

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4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"> <li>・構造：鉄骨鉄筋コンクリート造8階建</li> <li>・延床面積：10,458㎡</li> <li>・客室数：58室（和室36、洋室19、身体障害者対応室2、和洋室1）</li> <li>・宿泊定員：204名</li> <li>・広間：大広間（40畳×5室）、小広間（21畳×2室）</li> <li>・会議室：2室</li> <li>・レストラン：1室</li> <li>・展望温泉大浴場：2室（男女各1室、最上階の8階）</li> </ul> <p>【カントリープラザ「鶴の岬」】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・構造：鉄筋コンクリート造平屋建て</li> <li>・延床面積：741.57㎡</li> <li>・ホール定員：200名</li> </ul>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用の承認に関する業務</li> <li>・利用の不承認に関する業務</li> <li>・利用の承認の取消し等に関する業務</li> <li>・施設の維持保全に関する業務</li> <li>・その他、知事が施設の管理上必要と認める業務</li> </ul>

2 職員の状況

常勤職員： 33人	非常勤職員： 117人	合計： 150人
-----------	-------------	----------

3 収支状況

令和4年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費（給与等）	432,575,576
利用料収入	370,639,150	光熱水費	66,130,913
自主事業収入等	661,299,011	租税公課等	687,350
その他（利息等）	70,330,338	自主事業費	300,456,585
		その他（事務費・修繕費等）	226,223,207
収入合計	1,102,268,499	支出合計	1,026,073,631

4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2年度実績
①年間利用日数(日)	358	326	325
②年間利用者数(人)	56,699	40,909	39,867
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	370,639,150	271,431,850	267,553,650

## 5 サービス向上に向けた取組み

- ・公式ホームページ、公式Instagramで施設の魅力や情報発信に努めた。
- ・7階客室(ツイン4部屋、特別和洋室1部屋)の改修を行った。
- ・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を開催した。
- ・夏休み期間の宿泊者向けに日本文化体験会を3週連続で開催した。※和菓子作り、切り絵等
- ・専門家を講師として招き、休養地内で親子自然観察会やホテル観察会を実施した。
- ・うどん打ち体験会、味噌作り体験会、マルシェ等を開催し、にぎわい創出や誘客を図った。
- ・茨城DCに向け、日立市観光物産協会とコラボレーションし、徒歩鵜漁鑑賞を盛り込んだ宿泊プランを企画し、デモンストレーションを実施した。

## 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 327 通(宿泊者数 56,699 人、組数 16,395 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 75%、満足 10%、ふつう 9%、不満 6%、大いに不満 %

#### ③施設の清潔さ

大いに満足 65%、満足 10%、ふつう 10%、不満 15%、大いに不満 %

#### 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 80%、満足 10%、ふつう 5%、不満 5%、大いに不満 %

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・3連泊まで出来、朝夕食ともに内容が被らず用意していただき、心遣いを感じた。
- ・茨城県産の地物の海産物や季節物のお野菜などを味わえることができた。
- ・温泉に浸かりながら、日の出や太平洋が一望できとても癒された。
- ・研修職員など若いスタッフが多く見られたが、接客・サービス共に真心が感じられた。
- ・館内や客室など清掃が行き届いており、清潔感が感じられた。
- ・エレベーターや客室に節電やエコ表記などがあり SDGs に積極的に取り組んでいて感心した。

#### 【悪い点】

- ・敷地内の池や海岸・遊具など、カラーコーンやロープが引かれ立ち入れない場所が多くあった。
- ・サウナ内に敷いてある布製のサウナマットが濡れていることがあり不快であった。

#### 【要望】

- ・会議室でもリモートワークや会議が出来るような Wi-Fi 環境がほしい。
- ・売店にて鵜の岬グッズが少ない。オリジナル商品を購入したいため品数を増やしてほしい。

### ○対応状況

- ・本館1階会議室及び別館カントリープラザに Wi-Fi 設備を導入した。
- ・鵜の岬オリジナルエコバック、Tシャツ、ボールペン、シール等を作成し販売した。
- ・利用者の多いスイレン池のウッドデッキ等を改修した。
- ・サウナ内においてセルフサービスで個別に使用できるクッションマットを設置し、快適性を高めた。

## 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
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	設備保守管理は専門業者に委託し、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、適切な運営を行っている。	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。	公式ホームページや SNS により施設の魅力やメニュー等の情報を発信した。各種イベントを開催し、にぎわい創出及び誘客を図った。	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。	アンケート調査の結果や、お客様の声を運営に反映させ、お客様満足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。	適切に人員を配置し、円滑に業務を運営できるよう努めている。	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。	対応は迅速・適切に行っており、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取っている。	B	B
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	必要に応じて関係機関との連携を取っている。	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 882 名のマイナスであったが、宿泊者は前年度比 38% 増。利用率は全国の公営国民宿舎の中で 34 年連続日本一を達成した。	C	C
	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。	客室稼働率は 99.9% を達成し、予算の 90.0% を上回った。	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 76,164 千円の黒字化を達成した。(県の支援金 66,792 千円を含む)	A	A
	経費削減に向けた取組みがされているか。	電力需給契約の変更による光熱費の削減や、業務内容見直しによる委託費の削減等に努めた。	B	B
<p>【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</p> <p>全国の公営国民宿舎の中で、平成元年から 34 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伺える。また、宿泊者や地域住民との交流事業を積極的に行ったほか、施設の老朽化に対応した修繕も実施し、常にサービス向上に向けた取組に努めており、総合的にみて良好であると評価できる。</p>				

- ※ ・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