

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2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	11,572	6,534
客室稼働率(%)	82.3	81.0	80.0	78.1	47.9

(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(8回)		
実施結果	主な問題点	緊急事態宣言による休館や愛知県緊急事態宣言の影響により、多数の予約キャンセルが発生した。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	収支状況の影響を最小限とするため、宿泊予約がない日を臨時休館とし、経費削減に努めるよう助言した。 また、4月・5月については特に収支状況への影響が大きかったため、前年同月の収支状況と比較して影響額を算出し、指定管理料の変更を行った。	
その他特記事項			

(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急患対応		
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和2年4月1日～令和3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86.0%、まあまあ良い12.5%、やや悪い0.1%、悪い0.0%、不明1.3%、[料理]良い79.7%、まあまあ良い16.8%、やや悪い0.7%、悪い0.0%、不明2.8%、[回収率]30.0%	
	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	急患の症状	飲酒したお客様が客室で倒れ、起き上がれなくなった。	
	上記への対応状況	救急車を要望され手配。飲酒による一時的な酩酊で、病院で検査後休暇村へ帰着。翌朝には回復。	
その他特記事項			

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

(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)	B	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)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	コロナ禍において臨時休館や稼働率の低下が生じたものの必要な対策を講じた上、適切に施設運営ができており、利用者満足度も高い。		

(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。