

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	コンパスグループ・ジャパン株式会社		
所在地	東京都中央区築地5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8人、パート19人		
指定期間	R3.4.1～R5.3.31	指定方法	任意
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	山菜採取ツアー、一本桜見学、魚つかみ取り大会、親子花火大会、星空見学ツアー、クリスマスイベント、年越しそば、記念日プレゼント		
サービス向上への取組み	下條村周辺の資源を活かし、地域特産品の売店での販売、観光農園等との提携、星空見学会などを継続実施し、好評を得ている。また、稼働率が低い平日等を中心に割引プランを実施するなど、稼働率向上に努めている。		
利用状況	令和3年度		
宿泊者数(人)	7,049		
客室稼働率(%)	64.5		

満足度アンケート	概要	実施時期:令和3年4月1日～令和4年1月4日(全ての開館日) 実施方法:客室にアンケート用紙を配布し、回収(配布数:2,330、回収率:31.8%) 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(下記結果は「良い」「まあまあ良い」の割合)		
	結果	令和3年度		
	接客(%)	97.0		
	料理(%)	93.4		
	上記への対応状況	接客は95%以上、料理は90%以上の満足度を維持しており、高い評価を得ている。食事の配膳やメニュー構成などについていただいたご意見について、従業員への教育やメニューの更新によりサービスに反映するよう努めている。		

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	新型コロナウイルスの感染防止の観点から、複数グループが大広間やナイトラウンジを同時に利用することが無いよう、また、利用終了後の消毒を徹底するよう助言を行った。
利用者からの反応及びその対応状況	大浴室・中浴室ののれんの男湯・女湯表記が分かりにくいとの意見があったため、分かりやすいものに交換することとした。
事故内容及びその対応状況	特になし

その他特記事項	令和4年1月5日からリニューアル工事のため臨時休館
---------	---------------------------

(3) 収支の状況

収支の状況(単位:円)		令和3年度			
収入	指定管理料	83,130,580			
	利用料金	29,071,800			
	その他	36,432,204			
	収入(計)	148,634,584			
支出	事業費	28,770,243			
	管理運営費	45,457,034			
	人件費	51,633,892			
	その他	4,670,951			
	支出(計)	130,532,120			

(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)		B
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	コロナ禍においても適切な感染対策を講じ、前年度実績から客室稼働率の向上が図られた。 また、接客や料理に対して非常に高い利用者満足度を獲得し続けており、期待どおりの遂行状況である。	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。