

指定管理者モニタリングシート

令和元年5月(平成30年度実績)

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)概要

指定管理者	西洋フード・コンパスグループ株式会社			
指定期間	H28.4.1～R3.3.31	指定方法	公募	
管理業務の内容	施設の運営業務(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			

利用状況	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
宿泊者数(人)	12,446	12,280	11,885		
客室稼働率(%)	82.3	81.0	80.0		

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、月例報告書による確認(12回)、現地調査(7回)	
実施結果	主な問題点	現地調査の結果、開館以来20年間手入れ等が未実施であり、施設敷地の約8割を占める森林には、危険木、風倒木が散見されるとともに、屋上デッキから一望できた中央アルプスの景観を成長し過ぎた木によって遮られている状況を把握。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	台風等で倒れ、隣地に影響を及ぼす危険木の早急な対応を助言し、実行した。その他の対策を含め、次年度以降、徐々に森林メンテナンスが実施できる体制を整えた。
その他特記事項	大規模改修における利用者ニーズ把握のため、客室アンケート内容を改善した。	

(3)セルフモニタリング

実施方法	①客室アンケート(毎日) ②要望・苦情対応 ③急患対応	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:平成30年4月1日～平成31年3月31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 調査結果:[接客]良い82.2%、まあまあ良い14.2%、やや悪い0.5%、悪い0.0%、不明3.1%、[料理]良い79.6%、まあまあ良い14.3%、やや悪い0.6%、悪い0.0%、不明5.5%、[回収率]28.2%
	上記への対応状況	総じて高い評価を得ており、リピーターも多い。高い満足度を維持するため、低評価をいただいた利用者の意見を真摯に受け止め、改善の検討・実施を行っていく。
実施結果②	利用者からの反応	道の駅「信濃路下條」内の「かぶちゃん遊牧館」の廃業による地元産飲むヨーグルトの売店販売、朝食での提供の一時的な中止に対する再導入の要望が多数あり。
	上記への対応状況	地元産で品質が高く、安定的に仕入れることができる取引先を早急に手配し、利用者ニーズに対応した。また、アンケート等により高評価を得た。
実施結果③	急患の症状	(1)久しぶりに飲酒したお客様が客室で倒れ、起き上がれなくなった。 (2)70歳台のお客様に強い悪寒、手の震えが発生した。
	上記への対応状況	(1)軽度のアルコール中毒の症状が疑われたため水分補給を行い、回復傾向。病院での診察を勧めたが、そのまま宿泊され、翌朝には回復。 (2)救急車を要望され、手配。高熱による症状で、病院で休んでから、無事帰宅。
その他特記事項		

(4)評価・今後の対応

単年度の評価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A	自主事業の実施状況	B
	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)	C	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	A	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	平成30年度事業計画書のうち一部の新たな取組みが実施されていないが、高い稼働率、高い利用者満足度を維持し、適切な管理運営ができています。未実施の取組みの指導・助言を行うとともに、引き続き良好な管理運営の維持に努めます。		

(4)評価・今後の対応の欄について

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。