

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和7年度分）

施設名	国民宿舎「鵜の岬」・カントリープラザ「鵜の岬」
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	【国民宿舎「鵜の岬」】 ・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） 【カントリープラザ「鵜の岬」】 ・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	・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： 32 人	非常勤職員： 117 人	合計： 149 人
------------	--------------	-----------

3 収支状況

令和7年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	491,794,201
利用料収入	470,650,702	光熱水費	65,015,050
自主事業収入等	788,208,003	租税公課等	816,054
その他（利息等）	5,470,748	自主事業費	341,331,491
		その他（事務費・修繕費等）	304,194,957
収入合計	1,264,329,453	支出合計	1,203,151,753

4 利用状況

	令和7年度実績	令和6年度実績	令和5年度実績
①年間利用日数(日)	358	358	359
②年間利用者数(人)	56,638	57,973	58,125
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	470,650,702	377,204,350	377,624,200

5 サービス向上に向けた取組み

- ・施設のにぎわい創出として、地元の講師を招いて和菓子作り（練り切り）・切り絵等の各種体験会を実施した他、ロビーを活用して、うのみさきマルシェを4回、ワークショップを2回開催した。また、地元の「たかはら自然塾」と新規で共同企画を計画して、そば打ちの体験会を実施した。
- ・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、自然観察会を開催し、地域住民の健康増進と青少年への自然環境学習の機会を提供した。
- ・国民休養地内の一部を徒歩鵜漁鑑賞会（日立市観光物産協会主催）の会場として提供し、宿泊者や地域住民の方々へ特別なイベントとして周知を行った。
- ・「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。
- ・高付加価値な食事プラン開発のため、県内の農産品、水産品の情報収集を行い、県産品や地元食材を積極的に活用したメニュー開発に取り組んで提供を行った。
- ・新規利用者やリピーターへの情報発信を強化するため、公式ホームページのリニューアルや公式インスタグラムを毎日更新し、施設の周知及び魅力向上に努めた。
- ・ウェブ予約の改修を行い、利用者の利便性向上を図った。
- ・客室や宴会場など畳の劣化がある部屋は率先して入れ替えを実施した。
- ・カントリープラザの外壁の劣化を改修し、建物外観の美観向上と周辺景観の改善に寄与した。
- ・顧客アンケートやフィードバックを通じて意見を収集し反映に努めた。
- ・スタッフの知識や技術を向上させるため、接遇研修や英会話教室への通学型研修などを実施している。
- ・特別室には枕のバリエーションを増やし、バルコニーにはテーブルやチェアを新設した。

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 532 通(宿泊者数 56,638 名、組数 16,526 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・スタッフの応対

大いに満足 80%、満足 10%、ふつう 6 %、不満 4%、大いに不満 0%

③施設の清潔さ

大いに満足 71%、満足 10%、ふつう 10%、不満 9%、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 77%、満足 10%、ふつう 7%、不満 6%、大いに不満 0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・茨城県産のお肉や野菜、海産物を使用したプランがあり茨城素材を美味しく味わう事ができた。
- ・館内に手すりが多くあり段差も少なく、高齢者でも使用しやすい施設だと感じた。
- ・客室や共有スペース全てに掃除が行き届いており、全体的に清潔感がある。
- ・身体に障害がある者でも利用がしやすいバリアフリー対応の部屋があり、快適に過ごせた。
- ・6月に宿泊した際ホテル観賞ができ、子供達に素晴らしい体験と思い出ができた。
- ・最上階にある大浴場の温泉から、日の出や太平洋が一望できて感動した。
- ・館内の様々なところに生け花が飾られており、華やかな印象をもった。
- ・子供にアレルギーがあり、事前にお電話で伝えたところ快く対応してくれて感謝している。

【悪い点】

- ・受付時渡された鍵が1つのみで、館内を同伴者と別々の行動をする際不便だった。
- ・ウェブ予約サイトがわかりづらく、お部屋タイプも限定されており予約が取りづらかった。
- ・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】

- ・お部屋のルームキーを増やしてほしい。
- ・予約の電話が繋がりにくく、予約がとりづらかった。
- ・ウェブ予約でとれるお部屋タイプや部屋数を増やしてほしい。

○対応状況

- ・各部屋のルームキーを増やして、サービス向上に取り組んだ。
- ・昨年導入したウェブ予約サイトを一新し、部屋タイプや部屋数を増やし予約電話が繋がらないトラブル解消に繋がった。

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
法令等の 遵守	法令や条例等（地方自治法、労働関係法、施設・設備の維持管理保全関係法令等）に基づく適切な管理運営が行われているか。	法令遵守し、適宜必要な点検、手続きを行い、適切に管理している	B	B
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	A	A
	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。	マルシェ等イベントの開催や SNS による施設の魅力・情報の発信により誘客を図った他、ホームページのリニューアルをし、ウェブ予約についても利便性の向上を図った。	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。	予算比で宿泊利用者 638 名増を達成したが、日帰り利用者は 1,440 名減であった。	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 0.8% 上回り、99.8% 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 61,177 千円の黒字化を達成した。	B	B
	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 4,585 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 37 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、宿泊者向けに和菓子づくりや切り絵のワークショップを定期開催するなど、新たな付加価値づくりに努めており、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