

施設名	刈谷市民休暇村
主管部課等名	教育部 生涯学習課

(1)指定管理者の概要

指定管理者	西洋フード・コンパスグループ株式会社 代表取締役 石田 隆嗣		
所在地	東京都中央区築地五丁目5番12号(浜離宮建設プラザ)		
管理体制	支配人1人、副支配人1人、従業員7人、パート24人		
指定期間	H28.4.1～R3.3.31	指定方法	公募
管理業務の内容	施設の運營業務(利用許可、料金徴収、宿泊及び飲食サービスの提供等)、施設の維持管理業務		

(2)運営状況

行事・講座等	夜桜見学ツアー、山菜採取ツアー、蛍見学ツアー、魚つかみ取り大会、親子花火大会、盆踊り、クリスマスイベント、年越しそば、餅つき大会、星空見学ツアー			
サービス向上への取組み	下條村周辺の資源を活かした好評企画を継続し、リピーターも獲得している。企画は平日中心、閑散期の冬には割引プランを実施するなど、稼働率向上に努めている。また、近年話題の星空に注目し、年間を通じて見学会を実施し、好評を得ている。			
利用状況	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
宿泊者数(人)	12,446	12,280	11,885	11,572
客室稼働率(%)	82.3	81.0	80.0	78.1

満足度アンケート	概要	実施時期:平成28年4月1日～令和2年3月31日(毎日) 実施方法:客室にアンケート用紙を配布し、チェックアウト時に回収 設問:接客、料理等について「良い」「まあまあ良い」「やや悪い」「悪い」から選択			
	結果	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
	接客(%)	97.5	96.4	96.4	96.4
	料理(%)	93.4	95.0	93.9	92.2
	上記への対応状況	指定期間中、接客は95%以上、料理は90%以上の満足度を維持し、総じて高い評価を得ている。また、その高い満足度を裏付ける要素として、宿泊回数5回以上が半数を占める結果となっており、リピーターも多いことが分かる。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	国道などに設置した誘導看板の劣化が著しいこと、カーナビの普及、宣伝効果等から必要性を検討し、設置数を概ね30から4つへ削減して修繕する指導、助言を行い、改善した。(H29) 現地調査の結果、開館以来20年間手入れしていない森林の危険木、風倒木の早急な対応を助言し、次年度以降のメンテナンス体制を整えた。(H30)
利用者からの反応及びその対応状況	Wi-Fi設備の設置要望が多数あり、平成29年1月に館内全箇所にて使用可能となる設備投資を行った。(H28) 劣化した畳の改善要望が多数あり、全客室と大広間の畳表替えを行った。(H29～H30) 地元産飲むヨーグルト販売業者が廃業し、休暇村での提供・販売が停止したが、早急に別業者を手配し、再導入した。(H30)
事故内容及びその対応状況	利用者が客室で転倒し、大腿骨を骨折。7歳の子どもの室内遊具から落下し、頭を強打し、少し意識が朦朧とした。両事例とも病院受診を勧め、受診した。同様の事故を未然に防ぐため、子どもや体の不自由な方が1人でいた場合は、積極的に声をかけるよう心掛けている。(H29)
その他特記事項	開館20周年を記念して、宿泊招待券プレゼント企画、インスタ映え企画、「20th」ロゴデザイン企画を自主事業として実施した。(H30)

(3) 収支の状況

収支の状況(単位:円)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
収入	指定管理料	93,692,000	91,972,000	91,851,000	98,200,000
	利用料金	51,481,203	50,429,300	48,685,120	47,773,400
	その他	69,607,183	68,237,000	66,962,168	63,200,858
	収入(計)	214,780,386	210,638,300	207,498,288	209,174,258
支出	事業費	60,337,727	57,539,246	57,511,833	54,812,394
	管理運営費	55,779,769	56,106,079	56,155,933	64,501,104
	人件費	83,555,269	82,696,641	83,585,388	81,734,035
	その他	15,107,621	14,296,334	10,245,134	8,126,725
	支出(計)	214,780,386	210,638,300	207,498,288	209,174,258

(4) 総合評価

評価項目	判定
法令等の遵守	B
適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A
運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B
施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B
管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	A
自主事業の実施状況	B
施設の維持管理状況	B
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由	B

(4) 総合評価の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「-」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- : 実施していない。