

指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4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	コンパスグループ・ジャパン株式会社		
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	令和3年度	令和4年度		
宿泊者数(人)	7,049	9,376		
客室稼働率(%)	64.5	88.1		

(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(13回)		
実施結果	主な問題点	アンケート等において客室金庫の使い方が分かりにくいとの意見が複数寄せられた。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	金庫の操作方法の簡易的なマニュアルを作成し、設置するよう助言した。	
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事故対応		
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和4年7月7日~令和5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84.4%、まあまあ良い10.4%、やや悪い1.3%、悪い0.1%、不明3.8%、[料理]良い80.2%、まあまあ良い12.0%、やや悪い1.6%、悪い0.3%、不明5.9%、[回収率]35.1%	
	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	事故の状況	ルームメイキングの際に、201号室のテレビの破損を確認した。	
	上記への対応状況	速やかに前日の宿泊者にけが等がないことを確認し、テレビの取替対応を行った。	
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)	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	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。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。