。
- ・うのみさきマルシェを4回開催し、にぎわい創出と誘客を図った。
- ・グラウンドゴルフ大会、ノルディックウォーキング体験会、ホテル観賞会、自然観察会等を開催した。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

アンケート 350 通(宿泊者数 58,125 名、組数 15,908 組)

○調査結果

①開館日・開館時間

大いに満足 %、満足 %、ふつう %、不満 %、大いに不満 %

②職員・スタッフの対応

大いに満足 78%、満足 10%、ふつう 5%、不満 7%、大いに不満 0%

③施設の清潔さ

大いに満足 70%、満足 10%、ふつう 10%、不満 10%、大いに不満 0%

④プログラムの内容

大いに満足 %、満足 %、ふつう %、不満 %、大いに不満 %

⑤施設全体

大いに満足 70%、満足 15%、ふつう 5%、不満 5%、大いに不満 0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・旅行支援やクーポンの利用方法が難解だったが、スタッフが分かりやすく説明してくれた。
- ・客室や館内だけでなく、敷地内も綺麗に手入れされており、清々しく大変癒された。
- ・夕食コースの品数が多く、茨城県産の海産物や野菜などを味わうことができた。
- ・温泉とサウナが快適で、大浴場から日の出や太平洋が一望できて感動した。
- ・正面玄関やレストランの入り口など、館内の様々なところに生け花が置かれていて癒された。

【悪い点】

- ・以前散策ができた海沿いの遊歩道がロープとカラーコーンで立ち入り制限がされていて、入れない場所がたくさんあった。

【要望】

- ・もう一度宿泊したいが、電話がつながりづらいため次回の予約が取れない。
- ・朝食バイキングで提供されていた料理を自宅でも食べられるように購入したい。

○対応状況

- ・フロントカウンターに直近3ヵ月間の空室状況一覧を置き、次回の予約を取りやすくした。
- ・バイキングで提供している料理のうち販売可能なものを売店に陳列し、購入できるようにした。
- ・アンケート結果を各セクションで回覧と分析を行い、情報共有することでサービス向上につなげている。

7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	各種専門業者に委託し、適切に管理している。	B	B
	整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等)	適切に行っている。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	協定書に従い、指定管理者が対応すべきものは適切に修繕している。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	条例等を遵守しながら運営している。	B	B
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	平等・公正な運営について細心の注意を払い実行している。	B	B
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	ホームページや公式 SNS 等による施設の魅力・情報の発信、各種イベントの開催により誘客を図った。	A	A
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	アンケート結果やお客様の声をもとにサービスの向上に努めている。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	円滑に業務を運営できるよう適切に人員を配置している。	B	B
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	苦情対応は迅速に行っており、県所管課への報告も適切に行っている。	B	B
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	職員の役割分担を定め、避難誘導訓練を実施し、緊急時に対応できる体制をとっている。	B	B
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	必要に応じて県・市・その他関係機関との連携を図っている。	B	B
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	予算比で 72 名のマイナスであったが、日帰り利用者は 6,312 名増、昼食利用者は 1,018 名増を達成した。	A	A
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	予算比で 0.7% 上回り、99.7% であった。	A	A
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	年度収支は 35,840 千円の黒字化を達成した。	A	A
	経費削減に向けた取組みがされているか。	水道光熱費を予算対比で 24,155 千円削減した。	B	B

【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価

全国の公営国民宿舎の中で、平成元年から 35 年連続で宿泊利用率第 1 位を継続していることから、お客様からの高い評価がうかがえる。また、茨城 DC 実施に伴い各種体験会を実施したほか、施設の改修等を実施するなど、常にサービス向上に向けた取組に努めており、総合的に良好であると評価できる。

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。
 ・総合評価欄については、所管課が記入する。
 ・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの